



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เทศบาลตำบลเป็อยน้อย  
อำเภอเป็อยน้อย จังหวัดขอนแก่น

## คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเป็อยน้อย อำเภอเป็อยน้อย จังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเป็อยน้อย อำเภอเป็อยน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของเทศบาลที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมิน การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (1)ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนั้นในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป

เทศบาลตำบลเป็อยน้อย ขอขอบคุณ ผู้บริหาร ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรของเทศบาลตำบลเป็อยน้อย ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจของเทศบาลตำบลเป็อยน้อยใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นอย่างดียิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเป็อยน้อย ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

ตุลาคม ๒๕๖๕

งานวิเคราะห์นโยบายและแผน

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕  
ของเทศบาลตำบลเปือยน้อย อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น

๑. ร้อยละการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตามภารกิจงานบริการดังนี้

ภารกิจงานบริการ	ร้อยละความพึงพอใจ			
	ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการ บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	รวม
๑. ภาษีป้าย	๙๘.๕๐	๙๗.๐๐	๙๘.๐๐	๙๗.๘๓
๒. การขอขึ้นทะเบียนเพื่อ ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙๘.๐๐	๙๘.๕๐	๙๗.๐๐	๙๗.๘๓
๓. การขอขึ้นทะเบียนเพื่อ ขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๙๗.๕๐	๙๗.๐๐	๙๗.๕๐	๙๗.๓๓
๔. การขอขึ้นทะเบียนเพื่อ ขอรับเบี้ยยังชีพเด็กแรกเกิด	๙๗.๐๐	๙๗.๐๐	๙๗.๕๐	๙๗.๑๖
๕. การขอใบอนุญาตประกอบ กิจการที่เป็นอันตรายต่อ สุขภาพ	๙๘.๐๐	๙๗.๕๐	๙๘.๕๐	๙๘.๐๐
๖. การออกใบอนุญาตสะสม อาหารและจำหน่ายอาหาร	๙๘.๕๐	๙๘.๐๐	๙๗.๕๐	๙๘.๐๐
รวม	๙๗.๙๑	๙๗.๕๐	๙๗.๖๖	๙๗.๖๙

## ๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเป็อยน้อย อำเภอเป็อยน้อย จังหวัดขอนแก่น ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการประชาชน และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของเทศบาลตำบลเป็อยน้อย ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินในด้านภารกิจการให้บริการ พบว่า การออบอนุญาติประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และการออกใบอนุญาตสะสมอาหารและจำหน่ายอาหาร ประชาชนผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ร้อยละ ๙๘.๐๐ รองลงมาคือ ภาษีป้าย และการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๓

๒.๒ จากผลการประเมินในขั้นตอนการให้บริการ พบว่าด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือร้อยละ ๙๗.๙๑ อันดับที่สองคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๖ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐

ดังนั้น เพื่อเป็นการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น จึงควรที่จะดำเนินการปรับปรุงในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เห็นควรจัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น และสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้ขอรับบริการ