

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ครั้งนี้ ผู้ดำเนินการได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างตามโควต้า (Quota Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเป็นการประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 3 ภาระงาน ประกอบด้วย

- 1) การจัดการการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นของโรงเรียนเทศบาล 1
- 2) การให้บริการโครงการบ้านมั่นคงท่าเรือพระแท่น
- 3) การให้บริการของสถานธนาอนุบาลเทศบาลท่าเรือพระแท่น

โดยจะทำการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการขอรับบริการจากเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยเฉลี่ยต่อปี (ตารางที่ 1 – 6)

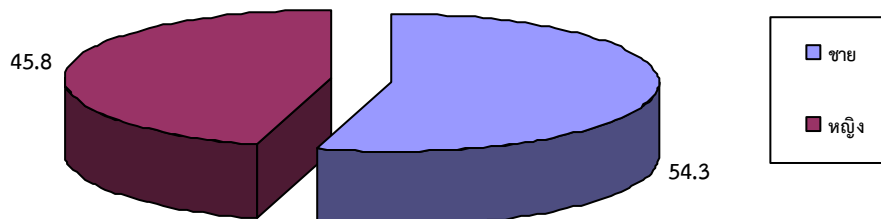
ส่วนที่ 2 : ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จากผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 400 คน จำนวน 3 ภาระงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจของด้านการจัดการการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นของโรงเรียนเทศบาล 1 ด้านโครงการบ้านมั่นคงท่าเรือพระแท่น และการให้บริการของสถานธนาอนุบาลเทศบาลท่าเรือพระแท่น

ส่วนที่ 1 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	217	54.30
หญิง	183	45.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80

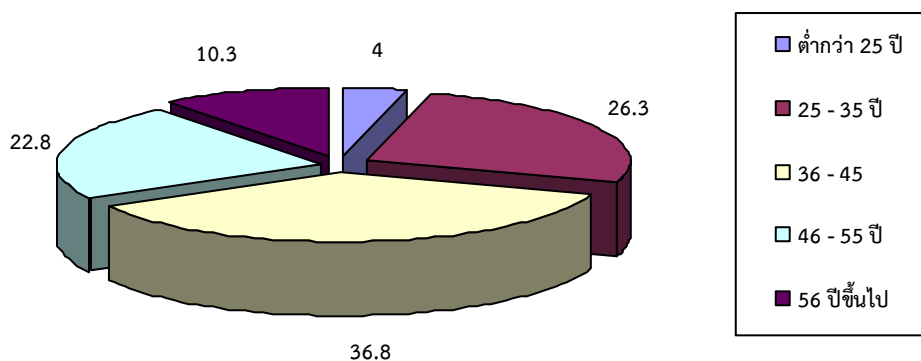


ภาพที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	16	4.00
25 – 35 ปี	105	26.30
36 – 45 ปี	147	36.80
46 – 55 ปี	91	22.80
56 ปีขึ้นไป	41	10.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 36–45 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 รองลงมาคืออายุ 25–35 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 อายุ 46 – 55 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 อายุระหว่าง 56 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

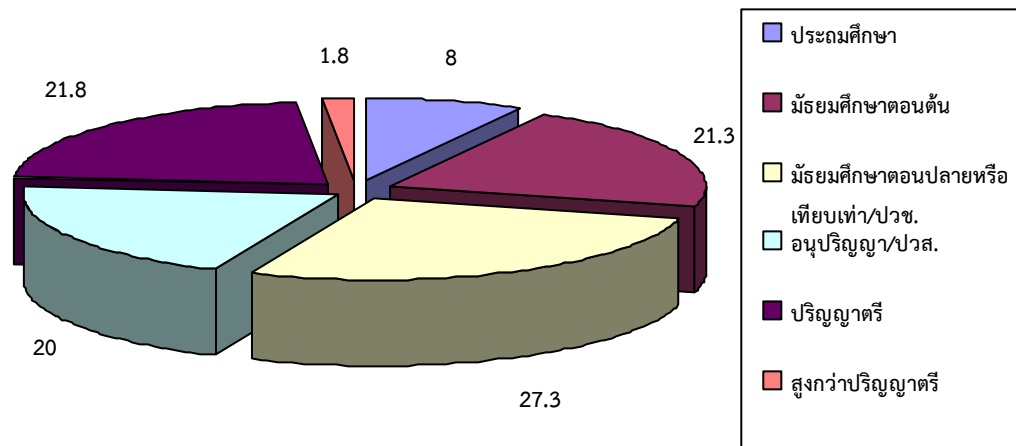


ภาพที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	32	8.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	85	21.30
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	109	27.30
อนุปริญญา /ปวส.	80	20.00
ปริญญาตรี	87	21.80
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 85 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.30 ระดับอนุปริญญา /ปวส. จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับ ระดับประถมศึกษา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

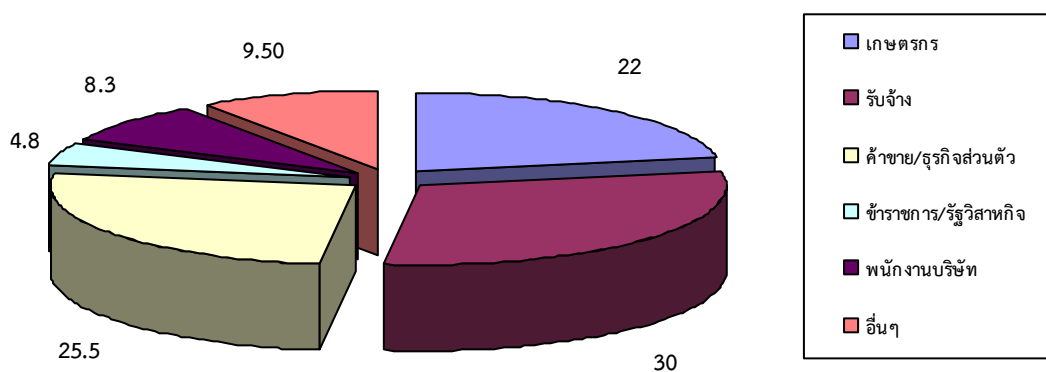


ภาพที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	88	22.00
รับจ้าง	120	30.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	102	25.50
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	19	4.80
พนักงานบริษัทเอกชน	33	8.30
อื่น ๆ	38	9.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา คือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 เกษตรกร จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 อื่น ๆ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 พนักงานบริษัทเอกชน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80

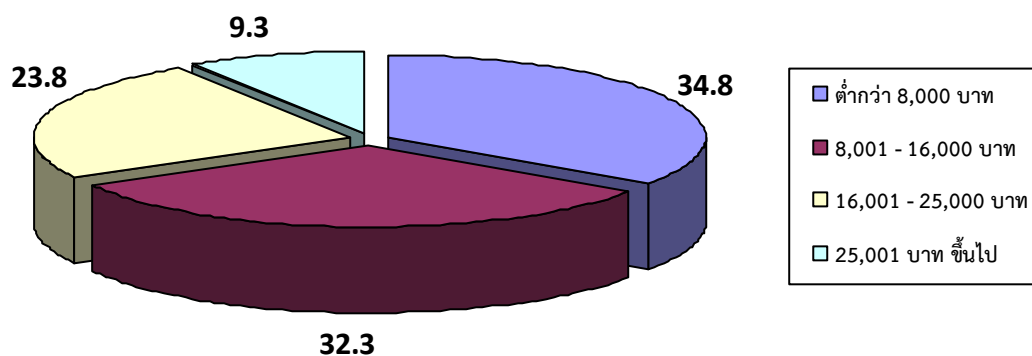


ภาพที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 8,000 บาท	139	34.80
8,001 – 16,000 บาท	129	32.30
16,001 – 25,000 บาท	95	23.80
25,001 บาทขึ้นไป	37	9.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 รองลงมา คือ รายได้ 8,001 – 16,000 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 รายได้ 16,001 – 25,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 และ รายได้ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30

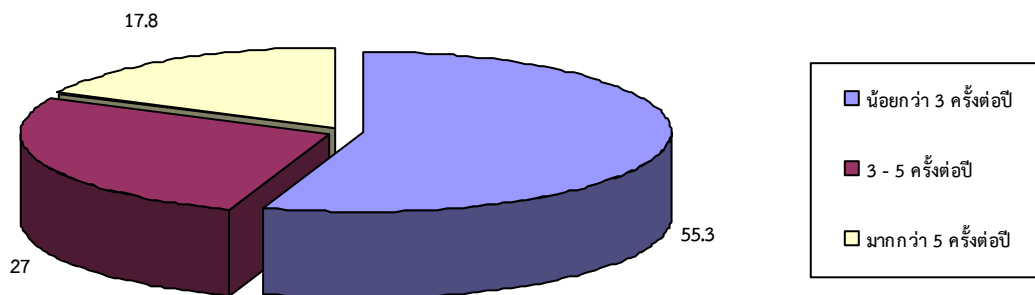


ภาพที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากเทศบาล
เมืองท่าเรือพระแท่น โดยเฉลี่ยต่อปี

การขอรับบริการจากเทศบาล โดยเฉลี่ยต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	221	55.30
3 - 5 ครั้งต่อปี	108	27.00
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	71	17.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอรับบริการจากเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 รองลงมา คือ 3 - 5 ครั้งต่อปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80



ภาพที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากเทศบาล
เมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ส่วนที่ 2 ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระ
แท่น

ตารางที่ 7 สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภาระงาน	— X	S.D.	การแปลผล
1. การจัดการการเรียนการสอนหลักสูตร ภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นของโรงเรียนเทศบาล 1	4.548 (90.96)	0.57	มากที่สุด
1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.57 (91.40)	0.56	มากที่สุด
1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.54 (90.80)	0.56	มากที่สุด
1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50 (90.00)	0.56	มาก
1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55 (91.00)	0.64	มากที่สุด
1.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.56 (91.20)	0.56	มากที่สุด
2. การให้บริการโครงการบ้านมั่นคงท่าเรือ พระแท่น	4.601 (92.02)	0.54	มากที่สุด
2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.61 (92.20)	0.52	มากที่สุด
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.59 (91.80)	0.52	มากที่สุด
2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67 (93.40)	0.52	มากที่สุด
2.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58 (91.60)	0.55	มากที่สุด
2.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.55 (91.00)	0.59	มากที่สุด
3. การให้บริการของสถานธนาถนุบาลเทศบาล ท่าเรือพระแท่น	4.518 (90.36)	0.55	มากที่สุด
3.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.55 (91.00)	0.55	มากที่สุด
3.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.48 (89.60)	0.61	มาก
3.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51 (90.20)	0.57	มากที่สุด
3.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50 (90.00)	0.52	มาก
3.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.53 (90.60)	0.53	มากที่สุด
รวม	4.555 (91.11)	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยภาพรวม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.555 คิดเป็นร้อยละ 91.11 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการโครงการบ้านมั่นคงท่าเรือพระแท่น ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.02 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดการการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นของโรงเรียนเทศบาล 1 ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.96 และความพึงพอใจในการให้บริการของ สถานธนาบาลเทศบาลท่าเรือพระแท่นในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การจัดการการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นของโรงเรียนเทศบาล 1”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (%)					— X	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การจัดการการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นของโรงเรียนเทศบาล 1								
1. โรงเรียนมีการแจ้งผู้ปกครอง เพื่อทราบรายละเอียดในการจัดการโครงการการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้น	247 (61.80)	137 (34.30)	16 (4.00)	0	0	4.57 (91.40)	0.56	มากที่สุด
2. มีการดำเนินการจัดครูผู้สอนในโครงการ ฯ อย่างเหมาะสม	233 (58.30)	153 (38.30)	14 (3.50)	0	0	4.54 (90.80)	0.56	มากที่สุด
3. นักเรียน (บุตร หลาน) มีความกระตือรือร้นในการเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น	216 (54.00)	171 (42.80)	13 (3.30)	0	0	4.50 (90.00)	0.56	มาก
4. นักเรียน (บุตร หลาน) มีพัฒนาการที่ดีขึ้นในด้านภาษาอังกฤษ	254 (63.50)	112 (28.00)	34 (8.50)	0	0	4.55 (91.00)	0.64	มากที่สุด
5. ท่านมีความพึงพอใจในโครงการการจัดการการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นของโรงเรียน	239 (59.80)	146 (36.50)	15 (3.80)	0	0	4.56 (91.20)	0.56	มากที่สุด
รวม						4.548 (90.96)	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการจัดการการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นของโรงเรียนเทศบาล 1 โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.548 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก ได้แก่ โรงเรียนมีการแจ้งผู้ปกครอง เพื่อทราบรายละเอียดในการจัดการโครงการการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.57 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในโครงการการจัดการการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นของโรงเรียนในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.56 และนักเรียน (บุตร หลาน) มีพัฒนาการที่ดีขึ้นในด้านภาษาอังกฤษ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การให้บริการโครงการบ้านมั่นคงท่าเรือพระแท่น”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (%)					— X	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การให้บริการโครงการบ้านมั่นคงท่าเรือพระแท่น								
1. โครงการบ้านมั่นคงมีความเหมาะสม ช่วยเหลือประชาชนในด้านที่อยู่อาศัย	251 (62.80)	142 (35.50)	7 (1.80)	0	0	4.61 (92.20)	0.52	มากที่สุด
2. รูปแบบโครงสร้างในการสร้างบ้าน มีความเหมาะสมกับราคา	243 (60.80)	151 (37.80)	6 (1.50)	0	0	4.59 (91.80)	0.52	มากที่สุด
3. อัตราค่าเช่าพื้นที่ในการอยู่อาศัย มีราคาเหมาะสมกับค่าครองชีพ	278 (69.50)	112 (28.00)	10 (2.50)	0	0	4.67 (93.40)	0.52	มากที่สุด
4. สภาพแวดล้อมของโครงการเหมาะแก่การอยู่อาศัย	247 (61.80)	140 (35.00)	13 (3.30)	0	0	4.58 (91.60)	0.55	มากที่สุด
5. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการโครงการบ้านมั่นคงเพื่อแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยของเทศบาล	241 (60.30)	139 (34.80)	20 (5.00)	0	0	4.55 (91.00)	0.59	มากที่สุด
รวม						4.601 (92.02)	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการโครงการบ้านมั่นคงท่าเรือพระแท่น โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.601 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราค่าเช่าพื้นที่ในการอยู่อาศัย มีราคาเหมาะสมกับค่าครองชีพ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.67 รองลงมาคือโครงการบ้านมั่นคงมีความเหมาะสม ช่วยเหลือประชาชนในด้านที่อยู่อาศัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.61 และรูปแบบโครงสร้างในการสร้างบ้าน มีความเหมาะสมกับราคาในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การให้บริการของสถานธนาอนุบาลเทศบาลท่าเรือพระแท่น”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (%)					— X	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การให้บริการของสถานธนาอนุบาลเทศบาลท่าเรือพระแท่น								
1. สถานที่มีป้ายต่างๆ เพื่ออธิบาย จุดการให้บริการ ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน	235 (58.80)	152 (38.00)	13 (3.30)	0	0	4.55 (91.00)	0.55	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างพอเพียงและรวดเร็วในทุกขั้นตอน	220 (55.00)	154 (38.50)	26 (6.50)	0	0	4.48 (89.60)	0.61	มาก
3. อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน	221 (55.30)	164 (41.00)	15 (3.80)	0	0	4.51 (90.20)	0.57	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการไถ่ถอนมีความเหมาะสม	208 (52.00)	186 (46.50)	6 (1.50)	0	0	4.50 (90.00)	0.52	มาก
5. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของสถานธนาอนุบาล	221 (55.30)	171 (42.80)	8 (2.00)	0	0	4.53 (90.60)	0.53	มากที่สุด
รวม						4.518 (90.36)	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการการให้บริการของสถานธนาอนุบาลเทศบาลท่าเรือพระแท่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.518 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่มีป้ายต่างๆ เพื่ออธิบาย จุดการให้บริการ ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.55 รองลงมาคือ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของสถานธนาอนุบาล ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.53 และอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.51 ตามลำดับ