

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ เพศ อายุ และอาชีพ ที่สอบถามได้จากกลุ่มตัวอย่าง โดยจะแสดงผลเป็นจำนวนและค่าร้อยละ ดังรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 374 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	178	47.60
หญิง	196	52.40
รวม	374	100.00

จากตาราง 4.1 ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 374 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 และเป็นชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 47.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 374 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	56	14.97
20 – 40 ปี	99	26.47
41 – 60 ปี	145	38.77
61 ปีขึ้นไป	74	19.79
รวม	374	100.00

จากตาราง 4.2 ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 374 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 60 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 38.77 อายุ 20-40 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 26.47 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.79 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 374 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	271	72.46
ผู้ประกอบการ/อิสระส่วนตัว	92	24.60
อื่น ๆ อาทิ รับราชการ ฯลฯ	11	2.94
รวม	374	100.00

จากตาราง 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 374 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 72.46 อาชีพผู้ประกอบการ/อิสระส่วนตัว จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 และอาชีพอื่น ๆ อาทิ รับราชการ ฯลฯ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.94 ตามลำดับ

พ.ร.บ. คຸ້ມຄອງຂໍ້ມູນສ່ວນບຸກຄົນ

พ.ศ. 2562



รูปภาพที่ 4.1 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	4.78	0.41	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	4.75	0.45	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อภัยอาศัยดี มีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.73	0.44	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	4.80	0.41	มากที่สุด
รวม	4.77	0.43	มากที่สุด

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

จากตารางที่ 4.4 เมื่อพิจารณางานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.73)
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ

95.40

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	4.78	0.45	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	4.77	0.41	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อภัยยาศัยดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.74	0.44	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	4.80	0.40	มากที่สุด
รวม	4.77	0.43	มากที่สุด

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

จากตารางที่ 4.5 เมื่อพิจารณางานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74)
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ

95.40

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	4.80	0.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	4.77	0.44	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.76	0.42	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	4.82	0.42	มากที่สุด
รวม	4.79	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุข ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.82)
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ

95.80

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	4.76	0.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	4.78	0.44	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.75	0.42	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	4.78	0.40	มากที่สุด
รวม	4.77	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษา ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ

95.40

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	4.75	0.42	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	4.77	0.44	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.75	0.45	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	4.80	0.40	มากที่สุด
รวม	4.77	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษี ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ

95.40

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 4.9 สรุปผลโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน	Percent (%)	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.40	4.77	0.43	มากที่สุด
2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.40	4.77	0.43	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุข	95.80	4.79	0.42	มากที่สุด
4. งานด้านการศึกษา	95.40	4.77	0.39	มากที่สุด
5. งานด้านรายได้หรือภาษี	95.40	4.77	0.43	มากที่สุด
รวม	95.48	4.77	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

- 1) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80
- 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40
- 4) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40
- 5) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40

6) ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.48

ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก)

1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ได้ยึดหลักการปฏิบัติการภารกิจตามกรอบของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ

1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น

1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีช่องทางการบริการงานด้านต่าง ๆ มากกว่า 2 ช่องทาง (รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ประหยัดเวลา) จึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

2) ข้อเสนอแนะที่ควรนำไปพัฒนาเพิ่มเติม

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ช่วยซ่อมบำรุงปรับปรุงถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ ให้สามารถใช้งานได้เหมาะสม โดยเฉพาะในช่วงฤดูฝนถนนเสียหายบ่อยครั้ง จึงอยากให้ซ่อมแซมเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

พ.ร.บ. คຸ້ມครองข้อมูลส่วนบุคคล
พ.ศ. 2562



รูปภาพที่ 4.2 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

พ.ร.บ. คຸ້ມครองข้อมูลส่วนบุคคล
พ.ศ. 2562



รูปภาพที่ 4.3 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม



รูปภาพที่ 4.4 ตัวอย่างภารกิจองค์กรในการบริการประชาชนในพื้นที่ อาทิ โครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า



รูปภาพที่ 4.5 ตัวอย่างภารกิจองค์กรในการบริการประชาชนในพื้นที่ อาทิ การจัดกิจกรรมโครงการ Big Cleaning Day ทั้งตำบล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม



รูปภาพที่ 4.6 ตัวอย่างภารกิจองค์กรในการบริการประชาชนในพื้นที่ อาทิ ร่วมกับหน่วยราชการจังหวัด ลงพื้นที่ มอบสิ่งของและเงินช่วยเหลือเยียวยา กรณีบ้านเรือนประชาชนเกิดเหตุเพลิงไหม้ หมู่ที่ 4 บ้านหัวนาไทย ต.หนองคู ชาติ อ.บรบือ จ.มหาสารคาม



รูปภาพที่ 4.7 ตัวอย่างภารกิจองค์กรในการบริการประชาชนในพื้นที่ อาทิ โครงการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมความรู้ การดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุและคนพิการ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูชาติ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม



รูปภาพที่ 4.8 ตัวอย่างภารกิจองค์กรในการบริการประชาชนในพื้นที่ อาทิจ การให้การช่วยเหลือระงับเหตุเพลิงไหม้บ้านเรือนประชาชนในตำบลหนองคูขาด



รูปภาพที่ 4.9 ตัวอย่างภารกิจองค์กรในการบริการประชาชนในพื้นที่ อาทิจ การลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ แล้วทำการซ่อมบำรุงเพื่อให้ถนนสามารถใช้งานได้อย่างเหมาะสม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม