

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562 ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการจากเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจและประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 3 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมทางหลวงท้องถิ่น ถนนริมคลองคูเมือง
2. ด้านสาธารณสุข โครงการพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ 2562
3. ด้านการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณี โครงการสืบสานตำนานประเพณีบุญกฐิน ประจำปี 2562

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ 3 งานบริการ คือ

- 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมทางหลวงท้องถิ่น ถนนริมคลองคูเมือง
- 2) ด้านสาธารณสุข โครงการพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ 2562
- 3) ด้านการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณี โครงการสืบสานตำนานประเพณีบุญกฐิน ประจำปี 2562

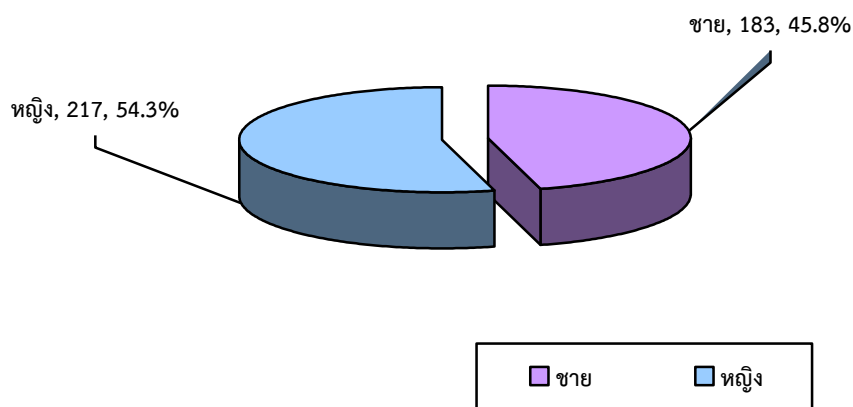
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	183	45.75
เพศหญิง	217	54.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.25 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.75



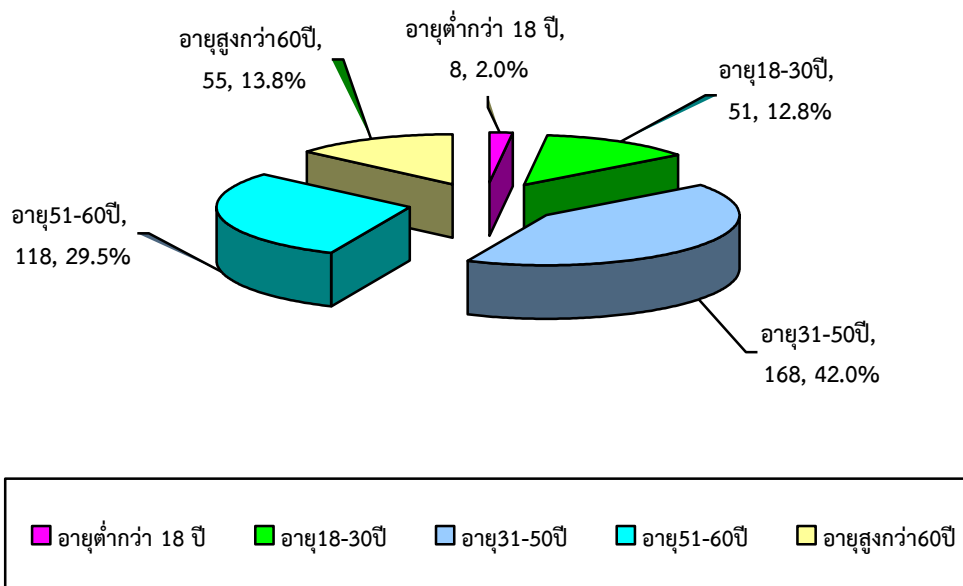
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	8	2.00
อายุ 18 – 30 ปี	51	12.75
อายุ 31 - 50 ปี	168	42.00
อายุ 51 – 60 ปี	118	29.50
อายุสูงกว่า 60 ปี	55	13.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมา คือ อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.50 และต่ำสุดคือ อายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.00



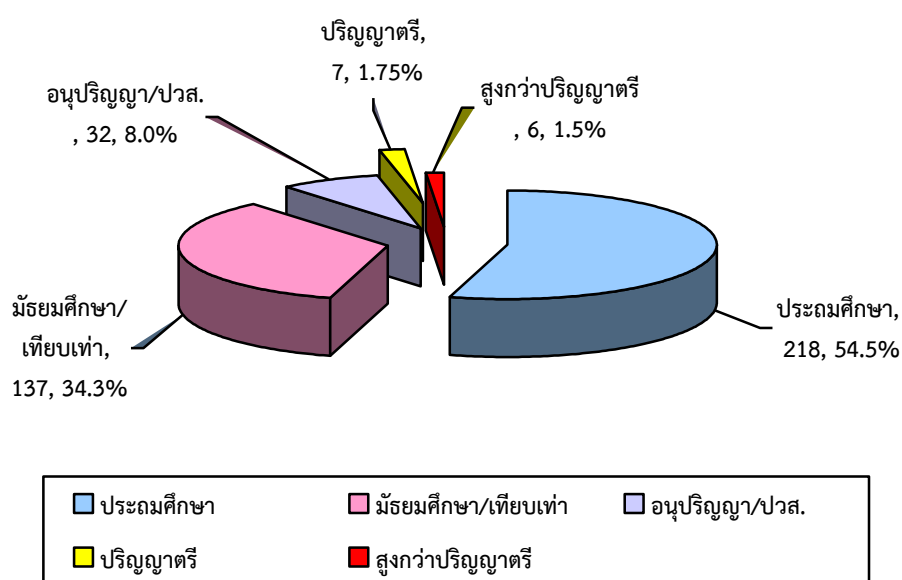
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	218	54.50
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	137	34.25
อนุปริญญา/ปวส.	32	8.00
ปริญญาตรี	7	1.75
สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 34.25 และต่ำสุดคือการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.60



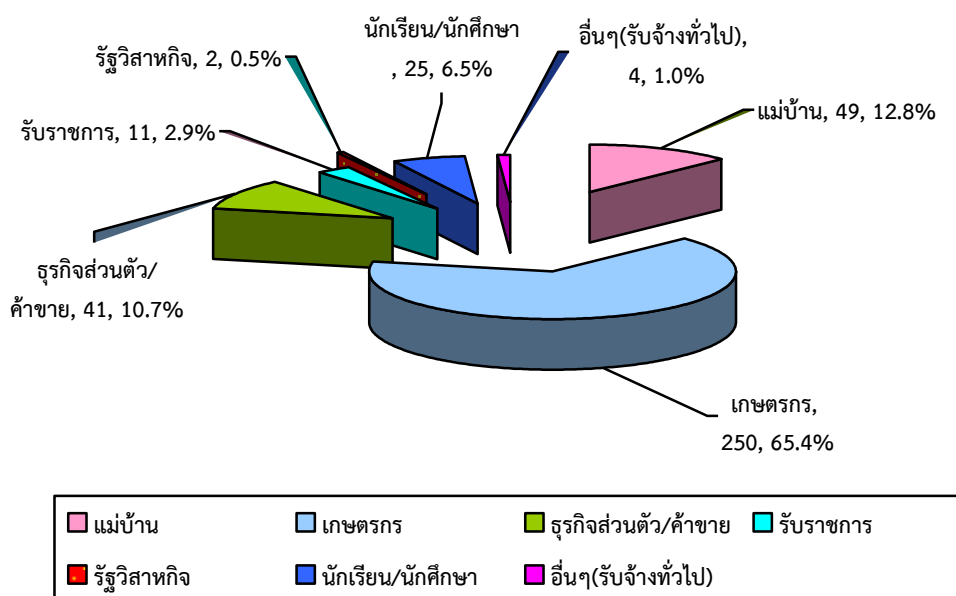
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	72	18.00
เกษตรกร	228	57.00
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	51	12.75
รับราชการ	10	2.50
รัฐวิสาหกิจ	2	0.50
นักเรียน/นักศึกษา	25	6.25
อื่นๆ ระบุ..(รับจ้างทั่วไป)	12	3.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 65.40 รองลงมาคือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 12.80 และต่ำสุดคือ อาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 0.50



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	92.42	4.62	.48	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	92.39	4.62	.47	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	91.11	4.56	.49	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	93.26	4.66	.47	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	92.86	4.64	.47	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับ ความสำคัญ	92.02	4.60	.49	มากที่สุด
โดยรวม	92.34	4.62	.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562 ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.14 ($\bar{x}$ = 4.65, S.D. = .12) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการให้บริการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.26 ($\bar{x}$ = 4.66, S.D. = .47)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	90.67	4.53	.49	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	91.48	4.57	.49	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	91.95	4.60	.49	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	91.22	4.56	.49	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	92.93	4.64	.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	93.95	4.70	.45	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.17	4.71	.44	มากที่สุด
โดยรวม	92.32	4.62	.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.32 ($\bar{x}$ = 4.62, S.D. = .48) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.17 ($\bar{x}$ = 4.71, S.D. = .44)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	93.11	4.66	.47	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	93.55	4.68	.46	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ	93.99	4.70	.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	93.34	4.67	.45	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.63	4.68	.46	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.80	4.69	.45	มากที่สุด
โดยรวม	93.57	4.68	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ 93.57 ($\bar{x}$ = 4.68, S.D. = .46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.99 ($\bar{x}$ = 4.70, S.D. = .45)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	92.75	4.64	.44	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	93.11	4.66	.47	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	93.77	4.69	.46	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	91.26	4.56	.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	92.35	4.62	.48	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	92.93	4.65	.47	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	93.15	4.66	.48	มากที่สุด
โดยรวม	92.76	4.64	.47	มากที่สุด

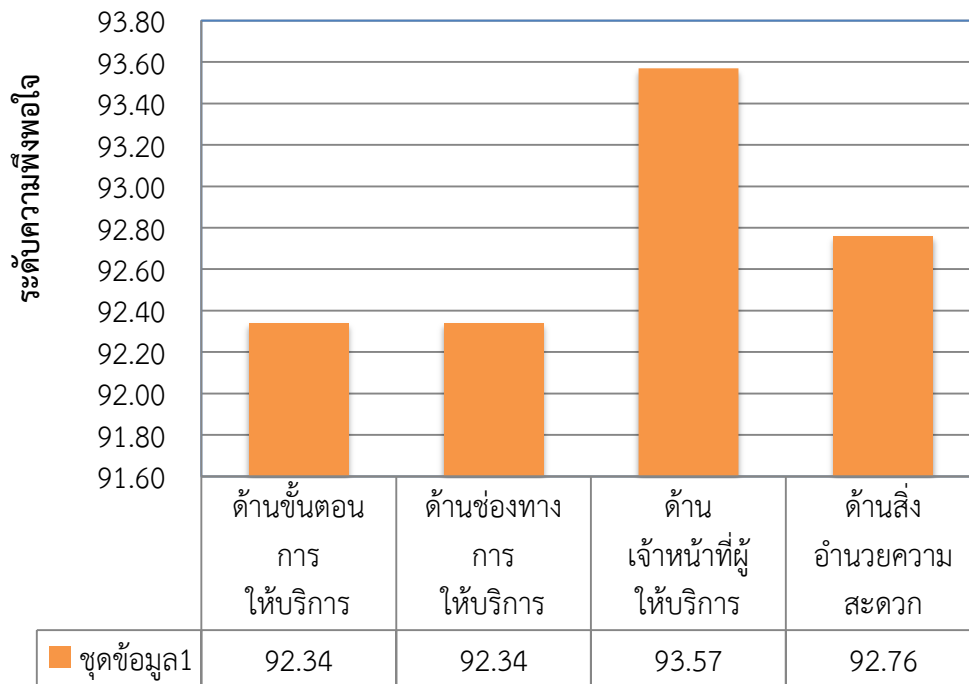
จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.76 ($\bar{x}$ = 4.64, S.D. = .47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.77 ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = .46)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
จัดบริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	92.34	4.62	0.48	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	92.34	4.62	0.48	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.57	4.68	0.46	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92.76	4.64	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	92.76	4.64	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุข
ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 92.76 ($\bar{x}$ =4.64, S.D. = .47) เมื่อพิจารณาการจัดบริการเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.57 ($\bar{x}$ =4.68,
S.D. = .46)

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ
ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
ประจำปี 2562**



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562 ตามลักษณะงานบริการ 3 งาน

งานบริการที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมทางหลวงท้องถิ่น
ถนนริมคลองคูเมือง

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
จัดบริการสาธารณะ

ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	90.90	4.55	.50	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	89.58	4.48	.50	มาก
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	88.38	4.42	.50	มาก
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	91.87	4.60	.49	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	89.80	4.49	.50	มาก
1.6 มีการจัดบริการตามลำดับ ความสำคัญ	91.54	4.58	.50	มากที่สุด
โดยรวม	90.35	4.52	.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมทางหลวงท้องถิ่น ถนนริมคลองคูเมือง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.35 ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = .50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.87 ($\bar{x} = 4.60$, S.D. = .49)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
จัดบริการสาธารณะ

ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	88.48	4.43	.50	มาก
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	90.56	4.53	.50	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	91.00	4.55	.50	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	88.59	4.43	.50	มาก
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	90.23	4.51	.50	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	91.00	4.55	.50	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	91.22	4.56	.50	มากที่สุด
โดยรวม	90.15	4.51	.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะด้าน
โครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมทางหลวงท้องถิ่น ถนนริมคลองคูเมือง ด้าน
ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.15 ($\bar{x}$ = 4.51,
S.D. = .50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.22 ($\bar{x}$ = 4.56, S.D. = .50)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
จัดบริการสาธารณะ

ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	92.57	4.63	.48	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	91.48	4.57	.50	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ	92.13	4.61	.49	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	89.40	4.47	.50	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	91.37	4.57	.50	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	91.80	4.59	.49	มากที่สุด
โดยรวม	91.46	4.57	.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะด้าน
โครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมทางหลวงท้องถิ่น ถนนริมคลองคูเมือง ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.46 ($\bar{x}$ = 4.57,
S.D. = .49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ
เรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.57 ($\bar{x}$ = 4.63,
S.D. = .48)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
จัดบริการสาธารณะ

ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

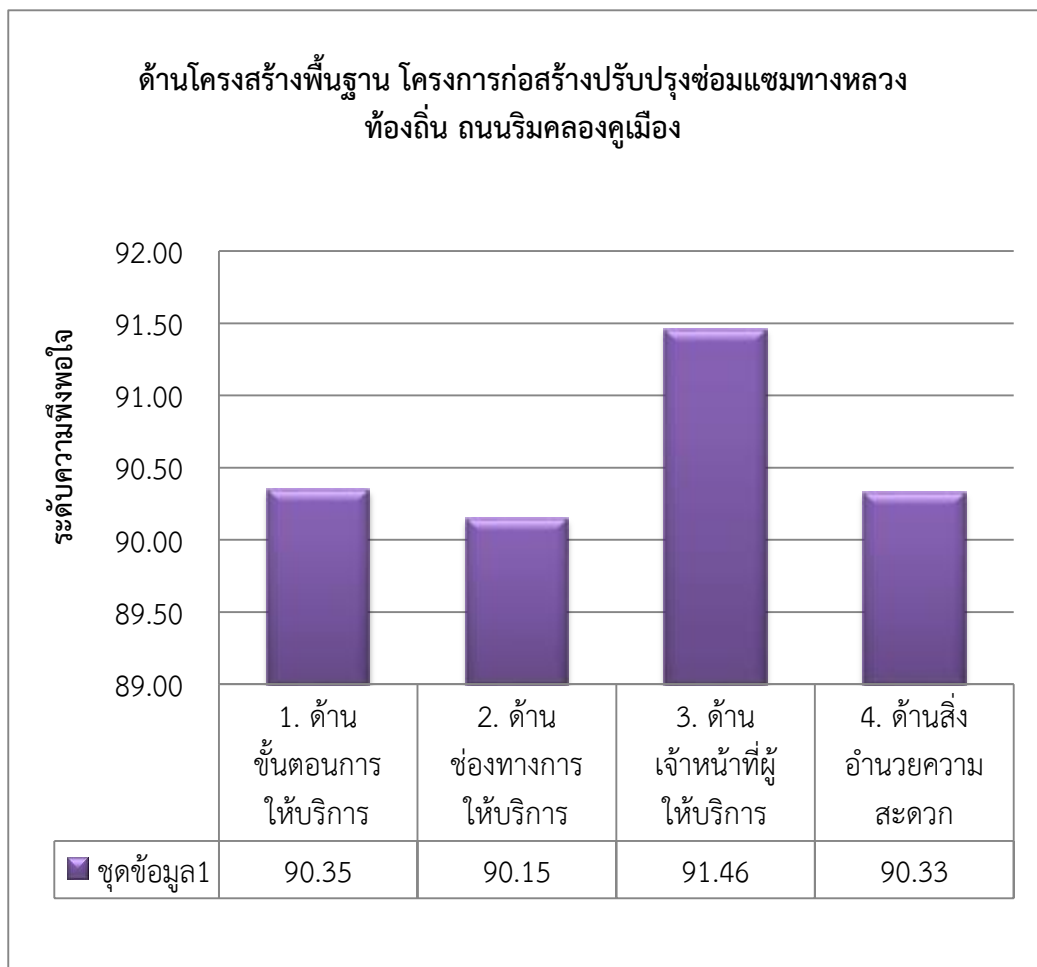
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	87.32	4.37	.48	มาก
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	91.91	4.60	.49	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	91.91	4.60	.49	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	87.43	4.37	.48	มาก
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	90.16	4.51	.50	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	90.60	4.53	.50	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	93.01	4.65	.48	มากที่สุด
โดยรวม	90.33	4.52	.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะด้าน
โครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมทางหลวงท้องถิ่น ถนนริมคลองคูเมือง ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.33 ($\bar{x}$ = 4.52,
S.D. = .49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย
ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
93.01 ($\bar{x}$ = 4.52, S.D. = .25)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
จัดบริการสาธารณะ
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมทางหลวงท้องถิ่น
ถนนริมคลองคูเมือง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	90.35	4.52	.50	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	90.15	4.51	.50	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91.46	4.57	.49	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	90.33	4.52	.49	มากที่สุด
โดยรวม	90.56	4.53	.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมทางหลวงท้องถิ่น ถนนริมคลองคูเมือง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.56 ($\bar{x}=4.53$, S.D. = .50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.46 ($\bar{x}=4.57$, S.D. = .49)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง
ร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมทางหลวงท้องถิ่น ถนนริมคลองคูเมือง

งานบริการที่ 2 ด้านสาธารณสุข โครงการพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
ปีงบประมาณ 2562

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
จัดบริการสาธารณะ

ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	93.66	4.68	.47	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.21	4.71	.45	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	93.11	4.66	.48	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	93.44	4.67	.47	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.64	4.73	.44	มากที่สุด
1.6 มีการจัดบริการตามลำดับความสำคัญ	92.68	4.63	.48	มากที่สุด
โดยรวม	93.62	4.68	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ
ด้านสาธารณสุข โครงการพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ 2562
ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.62
($\bar{x}$ = 4.68, S.D. = .47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม
ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.64
($\bar{x}$ = 4.73, S.D. = .44)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
จัดบริการสาธารณะ

ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	92.90	4.64	.48	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	92.79	4.64	.48	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	92.57	4.63	.48	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	92.57	4.63	.48	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.43	4.72	.45	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.96	4.80	.40	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.74	4.79	.41	มากที่สุด
โดยรวม	93.85	4.69	.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ
ด้านสาธารณสุข โครงการพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ 2562
ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.85
($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = .45) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่
รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.96 ($\bar{x}$ = 4.69,
S.D. = .46)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
จัดบริการสาธารณะ

ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	93.44	4.67	.47	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.52	4.78	.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ	94.97	4.75	.43	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.07	4.80	.40	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.96	4.80	.40	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.82	4.79	.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.30	4.77	.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ
ด้านสาธารณสุข โครงการพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ 2562
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30
($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = .42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ
ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง
น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($\bar{x}$ = 4.80, S.D. = .40)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
จัดบริการสาธารณะ

ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

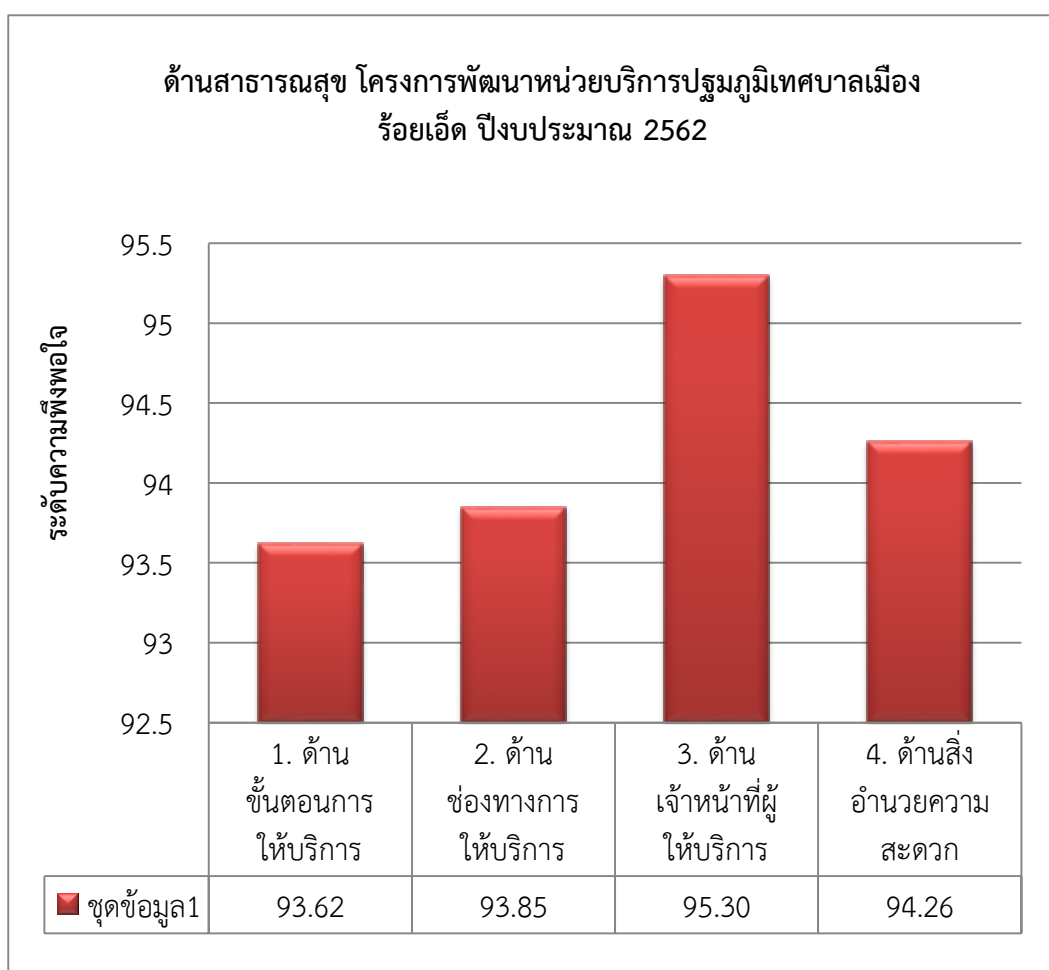
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	94.97	4.75	.43	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.64	4.73	.44	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.19	4.76	.43	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	93.01	4.65	.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	93.77	4.69	.46	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	93.33	4.67	.47	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	93.11	4.66	.48	มากที่สุด
โดยรวม	94.00	4.70	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ
ด้านสาธารณสุข โครงการพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ 2562
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.00
($\bar{x}$ = 4.70, S.D. = .46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ
โดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = .43)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
จัดบริการสาธารณะ
ด้านสาธารณสุข โครงการพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
ปีงบประมาณ 2562

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	93.62	4.68	.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	93.85	4.69	.45	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.30	4.77	.42	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.26	4.71	.45	มากที่สุด
โดยรวม	94.26	4.71	.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ
ด้านสาธารณสุข โครงการพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ 2562
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.26 ($\bar{x}$ =4.71, S.D. = .45) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}$ =4.77, S.D. = .42)



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุข ด้านสาธารณสุข
โครงการพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ 2562

งานบริการที่ 3 ด้านการดำเนินงานศิลปวัฒนธรรมประเพณี โครงการสืบสานตำนานประเพณีบุญกฐิน
ประจำปี 2562

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
จัดบริการสาธารณะ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	92.68	4.63	.48	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	93.33	4.67	.47	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	91.80	4.59	.49	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.43	4.72	.45	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.10	4.70	.46	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	91.80	4.59	.49	มากที่สุด
โดยรวม	93.02	4.65	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ
ด้านการดำเนินงานศิลปวัฒนธรรมประเพณี โครงการสืบสานตำนานประเพณีบุญกฐิน ประจำปี 2562
ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.02
($\bar{x}$ = 4.65, S.D. = .47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ
ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.43 ($\bar{x}$ = 4.72, S.D. =
.45)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
จัดบริการสาธารณะ

ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	90.60	4.53	.50	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	91.04	4.55	.50	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	92.24	4.61	.49	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	92.46	4.62	.49	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.10	4.70	.46	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.86	4.74	.44	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.52	4.78	.42	มากที่สุด
โดยรวม	92.97	4.65	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ
ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โครงการสืบสานตำนานประเพณีบุญกฐิน ประจำปี 2562
ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.97
($\bar{x}$ = 4.65, S.D. = .47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีการจัดโครงการออกบริการนอก
สถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.52 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = .42)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
จัดบริการสาธารณะ

ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	93.33	4.67	.47	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	93.66	4.68	.47	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ	94.86	4.74	.44	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	94.54	4.73	.45	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.55	4.68	.47	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.77	4.69	.46	มากที่สุด
โดยรวม	93.95	4.70	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ
ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โครงการสืบสานตำนานประเพณีบุญกฐิน ประจำปี 2562
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.95 ($\bar{x}$ =
4.70, S.D. = .46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่
กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 94.86 ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = .44)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
จัดบริการสาธารณะ

ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

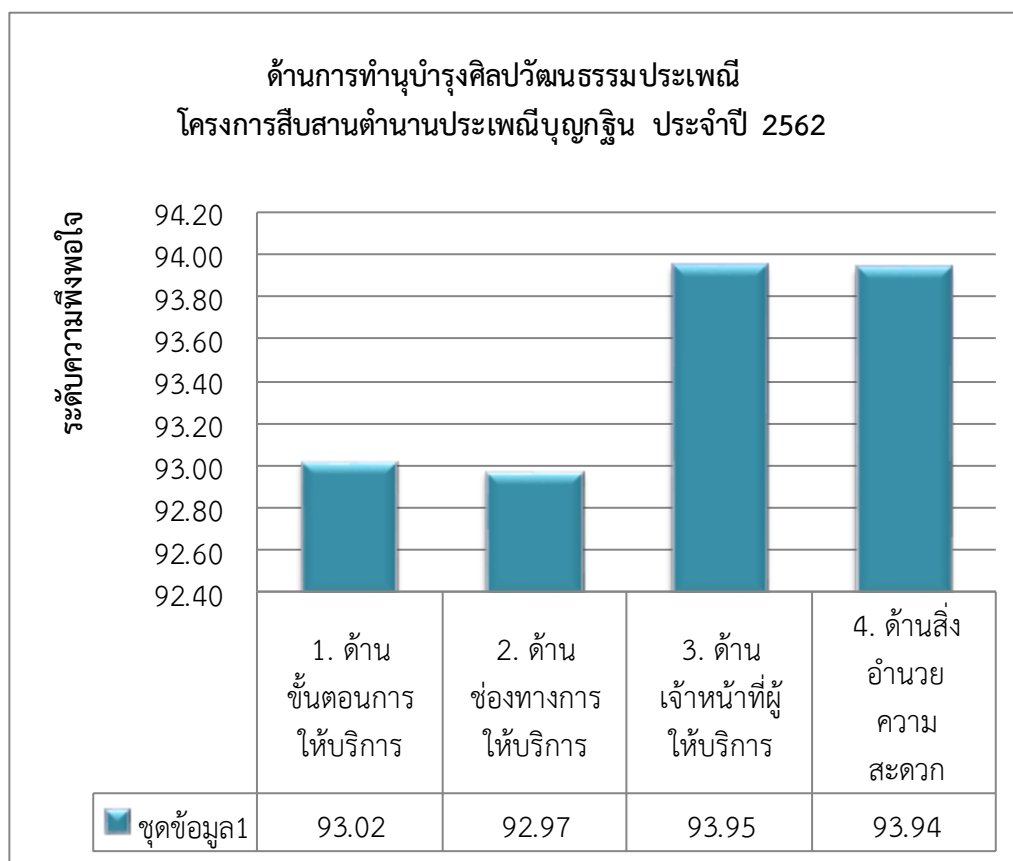
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.96	4.80	.40	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	92.79	4.64	.48	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.21	4.71	.45	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	93.33	4.67	.47	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	93.11	4.66	.48	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.86	4.74	.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	93.33	4.67	.47	มากที่สุด
โดยรวม	93.94	4.70	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ
ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โครงการสืบสานตำนานประเพณีบุญกฐิน ประจำปี 2562
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.94
($\bar{x}$ = 4.70, S.D. = .46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ
เดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.96 ($\bar{x}$ = 4.80,
S.D. = .40)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
จัดบริการสาธารณะ
ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โครงการสืบสานตำนานประเพณีบุญกฐิน
ประจำปี 2562

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	93.02	4.65	.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	92.97	4.65	.47	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.95	4.70	.46	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.94	4.70	.46	มากที่สุด
โดยรวม	93.47	4.67	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ
ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โครงการสืบสานตำนานประเพณีบุญกฐิน ประจำปี 2562
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.47 ($\bar{x}=4.67$, S.D. = .47) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 93.95 ($\bar{x}=4.70$, S.D. = .25)



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โครงการสืบสานตำนานประเพณีบุญกฐิน ประจำปี 2562

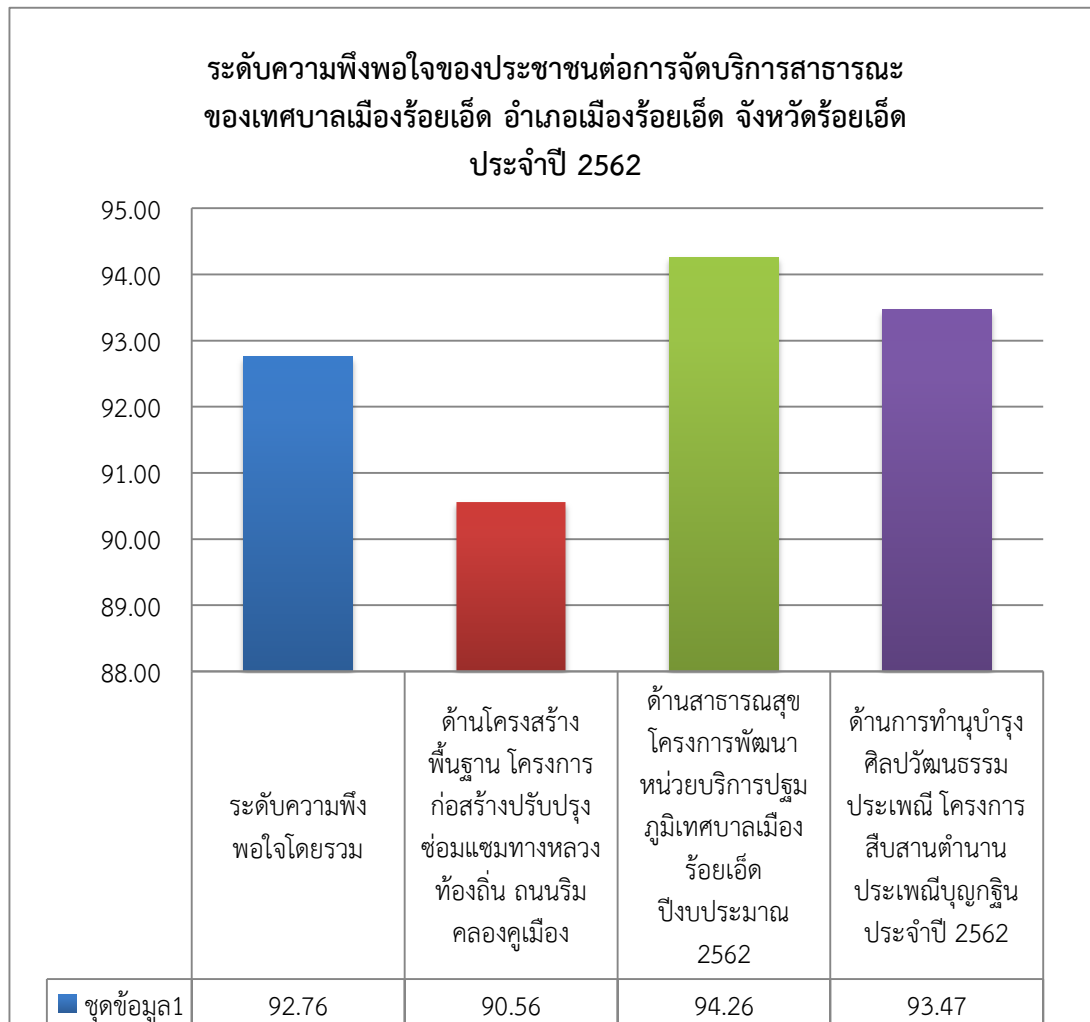
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง
ร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจงานบริการที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมทางหลวงท้องถิ่น ถนนริมคลองคูเมือง	90.56	4.53	.50	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจงานบริการที่ 2 ด้านสาธารณสุข โครงการพัฒนาหน่วย บริการปฐมภูมิเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ 2562	94.26	4.71	.45	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจงานบริการที่ 3 ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โครงการสืบสานตำนานประเพณีบุญกฐิน ประจำปี 2562	93.47	4.67	.47	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	92.76	4.64	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ
ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวม 3 งานบริการ อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.76 ($\bar{x}$ =4.64, S.D. = .47) เมื่อพิจารณาเป็น
งานบริการ พบว่า งานบริการที่ 2 ด้านสาธารณสุข โครงการพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิเทศบาล
เมืองร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ 2562 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.26
($\bar{x}$ =4.71, S.D. = .45) รองลงมาคืองานบริการที่ 3 ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี
โครงการสืบสานตำนานประเพณีบุญกฐิน ประจำปี 2562 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.47
($\bar{x}$ =4.67, S.D. = .47) และงานบริการที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างปรับปรุง

ซ่อมแซมทางหลวงท้องถิ่น ถนนริมคลองคูเมือง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.56 ($\bar{x}=4.53$, S.D. = .50) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด



ภาพที่ 10 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562