

## ส่วนที่ 6

### ผลการประเมินความพึงพอใจ

#### การประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ได้ใช้แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงาน (โครงการ/กิจกรรม) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในภาพรวมตามยุทธศาสตร์และประเด็นการพัฒนา โดยสำรวจความพึงพอใจ โดยการสุ่มประเมินประชากรในเขตตำบลบ้านบัว 8 หมู่บ้าน จำนวน 100 คน ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวในภาพรวม (แบบ 3/2)

2. ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวจำแนกตามยุทธศาสตร์ (แบบ 3/3)

โดยประเมินความพึงพอใจตามยุทธศาสตร์ 5 ด้าน ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบบริหารราชการตามหลักธรรมาภิบาล

โดยได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจในประเด็นการพัฒนาในเรื่องเกี่ยวกับ

1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ
5. มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
6. มีการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา
8. มีการแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

**แบบที่ 3/2 ผลการประเมินแบบมีส่วนร่วม เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม และในแต่ละยุทธศาสตร์**

จำนวนผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละของผู้กรอกแบบสอบถามได้ ดังนี้

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ**

1. จำนวนประชากรที่ทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน(โครงการ/กิจกรรม)ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวมตามยุทธศาสตร์และประเด็นการพัฒนาของ อปท. ปีงบประมาณ 2562 จำนวน 100 คน แยกตามเพศ ได้ดังนี้

- 1.1 เพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00  
1.2 เพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00

2. แยกตามระดับอายุ ได้ดังนี้

- 2.1 ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00  
2.2 อายุ 25 - 40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00  
2.3 อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00  
2.4 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00

3. แยกตามระดับการศึกษา ได้ดังนี้

- 3.1 ระดับประถมศึกษา จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00  
3.2 ระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./เทียบเท่า จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00  
3.3 ระดับปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00  
3.4 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

4. แยกตามการประกอบอาชีพหลัก ได้ดังนี้

- 4.1 อาชีพรับราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00  
4.2 อาชีพเอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00  
4.3 อาชีพรับจ้าง/เกษตรกร จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00  
4.4 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00  
4.5 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00

**ส่วนที่ 2 สรุปผล แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของ อปท.บ้านบัว ในภาพรวม**

ประเด็น	พึงพอใจ มาก (ราย)	คิดเป็น ร้อยละ	พึงพอใจ ปานกลาง (ราย)	คิดเป็น ร้อยละ	พึงพอใจ น้อย (ราย)	คิดเป็น ร้อยละ
1) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	4	4.00	89	89.00	7	7.00
2) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	13	13.00	80	80.00	7	7.00
3) การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	14	14.11	77	77.00	9	9.00
4) การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ต่อ สาธารณะ	24	24.00	68	68.00	8	8.00
5) ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	44	44.00	44	44.44	12	12.00
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	39	39.00	52	52.52	9	9.00

7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	42	42.00	51	51.51	7	7.00
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	17	17.00	76	76.00	7	7.00
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	19	19.00	79	79.00	2	2.00
รวม	216		616		68	
ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในภาพรวม	24.00		68.44		7.55	

#### ผลจากการติดตามและประเมินจากผู้เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวในภาพรวม ซึ่งได้จากการใช้แบบสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง จำนวน 100 ชุด พบว่า ร้อยละของประชาชนที่พึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 24.00 พึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 68.44 และพึงพอใจน้อย มีค่าเฉลี่ย 7.55 แสดงว่าประชาชนพอใจในระดับปานกลางต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว

แบบ 3/3 แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว  
ในแต่ละยุทธศาสตร์

