



ที่ มท ๐๘๑๒/ว ๑๐๐๕

เว็บไซต์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
จังหวัดแม่ฮ่องสอน
เลขที่รับ..... 1321
วัน/เดือน/ปี..... - ๒ มีค ๒๕๖๙
เวลา..... 14.52

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐

๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ความผูกพันและความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๑๒/ว ๔๙๑๑ ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ความผูกพันและความคาดหวัง จำนวน ๑ เล่ม

ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ความผูกพันและความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สำหรับใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นั้น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขอเรียนว่า ได้รวบรวมและจัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ความผูกพันและความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เรียบร้อยแล้ว จึงขอความอนุเคราะห์จังหวัดแจ้งสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะต่อไป ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดรายงานผลการประเมินดังกล่าว ได้ที่ QR Code ท้ายหนังสือฉบับนี้

เรียน ท้องถิ่นจังหวัดแม่ฮ่องสอน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

☐ เพื่อโปรดทราบ

☒ เพื่อโปรดพิจารณา

เห็นควร...
๒๗ มี.ค. ๕๖๙. ๒๕.

ขอแสดงความนับถือ

(นายธนนท์ พรพื้ภาส)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

ประวิทย์ สมพงษ์
อธิบดี

(นายพลสิทธิ์ เกิดขวัญ)
ท้องถิ่นจังหวัดแม่ฮ่องสอน

(นายปวิตร กันทะสีมา)
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป



รายงานผลการประเมินฯ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@dla.go.th

โทร. ๐ ๒๒๔๑ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๒๕๑ - ๑๒๕๒



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

Department of Local Administration

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

พิมพ์ครั้งที่ 1 มีนาคม 2569

ที่ปรึกษา นายธีรุตม์ ศุภวิบูลย์ผล อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

ที่ปรึกษา นายธนทร์ พรหมพิภาส รองอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

เรียบเรียง นายสุวรรณชัย สมปอง ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
นางสาวพรพรรณ นิรินธนาธิ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
นางสาวเมธาวี ฤทธิกล้า นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
นางสาววรรณวิภา แสนกันยา พนักงานวิเคราะห์นโยบายและแผน

ออกแบบโดย นางสาวเมธาวี ฤทธิกล้า นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

จัดพิมพ์โดย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

สงวนลิขสิทธิ์โดย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น



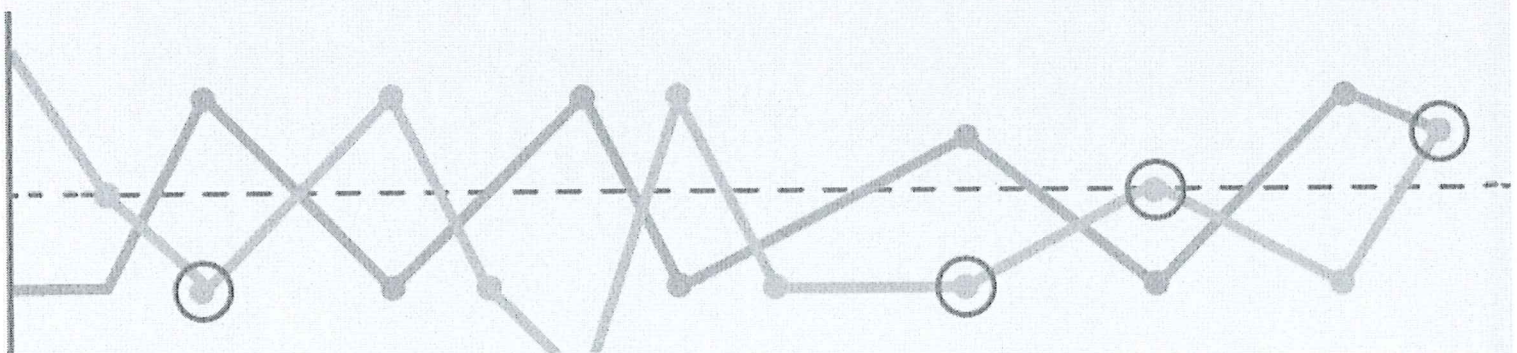
คำนำ

มติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้เป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนากระบวนการมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 เพื่อให้มีการพัฒนาระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัยและมีมาตรฐานระดับสากล สอดคล้องตามบริบทความเปลี่ยนแปลงของระบบราชการ โดยมุ่งเน้นการให้ความสำคัญและสร้างความพึงพอใจความเชื่อถือไว้วางใจการทำงานของภาครัฐและการพัฒนาไปสู่องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้ดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การให้บริการของบุคลากร กระบวนการ ความสะดวก เทคโนโลยีและคุณภาพการบริการ เพื่อลดข้อผิดพลาด การให้บริการ ลดการร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมไปถึงการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกับผู้รับบริการให้มีความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจในการบริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สามารถคาดการณ์ ความเปลี่ยนแปลงในอนาคต และตระหนักถึงการพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการตอบสนองอย่างรวดเร็วและยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รายงานเล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวม วิเคราะห์ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อยกระดับให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ มีขีดสมรรถนะสูง และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างทันโลก ทันสมัย และทันทั่วถึง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
มีนาคม 2569



สารบัญ

ความเป็นมา.....	1
การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	3
การวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ.....	8
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป.....	10
สรุปข้อมูลผู้รับบริการ.....	10
สรุปข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	11
ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจ.....	12
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	13
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	14
ผลการประเมินความพึงพอใจ (รายจังหวัด).....	15
คำอธิบายคำถาม.....	93
ส่วนที่ 3 ความผูกพัน ความเชื่อมั่นที่มีต่อการให้บริการและการร่วมงานกับ.....	95
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	
ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และความคาดหวังต่อการให้บริการ/.....	96
การร่วมงานกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	
ข้อเสนอแนะและความคาดหวัง.....	97
บรรณานุกรม.....	99