บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2563 ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 450 คน โครงการละ 150 คน (จำนวน 3 โครงการ) โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2563 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจและประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 3 งานบริการ ที่ต้องการประเมิน คือ

1. โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนกองพล 10
2. โครงการบ้านท้องถิ่นประชารัฐร่วมใจ เพื่อผู้ยากไร้ในพื้นที่ชุมชนแออัด
3. โครงการสืบสานตำนานประเพณี “สมมาน้ำ คืนเพ็ง เส็งประทีป” ครั้งที่ 22

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ 3 งานบริการ คือ

1) โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนกองพล 10
2) โครงการบ้านท้องถิ่นประชารัฐร่วมใจ เพื่อผู้ยากไร้ในพื้นที่ชุมชนแออัด
3) โครงการสืบสานตำนานประเพณี “สมมาน้ำ คืนเพ็ง เส็งประทีป” ครั้งที่ 22

ตอนที่ 1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2563 ตามลักษณะงานบริการ 3 งาน

งานบริการที่ 1 โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนกองพล 10

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	62	41.33
หญิง	88	58.67
รวม	150	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 18 ปี	7	4.67
18 - 30 ปี	15	10.00
31 - 50 ปี	69	46.00
51 - 60 ปี	51	34.00
สูงกว่า 60 ปี	8	5.33
รวม	150	100.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	77	51.33
มัธยมศึกษาต้น	24	16.00
มัธยมปลาย	30	20.00
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช./ ปวส.)	12	8.00
ปริญญาตรี	5	3.33
สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.33
อื่นๆ (ระบุ).....	0	0.00
รวม	150	100.00

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
แม่บ้าน	18	12.00
เกษตรกรรม	62	41.33
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	49	32.67
รับราชการ/ พนักงานของรัฐ	4	2.67
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	0.67
พนักงานบริษัทเอกชน	5	3.33
อื่น ๆ (ระบุ).....รับจ้างทั่วไป.....	11	7.33
รวม	150	100.00
5. ระยะเวลาที่ใช้เส้นทางในการเดินทาง		
น้อยกว่า 10 นาที / วัน	52	34.67
มากกว่า 10 นาที / วัน	98	65.33
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2563 งานบริการที่ 1 โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนกองพล 10 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58.67) มีอายุระหว่าง 31–50 ปี (ร้อยละ 46.00) รองลงมาคืออายุ 51-60 ปี (ร้อยละ 34.00) มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 51.33) รองลงมาคือมัธยมปลาย (ร้อยละ 20.00) มีอาชีพเกษตรกรม (ร้อยละ 62.00) รองลงมาคือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย (ร้อยละ 32.67) และมีระยะเวลาที่ใช้เส้นทางในการเดินทาง มากกว่า 10 นาที/ วัน (ร้อยละ 65.33)

2. ระดับความพึงพอใจโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนกองพล 10

2.1 ด้านข้อมูลการให้บริการ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านข้อมูลการให้บริการ				
1.1 การแจ้งระยะเวลาในการก่อสร้างถนน	92.42	4.62	.48	มากที่สุด
1.2 การแจ้งชื่อ, บริษัท, เบอร์โทรศัพท์ของผู้รับจ้าง	92.39	4.62	.47	มากที่สุด
1.3 การแจ้งรายละเอียดโครงการการก่อสร้างถนน	91.11	4.56	.49	มากที่สุด
โดยรวม	**91.97**	**4.60**	**.48**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนกองพล 10 ด้านข้อมูลการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.97 ($\bar{x}$ = 4.60, S.D. = .48) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการแจ้งระยะเวลาในการก่อสร้างถนนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.42 ($\bar{x}$ = 4.62, S.D. = .48) รองลงมาคือการแจ้งชื่อ, บริษัท, เบอร์โทรศัพท์ของผู้รับจ้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.39 ($\bar{x}$ = 4.62, S.D. = .47) และการแจ้งรายละเอียดโครงการการก่อสร้างถนน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.11 ($\bar{x}$ = 4.56, S.D. = .49) ตามลำดับ

2.2 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ				
2.1 การแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้างถนน	93.95	4.70	.45	มากที่สุด
2.2 การอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชน	92.93	4.64	.47	มากที่สุด
2.3 ป้ายสัญลักษณ์/ ป้ายจราจรในการสัญจรของประชาชน	91.95	4.60	.49	มากที่สุด
2.4 ป้ายเตือนงานก่อสร้างให้ประชนทราบล่วงหน้าว่ามีการก่อสร้างถนน	92.32	4.62	.48	มากที่สุด
โดยรวม	**92.79**	**4.64**	**.47**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนกองพล 10 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.79 ($\bar{x}$ = 4.64, S.D. = .47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้างถนน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.95 ($\bar{x}$ = 4.70, S.D. = .45) รองลงมาคือการอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.93 ($\bar{x}$ = 4.64, S.D. = .47) ป้ายเตือนงานก่อสร้างให้ประชนทราบล่วงหน้าว่ามีการก่อสร้างถนน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.32 ($\bar{x}$ = 4.62, S.D. = .48) และป้ายสัญลักษณ์/ป้ายจราจรในการสัญจรของประชาชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.95 ($\bar{x}$ = 4.60, S.D. = .49) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการบำรุงรักษา

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านการบำรุงรักษา				
3.1 ความรวดเร็วของการก่อสร้างถนน	93.34	4.67	.45	มากที่สุด
3.4 คุณภาพของถนนที่ก่อสร้าง	93.11	4.66	.47	มากที่สุด
โดยรวม	**93.23**	**4.67**	**0.46**	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนกองพล 10 ความรวดเร็วของการก่อสร้างถนน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.34 ($\bar{x}$ = 4.67, S.D. = .45) รองลงมาคือคุณภาพของถนนที่ก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.11 ($\bar{x}$ = 4.66, S.D. = .47)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพถนน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านคุณภาพถนน				
4.1 ความชัดเจนความกว้าง/ยาวของถนน	93.70	4.69	.47	มากที่สุด
4.2 การใช้วัสดุการก่อสร้างถนน	93.11	4.66	.47	มากที่สุด
4.3 ความชัดเจนของเส้นแบ่งจราจร	93.77	4.69	.46	มากที่สุด
4.4 ผิวจราจรเรียบปลอดภัยในการใช้งาน	93.15	4.66	.48	มากที่สุด
โดยรวม	**93.43**	**4.68**	**.47**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนกองพล 10 ด้านคุณภาพถนน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.43 ($\bar{x}$ = 4.68, S.D. = .47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ความชัดเจนของเส้นแบ่งจราจร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.77 ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = .46) รองลงมาคือความชัดเจนความกว้าง/ยาวของถนน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.70 ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = .47) ผิวจราจรเรียบปลอดภัยในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.15 ($\bar{x}$ = 4.66, S.D. = .48) และการใช้วัสดุการก่อสร้างถนน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.11 ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = .46) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการจัดการการก่อสร้างถนน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
5. ด้านการจัดการการก่อสร้างถนน				
5.1 การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้การก่อสร้างถนน	91.02	4.55	0.50	มากที่สุด
5.2 งบประมาณที่จัดสรรให้เหมาะสมต่อโครงการ	90.46	4.52	0.50	มากที่สุด
5.3 งบประมาณตรงกับความต้องการประชาชน	90.65	4.53	0.50	มากที่สุด
5.4 การก่อสร้างแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	93.25	4.66	0.48	มากที่สุด
5.5 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ถนน	94.07	4.70	0.54	มากที่สุด
โดยรวม	**91.89**	**4.59**	**0.50**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนกองพล 10 ด้านการจัดการการก่อสร้างถนน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.89 ($\bar{x}$ = 4.59, S.D. = .50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ถนน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.07 ($\bar{x}$ = 4.70, S.D. = .54) รองลงมาคือ การก่อสร้างแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.25 ($\bar{x}$ = 4.66, S.D. = .48) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้การก่อสร้างถนน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.02 ($\bar{x}$ = 4.55, S.D. = .50) งบประมาณตรงกับความต้องการประชาชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.65 ($\bar{x}$ = 4.53, S.D. = .50) และงบประมาณที่จัดสรรให้เหมาะสมต่อโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.46 ($\bar{x}$ = 4.52, S.D. = .50) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
6. ด้านความปลอดภัย				
6.1 ความปลอดภัยแก่ประชาชนในชุมชน	93.75	4.69	.46	มากที่สุด
6.2 ความปลอดภัยแก่ประชาชนผู้ใช้เส้นทาง	93.11	4.66	.45	มากที่สุด
6.3 ความปลอดภัยและความรับผิดชอบผู้รับจ้าง	92.91	4.65	.48	มากที่สุด
โดยรวม	**93.26**	**4.67**	**.46**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กถนนกองพล 10 ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.26 ($\bar{x}$ = 4.67, S.D. = .46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ความปลอดภัยแก่ประชาชนในชุมชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.75 ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = .46) รองลงมาคือความปลอดภัยแก่ประชาชนผู้ใช้เส้นทาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.11 ($\bar{x}$ = 4.66, S.D. = .45) และความปลอดภัยและความรับผิดชอบผู้รับจ้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.91 ($\bar{x}$ = 4.65, S.D. = .48) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน				
7.1 ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอของบประมาณโครงการ	93.62	4.68	0.43	มากที่สุด
7.2 ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบโครงการ	90.00	4.50	0.50	มากที่สุด
7.3 ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาถนน	93.70	4.69	0.47	มากที่สุด
7.4 ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบก่อสร้างถนน	89.81	4.49	0.50	มาก
โดยรวม	**91.78**	**4.59**	**0.48**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กถนนกองพล 10 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.78 ($\bar{x}$ = 4.59, S.D. = .48) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาถนน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.70 ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = .47) รองลงมาคือประชาชนมีส่วนร่วมเสนอของบประมาณโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.62 ($\bar{x}$ = 4.68, S.D. = .43) ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.00 ($\bar{x}$ = 4.50, S.D. = .50) และประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบก่อสร้างถนน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.81 ($\bar{x}$ = 4.49, S.D. = .50) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนกองพล 10

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านข้อมูลการให้บริการ	91.97	4.60	.48	มากที่สุด	5
2. ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ	92.79	4.64	.47	มากที่สุด	4
3. ด้านการบำรุงรักษา	93.23	4.67	.46	มากที่สุด	3
4. ด้านคุณภาพถนน	**93.43**	**4.68**	**.47**	มากที่สุด	1
5. ด้านการจัดการการก่อสร้างถนน	**91.89**	**4.59**	**.50**	มากที่สุด	6
6. ด้านความปลอดภัย	**93.26**	**4.67**	**.46**	มากที่สุด	2
7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	**91.78**	**4.59**	**.48**	มากที่สุด	7
โดยรวม	**92.62**	**4.63**	**.47**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนกองพล 10 ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.62 ($\bar{x}$ = 4.63, S.D. = .47) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ลำดับที่ 1 ด้านคุณภาพถนน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.43

ลำดับที่ 2 ด้านความปลอดภัย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.26

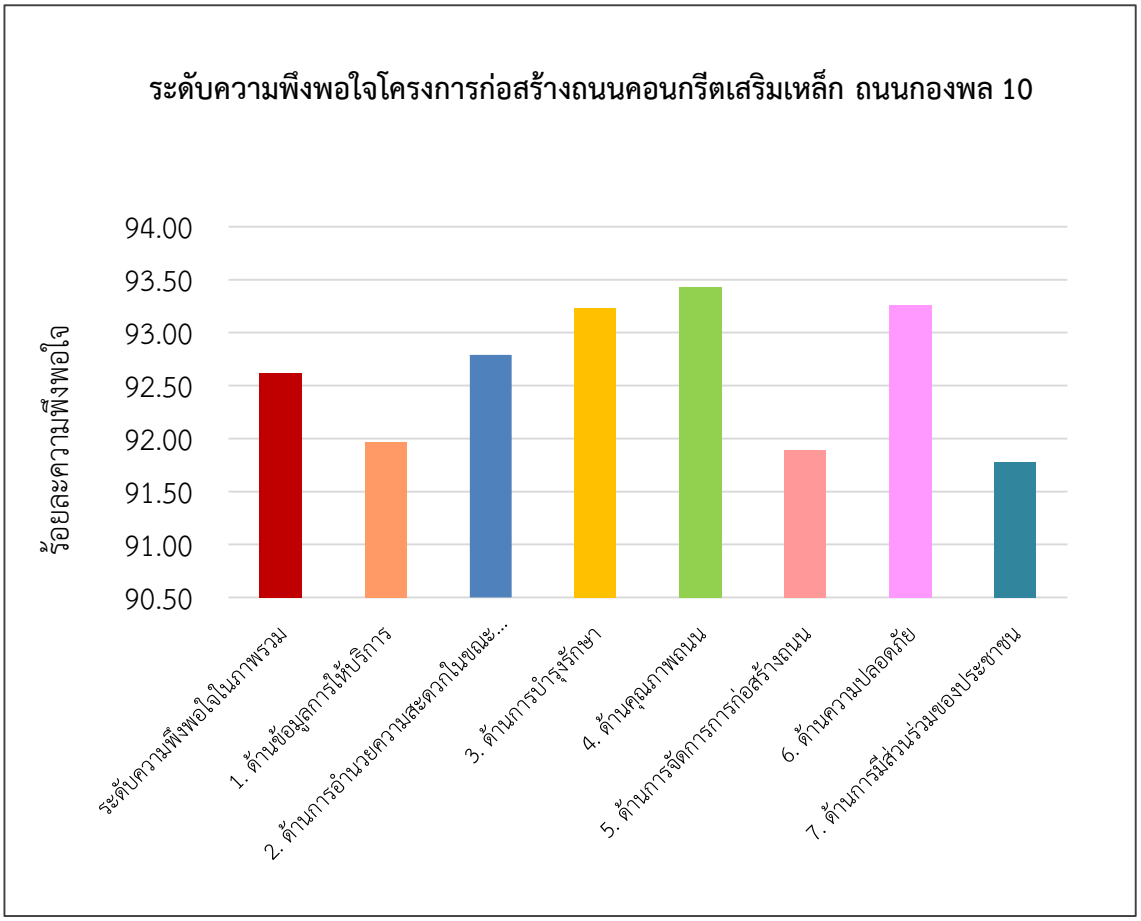
ลำดับที่ 3 ด้านการบำรุงรักษา ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.23

ลำดับที่ 4 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.79

ลำดับที่ 5 ด้านข้อมูลการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.97

ลำดับที่ 6 ด้านการจัดการการก่อสร้างถนน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.89

ลำดับที่ 7 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.78



ภาพที่ 2 แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2563 โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนกองพล 10

งานบริการที่ 2 โครงการบ้านท้องถิ่นประชารัฐร่วมใจ เพื่อผู้ยากไร้ในพื้นที่ชุมชนแออัด

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	58	38.67
หญิง	92	61.33
รวม	150	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	6	4.00
25 - 40 ปี	29	19.33
41 - 55 ปี	72	48.00
56 - 70 ปี	41	27.33
สูงกว่า 70 ปี	2	1.33
รวม	150	100.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	82	54.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	29	19.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย	23	15.33
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช., ปวส.)	12	8.00
ปริญญาตรี	3	2.00
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.67
อื่นๆ (ระบุ).....	0	0.00
รวม	150	100.00

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	38	25.33
เกษตรกร / ประมง	10	6.67
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	8	5.33
รับราชการ/ พนักงานของรัฐ	4	2.67
ค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ	76	50.67
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	0.67
พนักงานบริษัทเอกชน	2	1.33
อื่น ๆ (ระบุ).....รับจ้างทั่วไป.....	11	7.33
รวม	150	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน		
น้อยกว่า 10 ปี	0	0.00
มากกว่า 10 ปี	150	100.00
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2563 งานบริการที่ 2 โครงการบ้านท้องถิ่นประชารัฐร่วมใจ เพื่อผู้ยากไร้ในพื้นที่ชุมชนแออัด ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.33) มีอายุระหว่าง 41–55 ปี (ร้อยละ 48.00) รองลงมาคืออายุ 56-70 ปี (ร้อยละ 27.33) มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 54.67) รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 19.33) มีอาชีพค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ (ร้อยละ 50.67) รองลงมาคือ อาชีพแม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ (ร้อยละ 25.33) และมีระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน มากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 100)

2. ระดับความพึงพอใจโครงการบ้านท้องถิ่นประชารัฐร่วมใจ เพื่อผู้ยากไร้ในพื้นที่ชุมชนแออัด

2.1 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีการอธิบายชี้แจงอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	90.90	4.55	.50	มากที่สุด
1.2 มีการให้บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้อง	89.58	4.48	.50	มาก
1.3 การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา	89.80	4.49	.50	มาก
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	91.54	4.58	.50	มากที่สุด
1.5 มีการแจ้งระยะเวลาในการดำเนินการให้ทราบอย่างชัดเจน	91.87	4.60	.49	มากที่สุด
โดยรวม	**90.74**	**4.54**	**.50**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการบ้านท้องถิ่นประชารัฐร่วมใจ เพื่อผู้ยากไร้ในพื้นที่ชุมชนแออัด ด้านข้อมูลการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.74 ($\bar{x}$ = 4.54, S.D. = .50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีการแจ้งระยะเวลาในการดำเนินการให้ทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.87 ($\bar{x}$ = 4.60, S.D. = .49) รองลงมาคือการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.54 ($\bar{x}$ = 4.58, S.D. = .50) ขั้นตอนการให้บริการมีการอธิบายชี้แจงอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.90 ($\bar{x}$ = 4.55, S.D. = .50) การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.80 ($\bar{x}$ = 4.49, S.D. = .49) และมีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.58 ($\bar{x}$ = 4.48, S.D. = .50) ตามลำดับ

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	91.11	4.56	.49	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเตอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	92.39	4.62	.47	มากที่สุด
2.3 มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	92.42	4.62	.48	มากที่สุด
2.4 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชนทราบและเข้าใจ	90.56	4.53	.50	มากที่สุด
โดยรวม	**91.62**	**4.58**	**.49**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการบ้านท้องถิ่นประชารัฐร่วมใจ เพื่อผู้ยากไร้ในพื้นที่ชุมชนแออัด ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.62 ($\bar{x}$ = 4.58, S.D. = .49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.42 ($\bar{x}$ = 4.70, S.D. = .45) รองลงมาคือมีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเตอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.39 ($\bar{x}$ = 4.62, S.D. = .47) การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.11 ($\bar{x}$ = 4.56, S.D. = .49) และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชนทราบและเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.56 ($\bar{x}$ = 4.53, S.D. = .50) ตามลำดับ

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	93.34	4.67	.45	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	89.81	4.49	.50	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	90.46	4.52	.50	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว	91.02	4.55	.50	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	92.98	4.65	.41	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	93.11	4.66	.47	มากที่สุด
โดยรวม	**91.79**	**4.59**	**.47**	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการบ้านท้องถิ่นประชารัฐร่วมใจ เพื่อผู้ยากไร้ในพื้นที่ชุมชนแออัด ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.79 ($\bar{x}$ = 4.59, S.D. = .47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.34 ($\bar{x}$ = 4.67, S.D. = .45) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.11 ($\bar{x}$ = 4.66, S.D. = .47) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.98 ($\bar{x}$ = 4.65, S.D. = .41) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.02 ($\bar{x}$ = 4.55, S.D. = .50) เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.46 ($\bar{x}$ = 4.52, S.D. = .50) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.81 ($\bar{x}$ = 4.49, S.D. = .50) ตามลำดับ

2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	93.70	4.69	.47	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	92.59	4.63	.46	มากที่สุด
4.3 สถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	93.77	4.69	.46	มากที่สุด
4.4 ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	93.15	4.66	.48	มากที่สุด
โดยรวม	**93.30**	**4.67**	**.47**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการบ้านท้องถิ่นประชารัฐร่วมใจ เพื่อผู้ยากไร้ในพื้นที่ชุมชนแออัด ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.30 ($\bar{x}$ = 4.67, S.D. = .47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.77 ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = .46) รองลงมาคือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.70 ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = .47) ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.15 ($\bar{x}$ = 4.66, S.D. = .48) และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.59 ($\bar{x}$ = 4.63, S.D. = .46)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน				
5.1 กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน	69.39	3.47	.80	ปานกลาง
5.2 การดำเนินกิจกรรมและโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	90.46	4.52	.50	มากที่สุด
5.3 มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	89.92	4.50	.51	มาก
5.4 กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	91.82	4.59	.51	มากที่สุด
โดยรวม	**85.40**	**4.27**	**.58**	**มาก**

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการบ้านท้องถิ่นประชารัฐร่วมใจ เพื่อผู้ยากไร้ในพื้นที่ชุมชนแออัด ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.40 ($\bar{x}$ = 4.27, S.D. = .58) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 9182 ($\bar{x}$ = 4.59, S.D. = .51) รองลงมาคือการดำเนินกิจกรรมและโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.46 ($\bar{x}$ = 4.52, S.D. = .50) มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.92 ($\bar{x}$ = 4.50, S.D. = .51) และกิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 69.39 ($\bar{x}$ = 3.47, S.D. = .80) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจโครงการบ้านท้องถิ่นประชารัฐร่วมใจ เพื่อผู้ยากไร้ในพื้นที่ชุมชนแออัด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	90.74	4.54	.50	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	91.62	4.58	.49	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	91.79	4.59	.47	มากที่สุด	2
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	93.30	4.67	.47	มากที่สุด	1
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	85.40	4.27	.58	มากที่สุด	5
โดยรวม	**90.57**	**4.53**	**.50**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการบ้านท้องถิ่นประชารัฐร่วมใจ เพื่อผู้ยากไร้ในพื้นที่ชุมชนแออัด ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.57 ($\bar{x}$ = 4.53, S.D. = .50) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

