



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง

ที่ ชม.๕๖๗๐๑/๑๐๕๑

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งข้าวพวง

ตามที่เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวงได้สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ นั้น

งานนิติการได้รวบรวมและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรรัชชล หรรษา)

นิติกรปฏิบัติการ

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งข้าวพวง

(นายทินกร ทานา)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

รักษาการหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายสุชาติ สุภาเลิศ)

ปลัดเทศบาล

คำสั่ง/ความเห็น

(นายศรีวอน บุญกองรัตน์)

นายกเทศมนตรี



**ผลการประเมินความพึงพอใจ**  
ของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงาน (โครงการ/กิจกรรม)  
ของเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง  
ในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวม  
ตามยุทธศาสตร์และประเด็นการพัฒนาของ อปท.ในเขตจังหวัด  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

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. 2565
- สุ่มประเมินประชากรในเขตเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง ทั้ง 7 หมู่บ้าน จำนวน 140 คน (หมู่ที่ 1-4 จำนวนบ้านละ 20 ชุด รวม 80 ชุด หมู่ที่ 5-7 จำนวนบ้านละ 20 ชุด รวม 60 ชุด)

#### 1.2 กำหนดระยะเวลาในการประเมิน

- ประเมินหลังสิ้นปีงบประมาณ สำรวจในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2565

#### 1.3 ดำเนินการประเมิน

- ลงพื้นที่และทำการสุ่มประเมินประชากร

ชื่อชุมชน	จำนวนประชากรเป้าหมาย ที่ทำแบบประเมิน
1. หมู่ที่ 1 บ้านห้วยเป่า	20
2. หมู่ที่ 2 บ้านแม่กอน	20
3. หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งข้าวพวง	20
4. หมู่ที่ 4 บ้านแม่จา	20
5. หมู่ที่ 5 บ้านห้วยป่าอ้อม	20
6. หมู่ที่ 6 บ้านขุนคอง	20
7. หมู่ที่ 7 บ้านห้วยตีนตั้ง	20
<b>รวมประชากรเป้าหมาย</b>	<b>140 คน</b>

#### 1.4 เก็บรวบรวมแบบประเมินและข้อมูลที่ได้จากการแบบประเมิน

- เก็บรวบรวมแบบประเมินทั้งหมด 140 ชุด
- บันทึกข้อมูลจากแบบประเมินทั้งหมด 140 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 140 คน

- 1.1 เพศ ชาย จำนวน 76 คน
- 1.2 เพศ หญิง จำนวน 64 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 38 คน
- 2.4 ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 22 คน
- 2.5 ระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 26 คน
- 2.6 มากกว่า 60 ปี จำนวน 17 คน

3. การศึกษา

- 3.1 ประถมศึกษา จำนวน 72 คน
- 3.2 มัธยมหรือเทียบเท่า จำนวน 40 คน
- 3.3 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 17 คน
- 3.4 ปริญญาตรี จำนวน 9 คน
- 3.5 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน

4. อาชีพ

- 4.1 รับราชการ จำนวน 10 คน
- 4.2 เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน
- 4.3 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 16 คน
- 4.4 รับจ้าง จำนวน 11 คน
- 4.5 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 4 คน
- 4.6 เกษตรกร จำนวน 82 คน
- 4.7 อื่นๆ จำนวน 3 คน

/ส่วนที่ 2...

## ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (คน/%)		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	110/80	26/18.8	4/1.82
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	95/70	40/28.64	5/1.36
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	78/66.82	58/29.55	4/3.63
4. ความเหมาะสมของสถานที่ ที่ใช้ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	71/59.09	60/37.73	9/3.18
5. ความเหมาะสมของระยะเวลาดำเนินโครงการหรือกิจกรรม	72/52.73	65/45.45	3/1.82
6. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	70/50.91	67/47.73	3/1.33
7. มีการแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	100/77.73	39/21.82	1/0.45
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	125/85	10/13.18	5/1.82

### 3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงาน (โครงการ/กิจกรรม/งาน) ของเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวงในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวมตามยุทธศาสตร์และประเด็นการพัฒนาของ อปท.ในเขตจังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า

1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 80 พึงพอใจระดับปานกลางจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 พึงพอใจระดับน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82

2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 70 พึงพอใจระดับปานกลางจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.64 พึงพอใจระดับน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.36

3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 66.82 พึงพอใจระดับปานกลางจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55 พึงพอใจระดับน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.63

4. ความเหมาะสมของสถานที่ ที่ใช้ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 59.09 พึงพอใจระดับปานกลางจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 37.73 พึงพอใจระดับน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.18

5. ความเหมาะสมของระยะเวลาดำเนินโครงการหรือกิจกรรม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 52.73 พึงพอใจระดับปานกลางจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 พึงพอใจระดับน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82

6. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 50.91 พึงพอใจระดับปานกลางจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 47.73 พึงพอใจระดับน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.36

/7. มีการแก้ไขปัญหา...

7. มีการแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 77.73 พึงพอใจระดับปานกลางจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 21.82 พึงพอใจระดับน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.45

8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 85 พึงพอใจระดับปานกลางจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.18 พึงพอใจระดับน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82

#### 4. การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจ

##### 4.1 วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจ

ตามที่เทศบาลได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชน โดยแบ่งช่วงของผลการประเมินออกเป็น 3 ระดับ คือ น้อย ปานกลาง มาก ซึ่งผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 85 เทียบกับผลการประเมินของปีงบประมาณ 2565 เพิ่มขึ้น 17.14

##### 4.2 วิเคราะห์สาเหตุของผลการประเมินที่ได้

จากการวิเคราะห์ผลการประเมินในข้อ 4.1 จะเห็นได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากต่อการดำเนินงานของ เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง มากกว่าปีที่ผ่านมา เหตุผลที่ทำให้ผลการประเมินสูงกว่าปีที่ผ่านมา นั้น อาจจะมาจากเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง 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 โครงการก่อสร้างถนน

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 -