



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการ ปี พ.ศ.๒๕๖๔

เทศบาลตำบลเปือยน้อย
อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเป็อยน้อย อำเภอเป็อยน้อย จังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเป็อยน้อย อำเภอเป็อยน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมินนี้จะทำให้เทศบาลตำบลเป็อยน้อย ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป เทศบาลตำบลเป็อยน้อยขอขอบคุณ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรของเทศบาลตำบลเป็อยน้อย ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจของเทศบาลตำบลเป็อยน้อย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เป็นอย่างดียิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเป็อยน้อย ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

**รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเปือยน้อย อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น
ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
๑. งานให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐	๙๕.๘๐	๙๕.๕๐	๙๕.๓๐	๙๖.๘๐	๙๖.๔๐	๙๕.๙๖
๒. การยื่นเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๙๕.๒๗	๙๔.๙๖	๙๕.๕๐	๙๖.๕๐	๙๕.๘๐	๙๕.๖๐
๓. การขออนุญาตก่อสร้าง / ตัดแปลง / ต่อเติมอาคาร/การ รับรองสิ่งปลูกสร้าง	๙๕.๔๐	๙๘.๒๐	๙๕.๘๐	๙๕.๐๐	๙๕.๕๐	๙๕.๙๘
๔. การรับชำระภาษีต่าง ๆ	๙๕.๔๘	๙๔.๖๕	๙๔.๗๐	๙๗.๐๐	๙๘.๐๐	๙๕.๗๖
๕. การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับ เบี้ยยังชีพคนชรา คนพิการ ผู้ป่วย เอดส์	๙๔.๖๐	๙๔.๗๕	๙๕.๖๕	๙๖.๘๐	๙๖.๕๐	๙๕.๖๖
๖. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกัน โรคไข้เลือดออก / โควิด - ๑๙	๙๕.๗๐	๙๖.๘๐	๙๕.๗๕	๙๖.๔๐	๙๖.๘๐	๙๖.๒๙
๗. การขอประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ	๙๖.๕๐	๙๗.๗๕	๙๖.๗๕	๙๘.๘๐	๙๘.๕๐	๙๗.๖๖
๘. การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๙๕.๔๘	๙๔.๖๕	๙๔.๗๐	๙๗.๐๐	๙๘.๐๐	๙๕.๗๖
รวม	๙๕.๕๒	๙๕.๙๐	๙๕.๕๑	๙๖.๗๘	๙๖.๙๓	๙๖.๑๒

จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเป็อยน้อย พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลเป็อยน้อย คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๒ ซึ่งการบริการที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๖ และการยื่นเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ และขั้นตอนที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผลการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๓ และที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ / บุคลากรในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๑ ดังนั้น จึงขอเสนอแนะให้เทศบาลตำบลเป็อยน้อย ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการหรือขั้นตอนในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น