

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จะเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากการสำรวจเป็นตารางเพื่อแสดงผลด้วยค่าสถิติและการพรรณนาอธิบายผลโดยจำแนกผลการวิจัยเชิงปริมาณออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1 โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 2 โครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก

ตอนที่ 3 โครงการรักษาความสะอาด

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน

## ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปรทั้ง 5 คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็น จำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียด ดังนี้

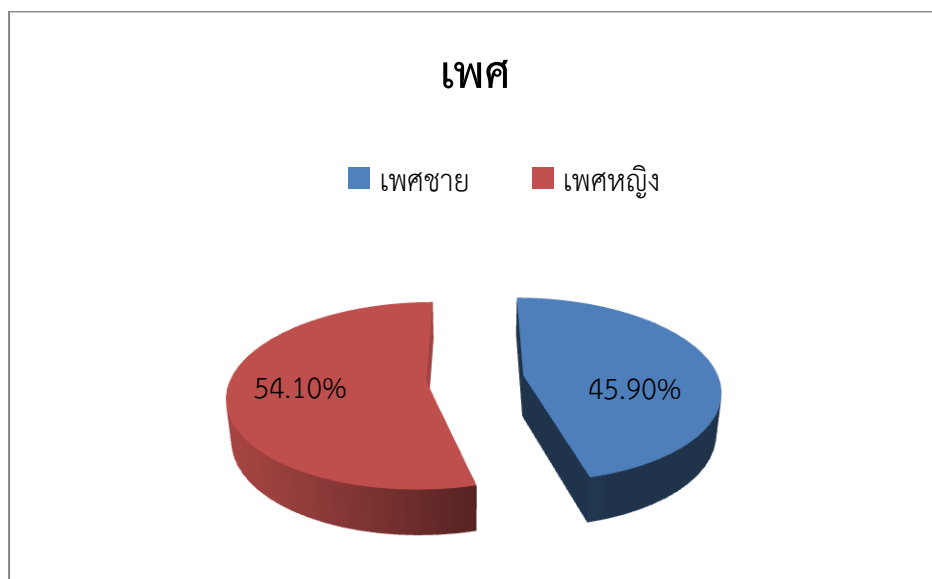
### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

| เพศ     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------|------------|--------|
| เพศชาย  | 174        | 45.90  |
| เพศหญิง | 205        | 54.10  |
| รวม     | 379        | 100.00 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 379 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 54.10 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.90

แผนภูมิที่ 1 แสดงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม



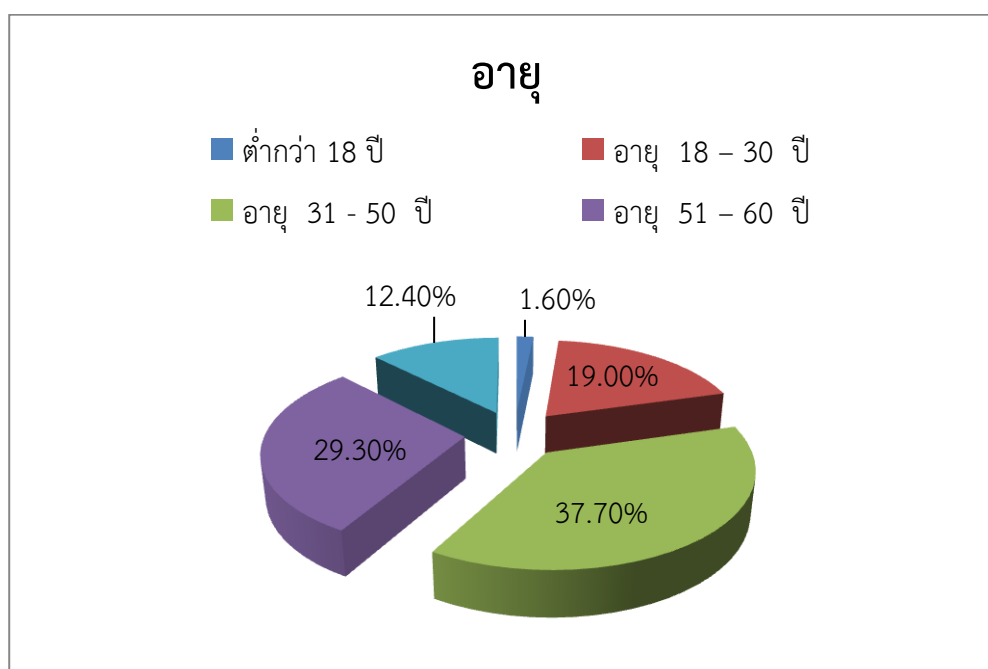
## 1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

| อายุ              | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 18 ปี     | 6          | 1.60          |
| อายุ 18 – 30 ปี   | 72         | 19.00         |
| อายุ 31 - 50 ปี   | 143        | 37.70         |
| อายุ 51 – 60 ปี   | 111        | 29.30         |
| อายุสูงกว่า 60 ปี | 47         | 12.40         |
| <b>รวม</b>        | <b>379</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 379 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.70 รองลงมา คือ อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.30 และต่ำสุด คือ อายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.60

แผนภูมิที่ 2 แสดงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม



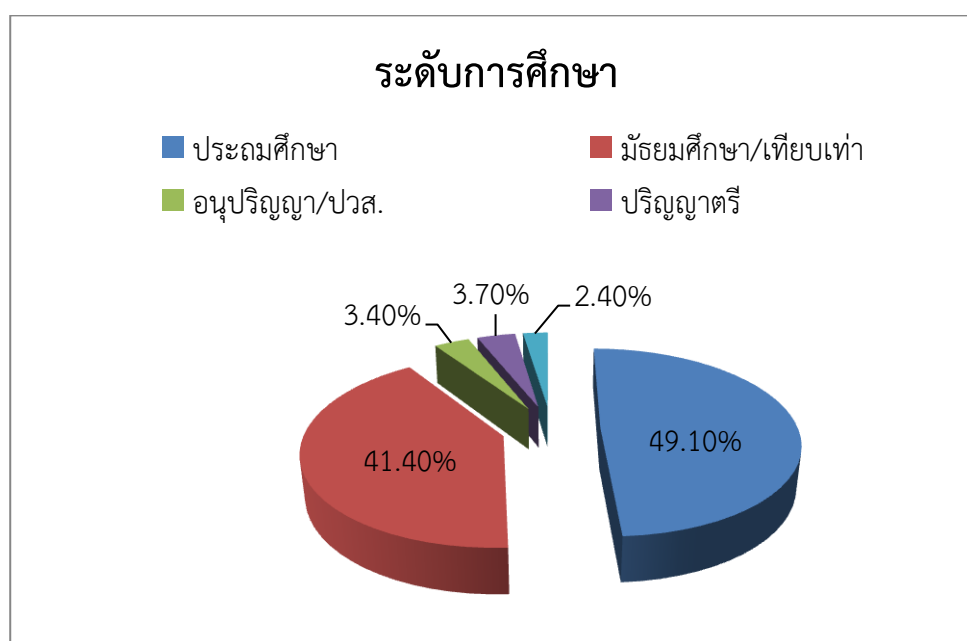
### 1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา        | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|----------------------|------------|---------------|
| ประถมศึกษา           | 186        | 49.10         |
| มัธยมศึกษา/เทียบเท่า | 157        | 41.40         |
| อนุปริญญา/ปวส.       | 13         | 3.40          |
| ปริญญาตรี            | 14         | 3.70          |
| สูงกว่าปริญญาตรี     | 9          | 2.40          |
| <b>รวม</b>           | <b>379</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 379 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 49.10 รองลงมา คือ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 41.40 และต่ำสุด คือระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.40

แผนภูมิที่ 3 แสดงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม



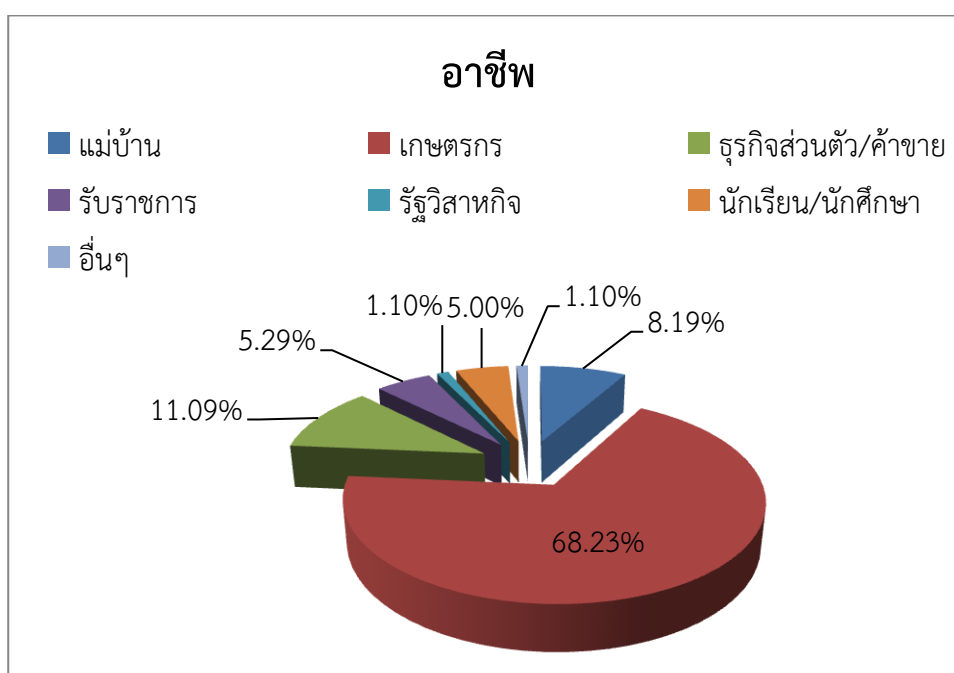
#### 1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                                    | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|--|------------|---------------|
| แม่บ้าน                                  | 31         | 8.20          |
| เกษตรกร                                  | 259        | 68.30         |
| ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย                    | 42         | 11.10         |
| รับราชการ                                | 20         | 5.30          |
| รัฐวิสาหกิจ                              | 4          | 1.10          |
| นักเรียน/ นักศึกษา                       | 19         | 5.00          |
| อื่นๆ (ข้าราชการบำนาญ บำนาญ/ ลูกจ้างรัฐ) | 4          | 1.10          |
| <b>รวม</b>                               | <b>379</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 379 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 68.30 รองลงมา คืออาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 11.10 และต่ำสุด คืออาชีพรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ บำนาญ/ ลูกจ้างของรัฐ) คิดเป็นร้อยละ 1.10

แผนภูมิที่ 4 แสดงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม



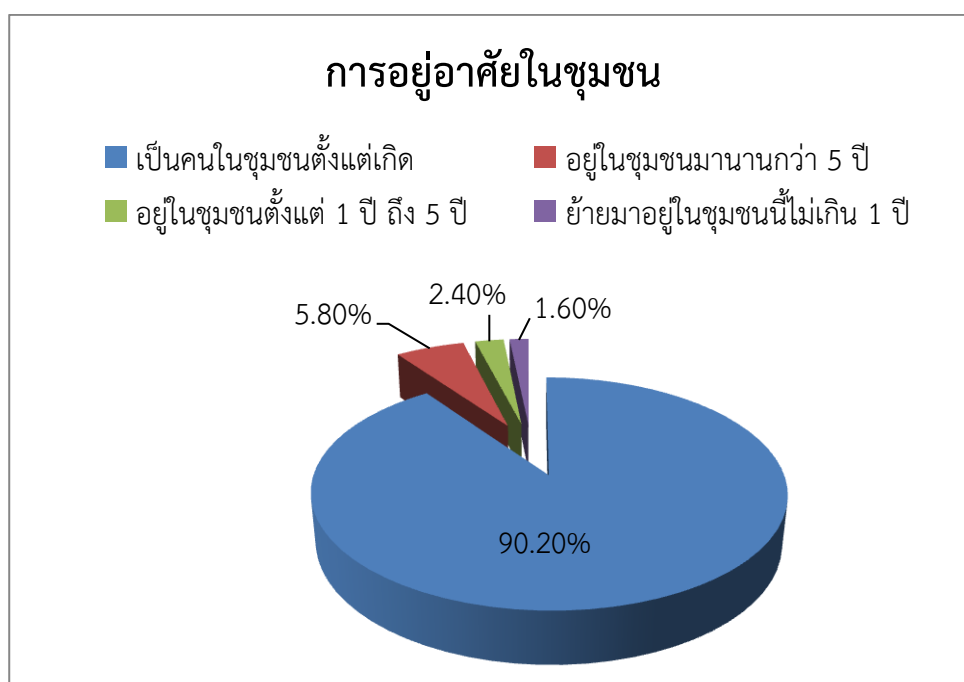
### 1.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการอยู่อาศัยในชุมชน

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามการอยู่อาศัยในชุมชน

| การอยู่อาศัยในชุมชน              | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|----------------------------------|------------|---------------|
| เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด         | 342        | 90.20         |
| อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี        | 22         | 5.80          |
| อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี | 9          | 2.40          |
| ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี | 6          | 1.60          |
| <b>รวม</b>                       | <b>379</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 5 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 379 คน ส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชน ตั้งแต่เกิด คิดเป็นร้อยละ 90.20 รองลงมา คือ อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.80 และต่ำสุด คือ ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.60

แผนภูมิที่ 5 แสดงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชนของผู้ตอบแบบสอบถาม



ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมือง  
ร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1 โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการ  
ให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ   | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>ร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--|------------------------------------|---------------|------------|----------------------|
| <b>ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                       |                                    |               |            |                      |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่<br>ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว          | 94.32                              | 4.72          | .45        | มากที่สุด            |
| 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ<br>ให้บริการ                                      | 94.32                              | 4.72          | .45        | มากที่สุด            |
| 1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง<br>และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ              | 94.86                              | 4.74          | .44        | มากที่สุด            |
| 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา<br>การให้บริการอย่างชัดเจน                    | 93.30                              | 4.67          | .47        | มากที่สุด            |
| 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ<br>เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ<br>ผู้รับบริการ | 94.46                              | 4.72          | .45        | มากที่สุด            |
| 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง  | 93.08                              | 4.65          | .51        | มากที่สุด            |
| <b>โดยรวม</b>  | <b>94.06</b>                       | <b>4.70</b>   | <b>.46</b> | <b>มากที่สุด</b>     |

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการศูนย์ความร่วมมือด้าน  
บรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ  
ร้อยละ 94.06 ( $\bar{x}$  = 4.70, S.D. = .46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความชัดเจนในการ  
อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ  
94.86 ( $\bar{x}$  = 4.74, S.D. = .44)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ  
ด้านช่องทางการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ  | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>ร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|---|------------------------------------|---------------|------------|----------------------|
| <b>ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                      |                                    |               |            |                      |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ<br>ผู้ใช้บริการ           | 93.08                              | 4.65          | .48        | มากที่สุด            |
| 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร<br>ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | 93.75                              | 4.69          | .46        | มากที่สุด            |
| 2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง                                 | 94.72                              | 4.74          | .54        | มากที่สุด            |
| 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น<br>ของผู้รับบริการ   | 93.22                              | 4.66          | .56        | มากที่สุด            |
| 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                               | 93.48                              | 4.67          | .47        | มากที่สุด            |
| 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว<br>และสะดวก          | 93.44                              | 4.67          | .57        | มากที่สุด            |
| 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก<br>สถานที่                    | 95.55                              | 4.78          | .39        | มากที่สุด            |
| <b>โดยรวม</b>   | <b>93.89</b>                       | <b>4.69</b>   | <b>.50</b> | <b>มากที่สุด</b>     |

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการศูนย์ความร่วมมือด้าน  
บรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ  
93.89 ( $\bar{x}$  = 4.69, S.D. = .50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการจัดโครงการออกบริการนอก  
สถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.55 ( $\bar{x}$  = 4.78, S.D. = .39)



**ตารางที่ 8** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ   | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>ร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--|------------------------------------|---------------|------------|----------------------|
| <b>ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>   |                                    |               |            |                      |
| 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี<br>แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม  | 94.74                              | 4.74          | .43        | มากที่สุด            |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม<br>กับการปฏิบัติหน้าที่  | 94.65                              | 4.73          | .42        | มากที่สุด            |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ<br>ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ<br>พร้อมในการให้บริการ  | 94.15                              | 4.71          | .46        | มากที่สุด            |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ<br>ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม<br>ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง<br>ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | 93.70                              | 4.69          | .46        | มากที่สุด            |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ<br>ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ  | 94.68                              | 4.73          | .44        | มากที่สุด            |
| 3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน<br>การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา<br>ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                                 | 93.88                              | 4.69          | .46        | มากที่สุด            |
| <b>โดยรวม</b>  | <b>94.30</b>                       | <b>4.72</b>   | <b>.45</b> | <b>มากที่สุด</b>     |

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการศูนย์ความร่วมมือด้าน  
บรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ  
ร้อยละ 94.30 ( $\bar{x} = 4.72$ , S.D. = .45) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ  
อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ  
94.74 ( $\bar{x} = 4.74$ , S.D. = .43)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ  | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึง<br>พอใจร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|---|------------------------------------|---------------|------------|----------------------|
| <b>ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                                    |               |            |                      |
| 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ<br>เดินทางมารับบริการ   | 95.08                              | 4.75          | .43        | มากที่สุด            |
| 4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก<br>เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์<br>สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | 93.84                              | 4.69          | .51        | มากที่สุด            |
| 4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ<br>โดยรวม  | 95.74                              | 4.79          | .41        | มากที่สุด            |
| 4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/<br>เครื่องมือในการให้บริการ   | 94.06                              | 4.70          | .46        | มากที่สุด            |
| 4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ<br>อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ                                       | 93.30                              | 4.67          | .47        | มากที่สุด            |
| 4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น<br>ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ                                | 94.63                              | 4.73          | .44        | มากที่สุด            |
| 4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย<br>ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                        | 93.97                              | 4.70          | .52        | มากที่สุด            |
| <b>โดยรวม</b>   | <b>94.37</b>                       | <b>4.72</b>   | <b>.46</b> | <b>มากที่สุด</b>     |

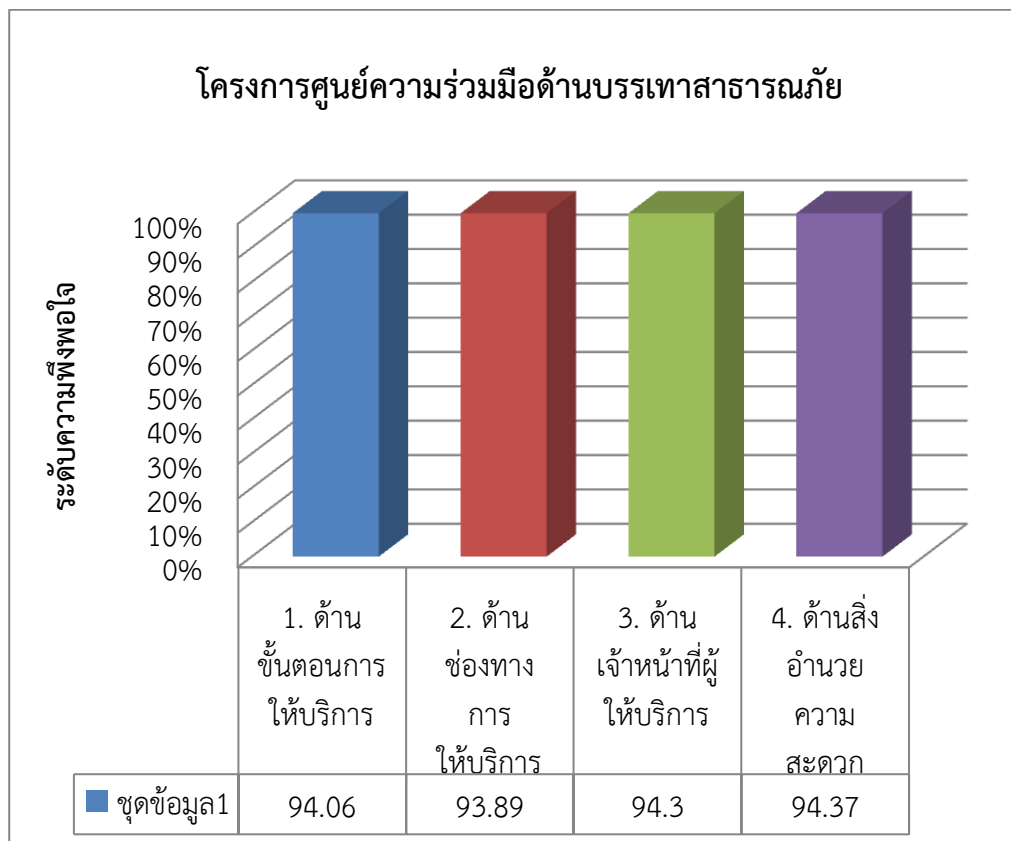
จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการศูนย์ความร่วมมือด้าน  
บรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ  
ร้อยละ 94.37 ( $\bar{x}$  = 4.72, S.D. = .46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความสะดวกของ  
สถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 ( $\bar{x}$  = 4.79,  
S.D. = .41)

**ตารางที่ 10** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ           | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>ร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.) | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--------------------------------|------------------------------------|---------------|--------|----------------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 94.06                              | 4.70          | .46    | มากที่สุด            |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 93.89                              | 4.69          | .50    | มากที่สุด            |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 94.30                              | 4.72          | .45    | มากที่สุด            |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 94.37                              | 4.72          | .46    | มากที่สุด            |
| <b>โดยรวม</b>                  | 94.16                              | 4.71          | .47    | <b>มากที่สุด</b>     |

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.16 ( $\bar{x}=4.71$ , S.D. = .47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.37 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = .46)

แผนภูมิที่ 6 แสดงความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย



## ตอนที่ 2 โครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ   | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>ร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--|------------------------------------|---------------|------------|----------------------|
| <b>ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                       |                                    |               |            |                      |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่<br>ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว          | 94.15                              | 4.71          | .46        | มากที่สุด            |
| 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ<br>ให้บริการ                                      | 93.70                              | 4.69          | .46        | มากที่สุด            |
| 1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง<br>และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ              | 94.68                              | 4.73          | .44        | มากที่สุด            |
| 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา<br>การให้บริการอย่างชัดเจน                    | 93.88                              | 4.69          | .46        | มากที่สุด            |
| 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ<br>เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ<br>ผู้รับบริการ | 95.08                              | 4.75          | .43        | มากที่สุด            |
| 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง  | 93.84                              | 4.69          | .51        | มากที่สุด            |
| <b>โดยรวม</b>  | <b>94.22</b>                       | <b>4.71</b>   | <b>.46</b> | <b>มากที่สุด</b>     |

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.22 ( $\bar{x}$  = 4.71, S.D. = .46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 ( $\bar{x}$  = 4.75, S.D. = .43)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ  
ด้านช่องทางการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ  | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>ร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|---|------------------------------------|---------------|------------|----------------------|
| <b>ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                      |                                    |               |            |                      |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ<br>ผู้ใช้บริการ           | 95.74                              | 4.79          | .41        | มากที่สุด            |
| 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร<br>ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | 94.06                              | 4.70          | .46        | มากที่สุด            |
| 2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง                                 | 93.30                              | 4.67          | .47        | มากที่สุด            |
| 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ<br>ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ   | 94.63                              | 4.73          | .44        | มากที่สุด            |
| 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                               | 93.97                              | 4.70          | .52        | มากที่สุด            |
| 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่<br>รวดเร็ว และสะดวก         | 94.32                              | 4.72          | .45        | มากที่สุด            |
| 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก<br>สถานที่                    | 94.32                              | 4.72          | .45        | มากที่สุด            |
| <b>โดยรวม</b>   | <b>94.34</b>                       | <b>4.72</b>   | <b>.46</b> | <b>มากที่สุด</b>     |

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก  
ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.34  
( $\bar{x}$  = 4.72, S.D. = .46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ  
ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 ( $\bar{x}$  = 4.79, S.D. = .41)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ   | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>ร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--|------------------------------------|---------------|------------|----------------------|
| <b>ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>   |                                    |               |            |                      |
| 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี<br>แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม   | 94.86                              | 4.74          | .44        | มากที่สุด            |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม<br>กับการปฏิบัติหน้าที่  | 93.30                              | 4.67          | .47        | มากที่สุด            |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ<br>ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ<br>พร้อมในการให้บริการ  | 94.46                              | 4.72          | .45        | มากที่สุด            |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ<br>ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม<br>ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง<br>ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | 93.08                              | 4.65          | .51        | มากที่สุด            |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ<br>ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ  | 93.08                              | 4.65          | .48        | มากที่สุด            |
| 3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ<br>ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา<br>ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                                 | 93.75                              | 4.69          | .46        | มากที่สุด            |
| <b>โดยรวม</b>  | <b>93.75</b>                       | <b>4.69</b>   | <b>.47</b> | <b>มากที่สุด</b>     |

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.75  
( $\bar{x} = 4.69$ , S.D. = .47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี  
แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.86  
( $\bar{x} = 4.74$ , S.D. = .44)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ   | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>ร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--|------------------------------------|---------------|------------|----------------------|
| <b>ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |                                    |               |            |                      |
| 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน<br>การเดินทางมารับบริการ  | 94.72                              | 4.74          | .54        | มากที่สุด            |
| 4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์<br>สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | 95.61                              | 4.78          | .51        | มากที่สุด            |
| 4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ<br>โดยรวม   | 93.48                              | 4.67          | .47        | มากที่สุด            |
| 4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/<br>เครื่องมือในการให้บริการ  | 93.44                              | 4.67          | .57        | มากที่สุด            |
| 4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ<br>อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ                                    | 95.55                              | 4.78          | .39        | มากที่สุด            |
| 4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น<br>ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ                             | 94.74                              | 4.74          | .43        | มากที่สุด            |
| 4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย<br>ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ<br>ง่าย                 | 94.32                              | 4.72          | .45        | มากที่สุด            |
| <b>โดยรวม</b>  | <b>94.26</b>                       | <b>4.71</b>   | <b>.48</b> | <b>มากที่สุด</b>     |

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.26  
( $\bar{x}$  = 4.74, S.D. = .48) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.61 ( $\bar{x}$  = 4.78, S.D. = .51)

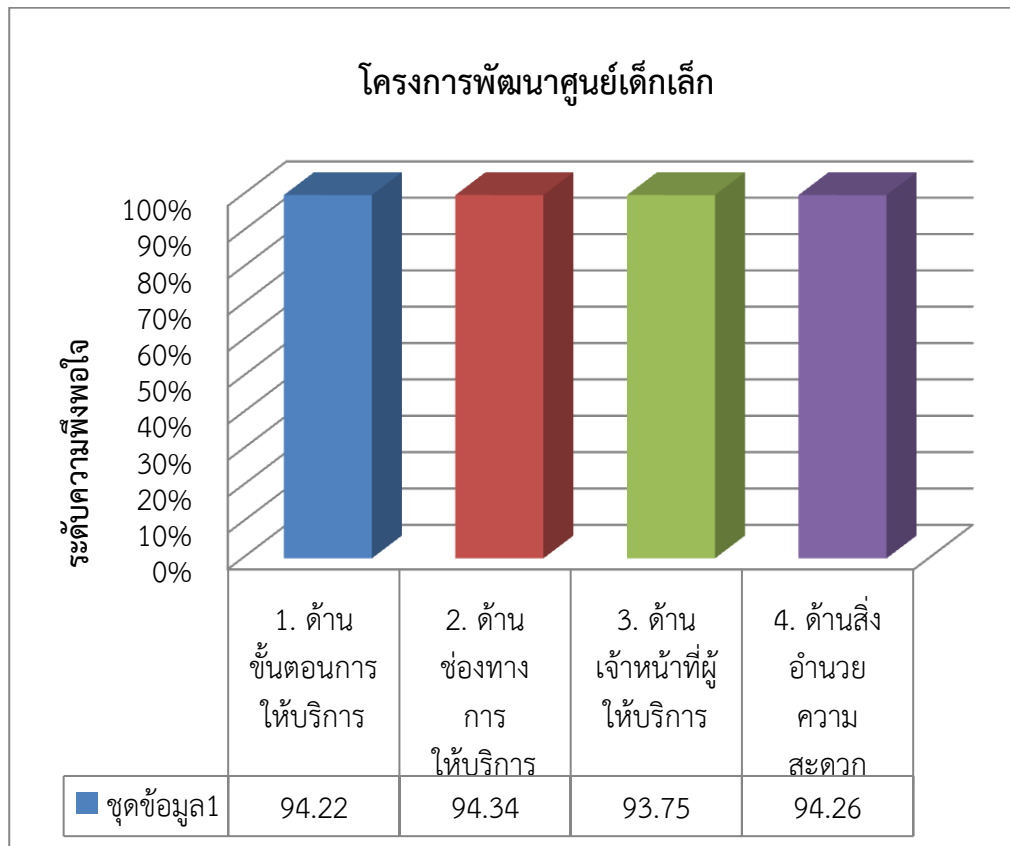


ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
โครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก ในภาพรวม 4 ด้าน

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ           | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>ร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--------------------------------|------------------------------------|---------------|------------|----------------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 94.22                              | 4.71          | .46        | มากที่สุด            |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 94.34                              | 4.72          | .46        | มากที่สุด            |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 93.75                              | 4.69          | .47        | มากที่สุด            |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 94.26                              | 4.71          | .48        | มากที่สุด            |
| <b>โดยรวม</b>                  | <b>94.14</b>                       | <b>4.71</b>   | <b>.47</b> | <b>มากที่สุด</b>     |

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก  
ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.14 ( $\bar{x}=4.71$ ,  
S.D. = .47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.34 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = .46)

แผนภูมิที่ 7 แสดงความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก



### ตอนที่ 3 โครงการรักษาความสะอาด

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ   | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>ร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--|------------------------------------|---------------|------------|----------------------|
| <b>ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                       |                                    |               |            |                      |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่<br>ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว          | 94.15                              | 4.71          | .46        | มากที่สุด            |
| 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ<br>ให้บริการ                                      | 93.70                              | 4.69          | .46        | มากที่สุด            |
| 1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง<br>และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ              | 94.68                              | 4.73          | .44        | มากที่สุด            |
| 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา<br>การให้บริการอย่างชัดเจน                    | 93.88                              | 4.69          | .46        | มากที่สุด            |
| 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ<br>เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ<br>ผู้รับบริการ | 95.08                              | 4.75          | .43        | มากที่สุด            |
| 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง  | 93.84                              | 4.69          | .51        | มากที่สุด            |
| <b>โดยรวม</b>  | <b>94.22</b>                       | <b>4.71</b>   | <b>.46</b> | <b>มากที่สุด</b>     |

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการรักษาความสะอาด  
ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.22  
( $\bar{x} = 4.71$ , S.D. = .46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม  
ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08  
( $\bar{x} = 4.75$ , S.D. = .43)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ  
ด้านช่องทางการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ  | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>ร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|---|------------------------------------|---------------|------------|----------------------|
| <b>ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                      |                                    |               |            |                      |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ<br>ผู้ใช้บริการ           | 95.74                              | 4.79          | .41        | มากที่สุด            |
| 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน<br>เสียงตามสาย/เอกสาร | 94.06                              | 4.70          | .46        | มากที่สุด            |
| 2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง                                 | 93.30                              | 4.67          | .47        | มากที่สุด            |
| 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น<br>ของผู้รับบริการ   | 94.63                              | 4.73          | .44        | มากที่สุด            |
| 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ                               | 93.97                              | 4.70          | .52        | มากที่สุด            |
| 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว<br>และสะดวก          | 94.32                              | 4.72          | .45        | มากที่สุด            |
| 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก<br>สถานที่                    | 94.32                              | 4.72          | .45        | มากที่สุด            |
| <b>โดยรวม</b>   | <b>94.34</b>                       | <b>4.72</b>   | <b>.46</b> | <b>มากที่สุด</b>     |

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการรักษาความสะอาด  
ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.34  
( $\bar{x}$  = 4.72, S.D. = .46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ  
ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 ( $\bar{x}$  = 4.79, S.D. = .41)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ   | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>ร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--|------------------------------------|---------------|------------|----------------------|
| <b>ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>   |                                    |               |            |                      |
| 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี<br>แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม   | 94.86                              | 4.74          | .44        | มากที่สุด            |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม<br>กับการปฏิบัติหน้าที่  | 93.30                              | 4.67          | .47        | มากที่สุด            |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ<br>ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ<br>พร้อมในการให้บริการ  | 94.46                              | 4.72          | .45        | มากที่สุด            |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ<br>ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม<br>ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง<br>ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | 93.08                              | 4.65          | .51        | มากที่สุด            |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ<br>ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ  | 93.08                              | 4.65          | .48        | มากที่สุด            |
| 3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ<br>ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา<br>ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                                 | 93.75                              | 4.69          | .46        | มากที่สุด            |
| <b>โดยรวม</b>  | <b>93.75</b>                       | <b>4.69</b>   | <b>.47</b> | <b>มากที่สุด</b>     |

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการรักษาความสะอาด  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.75  
( $\bar{x} = 4.69$ , S.D. = .47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี  
แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.86  
( $\bar{x} = 4.74$ , S.D. = .44)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ   | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>ร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--|------------------------------------|---------------|------------|----------------------|
| <b>ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |                                    |               |            |                      |
| 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน<br>การเดินทางมารับบริการ  | 94.72                              | 4.74          | .54        | มากที่สุด            |
| 4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์<br>สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | 95.61                              | 4.78          | .51        | มากที่สุด            |
| 4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ<br>โดยรวม   | 93.48                              | 4.67          | .47        | มากที่สุด            |
| 4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/<br>เครื่องมือในการให้บริการ  | 93.44                              | 4.67          | .57        | มากที่สุด            |
| 4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ<br>อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ                                    | 95.55                              | 4.78          | .39        | มากที่สุด            |
| 4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น<br>ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ                             | 94.74                              | 4.74          | .43        | มากที่สุด            |
| 4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย<br>ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ<br>ง่าย                 | 94.32                              | 4.72          | .45        | มากที่สุด            |
| <b>โดยรวม</b>  | <b>94.55</b>                       | <b>4.73</b>   | <b>.48</b> | <b>มากที่สุด</b>     |

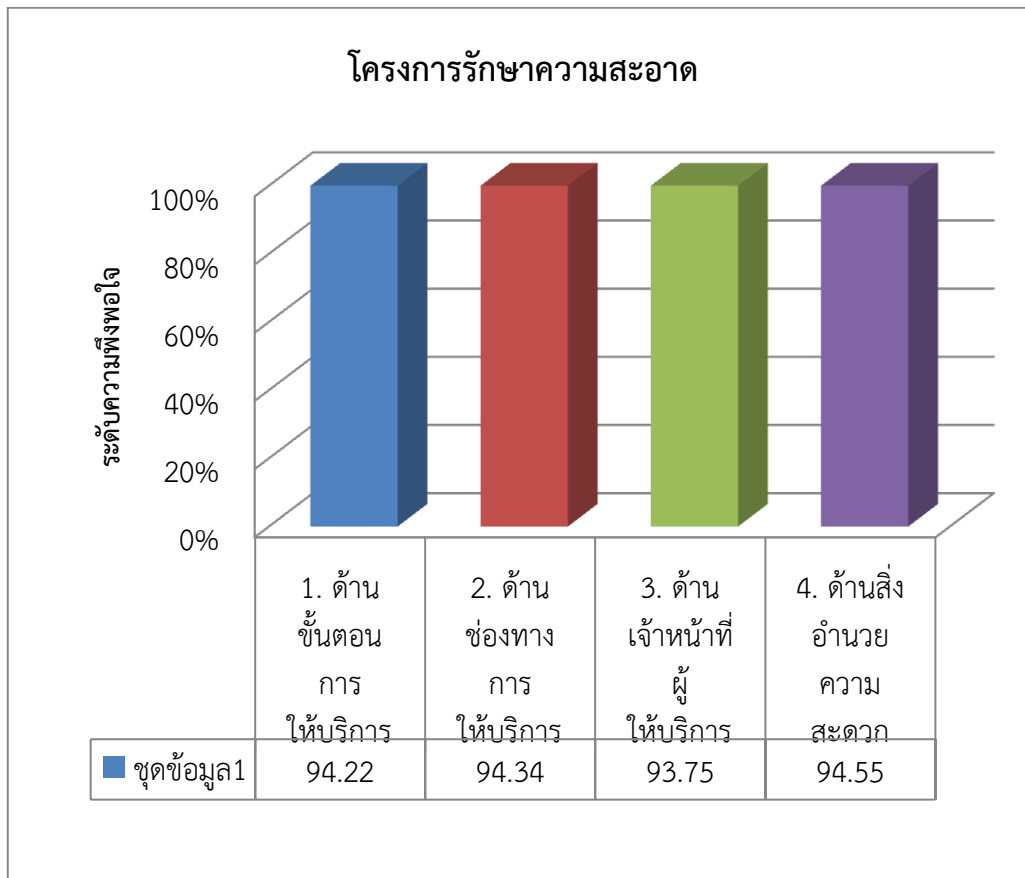
จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการโครงการรักษาความสะอาด  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.55  
( $\bar{x} = 4.73$ , S.D. = .48) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.61 ( $\bar{x} = 4.78$ , S.D. = .51)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
โครงการรักษาความสะอาด ในภาพรวม 4 ด้าน

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ           | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>ร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.) | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--------------------------------|------------------------------------|---------------|--------|----------------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 94.22                              | 4.71          | .46    | มากที่สุด            |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 94.34                              | 4.72          | .46    | มากที่สุด            |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 93.75                              | 4.69          | .47    | มากที่สุด            |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 94.55                              | 4.73          | .48    | มากที่สุด            |
| โดยรวม                         | 94.22                              | 4.71          | .47    | มากที่สุด            |

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโครงการรักษาความสะอาด  
ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.22 ( $\bar{x}$ =4.71,  
S.D. = .47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.55 ( $\bar{x}$ =4.73, S.D. = .48)

แผนภูมิที่ 8 แสดงความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการรักษาความสะอาด





ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ  
ด้านประสิทธิภาพการทำงาน

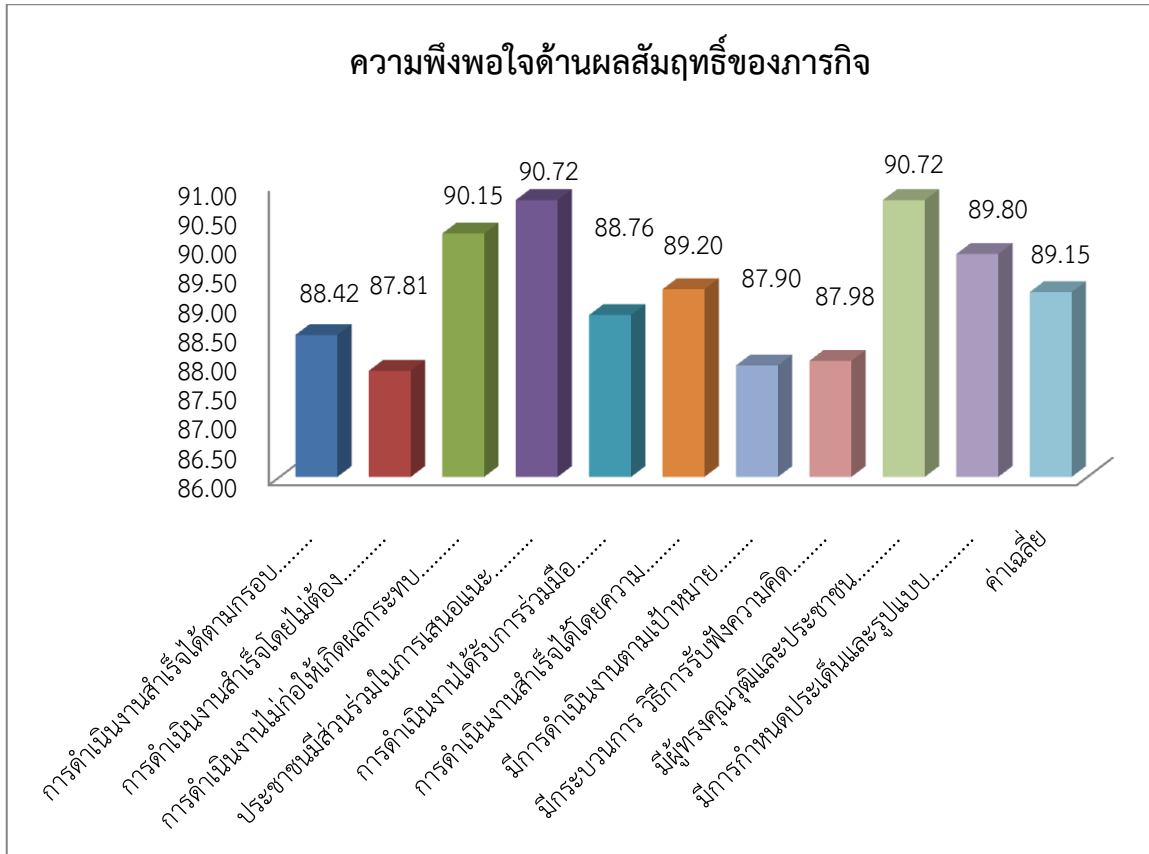
| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ   | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>ร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--|------------------------------------|---------------|------------|----------------------|
| <b>ตอนที่ 1 ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ</b>                        |                                    |               |            |                      |
| 1. การดำเนินงานสำเร็จได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด                    | 88.42                              | 4.42          | .49        | มาก                  |
| 2. การดำเนินงานสำเร็จโดยไม่ต้องมีการแก้ไข                      | 87.81                              | 4.39          | .49        | มาก                  |
| 3. การดำเนินงานไม่ก่อให้เกิดผลกระทบ<br>(เช่น งานซ่อมถนน)       | 90.15                              | 4.51          | .50        | มากที่สุด            |
| 4. ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ<br>รูปแบบการดำเนินงาน         | 90.72                              | 4.54          | .50        | มากที่สุด            |
| 5. การดำเนินงานได้รับการร่วมมือจากภาค<br>ประชาชนด้วยดี         | 88.76                              | 4.44          | .50        | มาก                  |
| 6. การดำเนินงานสำเร็จได้โดยความร่วมมือ<br>ของบุคลากรในองค์กร   | 89.20                              | 4.46          | .50        | มาก                  |
| 7. มีการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้                        | 87.90                              | 4.39          | .49        | มาก                  |
| 8. มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็น<br>ของประชาชน          | 87.98                              | 4.40          | .49        | มาก                  |
| 9. มีผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนเข้ามามีส่วน<br>ร่วมในการดำเนินงาน | 90.72                              | 4.54          | .50        | มากที่สุด            |
| 10. มีการกำหนดประเด็นและรูปแบบการ<br>ติดตามประเมินผล           | 89.80                              | 4.49          | .50        | มาก                  |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>   | <b>89.15</b>                       | <b>4.46</b>   | <b>.50</b> | <b>มาก</b>           |

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ   | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>ร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--|------------------------------------|---------------|------------|----------------------|
| <b>ตอนที่ 2 ด้านคุณภาพของการบริการ</b>                             |                                    |               |            |                      |
| 1. งานบริการที่ได้ครบถ้วนตามกำหนด                                  | 90.59                              | 4.53          | .50        | มากที่สุด            |
| 2. งานบริการที่ได้รับทันกำหนดเวลา                                  | 90.37                              | 4.52          | .50        | มากที่สุด            |
| 3. การดำเนินงานไม่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือ<br>มลพิษ (เช่น งานซ่อมถนน) | 88.16                              | 4.41          | .49        | มาก                  |
| 4. งานบริการที่ได้มีคุณภาพตรงตามความ<br>ต้องการ                    | 90.50                              | 4.52          | .50        | มากที่สุด            |
| 5. งานบริการที่ได้เพียงพอกับความต้องการ                            | 89.98                              | 4.50          | .50        | มาก                  |
| 6. งานบริการที่ได้มีความเหมาะสมกับยุคสมัย                          | 87.25                              | 4.36          | .48        | มาก                  |
| 7. มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของ<br>ประชาชนและประชาสัมพันธ      | 90.93                              | 4.55          | .50        | มากที่สุด            |
| 8. มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำและ<br>ปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน    | 90.46                              | 4.52          | .50        | มากที่สุด            |
| 9. ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตาม<br>ความต้องการ             | 87.25                              | 4.36          | .48        | มาก                  |
| 10. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์                           | 89.41                              | 4.47          | .50        | มาก                  |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>   | <b>89.49</b>                       | <b>4.47</b>   | <b>.50</b> | <b>มาก</b>           |
| <b>ตอนที่ 3 ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ</b>                           |                                    |               |            |                      |
| 1. ผลงานที่ได้คุ้มค่ากับเงินงบประมาณ                               | 89.59                              | 4.48          | .50        | มาก                  |
| 2. ผลงานที่ได้เป็นที่น่าพึงพอใจของประชาชน                          | 89.15                              | 4.46          | .50        | มาก                  |
| 3. ผลงานที่ได้มีความทนทานต่อการใช้สอย                              | 89.46                              | 4.47          | .50        | มาก                  |
| 4. ผลงานที่ได้มีความครบถ้วนสมบูรณ์                                 | 87.96                              | 4.40          | .49        | มาก                  |
| 5. ผลงานที่ได้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่าง<br>ทั่วถึง                 | 88.45                              | 4.42          | .49        | มาก                  |
| 6. ผลงานที่ได้มีความสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้                      | 89.69                              | 4.48          | .50        | มาก                  |
| 7. การใช้บุคลากรที่เหมาะสมกับลักษณะของ<br>ภารกิจ                   | 87.05                              | 4.35          | .48        | มาก                  |

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ  | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>ร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|---|------------------------------------|---------------|------------|----------------------|
| 8. มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน                                  | 87.55                              | 4.38          | .49        | มาก                  |
| 9. มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้<br>ในการปฏิบัติงาน       | 88.66                              | 4.43          | .50        | มาก                  |
| 10. มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อม<br>และบรรยากาศในการปฏิบัติงาน | 89.11                              | 4.46          | .50        | มาก                  |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>  | <b>88.67</b>                       | <b>4.43</b>   | <b>.50</b> | <b>มาก</b>           |

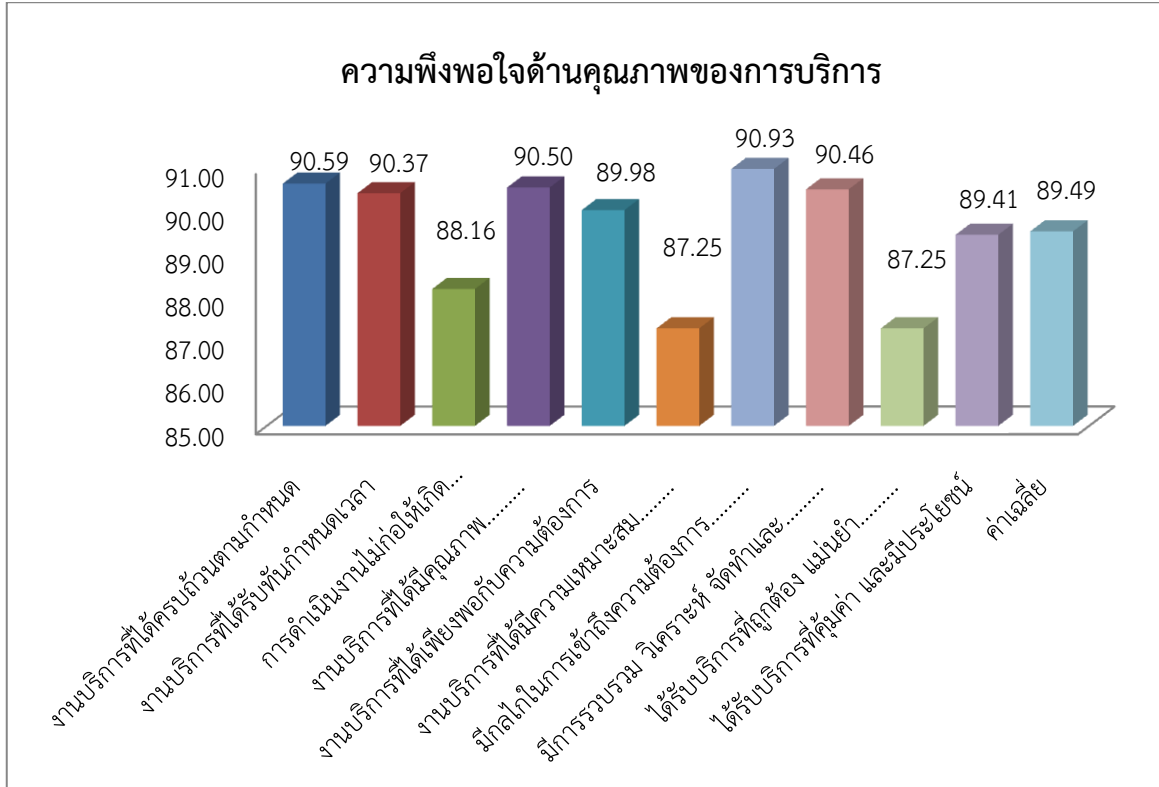
จากตารางที่ 21 ตอนที่ 1 ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านประสิทธิภาพการทำงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.15 ( $\bar{x} = 4.46$ , S.D. = .50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะรูปแบบการดำเนินงาน และมีผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.72 (2) การดำเนินงานไม่ก่อให้เกิดผลกระทบ (เช่น งานซ่อมถนน) (ค่าเฉลี่ย = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.15 (3) มีการกำหนดประเด็นและรูปแบบการติดตามประเมินผล (ค่าเฉลี่ย = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.80 (4) การดำเนินงานสำเร็จได้โดยความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร (ค่าเฉลี่ย = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.20 (5) การดำเนินงานได้รับการร่วมมือจากภาคประชาชนด้วยดี (ค่าเฉลี่ย = 4.44) คิดเป็นร้อยละ 88.76 (6) การดำเนินงานสำเร็จได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย = 4.42) คิดเป็นร้อยละ 88.42 (7) มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน (ค่าเฉลี่ย = 4.40) คิดเป็นร้อยละ 87.98 (8) มีการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย = 4.39) คิดเป็นร้อยละ 87.90 และ (9) การดำเนินงานสำเร็จโดยไม่ต้องมีการแก้ไข (ค่าเฉลี่ย = 4.39) คิดเป็นร้อยละ 87.81

แผนภูมิที่ 9 แสดงความพึงพอใจของประชาชนในด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ



ตอนที่ 2 ด้านความคุณภาพของการบริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อด้านประสิทธิภาพการทำงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.49 ( $\bar{x} = 4.47$ , S.D. = .50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนและประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.55) คิดเป็นร้อยละ 90.93 (2) งานบริการที่ได้ครบถ้วนตามกำหนด (ค่าเฉลี่ย = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.59 (3) งานบริการที่ได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.50 (4) มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำและปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.46 (5) งานบริการที่ได้รับทันกำหนดเวลา (ค่าเฉลี่ย = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.37 (6) งานบริการที่ได้เพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 89.98 (7) ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย = 4.47) คิดเป็นร้อยละ 89.41 (8) การดำเนินงานไม่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือมลพิษ (เช่น งานซ่อมถนน) (ค่าเฉลี่ย = 4.41) คิดเป็นร้อยละ 88.16 และ (9) งานบริการที่ได้มีความเหมาะสมกับยุคสมัยและได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.36) คิดเป็นร้อยละ 87.25

แผนภูมิที่ 10 แสดงความพึงพอใจของประชาชนในด้านคุณภาพของการบริการ



ตอนที่ 3 ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านประสิทธิภาพการทำงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 80.56 ( $\bar{x} = 4.03$ , S.D. = .29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) ผลงานที่ได้มีความสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.69 (2) ผลงานที่ได้คุ้มค่ากับเงินงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.59 (3) ผลงานที่ได้มีความทนทานต่อการใช้สอย (ค่าเฉลี่ย = 4.47) คิดเป็นร้อยละ 89.46 (4) ผลงานที่ได้เป็นที่น่าพึงพอใจของประชาชน (ค่าเฉลี่ย = 4.446) คิดเป็นร้อยละ 89.15 (5) มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศ ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.11 (6) มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.43) คิดเป็นร้อยละ 88.66 (7) ผลงานที่ได้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย = 4.42) คิดเป็นร้อยละ 88.45 (8) ผลงานที่ได้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.40) คิดเป็นร้อยละ 87.96 (9) มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.38) คิดเป็นร้อยละ 87.55 และ (10) การใช้บุคลากรที่เหมาะสมกับลักษณะของภารกิจ (ค่าเฉลี่ย = 3.58) คิดเป็นร้อยละ 71.61

แผนภูมิที่ 11 แสดงความพึงพอใจของประชาชนในด้านความคุ้มค่าของภารกิจ

