



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม  
ประจำปีงบประมาณ 2561

ดร.ทัชชวัฒน์ เหล่าสุวรรณ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์รังสฤษดิ์ สรรพอาษา  
นางสาวศศิธร วงษาไฮ

ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาคั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก อำเภอศรีบึง จังหวัดมหาสารคาม ใน 7 ประเด็น ตัวชี้วัดตามลักษณะภาระงาน 4 ด้าน คือ งานด้านรายได้ การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านสาธารณสุข การป้องกันและควบคุมโรค ประกอบความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก โดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 94.85 (ค่าเฉลี่ย 4.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน ปรากฏผลดังนี้

- |  |              |
|--|--------------|
| 1. ด้านรายได้ การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี                             | ร้อยละ 97.80 |
| 2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ | ร้อยละ 92.00 |
| 3. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง                                  | ร้อยละ 92.00 |
| 4. ด้านสาธารณสุข การป้องกันและควบคุมโรค                                  | ร้อยละ 97.60 |

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิกเป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 4.74 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.85 ดังนั้น ควรรักษาระดับการให้บริการที่ดีและมีมาตรฐานสูงดังกล่าวนี้ รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอันจะนำมาสู่ความพึงพอใจสูงสุดต่อไป