

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

รายงานประเมิน ความพึงพอใจในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรคข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ การประเมินครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อภารกิจของหน่วยงานที่ให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

และมีคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเสนอแนะต่อการปรับปรุง การให้บริการลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด

สรุปผลจากการประเมินโดยศึกษาจาก ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๗๐๑ คนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ ได้ผลสรุปดังนี้

๑. ประชาชนมีความพึงพอใจ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้าน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๔๑ ซึ่งจัดอยู่ในคุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐

๒. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการลำดับ ตามนี้

๑. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘๐ คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐

๒. งานบริการด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยความพอใจร้อยละ ๙๕.๔๙ คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐

๓. ด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยความพอใจร้อยละ ๙๕.๒๖ คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐

๔. งานบริการด้านการศึกษา ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยความพอใจร้อยละ ๙๕.๐๘ คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐

๓. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมิน พบว่า

๑. ผลงานในปีที่ผ่านมา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ ที่ประชาชนประทับใจ คือ การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในงานกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดทำแผน การแข่งขันกีฬา งานประเพณี และการบริการของเจ้าหน้าที่