



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา

ที่ พง. ๗๓๑๐๑ / ๗๗๗ วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองการบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว (ผ่านสำนักปลัด)

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว ได้มีการดำเนินการจัดทำแบบความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม เพื่อให้ประชาชนในตำบลทุ่งมะพร้าวได้แสดงความคิดเห็นและประเมินในด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าวในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๔ นั้น

ปรากฏว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จากการสุ่มสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม จำนวนประชาชน ๑๑๐ ราย มีผลการประเมินดังแนบท้าย (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ) จากผลการประเมินสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว ให้ดียิ่งขึ้นในปีงบประมาณถัดไป รวมถึงการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบถึงผลการประเมิน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายชลธิศ เข้มแข็ง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

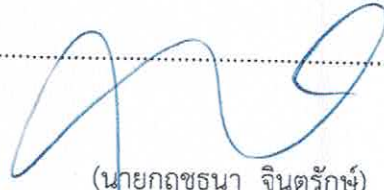
ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

(นายจิตพงษ์ พันธุ์สวัสดิ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว


(นายภุชชญา จินตรักษ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว

ความเห็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว

- ทินตกร อนุพงษ์



(นางพิรุณ นาคฤทธิ์)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว

- ให้พิจารณาเรื่องที่ดินในโครงการบริการ ตามเขตเทศบาลนคร

พิจารณาแล้ว

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ เนื่องจาก.....

1) หน่วยงานราชการอื่น ถือปฏิบัติในการให้บริการกับประชาชน
ของต้นละนน้อยงาน...ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
พร้อมผู้เกี่ยวข้อง



(นายมนิตย์ ช่วยบำรุง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว

ปลัด อบต.
หัวหน้าสำนักปลัด
ตรวจ/ทาน
พิมพ์
ร่าง

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
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	21	19.09	53	48.18	5	4.54			1	0.91
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	27	24.55	55	50	7	6.36				
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	30	27.27	40	36.36	10	9.09	2	1.82		
4. เรียงลำดับตามก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม	27	24.55	45	40.9	9	8.18	1	0.91		
5. ความสะดวกที่ได้รับบริการในแต่ละขั้นตอน	24	21.82	42	38.18	10	9.09	2	1.82		
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	16	14.55	48	43.64	8	7.27				
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ										
1. ความสุภาพ/กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้มจริงใจ/อภัยยักยัด)	28	25.45	40	36.36	30	27.27	10	9.09	2	1.82
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	28	25.45	45	40.9	27	24.55	9	8.18	2	1.82
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	48	43.64	38	34.55	16	14.55	8	7.27		
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	28	25.45	45	40.9	36	32.72	2	1.82		
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	45	40.9	36	32.72	30	27.27				
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	45	40.9	28	25.45	27	24.55	9	8.18	1	0.91
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
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	45	40.9	28	25.45	27	24.55	9	8.18	2	1.82
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 / คู่มือและ	38	34.55	48	43.64	16	14.55	8	7.27		

เอกสารให้ความรู้											
ด้านการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่น											
1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ วางตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในฐานะผู้นำ	30	27.27	48	43.64	16	14.55	16	14.55			
2. ผู้บริหารมีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในงานอย่างชัดเจน	45	40.9	28	25.45	27	24.55	9	8.18	1	0.91	
3. ผู้บริหารเข้าใจและเข้าถึงผู้รับบริการและประชาชน	53	48.18	31	28.18	21	19.09	5	4.54			
4. ผู้บริหารรับฟังปัญหาและพร้อมปรับปรุงแก้ไขปัญหาของประชาชน	55	50	27	24.55	21	19.09	7	6.36			
ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน											
1. โครงการบริการสาธารณสุขภาค ด้าน การคมนาคม ถนน คู คลอง ระบายน้ำ	27	24.55	45	40.9	28	25.45	2	1.82	9	8.18	
2. โครงการบริการสาธารณสุขภาคด้าน น้ำประปาเพื่อการอุปโภค บริโภค	21	19.09	30	27.27	53	48.18	1	0.91	5	4.54	
3. โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานวันสงกรานต์ ลอยกระทง ฯลฯ)	36	32.72	45	40.9	28	25.45	2	1.82			
4. โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี, จัดเก็บค่าน้ำประปา, ค่าขยะมูลฝอย, อบต. เคลื่อนที่	27	24.55	28	25.45	45	40.9	1	0.91	9	8.18	
5. โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ	55	50	34	30.9	21	19.09					
6. โครงการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ (กีฬาต้านยาเสพติด, ส่งเสริมการแข่งขันกีฬากรีฑา 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, อบรมค้ำชีเลือดออก)	45	40.9	28	25.45	2	1.82	36	32.72			
9. โครงการสงเคราะห์ประชาชนในช่วงสถานการณ์โควิด-19 (ถุงยังชีพ)	45	40.9	28	25.45	2	1.82	27	24.55	9	8.18	
ความพึงพอใจในภาพรวม	58	52.72	25	22.72	15	13.63	12	10.9			

ข้อเสนอแนะของประชาชน

- การบริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละฝ่าย
- ปัญหาคือ คนที่ทำงานเวลา 07.00-18.00น. ไม่สามารถมาจ่ายค่าน้ำค่าขยะได้ ไม่สะดวกในการมา และด้วยสถานการณ์โควิด19 ควรจะให้จ่ายแบบออนไลน์ได้ โดยได้ใบเสร็จแล้วโอนจ่ายผ่านบัญชีธนาคาร แล้วให้ส่งสลิปการโอนเงินมาที่ไลน์อบต. และทางอบต. ก็ทำการถ่ายรูปรูปใบเสร็จส่งให้กับประชาชนที่จ่ายค่าน้ำ ค่าขยะ ผ่านทางออนไลน์ ส่วนคนที่ไม่สะดวกแบบออนไลน์ ก็ให้มาจ่ายที่อบต.แบบเดิม ผ่ากัปัญหาด้วยค่ะ บางครั้งก็ไม่มี ความจำเป็นที่จะหยุดงานเพียงเพราะมาจ่ายค่าน้ำ
- สถานที่คับแคบต้องขยาย