



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา

ที่ พง ๗๓๑๐๑/๓๕๐ วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว (ผ่านสำนักปลัด)

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว ได้มีการดำเนินการจัดทำแบบความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม เพื่อให้ประชาชนในตำบลทุ่งมะพร้าวได้แสดงความคิดเห็นและประเมินในด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าวในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๔ นั้น

ปรากฏว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จากการสุ่มสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม จำนวนประชาชน ๑๑๐ ราย มีผลการประเมินดังแนบท้าย (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ) จากผลการประเมินสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว ให้ดียิ่งขึ้นในปีงบประมาณถัดไป รวมถึงการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบถึงผลการประเมิน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายชลธิศ เข้มแข็ง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....  
.....

(นายจิตพงศ์ พันธุ์สวัสดิ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว

---

---




(นายกฤษณา จินตรัักษ์)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว

พิจารณาแล้ว

(  ) อนุมัติ

( ) ไม่อนุมัติ เนื่องจาก.....



(นายกฤษณา จินตรัักษ์)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว

สรุปแบบประเมินผลความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าวใน  
ภาพรวม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. เพศ ชาย 63 คน คิดเป็นร้อยละ 57.27  
หญิง 47 คน คิดเป็นร้อยละ 42.73  
จากการสุ่มตัวอย่างประชาชนในตำบลทุ่งมะพร้าวทั้งสิ้น 110 คน คิดเป็นร้อยละ 100

2. อายุ

อายุ ต่ำกว่า 20 ปี	3	คน	คิดเป็นร้อยละ	2.73
อายุ 21 - 40 ปี	38	คน	คิดเป็นร้อยละ	34.55
อายุ 41 - 60 ปี	58	คน	คิดเป็นร้อยละ	52.73
อายุ มากกว่า 60 ปี	11	คน	คิดเป็นร้อยละ	10

3. การศึกษา

ประถมศึกษา	ร้อยละ	44.55 (49 คน)
มัธยมศึกษาตอนต้น	ร้อยละ	30 (33 คน)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ร้อยละ	12.73 (14 คน)
อนุปริญญา/ปวส.	ร้อยละ	2.73 (3 คน)
ปริญญาตรี	ร้อยละ	10 (11 คน)
สูงกว่าปริญญาตรี	ร้อยละ	0 (0 คน)

4. อาชีพ

รับจ้าง	จำนวน	26 คน (ร้อยละ 23.64)
เกษตรกร	จำนวน	39 คน (ร้อยละ 35.45)
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	37 คน (ร้อยละ 33.64)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	7 คน (ร้อยละ 6.36)
อื่นๆ	จำนวน	1 คน (ร้อยละ 0.91)

ส่วนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>										
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	1	0.91	30	27.27	53	48.18	21	19.09	5	4.54
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ			21	19.09	55	50	27	24.55	7	6.36
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	2	1.82	28	25.45	40	36.36	30	27.27	10	9.09
4. เรียงลำดับตามก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม	1	0.91	28	25.45	45	40.9	27	24.55	9	8.18
5. ความสะดวกที่ได้รับบริการในแต่ละขั้นตอน	2	1.82	32	29.09	42	38.18	24	21.82	10	9.09
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ			38	34.55	48	43.64	16	14.55	8	7.27
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>										
1. ความสุภาพ/กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้มจริงใจ/อภัยค้ำยตี)	2	1.82	40	36.36	28	25.45	30	27.27	10	9.09
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	2	1.82	45	40.9	28	25.45	27	24.55	9	8.18
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่			38	34.55	48	43.64	16	14.55	8	7.27
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	2	1.82	45	40.9	28	25.45	36	32.72		
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	45	40.9	36	32.72	30	27.27				
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	1	0.91	28	25.45	45	40.9	27	24.55	9	8.18
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	45	40.9	44	40	22	20				
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	1	0.91	28	25.45	45	40.9	27	24.55	9	8.18
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม			21	19.09	55	50	27	24.55	7	6.36
4. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	1	0.91	30	27.27	53	48.18	21	19.09	5	4.54
5. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	2	1.82	45	40.9	28	25.45	27	24.55	9	8.18
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ			38	34.55	48	43.64	16	14.55	8	7.27
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ /ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	55	50	34	30.9	21	19.09				

8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้			38	34.55	48	43.64	16	14.55	8	7.27
<b>ด้านการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่น</b>										
1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ วางตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในฐานะผู้นำ			16	14.55	30	27.27	48	43.64	16	14.55
2. ผู้บริหารมีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในงานอย่างชัดเจน	1	0.91	28	25.45	45	40.9	27	24.55	9	8.18
3. ผู้บริหารเข้าใจและเข้าถึงผู้รับบริการและประชาชน			5	4.54	31	28.18	53	48.18	21	19.09
4. ผู้บริหารรับฟังปัญหาและพร้อมปรับปรุงแก้ไขปัญหาของประชาชน			7	6.36	21	19.09	55	50	27	24.55
<b>ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน</b>										
1. โครงการบริการสาธารณสุขโรค ด้าน การคมนาคม ถนน คู คลอง ระบายน้ำ	2	1.82	45	40.9	28	25.45	27	24.55	9	8.18
2. โครงการบริการสาธารณสุขโรคด้าน น้ำประปาเพื่อการอุปโภค บริโภค	1	0.91	30	27.27	53	48.18	21	19.09	5	4.54
3. โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานวันสงกรานต์ ลอยกระทง ฯลฯ)	2	1.82	45	40.9	28	25.45	36	32.72		
4. โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี, จัดเก็บค่าน้ำประปา, ค่าขยะมูลฝอย , อบต. เคลื่อนที่	1	0.91	28	25.45	45	40.9	27	24.55	9	8.18
5. โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ , คนพิการ	55	50	34	30.9	21	19.09				
6. โครงการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ (กีฬาต้านยาเสพติด , ส่งเสริมการแข่งขันกีฬารักชาติ ของโรงเรียนในเขตพื้นที่ อบต. )	1	0.91	28	25.45	45	40.9	28	25.45	8	7.27
7. โครงการบริการ ป้องกันภัยบรรเทาสาธารณภัย (อปพร.)	45	40.9	44	40	22	20				
8. โครงการด้านสาธารณสุข (ฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้า, รณรงค์ใช้เลือดออก)	2	1.82	45	40.9	28	25.45	36	32.72		
9. โครงการสงเคราะห์ประชาชนในช่วงสถานการณ์โควิด-19 (ถุงยังชีพ, ตู้ปันสุข)	2	1.82	45	40.9	28	25.45	27	24.55	9	8.18

### ข้อเสนอแนะของประชาชน

- เปลี่ยนผู้นำแล้วมันจะดีขึ้นเอง
- การบริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละฝ่าย
- ปัญหาคือ คนที่ทำงานเวลา07.00-18.00น. ไม่สามารถมาจ่ายค่าน้ำค่าขยะได้ ไม่สะดวกในการมา และด้วยสถานการณ์โควิด19 ควรจะให้จ่ายแบบออนไลน์ได้ โดยได้ใบเสร็จแล้วโอนจ่ายผ่านบัญชีธนาคาร แล้วให้ส่งสลิปการโอนเงินมาที่ไลน์อบต. และทางอบต. ก็ทำการถ่ายรูปใบเสร็จส่งให้กับประชาชนที่จ่ายค่าน้ำ ค่าขยะ ผ่านทางออนไลน์ ส่วนคนที่ไม่สะดวกแบบออนไลน์ ก็ให้มาจ่ายที่อบต.แบบเดิม ฝากแก้ปัญหาด้วยค่ะ บางครั้งก็ไม่มี ความจำเป็นที่จะหยุดงานเพียงเพราะมาจ่ายค่าน้ำ
- ไม่มีผู้บริหารท้องถิ่น
- ผู้นำไม่มีวิสัยทัศน์ถ้าเปลี่ยนผู้นำใหม่อะไรๆน่าจะดีกว่านี้
- สถานที่คับแคบต้องขยาย

1. ไม่ควรใช้พระเดชมากกว่าพระคุณ จะทำให้เกิดความเสื่อมศรัทธา
2. ควรมีการปรับปรุงอาคารให้มีความปลอดภัย เช่น การใส่เหล็กดัด เพื่อป้องกันการสูญหายของทรัพย์สินทางราชการ
3. บางปัญหาต้องการความรวดเร็วในการแก้ไข แต่ไม่สามารถทำได้ ต้องรอวัน เวลา ในการแก้ไข
4. ไม่มีหัวหน้างานให้คำปรึกษา ทำให้งานบางอย่างไม่เป็นไปตามความต้องการเป้าหมาย
5. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ล้าสมัย
6. ควรมีการปรับเงินเดือนให้กับบุคลากรทุกคน เพื่อความเป็นธรรม
7. สถานที่ทำงานยังไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานหน่วยงานมีห้องทำงานที่คับแคบ
8. ควรมีการมอบหมายงานให้ชัดเจน ในลำดับขั้นของผู้มอบและผู้รับมอบ มากกว่านี้
9. สวัสดิการต่างๆ ควรสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงมากกว่านี้ และควรจะมีมองจากผู้ที่ด้อยโอกาสขึ้นไป
10. การแสดงความคิดเห็น/ความจริง บางอย่างที่ถูกต้อง แต่ไม่ถูกใจ ยังไม่ได้รับการเปิดเผย
11. ควรปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรรุ่นใหม่ ทำงาน “ด้วยใจ” มากกว่านี้