



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพุด  
ที่.....สป.๗๒๓๐๑/๑๗๙.....วันที่.....๖ มิถุนายน ๒๕๖๕  
เรื่อง.....ขออนุมัติดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและ  
การให้บริการประชาชน...ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพุด

### ๑. เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการเพื่อวางกรอบแนวทางการบริหารราชการ โดยเฉพาะในมาตรา ๗/๑ กำหนดว่า "การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐควม มีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน" ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางพระราชกฤษฎีกานี้โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๗

### ๒. ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลพุดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งได้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้ขึ้นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยกรนั้น และหลักเกณฑ์วิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ดังนั้นการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพุดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ โดยเฉพาะงานด้านการบริการซึ่งเป็นหนึ่งในระบบการบริการสาธารณะที่ผู้บริหารทุกคนต้องร่วมมือกันปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุดอีกทั้งเพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการดังกล่าว รวมถึงกระบวนการลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้เกิดความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของประชาชนอำนวยความสะดวกเพื่องานบริการที่มีคุณภาพและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเกินความจำเป็นจนสามารถให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพุดแก่กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

### ๓. ข้อกฎหมาย/ระเบียบและหนังสือสั่งการ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางพระราชกฤษฎีกานี้โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๗

/๔. ข้อเสนอ...

#### ๔. ข้อเสนอและพิจารณา

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการประชาชน การทำงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการทำงานให้แก่บุคลากรทุกระดับ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพุดฉิมขออนุมัติดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตามแบบสอบถามความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางมณีรุ่ง ตวันนา)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพุดฉิม

ความเห็นรองปลัด.....



(นางสุภาวดี แสนวิเศษ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพุดฉิม

ความเห็นปลัด.....



(นายกอรตอน เดชชาญชัย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพุดฉิม

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....



(นายสรพงษ์ แสนวิเศษ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพุดฉิม





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพุด  
ที่.....สป.๗๒๓๐๑/๕๘๘.....วันที่.....๖ ตุลาคม ๒๕๖๕  
เรื่อง.....รายงานผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้  
.....บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลพุด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพุดได้สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ นั้น

บัดนี้ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพุดได้รวบรวมและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลพุด เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

(นางมณีรุ่ง ตวันนา)

หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพุด

ความเห็นรองปลัด.....

(นางสุภาวดี แสนวิเศษ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพุด

ความเห็นปลัด.....

(นายสรพงษ์ แสนวิเศษ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพุด

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นายสรพงษ์ แสนวิเศษ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพุด



รายงานผลตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ  
ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการ  
ให้บริการประชาชน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

สำรวจและรวบรวมโดยสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพุด  
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
และการให้บริการประชาชน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพุดแค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน รายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>เพศ</b>			
★ ชาย	๔๐	๔๐	
★ หญิง	๖๐	๖๐	
<b>อายุ</b>			
➤ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๕	๑๕	
➤ ๒๐ - ๔๐ ปี	๕๐	๕๐	
➤ ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๒๐	
➤ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๕	
<b>วุฒิการศึกษา</b>			
● ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๐	๒๐	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๕	๓๕	
● ปริญญาตรี	๔๐	๔๐	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕	
<b>อาชีพของผู้มารับบริการ</b>			
■ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๕	๒๕	
■ ผู้ประกอบการ	๒๕	๒๕	
■ ประชาชนผู้รับบริการ	๔๐	๔๐	
■ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๐	๑๐	
■ อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	

❖ ตอนที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
<b>๑. ด้านเวลา</b>							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๘	๒๒	-	-	-	๔.๗๘	๙๕.๖๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕	๕	-	-	-	๔.๙๕	๙๙.๐๐
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๒	๒๘	-	-	-	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๔	๒๒	๓๓	-	-	๔.๐๒	๘๐.๔๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๕	๒๓	๒๒	-	-	๔.๓๓	๘๖.๖๐
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๐	๒๐	-	-	-	๔.๘	๙๖.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๓	๑๗	-	-	-	๔.๘๓	๙๖.๖๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๓	๗๑	๖	-	-	๓.๘๓	๗๖.๖๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๘	๒๐	๒๒	-	-	๔.๓๖	๘๗.๒๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๕	๔๕	๒๐	-	-	๔.๑๕	๘๓.๐๐
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๕	๒๐	๑๕	-	-	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๐	๖๘	๑๒	-	-	๔.๐๘	๘๑.๖๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๒๐	๖๕	๑๕	-	-	๔.๐๕	๘๑.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๒	๑๘	-	-	-	๔.๘๒	๙๖.๔๐
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>	๖๐	๓๕	๕	-	-	๔.๕๕	๙๑.๐๐

ข้อเสนอแนะ

.....

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลพุดแค พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอยู่ระหว่าง (๒๑ - ๔๐ ปี) และส่วนใหญ่มีการศึกษาในปริญญาตรี และพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายข้อได้ ดังนี้

### ✍️ ด้านที่ ๑ ด้านเวลา

๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๐

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๐๐

### ✍️ ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๔๐

๒. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๐.๔๐

๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๖๐

### ✍️ ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐

๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๖๐

๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๖.๖๐

๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๒๐

๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๐๐

### ✍️ ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๐๐

๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๖๐

๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๐๐

๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔๐

✍️ ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๐๐

### ✧ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรจัดให้มีการประชุมประจำเดือน เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมกับแจ้งปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- ไฟฟ้าในหมู่บ้าน มีความสว่างทั่วถึง เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน บริการรวดเร็วเมื่อไฟฟ้าเกิดขัดข้อง

- ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนได้รับความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง