













**รายงานการวิจัย**  
**การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ**  
**ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม**



๑. หน้าแรก
๒. ข้อมูลพื้นฐาน
๓. ประชาสัมพันธ์
๔. ภาพกิจกรรม
๕. ประกาศข้อบังคับ
๖. ติดต่อหน่วยงาน

<p><b>รายงานตัวโครงการ</b></p> <p><b>งานการศึกษา</b></p> <p>รายงานตัวโครงการวิจัย กับครู หนองจิกวิทยาคม</p> <p><b>การปฏิบัติงาน/ให้บริการ</b></p> <p>ผู้วิจัยหรือครูผู้สอนการปฏิบัติงาน โรงเรียนหนองจิกวิทยาคม</p> <p>ผู้วิจัยหรืออาสาสมัครโรงเรียน โรงเรียนหนองจิกวิทยาคม</p> <p>ท่านสามารถใส่ภาพประกอบที่ แสดงภาพกิจกรรมได้</p> <p>๕. กิจกรรม ๖. กิจกรรม ๗. กิจกรรม ของโครงการวิจัยของโรงเรียน</p> <p><b>การส่งมอบความโปร่งใส</b></p> <p>แนบรูปถ่ายกิจกรรมการวิจัย เป็นนัยๆ ขุดและบันทึกผล งาน</p> <p>ข้อควรระวังเรื่องลิขสิทธิ์ การวิจัยและผลงานวิจัย จากมูลนิธิวิจัยโรงเรียน</p>	<p style="text-align: center;"><b>ภาพกิจกรรม</b></p> <div style="display: grid; grid-template-columns: repeat(3, 1fr); gap: 5px;"> <div style="text-align: center;">  <p>โครงการและกิจกรรมปลูกต้นไม้เพื่อปลูกป่า เฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสวันคล้ายวัน พระราชพิธีบรมราชาภิเษก ประจำปีงบประมาณ</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>วิจัยครู หนองจิกวิทยาคม ร่วมกับครูผู้สอน โรงเรียนหนองจิก ในงานประชุมวิชาการ โรงเรียน 2019-20 ภาควิชาสังคม</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>อบรมพัฒนาศึกษารายบุคคล ระดับชั้น อนุบาล ๓ ถึงประถม เพื่อส่งเสริมศักยภาพในการ ปฏิบัติงาน</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>สังเกตและร่วมสำรวจบ้านผู้ดูแลสมาชิกในวัย บ้าน หนองจิก หมู่ที่ 18</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>สังเกตและร่วมจัดตั้งศูนย์สุขภาพป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย ศูนย์ด้านศึกษาระดับบ้านหนองจิก</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>กิจกรรมวันเด็กวันไม่ไปโรงเรียนของชาติ พ.ศ. 2564</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>สังเกตและร่วมสำรวจบ้านผู้ดูแลสมาชิกในวัย บ้าน หนองจิก</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>ประชุมปรึกษาหารือเกี่ยวกับผลของโครงการวิจัย และพัฒนาระบบงาน พ.ศ. 2566- 2570</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>การประชุมปรึกษาหารือเกี่ยวกับผลของโครงการ วิจัยของโรงเรียน พ.ศ. 2564</p> </div> </div>
--	---

**สถาบันวิจัยและพัฒนา**  
**มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**  
**พ.ศ. 2565**

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

### (Executive Summary)

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน ที่มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกต และแบบบันทึก ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

#### 1. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในรายด้านทั้ง 5 ด้าน

- 1) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 2) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40
- 4) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20
- 5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20

#### 2. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม

ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40

### 3. ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

#### 1) ข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก)

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

1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ

1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น

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

1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

#### 2) ข้อเสนอแนะเชิงการพัฒนาองค์กร

2.1) ควรมีการออกสำรวจระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานในชุมชนอยู่บ่อยครั้ง เพื่อการแก้ไขซ่อมบำรุงอย่างเร่งด่วน อาทิ ถนนในซอยหมู่บ้านบางหมู่บ้านบางช่วง บางตอน ที่ชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ เป็นต้น

2.2) ควรมีการจัดกิจกรรมโครงการ อบรม.สัญจร เป็นรายไตรมาส เพื่อพบปะ สร้างความเข้าใจ การรับรู้ที่ และรับฟังปัญหา ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาและตรงตามความต้องการของประชาชน