



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง โทร. ๐ ๕๔๒๐ ๙๕๑๓  
ที่ ลป ๗๔๙๐๑/๗๓๖ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๓  
เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของ อบต.บ้านดง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่ อบต.บ้านดง ได้จ้างมหาวิทยาลัยเนชั่นลำปาง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ในการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างและพนักงานจ้าง นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ มหาวิทยาลัยเนชั่นลำปาง ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดงเรียบร้อยแล้ว ประกอบด้วย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก), งานด้านรายได้หรือภาษี, งานด้านสาธารณสุข, งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Random Sampling)

### ผลการศึกษา พบว่า

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ในงานที่ให้บริการจำแนกตามงานทั้ง ๕ ภาระงาน ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๕ หรือร้อยละ ๘๙.๐ โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

สามารถนำเสนอในตาราง ดังนี้

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	ผลระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
๑. พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๕๓	มากที่สุด	๙๐.๖
๒. การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	๔.๔๘	มากที่สุด	๘๙.๖
๓. รายได้หรือภาษี	๔.๔๖	มากที่สุด	๘๙.๒
๔. สาธารณสุข	๔.๓๙	มากที่สุด	๘๗.๘
๕. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๓๗	มากที่สุด	๘๗.๔
รวมทุกด้าน	๔.๔๕	มากที่สุด	๘๙.๐

ข้อเสนอแนะ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดงอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ ร้อยละ ๘๙.๐ อย่างไรก็ตามมีประชาชนบางส่วนมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา ดังนี้

๑. ผู้บริหารและบุคลากรควรลงพื้นที่เพื่อพบปะประชาชน เพื่อรับฟังความคิดเห็นอันจะเป็นการหาแนวทางเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตอย่างต่อเนื่องตลอดจนควรสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของพนักงานบางคน ที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับประชาชนอีกด้วย

๒. อบต. ควรหาแหล่งน้ำดิบที่เพียงพอต่อความจำเป็น ทั้งสำหรับการอุปโภคและบริโภค และเพื่อการเกษตร

๓. ควรมีการสื่อสาร สร้างความเข้าใจกับประชาชนเกี่ยวกับการใช้งบประมาณในกิจกรรม/โครงการต่างๆ ทั้งนี้เพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้

๓. ข้อพิจารณา/ข้อเสนอ

เพื่อให้การดำเนินการด้านการให้บริการประชาชนได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องและประชาชนพึงพอใจมากที่สุด เห็นควรนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาให้บริการดีขึ้นต่อไป รายละเอียดตามเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นางสาว วราพร  
(นางสาววราพร ภูวงค์)  
นักทรัพยากรบุคคล

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

ข้อไปปรึกษา

(ลงชื่อ)   
(นางศิริพร เครือวงศ์)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

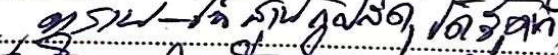
เสนอปรึกษา

ว่าที่ร้อยเอก

(ชัยทัศน์ ศรีนันทชัย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

(ลงชื่อ)

(นายศุภร์ ไทยธนสุกานต์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง