

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่สอบถามได้จากกลุ่มตัวอย่าง โดยจะแสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 381 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	125	32.8
หญิง	256	67.2
รวม	381	100.00

จากตาราง 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 381 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 และเป็นชาย จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 381 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	14	3.7
20 – 40 ปี	102	26.8
41 – 60 ปี	206	54.1
61 ปีขึ้นไป	59	15.5
รวม	381	100.00

จากตาราง 4.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 381 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 60 ปี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 รองลงมาอายุ 20 – 40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมาอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 381 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	89	23.4
สมรส	251	65.9
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	41	10.8
รวม	381	100.00

จากตาราง 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 381 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 381 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	256	67.2
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	125	32.8
รวม	381	100.00

จากตาราง 4.4 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 381 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 ตามลำดับ

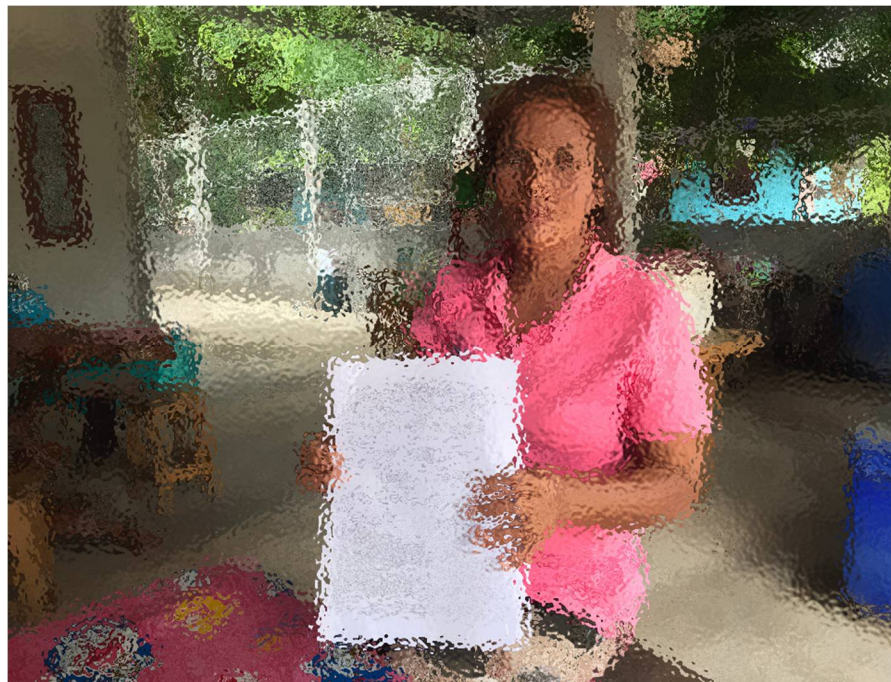
ตารางที่ 4.5 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 381 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	351	92.1
ผู้ประกอบการ/อิสระส่วนตัว	30	7.9
รวม	381	100.00

จากตาราง 4.5 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 381 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 92.1 ผู้ประกอบการ/อิสระ ส่วนตัว จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ตามลำดับ



รูปภาพที่ 4.1 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ตำบลโคกก่อ



รูปภาพที่ 4.2 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ตำบลโคกก่อ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	96.80	4.84	0.46	มากที่สุด
1.2 มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่ หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)	96.00	4.80	0.36	มากที่สุด
1.3 มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วย ความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	95.60	4.78	0.46	มากที่สุด
1.4 มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.40	4.72	0.39	มากที่สุด
1.5 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
รวม	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่ หลากหลาย (มากกว่า 2 ช่องทาง)	95.20	4.76	0.45	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวก และทันสมัย	94.20	4.71	0.46	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	96.40	4.82	0.34	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	96.20	4.81	0.45	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมี ส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด

รวม	95.44	4.77	0.42	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร	93.20	4.66	0.43	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	94.80	4.74	0.31	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน	97.60	4.88	0.47	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ เสมอ	95.20	4.76	0.33	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับ สินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	94.80	4.74	0.47	มากที่สุด
รวม	95.12	4.75	0.40	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	93.60	4.68	0.41	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมา รับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย รับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	95.60	4.78	0.39	มากที่สุด
4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อ การมารับบริการ	95.20	4.76	0.46	มากที่สุด
4.4 คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
4.5 มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	96.80	4.84	0.42	มากที่สุด

รวม	95.32	4.76	0.41	มากที่สุด
-----	-------	------	------	-----------

ผลสรุปรวม	95.37	4.76	0.41	มากที่สุด
-----------	-------	------	------	-----------

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณางานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.44
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.12
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.32
5. ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.37

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	97.40	4.87	0.33	มากที่สุด
1.2 มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
1.3 มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	94.80	4.74	0.43	มากที่สุด
1.4 มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการ	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด

ให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย				
1.5 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)	93.40	4.67	0.46	มากที่สุด
รวม	94.92	4.74	0.41	มากที่สุด

