



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ
ด้านการดำเนินงาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู
ในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู อำเภอเมืองเชียงราย
จังหวัดเชียงราย

**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

หลักการและเหตุผล

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภูในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อรับทราบปัญหาและข้อมูลสำหรับการกำหนดนโยบาย โครงการและวางแผนในการพัฒนาได้อย่างตรงความต้องการของประชาชน

การประเมินในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู ในภาพรวม โดยนำข้อมูลไปประกอบการพิจารณา กำหนดนโยบาย โครงการ และวางแผนในการพัฒนาได้อย่างตรงความต้องการของประชาชน ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อรับทราบความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู ในปีงบประมาณ 2564 ที่ผ่านมา
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภูในภาพรวม
3. เพื่อประเมินผลข้อเสนอแนะข้อปรับปรุงในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินผลครั้งนี้เป็นการประเมินจากความคิดเห็น ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภูในภาพรวม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู ในภาพรวม รวมถึงรับทราบข้อเสนอแนะ ข้อปรับปรุงในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการประเมินผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู รวม 11 หมู่บ้าน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง จำนวน50.....ครัวเรือน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลในครั้งนี้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนตำบลห้วยชมภู ในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการโดยประสานไปยังผู้นำชุมชน ประกอบด้วย กำนันตำบลห้วยชมภู ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 11 หมู่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู เพื่อแจกแบบให้กับประชาชนในพื้นที่ และเก็บรวบรวมแบบประเมินส่งคืนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภูในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผู้ประเมินได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินโดย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินผล ใช้ค่าสถิติร้อยละนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบ
2. ความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ นำเสนอรูปแบบของร้อยละ ในตารางประกอบ
3. ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู นำเสนอรูปแบบร้อยละ
4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ นำเสนอรูปแบบของ

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ คือ ร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไป

ผู้ประเมิน ดำเนินการโดยประสานไปยังผู้นำชุมชน ประกอบด้วย กำนันตำบลห้วยชมภู ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 11 หมู่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู เพื่อแจกแบบประเมินให้กับประชาชนในพื้นที่ และเก็บรวบรวมแบบประเมินเมื่อส่งคืน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู ทั้งหมด จำนวน 100 ได้กลับคืนมา ชุด คิดเป็นร้อยละ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มเพศ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภูในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 คิดเป็นร้อยละ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	20	40
หญิง	30	60
รวม	50	100

จากตารางที่ 1 พบว่าประชาชนตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภูในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นเพศ หญิง 30 คน คิดเป็นร้อยละ 60 เพศชาย 20 คิดเป็นร้อยละ 40

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (อายุ) ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภูในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 คิดเป็นร้อยละ

ระดับอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 - 30 ปี	13	26
31 - 40 ปี	18	36
41 - 50 ปี	11	22
51 - 60 ปี	5	10
60 ปีขึ้นไป	3	6
รวม	50	100

จากตารางที่ 2 ประชาชนตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมภู ในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีอายุ 31-40 ปี ขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาคือ อายุ 20-30 คิดเป็นร้อยละ 26 และ อายุ 41-50 คิดเป็นร้อยละ 22

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ระดับการศึกษา) ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมภู ในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 คิดเป็นร้อยละ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	13	26
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	18	36
ปริญญาตรี	11	22
สูงกว่าปริญญาตรี	5	10
อื่นๆ	3	6
รวม	50	100

จากตารางที่ 3 ประชาชนตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมภูในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 การศึกษาระดับ ประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20 และระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 16

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (อาชีพ) ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมภูในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 คิดเป็นร้อยละ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	2	4
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	1	2
ค้าขาย - ธุรกิจส่วนตัว	7	14
รับจ้าง	8	16
นักเรียน นักศึกษา	2	4
เกษตรกร	30	60
อื่นๆ	-	-
รวม	50	100

จากตารางที่ 4 ประชาชนตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมภูในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีอาชีพ เกษตรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 16 และ อาชีพค้าขาย - ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 14