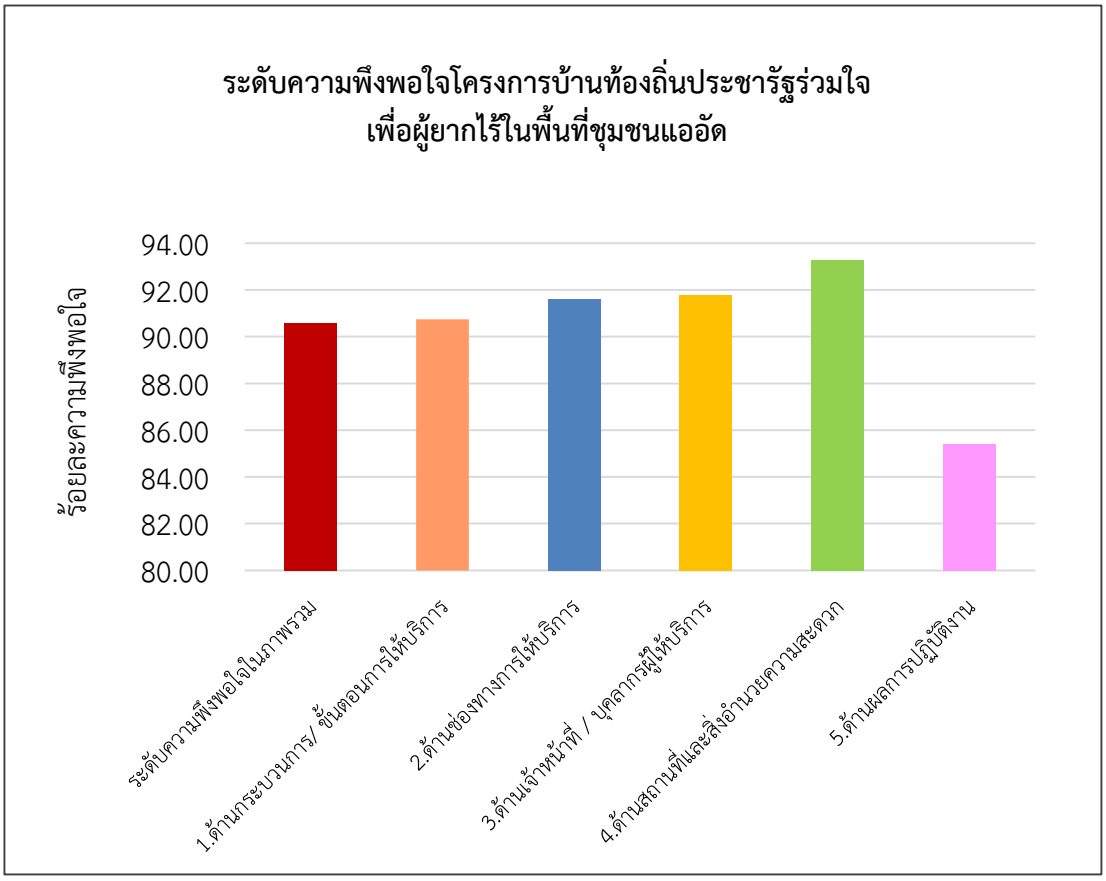
ลำดับที่ 1 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.30

ลำดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.79

ลำดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.62

ลำดับที่ 4 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.74

ลำดับที่ 5 ด้านผลการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.40



ภาพที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2563 โครงการบ้านท้องถิ่นประชารัฐร่วมใจ เพื่อผู้ยากไร้ในพื้นที่ชุมชนแออัด

งานบริการที่ 3 โครงการสืบสานตำนานประเพณี “สมมาน้ำ คืนเพ็ง เส็งประทีป” ครั้งที่ 22 ประจำปี 2563

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	67	44.67
หญิง	83	55.33
รวม	150	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	12	8.00
25 - 40 ปี	38	25.33
41 - 55 ปี	69	46.00
56 - 70 ปี	29	19.33
สูงกว่า 70 ปี	2	1.33
รวม	150	100.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	41	27.33
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	9.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย	38	25.33
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช., ปวส.)	29	19.33
ปริญญาตรี	22	14.67
สูงกว่าปริญญาตรี	6	4.00
อื่นๆ (ระบุ).....	0	0.00
รวม	150	100.00

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม		
นักเรียน – นักศึกษา	40	26.67
ประชาชนทั่วไป	104	69.33
หน่วยงานราชการ	4	2.67
หน่วยงานเอกชน	2	1.33
รวม	150	100.00
5. ที่อยู่อาศัย		
ภายในเขตเทศบาล	132	88.00
นอกเขตเทศบาล	18	12.00
	150	100.00
6. การเข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาล		
เข้าร่วม	116	77.33
ไม่เข้าร่วม	0	0.00
ไม่แน่ใจ เพราะ....แล้วแต่ความสะดวก.....	34	22.67
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 17 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2563 งานบริการที่ 3 โครงการสืบสานตำนานประเพณี “สมมาน้ำ คืนเพ็ง เส็งประทีป” ครั้งที่ 22 ประจำปี 2563 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55.33) มีอายุระหว่าง 41–55 ปี (ร้อยละ 46.00) รองลงมาคืออายุ 25-40 ปี (ร้อยละ 25.33) มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 54.67) รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ 25.33) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นประชาชนทั่วไป (ร้อยละ 69.33) รองลงมาคือ นักเรียน – นักศึกษา (ร้อยละ 26.67) ส่วนมากอาศัยอยู่ภายในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด (ร้อยละ 88.00) และมีการเข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาล (ร้อยละ 77.33)

2. ระดับความพึงพอใจโครงการสืบสานตำนานประเพณี “สมมาน้ำ คืนเพ็ง เส็งประทีป” ครั้งที่ 22 ประจำปี 2563

2.1 ด้านการประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการประชาสัมพันธ์				
1.1 รถประชาสัมพันธ์ของเทศบาล	90.83	4.54	.50	มากที่สุด
1.2 ป้ายกราฟฟิคบอร์ด	93.15	4.66	.53	มากที่สุด
1.3 การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิตอล เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ของเทศบาล	93.75	4.69	.46	มากที่สุด
1.4 การประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยงานงานภาครัฐ/เอกชน	91.44	4.57	.46	มากที่สุด
โดยรวม	**92.29**	**4.62**	**.49**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการสืบสานตำนานประเพณี “สมมาน้ำ คืนเพ็ง เส็งประทีป” ครั้งที่ 22 ประจำปี 2563 ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.29 ($\bar{x}$ = 4.62, S.D. = .49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิตอล เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ของเทศบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.75 ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = .46) รองลงมาคือด้านการประชาสัมพันธ์ป้ายกราฟฟิคบอร์ด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.44 ($\bar{x}$ = 4.57, S.D. = .46) และด้านการประชาสัมพันธ์รถประชาสัมพันธ์ของเทศบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.83 ($\bar{x}$ = 4.54, S.D. = .50) ตามลำดับ

2.2 ด้านการจัดงาน

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการจัดงาน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านการจัดงาน				
2.1 รูปแบบของการจัดกิจกรรม ลำดับขั้นตอนของการจัดกิจกรรมภาพรวม	92.88	4.64	.50	มากที่สุด
2.2 กิจกรรมการแสดงบนเวที	90.65	4.53	.50	มากที่สุด
2.3 ความสะดวกในการจัดกิจกรรมงานประเพณีลอยกระทง	89.92	4.50	.52	มาก
2.4 กิจกรรมที่จัดขึ้นมีความหลากหลายและสอดคล้องกับประเพณีลอยกระทง	91.02	4.55	.50	มากที่สุด
2.5 การจัดงานครั้งนี้ช่วยส่งเสริมให้เกิดการอนุรักษ์ วัฒนธรรม ประเพณีลอยกระทง	92.78	4.64	.55	มากที่สุด
โดยรวม	**91.45**	**4.57**	**.51**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการสืบสานตำนานประเพณี “สมมาน้ำ คืนเพ็ง เส็งประทีป” ครั้งที่ 22 ประจำปี 2563 ด้านการจัดงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.45 ($\bar{x}$ = 4.57, S.D. = .51) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านรูปแบบของการจัดกิจกรรม ลำดับ ขั้นตอนของการจัดกิจกรรมภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.88 ($\bar{x}$ = 4.64, S.D. = .50) รองลงมาคือด้านการจัดงานครั้งนี้ช่วยส่งเสริมให้เกิดการอนุรักษ์ วัฒนธรรม ประเพณีลอยกระทง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.78 ($\bar{x}$ = 4.54, S.D. = .55) ด้านกิจกรรมที่จัดขึ้นมีความหลากหลายและสอดคล้องกับประเพณีลอยกระทง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.02 ($\bar{x}$ = 4.55, S.D. = .50) ด้านกิจกรรมการแสดงบนเวที มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.65 ($\bar{x}$ = 4.53, S.D. = .50) และด้านความสะดวกในการจัดกิจกรรมงานประเพณีลอยกระทง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.92 ($\bar{x}$ = 4.50, S.D. = .52) ตามลำดับ

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการประสานงานต่างๆ	92.87	4.64	.52	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับและอำนวยความสะดวก	89.91	4.50	.50	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	90.00	4.50	.50	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการจัดงาน	89.81	4.49	.50	มาก
3.5 ความเป็นกลางของคณะกรรมการในการตัดสินตามหลักธรรมาภิบาล	93.70	4.69	.47	มากที่สุด
โดยรวม	**91.26**	**4.56**	**.50**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการสืบสานตำนานประเพณี “สมมาน้ำคืนเพ็ง เส็งประทีป” ครั้งที่ 22 ประจำปี 2563 ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.26 ($\bar{x}$ = 4.56, S.D. = .50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความเป็นกลางของคณะกรรมการในการตัดสินตามหลักธรรมาภิบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.70 ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = .47) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการประสานงานต่างๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.87 ($\bar{x}$ = 4.64, S.D. = .52) ด้านเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.00 ($\bar{x}$ = 4.50, S.D. = .50) เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับและอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.91 ($\bar{x}$ = 4.50, S.D. = .50) และด้านเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการจัดงานมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.81 ($\bar{x}$ = 4.49, S.D. = .50) ตามลำดับ

2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่จัดงานมีความสะดวก เหมาะสม และมีความพร้อม	89.34	4.47	.51	มาก
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ มีความเพียงพอ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	89.71	4.49	.52	มาก
4.3 การจัดและตกแต่งสถานที่สวยงาม เหมาะสม	92.14	4.61	.49	มากที่สุด
4.4 ระบบแสง /เสียงในการจัดงาน	90.24	4.51	.52	มากที่สุด
4.5 การจราจร และการดูแลรักษาความปลอดภัย ภายในบริเวณงาน	89.55	4.48	.50	มาก
โดยรวม	**90.20**	**4.51**	**.51**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการสืบสานตำนานประเพณี “สมมาน้ำ คืนเพ็ง เส็งประทีป” ครั้งที่ 22 ประจำปี 2563 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.20 ($\bar{x}$ = 4.51, S.D. = .51) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการจัดและตกแต่งสถานที่สวยงาม เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.14 ($\bar{x}$ = 4.61, S.D. = .49) รองลงมาคือด้านระบบแสง /เสียงในการจัดงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.24 ($\bar{x}$ = 4.51, S.D. = .52) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ มีความเพียงพอ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.71 ($\bar{x}$ = 4.49, S.D. = .52) ด้านการจราจร และการดูแลรักษาความปลอดภัย ภายในบริเวณงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.55 ($\bar{x}$ = 4.48, S.D. = .50) และด้านสถานที่จัดงานมีความสะดวก เหมาะสม และมีความพร้อมมีความเพียงพอมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.34 ($\bar{x}$ = 4.47, S.D. = .51)

2.5 ด้านผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน				
5.1 กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน	93.06	4.65	.56	มากที่สุด
5.2 การดำเนินกิจกรรมและโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	93.62	4.68	.43	มากที่สุด
5.3 มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	89.91	4.50	.50	มาก
5.4 กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	90.65	4.53	.50	มากที่สุด
โดยรวม	**91.81**	**4.59**	**.50**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการสืบสานตำนานประเพณี “สมมาน้ำ คืนเพ็ง เส็งประทีป” ครั้งที่ 22 ประจำปี 2563 ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.81 ($\bar{x}$ = 4.59, S.D. = .50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการดำเนินกิจกรรมและโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.62 ($\bar{x}$ = 4.68, S.D. = .43) รองลงมาคือ ด้านกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.06 ($\bar{x}$ = 4.65, S.D. = .56) ด้านกิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.65 ($\bar{x}$ = 4.53, S.D. = .50) และด้านมีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.91 ($\bar{x}$ = 4.50, S.D. = .50) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจโครงการสืบสานตำนานประเพณี “สมมาน้ำ คืนเพ็ง เส็งประทีป” ครั้งที่ 22 ประจำปี 2563

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	92.29	4.62	.49	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	91.45	4.57	.51	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	91.26	4.56	.50	มากที่สุด	4
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	90.20	4.51	.51	มากที่สุด	5
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	91.81	4.59	.50	มากที่สุด	2
โดยรวม	**91.40**	**4.57**	**.50**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจโครงการสืบสานตำนานประเพณี “สมมาน้ำ คืนเพ็ง เส็งประทีป” ครั้งที่ 22 ประจำปี 2563 ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.40 ($\bar{x}$ = 4.57, S.D. = .50) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

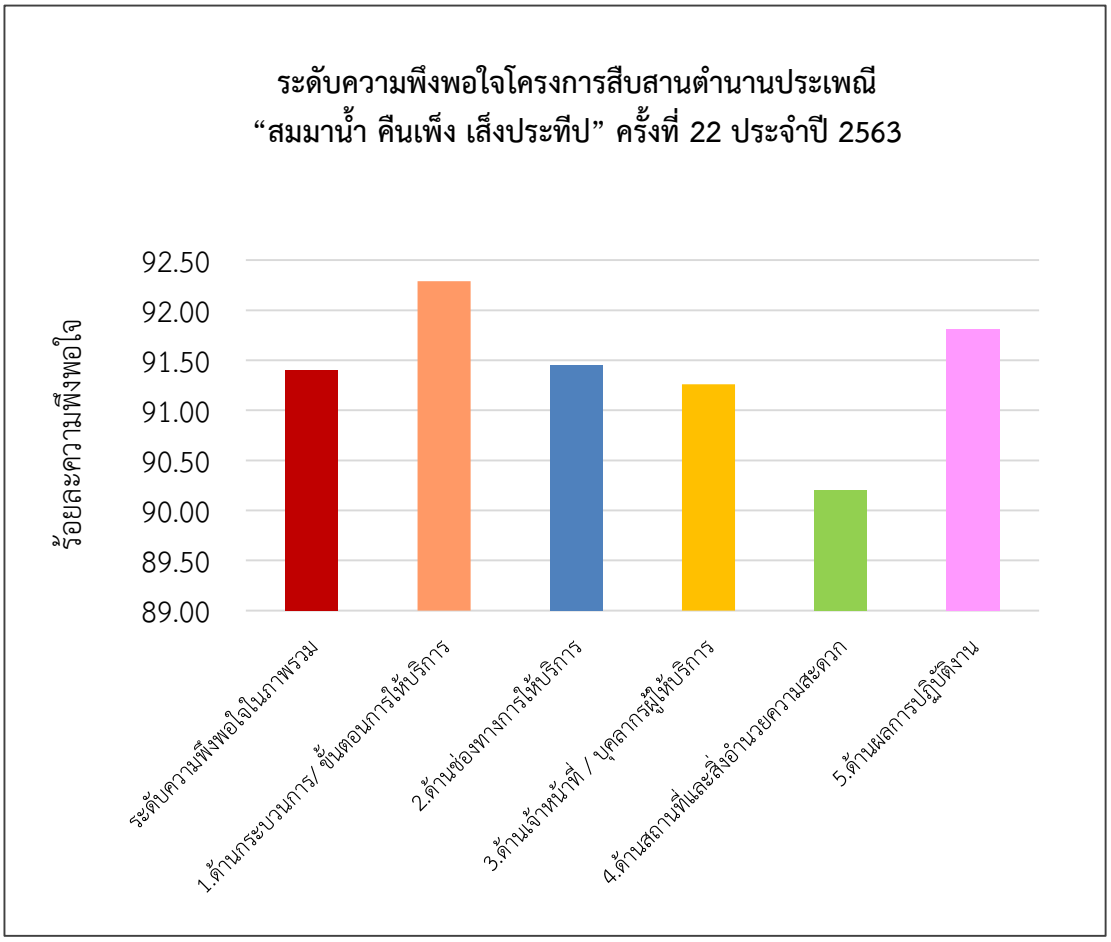
ลำดับที่ 1 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.29

