

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ชั้นของความอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F-distribution)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t-distribution)

## ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่บันทึกข้อมูล จำนวน 370 ฉบับ มาจัดหมวดหมู่ตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แล้วตรวจนับคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติความถี่ และร้อยละ

1.1 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

1.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม รายด้าน และจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

1.2.1 ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ

1.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.2.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

1.2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

1.2.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ที่มีความแตกต่างกันด้าน เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติความถี่ และร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	252	68.30
1.2 หญิง	118	31.70
รวม	370	100
2. ระดับการศึกษา		
2.1 ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	186	50.40
2.2 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	160	43.40
2.3 อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป	24	6.20
รวม	370	100
3. อาชีพ		
3.1 เกษตรกร	270	73.20
3.2 รับจ้างทั่วไป	48	12.70
3.3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	52	14.10
รวม	370	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 68.30 และเพศหญิงจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 ระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 50.40 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 43.40 น้อยที่สุดคือระดับ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 การประกอบอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาชีพเกษตรกร จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 73.20 รองลงมา คือ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10 น้อยที่สุดคืออาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70

1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลำต้น อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและ รายด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

(n= 370)

ด้านที่	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ	4.22	0.27	มาก
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49	0.28	มาก
3	ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	4.24	0.25	มาก
4	ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	4.20	0.26	มาก
5	ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	4.35	0.27	มาก
	รวม	4.30	0.12	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงจากลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.49$ ) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ( $\bar{X}=4.35$ ) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ( $\bar{X}=4.24$ ) ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ ( $\bar{X}=4.22$ ) และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ( $\bar{X}=4.20$ )

1.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม รายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ จำนวน 5 ข้อ

### 1.2.1 ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

(n= 370)

ข้อที่	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.31	0.79	มาก
2	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น มีที่นั่งพักรอเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ	4.13	0.46	มาก
3	สถานที่ให้บริการ สะอาดเป็นระเบียบ	4.27	0.51	มาก
4	มีสื่อคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายอินเทอร์เน็ตให้บริการ	4.13	0.46	มาก
5	มีป้ายประชาสัมพันธ์ข้อความบอกจุดบริการ ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.29	0.49	มาก
รวม		4.22	0.27	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.22$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ( $\bar{X}=4.31$ ) มีป้ายประชาสัมพันธ์ข้อความบอกจุดบริการ ชัดเจนเข้าใจง่าย ( $\bar{X}=4.29$ ) สถานที่ให้บริการ สะอาดเป็นระเบียบ ( $\bar{X}=4.27$ ) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น มีที่นั่งพักรอเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ และมีสื่อคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายอินเทอร์เน็ตให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X}=4.13$ )

## 1.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

(n= 370)

ข้อที่	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	เจ้าหน้าที่บริการมีความสุภาพเรียบร้อย	4.54	0.69	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกภาพที่ดี	4.54	0.68	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.63	0.63	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัย	4.06	0.63	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.67	0.47	มากที่สุด
	รวม	4.49	0.28	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{X}=4.67$ ) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X}=4.63$ ) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ กับเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X}=3.79$ ) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัย ( $\bar{X}=4.06$ )

## 1.2.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

(n= 370)

ข้อที่	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ให้บริการตรงตามความต้องการ	4.08	0.46	มาก
2	ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน	4.25	0.52	มาก
3	สื่อประเภทหนังสือพิมพ์ วารสารอ่านขณะนั่งรอรับงาน	4.20	0.44	มาก
4	มีสื่อประชาสัมพันธ์ อบต.	4.56	0.63	มากที่สุด
5	มีเอกสาร คู่มือ เกี่ยวกับระเบียบการบริหาร อบต.	4.12	0.56	มาก
รวม		4.24	0.25	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.24$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ มีสื่อประชาสัมพันธ์ อบต. ( $\bar{X}=4.56$ ) และอยู่ในระดับมา จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ( $\bar{X}=4.25$ ) สื่อประเภทหนังสือพิมพ์ วารสารอ่านขณะนั่งรอรับงาน ( $\bar{X}=4.20$ ) มีเอกสาร คู่มือ เกี่ยวกับระเบียบการบริหาร อบต. ( $\bar{X}=4.12$ ) และให้บริการตรงตามความต้องการ ( $\bar{X}=4.08$ )



## 1.2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

(n= 370)

ข้อที่	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ขั้นตอนการขอรับข้อมูล ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความสะดวกคล่องตัว	4.09	0.58	มาก
2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล	4.59	0.62	มากที่สุด
3	ความสะดวกรวดเร็ว ที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.32	0.49	มาก
4	มีผังลำดับขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	3.80	0.68	มาก
5	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.21	0.65	มาก
	รวม	4.19	0.26	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.19$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล ( $\bar{X}=4.59$ ) อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความสะดวกรวดเร็ว ที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{X}=4.32$ ) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X}=4.21$ ) ขั้นตอนการขอรับข้อมูล ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความสะดวกคล่องตัว ( $\bar{X}=4.09$ ) และ มีผังลำดับขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X}=3.80$ )



## 1.2.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

(n= 370)

ข้อที่	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ให้บริการตรงตามความต้องการ	4.24	0.62	มาก
2	ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน	4.33	0.54	มาก
3	รักษาความลับของผู้รับบริการ	4.37	0.63	มาก
4	เป็นข้อมูลที่อ้างอิงและเชื่อถือได้	4.39	0.64	มาก
5	ใช้ประโยชน์ได้คุ้มค่า	4.43	0.62	มาก
	รวม	4.35	0.27	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากไปน้อย คือ ใช้ประโยชน์ได้คุ้มค่า ( $\bar{X}=4.43$ ) เป็นข้อมูลที่อ้างอิงและเชื่อถือได้ ( $\bar{X}=4.39$ ) รักษาความลับของผู้รับบริการ ( $\bar{X}=4.37$ ) ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ( $\bar{X}=4.33$ ) และให้บริการตรงตามความต้องการ ( $\bar{X}=4.24$ )

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ที่มีความแตกต่างกันด้าน เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ปราบกฏผลดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ จังหวัดมหาสารคาม ที่แตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n= 370)

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง	ชาย (252)		ระดับ ความพึง พอใจ	หญิง(118)		ระดับ ความพึง พอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ	4.21	0.26	มาก	4.25	0.27	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.28	มากที่สุด	4.45	0.28	มาก
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	4.24	0.26	มาก	4.25	0.24	มาก
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	4.19	0.25	มาก	4.22	0.26	มาก
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	4.35	0.27	มาก	4.35	0.26	มาก
รวม	4.30	0.12	มาก	4.30	0.12	มาก

จากตารางที่ 8 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมและรายด้าน ดังนี้

เพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.51$ ) อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ( $\bar{X}=4.35$ ) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ( $\bar{X}=4.24$ ) ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ ( $\bar{X}=4.21$ ) และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ( $\bar{X}=4.19$ )

เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.45$ ) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ( $\bar{X}=4.35$ ) ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ กับด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ( $\bar{X}=4.25$ ) และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ( $\bar{X}=4.22$ )

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n= 370)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig
1. ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ	ชาย	4.21	0.26	-1.411	367	.159
	หญิง	4.25	0.27			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ชาย	4.45	0.28	1.764	367	.079
	หญิง	4.45	0.28			
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	ชาย	4.24	0.26	-.234	367	.815
	หญิง	4.25	0.24			
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	ชาย	4.19	0.25	-.814	367	.416
	หญิง	4.22	0.26			
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ชาย	4.35	0.27	.207	367	.836
	หญิง	4.35	0.26			
รวม	ชาย	4.30	0.12	-.141	367	.888
	หญิง	4.30	0.12			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า เพศชาย และเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัด  
มหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน

(n= 370)

ความพึงพอใจ ของประชาชน ต่อการให้บริการ ขององค์การ บริหารส่วน ตำบลหนองบัว สันตุ	ระดับการศึกษา								
	ประถมศึกษา หรือเทียบเท่า (186)			มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า (160)			ระดับอนุปริญญาหรือ เทียบเท่าขึ้นไป (24)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ด้านความ สะดวกสบายที่ ได้รับ	4.21	0.26	มาก	4.22	0.28	มาก	4.30	0.21	มาก
2. ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.49	0.27	มาก	4.49	0.29	มาก	4.43	0.35	มาก
3. ด้านคุณภาพ ของบริการที่ ได้รับ	4.26	0.25	มาก	4.23	0.25	มาก	4.17	0.27	มาก
4. ด้าน ระยะเวลาในการ ดำเนินการ	4.17	0.26	มาก	4.22	0.24	มาก	4.28	0.28	มาก
5. ด้านข้อมูล ที่ได้รับจากการ บริการ	4.35	0.28	มาก	4.35	0.25	มาก	4.40	0.21	มาก
รวม	4.28	0.12	มาก	4.30	0.12	มาก	4.32	0.14	มาก

จากตารางที่ 10 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

ประชาชนระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.28$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.49$ ) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ( $\bar{X}=4.35$ ) ด้านคุณภาพของบริการ ที่ได้รับ ( $\bar{X}=4.26$ ) ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ ( $\bar{X}=4.21$ ) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ( $\bar{X}=4.17$ )

ประชาชนระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราชจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.49$ ) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ( $\bar{X}=4.35$ ) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ( $\bar{X}=4.23$ ) และด้านความสะดวกสบายที่ได้รับกับด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X}=4.22$ )

ประชาชนระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราชจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.43$ ) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ( $\bar{X}=4.40$ ) ( $\bar{X}=4.37$ ) ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ ( $\bar{X}=4.30$ ) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ( $\bar{X}=4.28$ ) และ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ( $\bar{X}=4.17$ )

ตารางที่ 11 วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน

(n = 370)

แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.009	2	.005	.315	.730
ภายในกลุ่ม	5.462	366	.015		
รวม	5.472	368			

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชนระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลำภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาทั้ง 3 ระดับ คือ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป โดยใช้วิธีของเซฟเฟ่

(n= 370)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป
- ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	4.28	-	.92	.75
- มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	4.30	.92	-	.85
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป	4.23	.75	.85	-

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาทั้ง 3 ระดับ คือ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไปมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลำภู ไม่แตกต่างกัน

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม  
ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

(n= 370)

ความพึงพอใจ ของประชาชน ต่อการ ให้บริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบล หนองบัวสรวง	อาชีพ								
	เกษตรกร (270)			รับจ้างทั่วไป (48)			รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (52)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ด้านความ สะดวกสบายที่ ได้รับ	4.22	0.27	มาก	4.25	0.22	มาก	4.22	0.29	มาก
2. ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.48	0.28	มาก	4.55	0.37	มาก ที่สุด	4.25	0.23	มาก
3. ด้านคุณภาพ ของบริการที่ ได้รับ	4.24	0.26	มาก	4.24	0.25	มาก	4.25	0.23	มาก
4. ด้าน ระยะเวลาใน การดำเนินการ	4.19	0.26	มาก	4.25	0.27	มาก	4.18	0.24	มาก
5. ด้านข้อมูล ที่ได้รับจากการ บริการ	4.35	0.26	มาก	4.40	0.25	มาก	4.32	0.28	มาก
รวม	4.29	0.12	มาก	4.34	0.14	มาก	4.30	0.12	มาก



จากตารางที่ 13 ประชาชนอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

ประชาชนอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.29$ )  
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.48$ ) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ( $\bar{X}=4.35$ )  
ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ( $\bar{X}=4.24$ ) ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ ( $\bar{X}=4.22$ ) และ  
ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ( $\bar{X}=4.19$ )

ประชาชนอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราชจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X}=4.34$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ ด้าน  
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.55$ ) อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป  
น้อย คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ( $\bar{X}=4.40$ ) ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ กับด้าน  
ระยะเวลาในการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X}=4.25$ ) และด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ  
( $\bar{X}=4.24$ )

ประชาชนอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราชจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ใน  
ระดับมาก ( $\bar{X}=4.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ย  
จากมากไปน้อย คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ( $\bar{X}=4.32$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ  
ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X}=4.25$ ) ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ  
( $\bar{X}=4.22$ ) และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ( $\bar{X}=4.18$ )

ตารางที่ 14 วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัด  
มหาสารคาม อาชีพแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน

(n = 370)

แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.074	2	.037	2.516	.082
ภายในกลุ่ม	5.398	366	.015		
รวม	5.472	368			

จากตารางที่ 13 พบว่า ประชาชนอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่าง  
กัน

ตารางที่ 15 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างอาชีพทั้ง 3 อาชีพ คือ อาชีพ  
เกษตรกร อาชีพรับจ้างทั่วไป และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยใช้วิธีของ  
เชฟเฟ

(n= 370)

อาชีพ	$\bar{X}$	เกษตรกร	รับจ้างทั่วไป	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
- เกษตรกร	4.29	-	.10	.92
- รับจ้างทั่วไป	4.34	.10	-	.14
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.30	.92	.14	-

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพทั้ง 3 อาชีพ คือ อาชีพ  
เกษตรกร อาชีพรับจ้างทั่วไป และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ค่าความถี่
1. ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ		
1.1	ควรปรับปรุงดูแลสถานที่บริการเช่นห้องน้ำให้สะอาดขึ้น	32
1.2	ควรจัดบริเวณจอดรถสำหรับผู้มาขอใช้บริการโดยเฉพาะ	30
1.3	ควรมีศาลาพักผ่อนสำหรับผู้มาขอรับบริการ	15
รวม		77
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
2.1	ควรแนะนำให้เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพและแสดงความสุภาพมากขึ้น	22
2.2	ควรมีรางวัลต่อเจ้าหน้าที่บริการที่ดีประทับใจทุกๆปี	20
2.3	ควรจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาดูงานการบริการที่ดีทุกๆปี	18
2.4	ควรมีการประเมินผลงานการบริการของเจ้าหน้าที่ทุกๆปี	11
รวม		71
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ		
3.1	ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์ อบรม.ให้ทันสมัยและเพียงพอ เช่นวารสารเผยแพร่ อบรม.	24
3.2	ควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์ไว้บริการแก่ประชาชนโดยเฉพาะ	22
3.3	ควรเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตให้ประชาชนในวันหยุดราชการ โดยเฉพาะ	14
3.4	ควรมีการจัดทำเว็บไซต์ อบรม.ไว้บริการระบบสารสนเทศ	11
3.5	ควรจัดให้มีอินเทอร์เน็ตให้บริการแก่ประชาชนโดยเฉพาะ	10
รวม		81

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ค่าความถี่
<b>4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ</b>		
4.1	ควรร่นระยะเวลาให้บริการให้รวดเร็วมากกว่าปัจจุบันนี้	18
4.2	เมื่อเจ้าหน้าที่ไปประชุมหรืออบรมสัมมนาควรมอบงานให้เจ้าหน้าที่อื่นทำแทน กรณีการมาติดต่องานที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าต้องเสียเวลาในวันต่อมา	16
4.3	ควรมาติดต่องานที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าเมื่อเจ้าหน้าที่ไปประชุมหรืออบรมสัมมนา ต้องเสียเวลาในวันต่อไป	12
รวม		46
<b>5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ</b>		
5.1	ควรให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ ทุกๆครั้ง มากกว่าการบริการปัจจุบันนี้	14
5.2	ควรมีการอนุมัติให้เร็ว เมื่อมีการขอถ่ายเอกสารข้อมูลราชการ	12
5.3	ควรจัดให้มีห้องสมุดเพื่อบริการแก่ประชาชน	10
รวม		36

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ความสะดวกสบายที่ได้รับ เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย ดังนี้ ควรปรับปรุงดูแลสถานที่บริการ เช่น ห้องน้ำให้สะอาดขึ้น ควรจัดบริเวณจอดรถสำหรับผู้มาขอใช้บริการโดยเฉพาะ ควรมีศาลาพักผ่อนสำหรับผู้มาขอรับบริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย ดังนี้ ควรแนะนำให้เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพและแสดงความสุภาพมากขึ้น ควรมีรางวัลต่อเจ้าหน้าที่บริการที่ดีประทับใจทุกๆปี ควรจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาดูงานการบริการที่ดีทุกๆปี ควรมีการประเมินผลงานการบริการของเจ้าหน้าที่ทุกๆปี

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับเรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย ดังนี้ ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์ อบรมให้ทันสมัยและเพียงพอ เช่นวารสารเผยแพร่ อบรม ควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์ไว้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะ ควรเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตให้ประชาชนในวันหยุดราชการ โดยเฉพาะ ควรมีการจัดทำเว็บไซต์ อบรมไว้บริการระบบสารสนเทศ ควรจัดให้มีอินเทอร์เน็ตให้บริการแก่ประชาชนโดยเฉพาะ

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย ดังนี้ ควรย่นระยะเวลาให้บริการให้รวดเร็วกว่าปัจจุบันนี้ เมื่อเจ้าหน้าที่ไปประชุมหรืออบรมสัมมนาควรมอบงานให้เจ้าหน้าที่อื่นทำแทน กรณีการมาติดต่องานที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าต้องเสียเวลาในวันต่อมา ควรมาติดต่องานที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าเมื่อเจ้าหน้าที่ไปประชุมหรืออบรมสัมมนา ต้องเสียเวลาในวันต่อไป

5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย ดังนี้ ควรให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการทุก ๆ ครั้ง มากกว่าการบริการปัจจุบันนี้ ควรมีการอนุมัติให้เร็ว เมื่อมีการขอถ่ายเอกสารข้อมูลราชการ ควรจัดให้มีห้องสมุดเพื่อบริการแก่ประชาชน