**บทสรุปผู้บริหาร**

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร ประจําปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ จากจํานวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร ที่รับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสํารวจ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 38.33 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 80.00

ผลการประเมินความพึงพอใจ งานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ( = 4.86) เมื่อจำแนกตามงานบริการพบว่า

1.งานบริการโครงการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีฯ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ( = 4.88) ระดับคะแนน 10

2.งานบริการโครงการศูนย์การเรียนรู้ชุมชนและส่งเสริมอาชีพฯส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ( = 4.85) ระดับคะแนน 10

3.งานบริการโครงการรณรงค์ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าฯ ส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( = 4.84) ระดับคะแนน 10

4.งานบริการโครงการทำความสะอาดสถานที่สาธารณะฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ( = 4.88) ระดับคะแนน 10