ลำดับที่ 2 ด้านผลการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.81

ลำดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.45

ลำดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.26

ลำดับที่ 5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.20



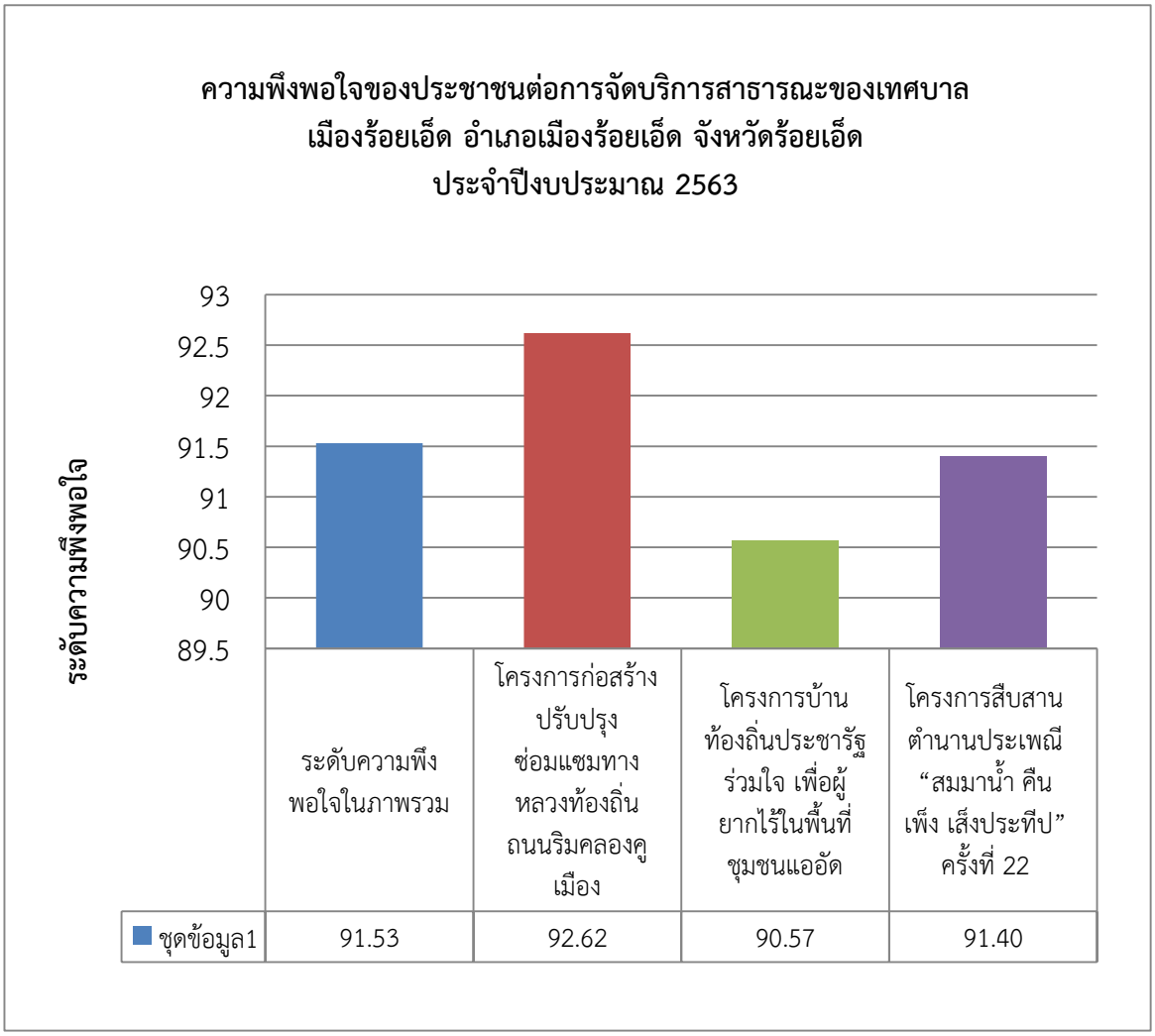
ภาพที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2563
โครงการสืบสานตำนานประเพณี “สมมาน้ำ คืนเพ็ง เส็งประทีป” ครั้งที่ 22 ประจำปี 2563

ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2563

ตารางที่ 24 แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2563

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจงานบริการที่ 1 โครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมทางหลวงท้องถิ่น ถนนริมคลองคูเมือง	92.62	4.63	.47	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจงานบริการที่ 2 โครงการบ้านท้องถิ่นประชารัฐร่วมใจ เพื่อผู้ยากไร้ในพื้นที่ชุมชนแออัด	90.57	4.53	.50	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจงานบริการที่ 3 โครงการสืบสานตำนานประเพณี “สมมาน้ำ คืนเพ็ง เส็งประทีป” ครั้งที่ 22	91.40	4.57	.50	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	**91.53**	**4.58**	**.49**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2563 ในภาพรวม 3 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.53 ($\bar{x}$=4.58, S.D. = .49) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมทางหลวงท้องถิ่น ถนนริมคลองคูเมือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.62 ($\bar{x}$=4.63, S.D. = .47) รองลงมาคืองานบริการที่ 3 โครงการสืบสานตำนานประเพณี “สมมาน้ำ คืนเพ็ง เส็งประทีป” ครั้งที่ 22 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.40 ($\bar{x}$=4.57, S.D. = .50) และงานบริการที่ 2 โครงการบ้านท้องถิ่นประชารัฐร่วมใจ เพื่อผู้ยากไร้ในพื้นที่ชุมชนแออัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.57 ($\bar{x}$=4.53, S.D. = .50) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ



ภาพที่ 5 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2563