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวในแต่ละยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์การพัฒนากองการบริหารส่วนตำบลบ้านบัว		ระดับความพึงพอใจ		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
<b>1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต</b> (ค่าเฉลี่ย)		<b>35.43</b>	<b>56.86</b>	<b>7.71</b>
1.1	การพัฒนาระบบการจัดการศึกษาท้องถิ่น เช่น การส่งเสริมและพัฒนาเด็กปฐมวัย เป็นต้น	14	77	9
1.2	การพัฒนาระบบสาธารณสุข เช่น การส่งเสริมและรณรงค์ป้องกันโรคไข้เลือดออกและโรคพิษสุนัขบ้า การส่งเสริมเครื่องมือและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เป็นต้น	20	68	12
1.3	การจัดสวัสดิการสังคมและการสงเคราะห์ เช่น การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กเยาวชน การจัดเครื่องนุ่งห่มให้ผู้ประสบภัยหนาว การออกบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เป็นต้น	26	65	9
1.4	การพัฒนาระบบป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย (ไฟไหม้ น้ำท่วม พายุพัดบ้านเรือน ภัยแล้ง) การตั้งจุดบริการประชาชนในช่วงเทศกาลปีใหม่และช่วงเทศกาลสงกรานต์ เป็นต้น	42	58	0
1.5	การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ เช่น การจัดการแข่งขันกีฬาตำบล การส่งทีมเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา การส่งเสริมการออกกำลังกาย เป็นต้น	40	45	15
1.6	การส่งเสริมด้านการศึกษา ขนบธรรมเนียมประเพณีศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การจัดการประเพณีลอยกระทง การจัดงานประเพณีเข้าพรรษา การจัดงานประเพณีสงกรานต์ เป็นต้น	53	40	7
1.7	การสร้างความเข้มแข็งของชุมชน เช่น การจัดงานวันผู้สูงอายุและวันครอบครัว การส่งเสริมพัฒนาศักยภาพสตรีในตำบลบ้านบัว เป็นต้น	53	45	2
<b>2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาศรษฐกิจชุมชน</b> (ค่าเฉลี่ย)		<b>25.00</b>	<b>69.50</b>	<b>5.50</b>
2.1	การพัฒนาภาคการเกษตรชุมชน เช่น การดำเนินงานของศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลบ้านบัว การส่งเสริมเกษตรกรให้ปลูกพืชอินทรีย์ เป็นต้น	27	68	5
2.2	การส่งเสริมอาชีพ การส่งเสริมการท่องเที่ยว การพัฒนาสินค้าและหัตถกรรมชุมชน เช่น การจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์ชุมชน การจัดอบรมส่งเสริมและพัฒนาอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน เป็นต้น	23	71	6

ยุทธศาสตร์การพัฒนางานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว		ระดับความพึงพอใจ		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
<b>3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน</b> (ค่าเฉลี่ย)		<b>19.00</b>	<b>57.50</b>	<b>23.50</b>
3.1	การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรกรรม เช่น การขุดลอกลำห้วย หนอง คลอง บึง สระน้ำ การขุดเจาะบ่อบาดาล เป็นต้น	10	62	28
3.2	การพัฒนาระบบการคมนาคมขนส่ง ระบบสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ เช่น การก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ปรับปรุงผิวจราจรแอสฟัลท์ติกคอนกรีต ลงหินคลุก ก่อสร้างถนนดิน ก่อสร้างรางระบายน้ำ ขยายเขตไฟฟ้าและไฟสาธารณะในตำบล	28	53	19
<b>4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</b> (ค่าเฉลี่ย)		<b>11.50%</b>	<b>80.50%</b>	<b>8.00%</b>
4.1	การคุ้มครอง ป้องกัน อนุรักษ์ และฟื้นฟูดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว การปลูกป่า การปรับปรุงภูมิทัศน์ การกำจัดวัชพืช เป็นต้น	9	90	1
4.2	การควบคุมมลพิษเพื่อการจัดการสิ่งปฏิกูล ขยะมูลฝอย ฝุ่นละออง ก๊าซอากาศ กลิ่นและเสียง เช่น โครงการบริหารจัดการขยะ กิจกรรมคัดแยกขยะ การจัดหาถังขยะ เป็นต้น	14	71	15
<b>5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารราชการตามหลักธรรมาภิบาล</b> (ค่าเฉลี่ย)		<b>25.50%</b>	<b>59.00%</b>	<b>15.50%</b>
5.1	พัฒนาระบบบริหารงานท้องถิ่น เช่น การจัดเวทีประชาคมหมู่บ้าน / ตำบล การออกพื้นที่ให้บริการประชาชน การจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น	37	57	6
5.2	การเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การพัฒนา เช่น การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร อบต.บ้านบัว การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม บุคลากร อบต.บ้านบัว เป็นต้น	14	61	25
<b>ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน 5 ยุทธศาสตร์</b>		<b>23.28%</b>	<b>64.67%</b>	<b>12.04%</b>

### ผลการติดตามและประเมินจากผู้เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชน ผู้เกี่ยวข้องโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวในแต่ละยุทธศาสตร์ ซึ่งได้จากการใช้แบบสอบถามความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 100 ชุด แยกตามยุทธศาสตร์ 5 ด้าน ดังนี้

#### **ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต**

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวในยุทธศาสตร์ที่ 1 ภาพรวม ซึ่งได้จากการใช้แบบสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง จำนวน 100 ชุด พบว่า ร้อยละของประชาชนที่พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 35.43 พึงพอใจปานกลางร้อยละ 56.86 และพึงพอใจน้อยร้อยละ 7.71 แสดงว่าประชาชนพอใจในระดับปานกลางในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว

#### **ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน**

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวในยุทธศาสตร์ที่ 2 ภาพรวม ซึ่งได้จากการใช้แบบสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง จำนวน 100 ชุด พบว่า ร้อยละของประชาชนที่พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 25.00 พึงพอใจปานกลางร้อยละ 69.560 และพึงพอใจน้อยร้อยละ 5.50 แสดงว่าประชาชนพอใจในระดับปานกลางในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว

#### **ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน**

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวในยุทธศาสตร์ที่ 3 ภาพรวม ซึ่งได้จากการใช้แบบสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง จำนวน 100 ชุด พบว่า ร้อยละของประชาชนที่พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 19.00 พึงพอใจปานกลางร้อยละ 57.50 และพึงพอใจน้อยร้อยละ 23.50 แสดงว่าประชาชนพอใจในระดับปานกลางในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว

#### **ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวในยุทธศาสตร์ที่ 4 ภาพรวม ซึ่งได้จากการใช้แบบสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง จำนวน 100 ชุด พบว่า ร้อยละของประชาชนที่พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 11.50 พึงพอใจปานกลางร้อยละ 80.50 และพึงพอใจน้อยร้อยละ 8.00 แสดงว่าประชาชนพอใจในระดับปานกลางในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว

#### **ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบบริหารราชการตามหลักธรรมาภิบาล**

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวในยุทธศาสตร์ที่ 4 ภาพรวม ซึ่งได้จากการใช้แบบสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง จำนวน 100 ชุด พบว่า ร้อยละของประชาชนที่พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 25.50 พึงพอใจปานกลางร้อยละ 59.00 และพึงพอใจน้อยร้อยละ 15.50 แสดงว่าประชาชนพอใจในระดับปานกลางในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว

**สรุปผล** เมื่อรวมผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวในแต่ละยุทธศาสตร์ในภาพรวม พบว่าร้อยละของประชาชนที่พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 23.28 พึงพอใจปานกลางร้อยละ 64.67 และพึงพอใจน้อยร้อยละ 12.04 แสดงว่าประชาชนพอใจในระดับปานกลางในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว

### 3. การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจ

#### 3.1 วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชน โดยแบ่งช่วงของผลการประเมินออกเป็น 3 ระดับ คือ พึงพอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย ซึ่งผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 64.67 เทียบกับผลการประเมินของปีงบประมาณ 2561 เพิ่มขึ้น 9.72

#### 3.2 วิเคราะห์สาเหตุของผลการประเมินที่ได้

จากการวิเคราะห์ผลการประเมินในข้อ 3.1 จะเห็นได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการดำเนินงานของ อบต. มากกว่าปีที่ผ่านมา และมีความพึงพอใจในระดับมากเพิ่มขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา เหตุผลที่ทำให้ผลการประเมินเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาเพิ่มขึ้นนั้น อาจจะมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว สามารถแก้ไขปัญหายุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจชุมชน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ได้เพิ่มขึ้น และมีโครงการโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวเพิ่มขึ้น

#### 4. ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว มีข้อเสนอแนะต่อนายกองการบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ดังนี้

4.1 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ควรจะดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม/งานในทุกยุทธศาสตร์ให้บรรลุผลสำเร็จให้มากกว่านี้

4.2 หากไม่สามารถดำเนินการเนื่องจากเหตุผลใดก็ควรชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจ และต้องหาทางแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้ เมื่อประชาชนได้เข้าใจและปัญหาได้ถูกแก้ไขแล้ว ก็จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวดีขึ้น

4.3 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว สามารถนำผลการประเมินความพึงพอใจนี้ไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งรายละเอียดตามที่ได้แสดงในผลการประเมินความพึงพอใจข้างต้นแล้ว