



หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจ

ที่ ม.ปท.๔๘๐๑/๒๔๑๑

มหาวิทยาลัยปทุมธานี

๑๔๐ หมู่ ๔ ถนนติวานนท์

ต.บ้านกลาง อ.เมืองปทุมธานี

จังหวัดปทุมธานี ๑๒๐๐๐

หนังสือรับรองฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า มหาวิทยาลัยปทุมธานี ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองควาย อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ๒) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๔) งานด้านสาธารณสุข โดยมหาวิทยาลัยปทุมธานี ได้ประเมินความพึงพอใจแล้ว ปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| ๑. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | ร้อยละ ๙๖.๖๐ |
| ๒. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ร้อยละ ๙๖.๐๐ |
| ๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ร้อยละ ๙๖.๘๐ |
| ๔. งานด้านสาธารณสุข | ร้อยละ ๙๖.๒๐ |

สรุปภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐
จึงขอรับรองไว้ ณ โอกาสนี้

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕



ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและพัฒนาระบบราชการ
หัวหน้านักวิจัย



องค์การบริหารส่วนตำบลคลองควาย
อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี

ประจำปีงบประมาณ
2565



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองควาย

สำนักส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ
มหาวิทยาลัยปทุมธานี



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองควาย
จังหวัดปทุมธานี

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองควาย จังหวัดปทุมธานี ในทั้ง 4 ด้าน คือ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข โดยกำหนดขอบเขตของการศึกษาแบ่งออกเป็นขอบเขตด้านเนื้อหา และขอบเขตด้านประชากร ซึ่งขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัยด้านข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ประกอบด้วย ตัวแปร (1) เพศ (2) อายุ (3) การศึกษา (4) อาชีพ (5) จำนวนครั้งที่ได้รับการบริการ และ (6) งานที่ได้รับการบริการขอบเขตด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ใน 4 ด้าน คือ (1) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (4) งานด้านสาธารณสุข โดยกำหนดกรอบของงานที่ต้องประเมินทั้ง 4 งาน ให้ครอบคลุมกระบวนการทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองควาย จำนวน 400 คน โดยสามารถนำเสนอผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 205 คน รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 195 คน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 145 คน รองลงมาคือ อายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 125 คน ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 95 คน และ น้อยกว่า 30 ปี จำนวน 35 คน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปวส. หรือ ปวท. จำนวน 145 คน รองลงมาคือ ระดับชั้น ม.3 จำนวน 90 คน ไม่เกินประถมศึกษา จำนวน 75 คน ม.6 หรือ ปวช. จำนวน 60 คน และ ระดับปริญญาตรี จำนวน 30 คน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเกษตรกร (ทำนา , ทำสวน) จำนวน 102 คน รองลงมาคือ ลูกจ้าง หรือ พนักงานบริษัท จำนวน 98 คน รับจ้างทั่วไป จำนวน 95 คน ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจ จำนวน 84 คน รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน อาชีพอื่น ๆ เช่น ปรึกษาทั่วไป,ว่างงาน จำนวน 6 คน และ เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่มารับบริการจาก อบต.คลองควาย ในระยะเวลาระหว่าง 1 ปี น้อยกว่า 3 ครั้ง จำนวน 225 คน รองลงมาคือ ระหว่าง 3 – 5 ครั้ง จำนวน 130 คน และ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป จำนวน 45 คน ตามลำดับ

งานส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการจาก อบต.คลองควาย คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 115 คน รองลงมาคือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 105 คน งานด้านสาธารณสุข จำนวน 95 คน งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 75 คน งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 68 คน งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 65 คน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 55 คน งานด้านการศึกษา จำนวน 30 คน งานบริการด้านกฎหมาย จำนวน 5 คน และ งานด้านอื่น ๆ ปรึกษาทั่วไป , ร้องเรียน จำนวน 4 คน ตามลำดับ