



การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2562

ดร.ทัชชวัฒน์ เหล่าสุวรรณ

ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินในครั้งนี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ใน 7 ประเด็นตัวชี้วัดตามลักษณะภาระงาน 4 ด้าน คือ งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษี งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสาธารณภัย ประกอบความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจและประเมิน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก โดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 (ค่าเฉลี่ย 4.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน ปรากฏผลดังนี้

- | | |
|--|--------------|
| 1. ด้านรายได้ หรือภาษี การจัดเก็บภาษี | ร้อยละ 98.20 |
| 2. ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ | ร้อยละ 93.60 |
| 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การลงทะเบียนผู้สูงอายุ
ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อเอดส์ | ร้อยละ 95.40 |
| 4. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การให้ความช่วยเหลือ
ประชาชนด้านสาธารณภัย | ร้อยละ 95.40 |

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิกเป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 4.81 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.20 ดังนั้น ควรรักษาระดับการให้บริการที่ดีและมีมาตรฐานสูงดังกล่าวนี้ รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอันจะนำมาสู่ความพึงพอใจสูงสุดต่อไป