

## ผลการประเมินความพึงพอใจ

ของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงาน (โครงการ/กิจกรรม)

ของเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง

ในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวม

ตามยุทธศาสตร์และประเด็นการพัฒนาของ อปท.ในเขตจังหวัด

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

โดย

เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง

อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

## การประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวงในภาพรวม

แบบที่ 3/2 เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม โดยกำหนดให้มีการเก็บข้อมูลปีละ 1 ครั้ง สรุปดังนี้

### 1. วิธีการประเมิน

#### 1.1 กำหนดรูปแบบในการประเมิน (โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผล)

- กำหนดแบบประเมินความพึงพอใจ

➤ แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงาน (โครงการ/กิจกรรม) ของเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง ในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวมตามยุทธศาสตร์และประเด็นการพัฒนาของ อปท.ในเขตจังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

- สุ่มประเมินประชากรในเขตเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง ทั้ง 8 หมู่บ้าน จำนวน 220 คน (หมู่ที่ 1-4 จำนวนบ้านละ 30 ชุด รวม 120 ชุด หมู่ที่ 5-8 จำนวนบ้านละ 25 ชุด รวม 100 ชุด)

#### 1.2 กำหนดระยะเวลาในการประเมิน

- ประเมินหลังสิ้นปีงบประมาณ สำรวจในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2562

#### 1.3 ดำเนินการประเมิน

- ลงพื้นที่และทำการสุ่มประเมินประชากร

ชื่อชุมชน	จำนวนประชากรเป้าหมาย ที่ทำแบบประเมิน
1. หมู่ที่ 1 บ้านห้วยเป้า	35
2. หมู่ที่ 2 บ้านแม่กอน	30
3. หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งข้าวพวง	35
4. หมู่ที่ 4 บ้านแม่จา	30
5. หมู่ที่ 5 บ้านห้วยป่าฮ่อม	30
6. หมู่ที่ 6 บ้านขุนคอง	30
7. หมู่ที่ 7 บ้านห้วยตีนตั้ง	30
<b>รวมประชากรเป้าหมาย</b>	<b>220 คน</b>

#### 1.4 เก็บรวบรวมแบบประเมินและข้อมูลที่ได้จากการแบบประเมิน

- เก็บรวบรวมแบบประเมินทั้งหมด 220 ชุด
- บันทึกข้อมูลจากแบบประเมินทั้งหมด 220 ชุด

#### 1.5 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมิน

1.5.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบประเมินโดยหาค่าร้อยละ

1.5.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจผลการดำเนินงานฯ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาและประเด็นการประเมินของ อปท.

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงาน (โครงการ/กิจกรรม) ของเทศบาล ตำบลทุ่งข้าวพวง ในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวม ตามยุทธศาสตร์และ ประเด็นการพัฒนาของ อปท.ในเขตจังหวัด ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

#### 1. จำนวนประชากรที่ทำแบบประเมิน จำนวน 220 คน

1.1 เพศ	ชาย	จำนวน	116	คน
1.2 เพศ	หญิง	จำนวน	104	คน

#### 2. อายุ

2.1	ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	13	คน
2.2	ระหว่าง 20 -30 ปี	จำนวน	24	คน
2.3	ระหว่าง 31 - 40 ปี	จำนวน	48	คน
2.4	ระหว่าง 41 – 50 ปี	จำนวน	32	คน
2.5	ระหว่าง 51 – 60 ปี	จำนวน	47	คน
2.6	มากกว่า 60 ปี	จำนวน	56	คน

#### 3. การศึกษา

3.1	ประถมศึกษา	จำนวน	137	คน
3.2	มัธยมหรือเทียบเท่า	จำนวน	51	คน
3.3	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน	23	คน
3.4	ปริญญาตรี	จำนวน	7	คน
3.5	สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	2	คน

#### 4. อาชีพ

4.1	รับราชการ	จำนวน	15	คน
4.2	เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	24	คน
4.3	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	36	คน
4.4	รับจ้าง	จำนวน	11	คน
4.5	นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	4	คน
4.6	เกษตรกร	จำนวน	127	คน
4.7	อื่นๆ	จำนวน	3	คน

ส่วนที่ 2 ...

## ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (คน/%)		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	176/80	40/18.8	4/1.82
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	154/70	63/28.64	3/1.36
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	147/66.82	65/29.55	8/3.63
4. ความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	130/59.09	83/37.73	7/3.18
5. ความเหมาะสมของระยะเวลาดำเนินโครงการหรือกิจกรรม	116/52.73	100/45.45	4/1.82
6. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	112/50.91	105/47.73	3/1.33
7. มีการแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	171/77.73	48/21.82	1/0.45
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	187/85	29/13.18	4/1.82

### 3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงาน (โครงการ/กิจกรรม/งาน) ของเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวงในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวมตามยุทธศาสตร์และประเด็นการพัฒนาของ อปท.ในเขตจังหวัด ปังบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า

1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 80 พึงพอใจระดับปานกลางจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 พึงพอใจระดับน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 70 พึงพอใจระดับปานกลางจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 28.64 พึงพอใจระดับน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.36
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 66.82 พึงพอใจระดับปานกลางจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55 พึงพอใจระดับน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.63
4. ความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 59.09 พึงพอใจระดับปานกลางจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 37.73 พึงพอใจระดับน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.18
5. ความเหมาะสมของระยะเวลาดำเนินโครงการหรือกิจกรรม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 52.73 พึงพอใจระดับปานกลางจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 พึงพอใจระดับน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82
6. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 50.91 พึงพอใจระดับปานกลางจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 47.73 พึงพอใจระดับน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.36
7. มีการแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 77.73 พึงพอใจระดับปานกลางจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 21.82 พึงพอใจระดับน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.45

8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 85 พึงพอใจระดับปานกลางจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.18 พึงพอใจระดับน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82

#### 4. การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจ

##### 4.1 วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจ

ตามที่เทศบาลได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชน โดยแบ่งช่วงของผลการประเมินออกเป็น 3 ระดับ คือ น้อย ปานกลาง มาก ซึ่งผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 85 เทียบกับผลการประเมินของปีงบประมาณ 2561 เพิ่มขึ้น 17.14

##### 4.2 วิเคราะห์สาเหตุของผลการประเมินที่ได้

จากการวิเคราะห์ผลการประเมินในข้อ 4.1 จะเห็นได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากต่อการดำเนินงานของ เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง มากกว่าปีที่ผ่านมา เหตุผลที่ทำให้ผลการประเมินสูงกว่าปีที่ผ่านมานี้อาจจะมาจากเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง สามารถแก้ไขปัญหายุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานของเมืองและชนบท และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง โดยข้อมูลที่จะทำให้หาสาเหตุได้คือ การเปลี่ยนแปลงของชุมชนตามตัวชี้วัดที่เลือก

#### 5. ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจ คณะกรรมการติดตามแผนประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง มีข้อเสนอแนะต่อนายกเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง ดังนี้

5.1 เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง ควรจะดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม/งานในทุกยุทธศาสตร์ให้บรรลุผลสำเร็จให้มากกว่านี้

5.2 หากไม่สามารถดำเนินการเนื่องจากเหตุผลใดก็ควรชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจ และต้องหาทางแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้ เมื่อประชาชนได้เข้าใจและปัญหาได้ถูกแก้ไขแล้วก็จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวงดีขึ้น

5.3 เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง สามารถนำผลการประเมินความพึงพอใจนี้ไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งรายละเอียดตามที่ได้แสดงในผลการประเมินความพึงพอใจข้างต้นแล้ว

\*\*\*\*\*

## ข้อเสนอแนะหมู่บ้าน/รายโครงการ

หมู่ที่ 1 - ไม่มี -

หมู่ที่ 2 โครงการก่อสร้างเตาเผาขยะครบวงจร

1. ที่ประชุมหมู่บ้านแจ้งว่า ยังต้องปรับปรุงเรื่องถนน

หมู่ที่ 3

1. อยากให้เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวงและประชาชน มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมและโครงการของเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง

หมู่ที่ 4

1. อยากให้ทำประชาคมในวันที่ประชุมประจำเดือน

หมู่ที่ 5 โครงการก่อสร้างรางระบายน้ำ

1. ทำงานไม่สวย ไม่เรียบร้อย หยาบมาก
2. ขอให้ทำดีกว่านี้

หมู่ที่ 6 - ไม่มี -

หมู่ที่ 7 - ไม่มี -

หมู่ที่ 8 - ไม่มี -