2. ช่องทางการให้บริการ

2.1 มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่ หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)	97.80	4.89	0.30	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวก และทันสมัย	95.80	4.79	0.42	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	97.20	4.86	0.34	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมี ส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	96.80	4.84	0.42	มากที่สุด
รวม	96.32	4.81	0.38	มากที่สุด

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร	94.20	4.71	0.45	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	96.40	4.82	0.43	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน	94.80	4.74	0.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ เสมอ	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับ	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด

สินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ				
รวม	95.20	4.76	0.43	มากที่สุด

4. สิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมาบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.20	4.71	0.45	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมาบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย บริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	95.40	4.77	0.45	มากที่สุด
4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการมาบริการ	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด
4.4 คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด
4.5 มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	97.20	4.86	0.34	มากที่สุด
รวม	95.68	4.78	0.40	มากที่สุด

ผลสรุปรวม	95.53	4.77	0.40	มากที่สุด
-----------	-------	------	------	-----------

จากตารางที่ 4.7 เมื่อพิจารณางานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74) คิดเป็นร้อยละ 94.92
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.32
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.68

5. ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.53

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	96.60	4.83	0.46	มากที่สุด
1.2 มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)	94.20	4.71	0.45	มากที่สุด
1.3 มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	94.80	4.74	0.44	มากที่สุด
1.4 มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.20	4.76	0.44	มากที่สุด
1.5 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)	93.40	4.67	0.48	มากที่สุด
รวม	94.84	4.74	0.45	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 2 ช่องทาง)	96.80	4.84	0.43	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวก และทันสมัย	95.40	4.77	0.42	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	97.00	4.85	0.39	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	93.80	4.69	0.46	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมี	96.20	4.81	0.51	มากที่สุด

ส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม				
รวม	95.84	4.79	0.44	มากที่สุด

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพุดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร	94.80	4.74	0.43	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	96.20	4.81	0.47	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน	94.60	4.73	0.44	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ เสมอ	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับ สินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
รวม	95.44	4.77	0.42	มากที่สุด

4. สิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	94.60	4.73	0.44	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมา รับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย รับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อ การมารับบริการ	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
4.4 คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย	95.80	4.79	0.41	มากที่สุด
4.5 มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจน	97.20	4.86	0.35	มากที่สุด

เข้าใจง่าย และเหมาะสม				
รวม	95.96	4.79	0.39	มากที่สุด

ผลสรุปรวม	95.52	4.77	0.42	มากที่สุด
-----------	-------	------	------	-----------

จากตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุข ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74) คิดเป็นร้อยละ 94.84
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.84
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.44
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.96
5. ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.52

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	93.80	4.69	0.46	มากที่สุด
1.2 มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
1.3 มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด
1.4 มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการ	96.00	4.80	0.45	มากที่สุด

ให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย				
1.5 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่น้อยเกินกว่า 15 นาที)	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด
รวม	95.52	4.77	0.41	มากที่สุด

2. ช่องทางการให้บริการ

2.1 มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)	94.60	4.73	0.44	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวก และทันสมัย	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	97.40	4.87	0.33	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	94.40	4.72	0.44	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
รวม	95.16	4.75	0.41	มากที่สุด

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อนโยนดีมีความเป็นมิตร	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	96.20	4.81	0.48	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ	97.00	4.85	0.44	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับ	93.40	4.67	0.46	มากที่สุด

สินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ				
รวม	95.40	4.77	0.44	มากที่สุด

4. สิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการมารับบริการ	93.80	4.69	0.46	มากที่สุด
4.4 คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด
4.5 มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
รวม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด

ผลสรุปรวม	95.37	4.76	0.41	มากที่สุด
-----------	-------	------	------	-----------

จากตารางที่ 4.9 เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษา ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.52
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.16
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40

5. ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.37

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	97.00	4.85	0.35	มากที่สุด
1.2 มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)	93.60	4.68	0.46	มากที่สุด
1.3 มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
1.4 มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
1.5 มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
รวม	95.36	4.76	0.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวก และทันสมัย	94.40	4.72	0.44	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	95.20	4.74	0.45	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	97.40	4.87	0.32	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	94.60	4.73	0.44	มากที่สุด

รวม	95.44	4.76	0.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร	94.40	4.72	0.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้ คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน	94.00	4.70	0.30	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ เสมอ	95.40	4.77	0.36	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับ สินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	94.40	4.72	0.47	มากที่สุด
รวม	94.68	4.73	0.39	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	95.80	4.79	0.44	มากที่สุด
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมา รับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย รับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด
4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อ การมารับบริการ	96.00	4.80	0.46	มากที่สุด
4.4 คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย	96.80	4.84	0.39	มากที่สุด
4.5 มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสม	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด

รวม	96.12	4.80	0.42	มากที่สุด
ผลสรุปรวม	95.40	4.76	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษี ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.36
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.44
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.68
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.12
5. ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.40

ตารางที่ 4.11 สรุปผลโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.37	4.76	0.41	มากที่สุด
2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.53	4.77	0.40	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุข	95.52	4.77	0.42	มากที่สุด
4. งานด้านการศึกษา	95.37	4.76	0.41	มากที่สุด
5. งานด้านรายได้หรือภาษี	95.40	4.76	0.40	มากที่สุด
รวม	95.44	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลเรียงจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

1. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.53

2. งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.52

3. งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.40

4. งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.37

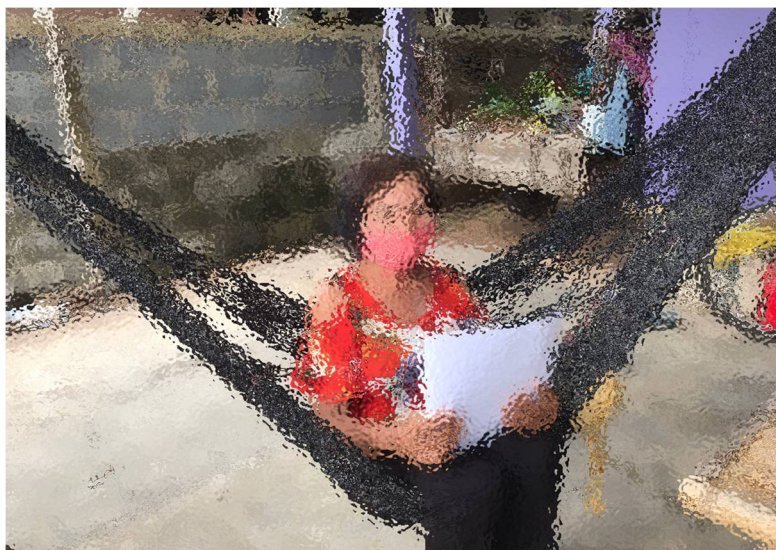
5. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.37

6. ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ

95.44



รูปภาพที่ 4.3 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ตำบลโคกก่อ



รูปภาพที่ 4.4 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ตำบลโคกก่อ

ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในการให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะที่ดี

1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ยึดมั่นในหลักการบริหารงานแบบธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขส่วนรวมของชุมชน

1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ

1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการต่าง ๆ อาทิ กิจกรรม/โครงการ และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น

1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สามารถแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างทันท่วงทีและมีความเหมาะสม

1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

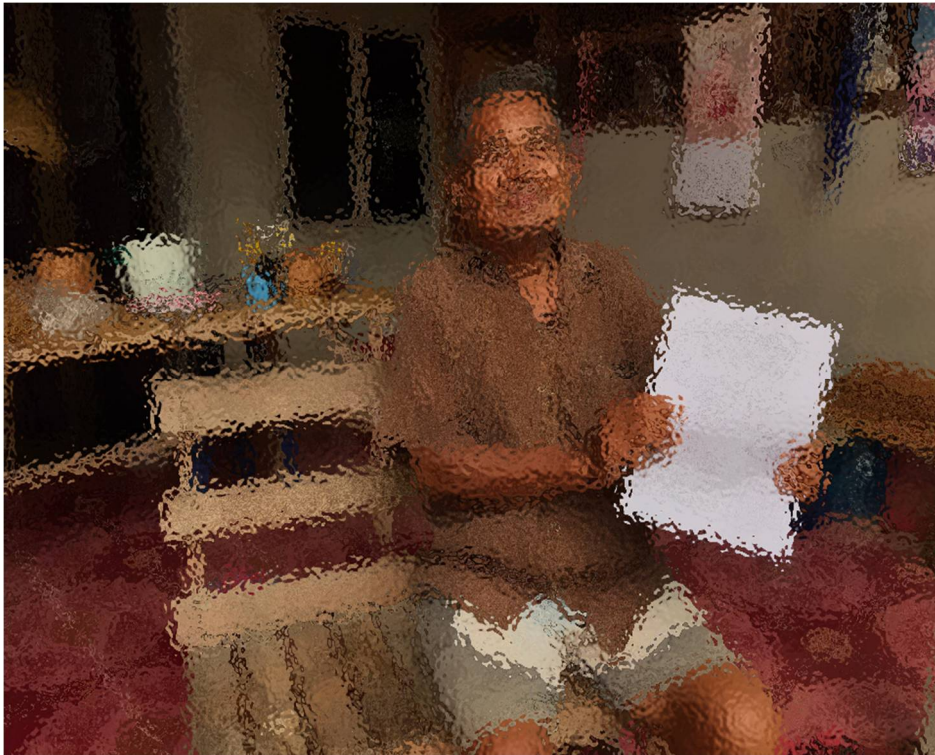
2.1) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการออกสำรวจระบบสาธารณูปโภคหรือโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ เส้นทางถนนที่ชำรุด ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน และอื่น ๆ ในชุมชนอยู่อย่างบ่อยครั้ง แล้วปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรจัดอบรมสร้างความรู้เกี่ยวกับการป้องกันโรคโควิด และการดำรงชีวิตของประชาชนในสังคมแบบวิถีใหม่ (New Normal)

2.3) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการทำวิจัยเชิงพื้นที่ หรือเชิงสำรวจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์ หน่วยงานได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของชุมชนที่เป็นปัจจุบัน



4.5 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ตำบลโคกก่อ



4.6 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ตำบลโคกก่อ