



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานอำนวยการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเบ็ญไพร

ที่ รบ ๗๕๑๐๑/ ๓๐

วันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเบ็ญไพร

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเบ็ญไพร ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบ็ญไพร ณ จุดบริการประชาชน ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเบ็ญไพร ได้รวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนจากจุดบริการประชาชนโดยใช้แบบสอบถาม และได้ประเมินผลแล้ว ปรากฏว่ามีผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบ็ญไพร โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกฉบับนี้

### ๓. ข้อกฎหมาย

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖

### ๔. ข้อพิจารณา

๔.๑ เห็นควรแจ้งให้ทุกส่วน/กองทราบผลการดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๔.๒ เห็นควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ

### ๕. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นางปิยาภรณ์ น้อยดี)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นางวนิดา ชมภูพื่น)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

(นายทัศนา แซ่มสะอาด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเบ็ญไพร

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

#### ๑.๑ เพศ

เพศชาย จำนวนทั้งหมด ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๙

เพศหญิง จำนวนทั้งหมด ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๑

#### ๑.๒ อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวนทั้งหมด ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๖

๒๐ - ๔๐ ปี จำนวนทั้งหมด ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๘

๔๑ - ๖๐ ปี จำนวนทั้งหมด ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวนทั้งหมด ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๓

#### ๑.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด

ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวนทั้งหมด ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๒

ประถมศึกษา จำนวนทั้งหมด ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๑

มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวนทั้งหมด ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๑

อนุปริญญา จำนวนทั้งหมด ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๐

ปริญญาตรี จำนวนทั้งหมด ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๖

สูงกว่าปริญญาตรี จำนวนทั้งหมด - คิดเป็นร้อยละ -

#### ๑.๔ อาชีพ

เกษตรกร จำนวนทั้งหมด ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

ธุรกิจส่วนตัว จำนวนทั้งหมด ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๑

รับราชการ จำนวนทั้งหมด ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๐

ลูกจ้าง จำนวนทั้งหมด ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๓

นักเรียน จำนวนทั้งหมด ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๘

อื่น ๆ จำนวนทั้งหมด - คน คิดเป็นร้อยละ -

### ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

การขอข้อมูลข่าวสาร จำนวนทั้งหมด ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙

การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวนทั้งหมด ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓

การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล จำนวนทั้งหมด - คน คิดเป็นร้อยละ -

การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวนทั้งหมด ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

การชำระภาษีต่างๆ จำนวนทั้งหมด ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๔

การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ จำนวนทั้งหมด ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๒

การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวนทั้งหมด ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๑

การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวนทั้งหมด ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๑

#### ๑.๕๑

การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวนทั้งหมด ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๒

อื่นๆ (เด็กแรกเกิด) จำนวนทั้งหมด ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๑



ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารบริหารส่วนตำบลเบิกไพร อ.จอมบึง จ.ราชบุรี

๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิยาศยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวสุภาพ เรียบร้อย ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๑ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ไม่มี ระดับความพึงพอใจน้อย ไม่มี ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ไม่มี

๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๖ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๔ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ไม่มี ระดับความพึงพอใจน้อย ไม่มี ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ไม่มี

๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๖ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๔ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ไม่มี ระดับความพึงพอใจน้อย ไม่มี ความพึงพอใจน้อยที่สุด ไม่มี

๓.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๗ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ไม่มี ระดับความพึงพอใจน้อย ไม่มี ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ไม่มี

๓.๕ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๔ ระดับความพึงพอใจน้อยปานกลาง จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๑ ระดับความพึงพอใจน้อย ไม่มี ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ไม่มี

๓.๖ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๗ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๖ ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ระดับความพึงพอใจน้อย ไม่มี ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ไม่มี

๓.๗ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ไม่มี ระดับความพึงพอใจน้อย ไม่มี ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ไม่มี

๓.๘ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๗ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ไม่มี ระดับความพึงพอใจน้อย ไม่มี ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ไม่มี