



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา

ที่ พง ๗๓๑๐๑ / ๕๕๒ วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว (ผ่านสำนักปลัด)

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว ได้มีการดำเนินการจัดทำแบบความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม เพื่อให้ประชาชนในตำบลทุ่งมะพร้าวได้แสดงความคิดเห็นและประเมินในด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าวในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๗ นั้น

ปรากฏว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จากการสุ่มสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม จำนวนประชาชน ๒๔๒ ราย มีผลการประเมินดังแนบท้าย (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ) จากผลการประเมินสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว ให้ดียิ่งขึ้นในปีงบประมาณถัดไป รวมถึงการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบถึงผลการประเมิน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป


(นายปกรณ์ ศรีพราย)



(นายชสิทธิ์ เข้มแข็ง)

ผช.นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

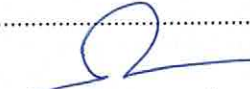

(นายจิตพงศ์ พันธุ์สวัสดิ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว.....

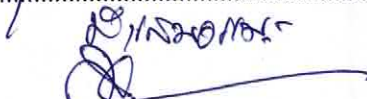

(นายกัมปนาท บุญช่วย)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว

ความเห็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว.....


(นายสุรจิต หาญช้าง)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว
ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว.....


(นายมนิตย์ ช่วยบำรุง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าว

**สรุปแบบประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมะพร้าวใน
ภาพรวม**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. เพศ	ชาย	103 คน	คิดเป็นร้อยละ	42.56
	หญิง	135 คน	คิดเป็นร้อยละ	55.78
	อื่น ๆ	4 คน	คิดเป็นร้อยละ	1.65
	รวม	242 คน	คิดเป็นร้อยละ	100

2. อายุ

อายุ 21 – 40 ปี	113 คน	คิดเป็นร้อยละ	46.69
อายุ 41 – 60 ปี	91 คน	คิดเป็นร้อยละ	37.60
อายุ มากกว่า 60 ปี	30 คน	คิดเป็นร้อยละ	12.39

3. การศึกษา

ประถมศึกษา	ร้อยละ 19.83 (48 คน)
มัธยมศึกษาตอนต้น	ร้อยละ 25.61 (62 คน)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ร้อยละ 30.99 (75 คน)
ปริญญาตรี	ร้อยละ 20.24 (49 คน)
สูงกว่าปริญญาตรี	ร้อยละ 3.71 (9 คน)

4. อาชีพ

รับจ้าง	จำนวน 99 คน (ร้อยละ 40.90)
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน 58 คน (ร้อยละ 23.96)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 11 คน (ร้อยละ 4.54)
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	จำนวน 55 คน (ร้อยละ 22.72)
ว่างงาน	17 คน (ร้อยละ 7.02)

ส่วนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	58	23.97	119	49.18	55	22.73	3	1.24	-	-
1.2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	53	21.90	120	49.59	60	24.80	5	2.70	1	0.42
1.3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	48	19.84	126	52.07	57	23.56	7	2.90	-	-
1.4. เรียงลำดับตามก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม	45	18.60	121	50.00	68	28.10	4	1.66	2	0.83
1.5. ความสะดวกที่ได้รับบริการในแต่ละขั้นตอน	54	22.32	128	52.90	54	22.32	6	2.48	-	-
1.6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	52	21.49	124	51.24	57	23.56	1	0.42	-	-
2.ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ										
2.1. ความสุภาพ/กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้มจริงใจ/อภัยค้ายดี)	64	26.45	116	47.94	54	22.32	7	2.90	-	-
2.2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	66	27.28	120	49.59	52	21.49	1	0.42	-	-
2.3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	62	25.62	130	53.72	47	19.43	7	2.90	-	-
2.4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	59	24.38	126	52.07	48	19.84	8	3.31	-	-
2.5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	64	26.45	115	47.52	55	22.73	7	2.90	1	0.242
2.6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	71	29.34	103	42.57	54	22.32	3	1.24	-	-
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
3.1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	91	37.61	115	47.52	37	15.29	-	-	1	0.42
3.2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	54	22.32	125	51.66	52	21.49	6	2.48	1	0.42
3.3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	57	23.56	134	55.38	44	18.19	7	2.90	-	-
3.4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	40	16.53	141	58.27	56	23.14	7	2.90	-	-
3.5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	30	16.12	130	53.72	61	25.21	6	2.48	1	0.42
3.6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	48	19.84	139	57.44	55	22.73	4	1.66	-	-
3.7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ /ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	54	22.32	132	54.55	51	21.08	3	1.24	-	-
3.8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	51	21.08	121	50	61	25.21	5	2.07	-	-
4.ด้านการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่น										
4.1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ วางตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในฐานะผู้นำ	62	25.62	119	49.18	48	19.84	7	2.90	-	-

4.2. ผู้บริหารมีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในงานอย่างชัดเจน	51	21.08	113	46.70	52	21.49	3	1.24	-	-
4.3. ผู้บริหารเข้าใจและเข้าถึงผู้รับบริการและประชาชน	63	26.04	128	52.90	41	16.95	3	1.24	-	-
4.4. ผู้บริหารรับฟังปัญหาและพร้อมปรับปรุงแก้ไขปัญหาของประชาชน	70	28.93	116	47.94	45	18.60	6	2.48	-	-
5.ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน										
5.1. โครงการบริการสาธารณสุขโรค ด้าน การ คมนาคม ถนน คู คลอง ระบายน้ำ	55	22.73	125	51.66	45	18.60	9	3.72	-	-
5.2. โครงการบริการสาธารณสุขโรคด้าน น้ำประปา เพื่อการอุปโภค บริโภค	51	21.08	124	51.24	48	1.84	10	4.14	1	0.42
5.3. โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานวันสงกรานต์ ลอยกระทง ฯลฯ)	59	24.38	113	46.70	56	23.14	6	2.48	-	-
5.4. โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการจัดเก็บ ภาษี, จัดเก็บค่าน้ำประปา, ค่าขยะมูลฝอย , อบต. เคลื่อนที่	43	17.77	118	48.76	65	26.86	11	4.54	1	0.42
5.5. โครงการสงเคราะห์เป็ยยังชีพผู้สูงอายุ , คน พิการ	58	23.97	119	49.18	51	21.08	6	2.48	-	-
5.6. โครงการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ (กีฬา ด้านยาเสพติด , ส่งเสริมการแข่งขันกีฬากรีฑา ของ โรงเรียนในเขตพื้นที่ อบต.)	46	19.01	104	42.98	57	23.56	5	2.07	-	-
5.7. โครงการบริการ ป้องกันภัยบรรเทาสาธารณภัย (อพพร.)	53	21.90	119	49.18	54	22.32	13	5.38	3	1.24
5.8. โครงการด้านสาธารณสุข (ฉีดวัคซีนโรคพิษ สุนัขบ้า, รณรงค์ใช้เลือดออก)	48	19.84	128	52.90	14	16.95	15	6.20	-	-
5.9. การดำเนินงานของโรงเรียน อนุบาล อบต.และ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	61	25.21	114	47.11	52	21.49	6	2.48	-	-

ส่วนที่ 3 สรุปย่อการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก		น้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	117	73.15	3	1.24
1.2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	173	74.49	6	3.12
1.3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	174	71.91	7	2.90
1.4. เรียงลำดับตามก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม	166	68.60	6	21.49
1.5. ความสะดวกที่ได้รับบริการในแต่ละขั้นตอน	182	75.22	6	2.48
1.6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	176	72.73	1	0.42
2.ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ				
2.1. ความสุภาพ/กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้มจริงใจ/อภัยยัยดี)	180	74.39	7	2.90
2.2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	186	76.87	1	0.42
2.3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	192	79.24	7	2.90

2.4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	185	76.45	8	3.31
2.5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	179	73.97	8	3.31
2.6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	174	71.91	3	1.24
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	206	85.13	1	0.42
3.2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	179	73.98	7	2.90
3.3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	191	78.94	7	2.90
3.4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	181	74.80	2.90	2.90
3.5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	160	69.84	7	2.90
3.6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	187	77.28	4	1.66
3.7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ /ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	186	76.87	3	1.24
3.8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	172	71.08	5	2.07
4.ด้านการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่น				
4.1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ วางตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ในฐานะผู้นำ	181	74.80	7	2.90
4.2. ผู้บริหารมีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในงานอย่างชัดเจน	164	67.78	3	1.24
4.3. ผู้บริหารเข้าใจและเข้าถึงผู้รับบริการและประชาชน	191	78.94	3	1.24
4.4. ผู้บริหารรับฟังปัญหาและพร้อมปรับปรุงแก้ไข ปัญหาของประชาชน	186	76.84	6	2.48
5.ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน				
5.1. โครงการบริการสาธารณสุขปึก ด้าน การคมนาคม ถนน คู คลอง ระบายน้ำ	180	74.39	9	3.72
5.2. โครงการบริการสาธารณสุขปึกด้าน น้ำประปา เพื่อการอุปโภค บริโภค	175	72.32	11	4.56
5.3. โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานวันสงกรานต์ ลอยกระทง ฯลฯ)	172	71.08	6	2.48
5.4. โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี, จัดเก็บค่าน้ำประปา, ค่าขยะมูลฝอย , อบต. เคลื่อนที่	161	66.53	12	4.96
5.5. โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ , คนพิการ	177	73.15	6	2.48
5.6. โครงการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ (กีฬาต้านยาเสพติด , ส่งเสริมการแข่งขันกีฬากรีฑา ของโรงเรียนในเขตพื้นที่ อบต.)	150	61.99	5	2.07
5.7. โครงการบริการ ป้องกันภัยบรรเทาสาธารณภัย (อปพร.)	172	71.08	16	6.62
5.8. โครงการด้านสาธารณสุข (ฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้า, รณรงค์ใช้เลือดออก)	176	72.74	15	6.20

5.9. การดำเนินงานของโรงเรียน อนุบาล อบต. และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	175	72.32	6	2.48
--	-----	-------	---	------

ข้อเสนอแนะของประชาชน

- บริการดี/เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือบริการดีมาก
- พนักงานทุกคนยิ้มแย้มแจ่มใส
- ท่านนายกและท่านรองนายก (ผู้หญิง) มีความเป็นผู้นำที่ดี
- ยังเข้าไม่ถึงประชาชน
- พนักงานน่ารักเป็นกันเอง
- ปัญหาด้านการใช้น้ำประปา
- เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง
- การบริการให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ให้สำหรับผู้มาใช้บริการ
- บริการดี
- พุดจาดี
- เวลาทำงานบางครั้งมาตอน ๑๖.๐๐ น.ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่
- เจ้าหน้าที่บริการดีพุดจาไพเราะ
- ที่จอดรถน้อยไม่มีกันสาดทางเดินกันฝนสำหรับคนที่มาติดต่อ
- ให้บริการดีมาก
- เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง
- ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วม กับ อบต.(ประชาชน,จิตอาสา)
- สถานที่สวยงามสะอาดทุกสบาย
- การให้ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร การปรับปรุงบริการในชุมชน
- มารยาท การทักทายด้วยมิตรไมตรี
- ควรลงพื้นที่รับฟังปัญหา และร่วมแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้มากกว่าที่ทำอยู่เพื่อพี่น้องประชาชนเกิดความประทับใจกันถ้วนหน้า
- การติดต่อสื่อสาร ห้องช่าง ความเดือดร้อนต่าง ๆ ช่างให้ความช่วยเหลือดีมากแก้ไขปัญหาเร็วมาก
- ดีใจทุกปีที่ อบต.ทุ่งมะพร้าวมีการแจกปฏิทิน (นายกมนตรี)
- การแก้ปัญหาในเรื่อง น้ำประปา ไฟฟ้า ล่าเข้าไปนิตหนึ่ง
- ประทับใจที่เข้าถึงลูกบ้านของทีมนายก ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก เข้าถึงปัญหาแก้ปัญหาเร่งด่วนดี
- พนักงานยิ้มแย้มกับผู้ใช้บริการบ้าง

- ผลงานชัดเจนดี
- การประชาสัมพันธ์ในการทำกิจกรรมยังเข้าไม่ค่อยถึงทุกพื้นที่
- ไม่ประทับใจการให้บริการ
- ประทับใจในบทบาทผู้นำ นายก อบต.เข้าถึงกับทุกบ้านเรือน
- การเอาใจใส่ในงานบริการทางเจ้าหน้าที่ยังมีน้อย ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ความรู้ ความเข้าใจ ในเนื้องานตอบข้อซักถามไม่ได้
- คุยได้ คุยเก่ง ทำน้อย (ทำให้มาก)
- ไม่ประทับใจ สิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ
- ส่งเสริมพื้นที่เตะฟุตบอล ปูหญ้าสนามฟุตบอล
- นายกทีมบริหารเก่ง รอดูผลงาน ควรปรับปรุงเรื่องการบริการที่เลือกพรรคพวก ไม่เท่าเทียมกัน
- ช่วยเหลือคนลำบากเป็นอย่างดี
- ประทับใจทีมงานบริหาร นายกเก่ง ย่อมมีส่วนในการพัฒนา อบต.ให้เจริญยิ่ง ๆ ขึ้นไป