



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง โทร. ๐ ๕๔๒๐ ๙๕๑๓  
ที่ ลป ๗๔๙๐๑/๖๗๗๗ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๔  
เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของ อบต.บ้านดง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่ อบต.บ้านดง ได้จ้างมหาวิทยาลัยเนชั่นลำปาง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ในการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างและพนักงานจ้าง นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ มหาวิทยาลัยเนชั่นลำปาง ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดงเรียบร้อยแล้ว ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา, งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานด้านรายได้หรือภาษี, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

### ผลการศึกษา พบว่า

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ในงานที่ให้บริการจำแนกตามงานทั้ง ๕ ภาระงาน ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๗ หรือร้อยละ ๘๙.๔ โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในงานด้านการศึกษา รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง มีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการในส่วนของผู้ให้บริการ รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวก

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ และ ๒๕๖๔ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งนี้ ระดับความพึงพอใจในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าปี ๒๕๖๓ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ และ ๔.๕๓ ตามลำดับ

สามารถนำเสนอในตาราง ดังนี้

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	ผลระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
๑. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	๔.๕๕	มากที่สุด	๙๑.๐
๒. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๕๓	มากที่สุด	๙๐.๖
๓. งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๔.๔๖	มากที่สุด	๘๙.๒
๔. งานด้านพัฒนาพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๔๔	มากที่สุด	๘๘.๘
๕. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๓๙	มากที่สุด	๘๗.๘
รวมทุกด้าน	๔.๔๗	มากที่สุด	๘๙.๔

**ข้อเสนอแนะ**

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตามมีประชาชนบางส่วนมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา ดังนี้

๑. อบต. ควรให้บริการด้านสาธารณสุขโดยด้วยความรวดเร็วและครอบคลุม เช่น ไฟกึ่งบางหมู่บ้านยังไม่ครอบคลุมทุกจุด การบริการเก็บขยะไม่สม่ำเสมอและต่อเนื่อง เป็นต้น

๒. การประสานการทำงานร่วมกันระหว่างตัวแทนของท้องถิ่น (ส.อบต.) และท้องถิ่น (ผญบ.) ยังไม่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

**๓. ข้อพิจารณา/ข้อเสนอ**

เพื่อให้การดำเนินการด้านการให้บริการประชาชนได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องและประชาชนพึงพอใจมากที่สุด เห็นควรนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาให้บริการดีขึ้นต่อไป รายละเอียดตามเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวิลาวรรณ พุชรธรรม)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

..... เพื่อไปขอพิจารณา/ขอจัดทำโครงการสร้างเสริมภาวสันติสุขในชุมชน  
..... ส.ค.ท.อบต. = ต.บ้านดง เพื่อให้มีร่มเงาของกลีบดอกไม้กับใบหญ้าในชุมชน

(ลงชื่อ)

(นางศิริพร เครือวงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

.....

ว่าที่ร้อยเอก

(ชัยทัศน์ ศรีนนชัย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

.....

(ลงชื่อ)

ว่าที่ร้อยเอก

(ชัยทัศน์ ศรีนนชัย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

ที่ มนช. ๑๒๐๐/๒๖๖๖/๒๕๖๔

๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งรายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

อ้างถึง ใบสั่งจ้างเลขที่ ๐๒๐/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๓

ตามหนังสือที่อ้างถึงองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดงได้พิจารณาเห็นชอบให้มหาวิทยาลัยเนชั่นเป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดงในภารกิจ ๕ ด้าน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

บัดนี้ทางมหาวิทยาลัยเนชั่นได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงใคร่ขอส่งรายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง จำนวน ๕ เล่ม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในโอกาสต่อไป

ชื่อย่อ ทชชก

ส่งไปต.ดง/ทชชก

- ต.ดง/ทชชก/ทชชก/ทชชก/ทชชก/ทชชก

ขอแสดงความนับถือ

ราชนา ต.ดง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา ตันเปาว์)

อธิการบดี มหาวิทยาลัยเนชั่น

คณะบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น โทรศัพท์ ๐๕๔ ๒๖๕๑๗๐-๖ ต่อ ๑๒๔

ผู้ประสานงาน ดร.อัศนี นาน ๐๘๐ ๑๒๘ ๙๕๕๒

ที่ มนช. ๑๒๐๐/๒๖๕๖/๒๕๖๔

๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอรับรองสรุปผลรายงานประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

อ้างถึง ใบสั่งจ้างเลขที่ ๐๒๐/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย

- |  |       |   |     |
|--|-------|---|-----|
| ๑. แบบสอบถาม                               | จำนวน | ๑ | ชุด |
| ๒. สถานที่ เอกสาร หลักฐาน และตัวอย่างบุคคล | จำนวน | ๑ | ชุด |

ตามหนังสือที่อ้างถึงองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดงได้พิจารณาเห็นชอบให้มหาวิทยาลัยเนชั่นเป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดงในภารกิจ ๕ ด้าน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

บัดนี้ทางมหาวิทยาลัยเนชั่นได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงใคร่ขอรับรองสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดงทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔ ระดับคะแนน ๔.๔๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในโอกาสต่อไป

เรียน นาย กฤษณ์

- ม. เนชั่น แจกทรัพย์สิน ๑๖๖๗

รายงานประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

อบต. บ้านดง

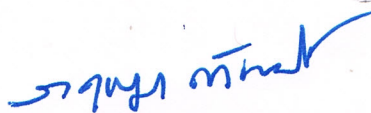
- เพื่อโปรดพิจารณา.

๒๗

๕ ต.ค. ๖๔

คณะบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น โทรศัพท์ ๐๕๔ ๒๖๕๑๗๐-๖ ต่อ ๑๒๔  
ผู้ประสานงาน ดร.อัคนีย์ ภู น่าน ๐๘๐ ๑๒๘ ๙๕๕๒

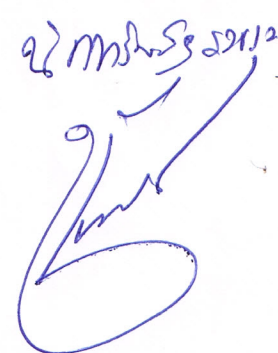
ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา ตันเปาว์)

อธิการบดี มหาวิทยาลัยเนชั่น

- เพื่อโปรดพิจารณา  
- ตามองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง



## สรุปสถานที่ เอกสาร หลักฐาน และตัวอย่างบุคคล

ทีมวิจัยได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดงโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้

### เชิงปริมาณ

- สํารวจข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการครอบคลุมพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ได้แก่ บ้านหัวฝาย บ้านดง บ้านท่าสี่ บ้านจำป๋วย บ้านกลาง บ้านแม่ส้าน บ้านสวนป่าแม่เมาะ และบ้านหัวฝายหลายทุ่ง

### เชิงคุณภาพ

- ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร อาทิ รายงานผลการดำเนินงาน รายงานประจำปี ข้อมูลจากเว็บไซต์ <http://www.bandonglocal.go.th> ตำรา ทฤษฎี แนวคิด หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน ประชาชน และผู้เกี่ยวข้อง

- ดำเนินการสัมภาษณ์ (เพิ่มเติม) กับประชาชนผู้ใช้บริการที่ครอบคลุมทุกหมู่บ้านในประเด็นภารกิจ ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างแล้วนำเสนอในส่วนของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา