

## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 3 ภาระงาน ประกอบด้วย

- 1) การจัดการการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นของโรงเรียนเทศบาล 1
- 2) การให้บริการโครงการบ้านมั่นคงท่าเรือพระแท่น
- 3) การให้บริการของสถานธนาบาลเทศบาลท่าเรือพระแท่น

การประเมินในครั้งนี้เป็นการดำเนินการเชิงสำรวจ(Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของ เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดโควต้า (Quota Sampling) และการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

**ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36-45 ปี การศึกษาระดับระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพรับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และขอรับบริการจากเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

**ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ตามภาระงานด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.555 โดยในภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.11

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการโครงการบ้านมั่นคงท่าเรือพระแท่น ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.02 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดการการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นของโรงเรียนเทศบาล 1 ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.96 และความพึงพอใจในการให้บริการของสถานธนาบาลเทศบาลท่าเรือพระแท่น ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.36 ตามลำดับ และหากพิจารณาแต่ละภาระงานพบว่า

**ภาระงานที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นของโรงเรียนเทศบาล 1** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก ได้แก่ โรงเรียนมีการแจ้งผู้ปกครอง เพื่อทราบรายละเอียดในการจัดการโครงการการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้น รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในโครงการจัดการการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นของโรงเรียน และนักเรียน (บุตร หลาน) มีพัฒนาการที่ดีขึ้นในด้านภาษาอังกฤษ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.57, 4.56 และ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.40, 91.20 และ 91.00 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการโครงการบ้านมั่นคงท่าเรือพระแท่น** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราค่าเช่าพื้นที่ในการอยู่อาศัย มีราคาเหมาะสมกับค่าครองชีพ รองลงมาคือ โครงการบ้านมั่นคงมีความเหมาะสม ช่วยเหลือประชาชนในด้านที่อยู่อาศัย และรูปแบบโครงสร้างในการสร้างบ้าน มีความเหมาะสมกับราคาในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.67, 4.61 และ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 93.40, 92.20 และ 91.80 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 3 ความพึงพอใจด้านการให้บริการของสถานธนาอนุบาลเทศบาลท่าเรือพระแท่น** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่มีป้ายต่างๆ เพื่ออธิบาย จุดการให้บริการ ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน รองลงมาคือ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของสถานธนาอนุบาล และอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.55, 4.53 และ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 91.00, 90.60 และ 90.20 ตามลำดับ

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ขอขอบคุณเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกาจังหวัดกาญจนบุรี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การดำเนินการ ขอขอบคุณประชากรและเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการประเมิน จนส่งผลให้การดำเนินการครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายประโยชน์ของรายงานการประเมินฉบับนี้ขอมอบให้ผู้สนใจในการศึกษาทุกท่าน

คณะผู้ดำเนินงาน

กันยายน 2563