



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกลี้ยง  
อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563  
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกลี้ยง อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ

.....

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกลี้ยง มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกลี้ยง
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินโครงการต่างๆ
3. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาและแนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการต่างๆในปีต่อไป

**สรุปผลการศึกษา**

**คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 630 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 51.8 อายุระหว่าง 21 – 40 ปี และระหว่าง 41 - 60 ปี เท่าๆ กัน ร้อยละ 44.5 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 46.9 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน ร้อยละ 48.6 อาชีพเกษตรกร/กรรมกร/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์ร้อยละ 40.0 และส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 69.4

**ผลการปฏิบัติราชการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกลี้ยง ในรอบปีที่ผ่านมา**

ผลการปฏิบัติราชการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกลี้ยง ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 พบว่า ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เป็นร้อยละ 95 โดยด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95 และน้อยที่สุดได้แก่ด้านคุณภาพของงานมีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 90 เมื่อพิจารณาแยกแต่ละด้าน พบว่า

1. **ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ** โครงการก่อสร้างถนนมีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95 รองลงมาได้แก่โครงการก่อสร้างรางระบายน้ำ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 90 และน้อยที่สุดคือโครงการขยายเขตไฟฟ้า มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 85

2. **ด้านคุณภาพของงาน** โครงการสนับสนุนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95 รองลงมาได้แก่โครงการองค์การบริหารส่วนตำบลเคลื่อนที่ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 90 และน้อยที่สุดคือโครงการประชามหมู่บ้าน/ตำบล มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80

3. **ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ** โครงการองค์การบริหารส่วนตำบลเคลื่อนที่ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95 รองลงมาได้แก่โครงการประชามหมู่บ้าน/ตำบล มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 90 และน้อยที่สุดคือโครงการกองทุนเศรษฐกิจชุมชนเพื่อแก้ปัญหาความยากจน มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 85

4. **ด้านความพึงพอใจของประชาชน** โครงการก่อสร้างถนน มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 95 รองลงมาได้แก่โครงการก่อสร้างรางระบายน้ำมีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 90 และน้อยที่สุดคือโครงการขยายเขตไฟฟ้า มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 85

## อภิปรายผลการศึกษา

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 “เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกลี้ยง” ผลการศึกษาพบว่า ตัวชี้วัดทั้ง 4 ด้าน มีผลการประเมินในระดับดีมาก

จากผลการดำเนินงานดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกลี้ยงมีการดำเนินงานที่ตรงกับความต้องการของประชาชน งานที่ออกมามีคุณภาพ สามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้ ดังนั้นจึงต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 “เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินโครงการต่างๆ” ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการต่างๆของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกลี้ยง ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก โดยมีระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ 95

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินโครงการต่างๆของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกลี้ยง โดยเฉพาะโครงการที่เป็นงานโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนมีความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต ดังนั้น ผู้บริหารควรที่จะมีการส่งเสริมให้มีการดำเนินการในด้านนี้อย่างต่อเนื่องและเพิ่มช่องทางในการให้บริการประชาชนให้มากขึ้น เพื่อที่จะเป็นการสนองตอบความต้องการของประชาชนอย่างตรงจุด

แต่ในขณะเดียวกันยังมีบางโครงการที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยกว่าโครงการอื่น ๆ นั่นคือโครงการขยายเขตไฟฟ้า มีระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ 85 ที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึงด้วย เพราะใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างนาน และใช้งบประมาณในการดำเนินการจำนวนมาก ดังนั้น จึงต้องมีการทำความเข้าใจกับประชาชนว่ามีความจำเป็นเพียงใดในการดำเนินโครงการเพื่อจะได้เกิดความโปร่งใสในการบริหารงาน

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 “เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาและแนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะในปีต่อไป” ผลการศึกษา พบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากในทุกด้าน แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกลี้ยงให้ความสำคัญกับการดำเนินงานในทุกขั้นตอน ดังนั้นจึงควรที่จะรักษาระดับการดำเนินงานและพัฒนาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นไป แต่ก็ไม่ควรละเลยในจุดด้อยในบางจุด เพราะอาจกลายเป็นปัญหาในอนาคตได้

## บทสรุป

การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกลี้ยง ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก โดยภาพรวมแล้วถือว่าเป็นการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้เป็นอย่างดี ถือว่าประสบความสำเร็จในภารกิจในการให้บริการประชาชน อาจจะมีบางโครงการเท่านั้นที่ต้องทำความเข้าใจกับประชาชนบางกลุ่ม ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกลี้ยงจึงต้องรักษามาตรฐานการปฏิบัติราชการให้ได้แบบนี้อย่างต่อเนื่องหรืออาจจะมีการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศต่อไปในอนาคต

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเกลี้ยง