2.การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ตารางที่ 5 แสดงระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมภู ในภาพรวมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมภู คือ 5 ระดับโดยมีรายละเอียด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ระหว่าง 90-100	เห็นด้วยว่าพึงพอใจ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 80-90	เห็นด้วยว่าพึงพอใจ	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 70-80	เห็นด้วยว่าพึงพอใจ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 60-70	เห็นด้วยว่าพึงพอใจ	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 50-60	เห็นด้วยว่าพึงพอใจ	น้อยที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ผลรวม	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1.ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ			
1.การเข้าถึงชุมชนและประชาชน	174	69.6	
2.สามารถเข้าถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างตรงจุด	169	67.6	
3.เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการและประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึง	172	68.8	
4.ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน หน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาท้องถิ่น	177	70.8	
5.กิจกรรม/โครงการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	179	71.6	
2.ด้านคุณภาพของบริการ			
2.1 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของกิจกรรม/โครงการต่างๆ	182	72.8	
3.ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ			
3.1 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ	177	70.8	
3.2 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ	192	76.8	
3.3 มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ	180	72	
3.4 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	189	75.6	
4.ด้านความพึงพอใจของประชาชน			
4.1 การประชาสัมพันธ์และการให้บริการข้อมูล	177	70.8	
4.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น อธิยาศยติ สภาพยิ้มแย้มแจ่มใส	196	78.4	
4.3 ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่ถูกต้องชัดเจน ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	199	79.6	
4.4 ความเหมาะสมของสถานที่ดำเนินการกิจกรรม/โครงการ	190	76	
4.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรม/โครงการต่างๆ	184	73.6	
4.6 ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม/โครงการต่างๆ	180	72	
4.7 การจัดกิจกรรม/โครงการต่างๆ ครอบคลุมทุกความต้องการ	174	96.6	

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยขมภูในภาพรวม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมภู ดังนี้

1.ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ พบว่า การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมภูในภาพรวม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง คือ เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการและประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 67.6 และ สามารถเข้าถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างตรงจุดคิดเป็นร้อยละ 67.6

2.ด้านคุณภาพของบริการ พบว่า การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภูในภาพรวมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีคุณภาพของการบริการอยู่ในระดับ ปานกลาง การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ คิดเป็นร้อยละ 76.8 และผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 75.6

3. ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ พบว่าการดำเนินขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภูในภาพรวมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ความสำเร็จของภารกิจโดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ คิดเป็นร้อยละ 76.8 และ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 75.6

4.ความพึงพอใจ พบว่าประชาชนในพื้นที่ มีความพึงพอใจ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่ถูกต้องชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้รับประชาชน คิดเป็นร้อยละ 79.6 การให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น อธิยาศัยดี สภาพยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นร้อยละ 78.4

3.ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู ควรปรับปรุงและพัฒนาในเรื่อง

- การเข้าถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างตรงจุด เพราะพื้นที่ห้วยชมภูประกอบด้วย 11 หมู่บ้าน ประกอบกับภูมิประเทศเป็นภูเขา มีหลายหมู่บ้านยังต้องการความช่วยเหลือ แต่ทางอบต.ห้วยชมภูไม่สามารถเข้าไปบริหารจัดการได้อย่างเต็มที่เพราะด้วยงบประมาณ ที่ต้องพัฒนาหลายด้าน ด้วยเหตุผลนี้จึงไม่สามารถเข้าถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างตรงจุด

-ต้องการความเร่งด่วน คือการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินผลครั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภูในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นเพศ หญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60 มีอายุ จำนวน 31-40 ปี ขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมา อายุ20-30 ปี คิดเป็น ร้อยละ 26 และ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ22 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ52 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16 มีอาชีพ เกษตร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ60 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 16 อาชีพค้าขาย- ธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 14

ระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภูในภาพรวมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู ดังนี้

1.ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ พบว่า การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภูในภาพรวมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในภาพรวม อยู่ในระดับ 71.6 คือกิจกรรมโครงการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

2.ด้านคุณภาพการบริการ พบว่า การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภูอยู่ในภาพรวม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับ คือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลกิจกรรม/โครงการต่างๆ

3.ความคุ้มค่าของภารกิจ พบว่าการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภูในภาพรวมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ความสำเร็จของภารกิจโดยรวม มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ

4.ด้านความพึงพอใจ พบว่าประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่ถูกต้อง ชัดเจน ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