



ประกาศเทศบาลเมืองบุรีรัมย์  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (Citizen Feedback)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ณ จุดบริการ (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายสกล ไกรรณภูมิ)  
นายกเทศมนตรีเมืองบุรีรัมย์

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (Citizen Feedback)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (Citizen Feedback) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ และได้ดำเนินการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ จำนวน 250 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 219 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 87.60 จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชาชน สรุปได้ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ**

**1. จำนวนประชากร**

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	78	35.60
หญิง	141	64.40
<b>รวม</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

จากข้อมูลจะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 35.60 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.40

**2. ประเภทรับบริการ**

ประเภทรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่	29.00	13.20
แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	16.00	7.30
ขอหรือต่อใบอนุญาตปลูกสร้างอาคาร/ขอหนังสือรับรองอาคาร	13.00	5.90
แจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่	15.00	6.80
ขอมีบัตรประจำตัวประชาชน บัตรหมดอายุ บัตรหาย	10.00	4.60
ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการผู้ป่วยเอดส์	28.00	12.80
ขอหรือต่อใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร	23.00	10.50
ขอหรือต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	21.00	9.60
ขอหรือต่อใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	6.00	2.70
แก้ปัญหาท่อระบายน้ำอุดตัน น้ำท่วมขัง	4.00	1.80
สนับสนุนน้ำเพื่อการบริโภค	1.00	0.50
การใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลเมืองบุรีรัมย์	10.00	4.60
จดทะเบียนพาณิชย์	4.00	1.80
คัดสำเนาทะเบียนบ้าน	4.00	1.80
ขอหรือต่อใบอนุญาตจัดตั้งตลาด	1.00	0.50
แก้ไขซ่อมแซมฝาท่อพัก	1.00	0.50
ช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย	1.00	0.50
อื่นๆ	32.00	14.60
<b>รวม</b>	<b>219.00</b>	<b>100.00</b>



จากข้อมูลจะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับบริการประเภทข้าราชการที่คืนและสิ่งปลูกสร้าง โรงเรียนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่มากที่สุด ร้อยละ 13.20 รองลงมาคือขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ /ผู้ป่วยเอดส์ ร้อยละ 12.80 และน้อยที่สุด คือ สนับสนุนน้ำเพื่อการบริโภค, ขอหรือต่อใบอนุญาตจัดตั้งตลาด, แก้วโซมแซมฝาบ่อพัก และช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ร้อยละ 0.50

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### 2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการโดยภาพรวม

ที่	รายการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	91.60	มากที่สุด
2	กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.44	88.80	มากที่สุด
3	สิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	87.60	มากที่สุด
ภาพรวม		4.47	89.40	มากที่สุด

จากข้อมูลผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ร้อยละ 89.40 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจร้อยละ 91.60 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจร้อยละ 88.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจร้อยละ 87.90

### 2.2 ความพึงพอใจในของผู้รับบริการโดยแยกแต่ละด้านการให้บริการ

#### 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ที่	รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง	$\bar{x}$	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	139	74	6	0	0	4.61	92.20	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	127	84	8	0	0	4.55	91.00	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	139	69	11	0	0	4.58	91.60	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	138	64	16	1	0	4.55	91.00	มากที่สุด
ภาพรวม							4.58	91.60	มากที่สุด

จากข้อมูลในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจร้อยละ 92.20 คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจร้อยละ 91.60 ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.60

## 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ที่	รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง	$\bar{x}$	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1	มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	108	87	21	3	0	4.37	87.40	มากที่สุด
2	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	114	88	15	2	0	4.44	88.80	มากที่สุด
3	ขั้นตอนให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	121	83	14	1	0	4.48	89.60	มากที่สุด
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	118	82	18	1	0	4.45	89.00	มากที่สุด
ภาพรวม							4.58	88.80	มากที่สุด

จากข้อมูลในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจร้อยละ 89.60 คือ ขั้นตอนให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว รองลงมา คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจร้อยละ 89.00 ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 88.80

## 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง	$\bar{x}$	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
1	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เก้าอี้	22	92	22	0	0	4.38	87.60	มากที่สุด
2	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	97	100	21	1	0	4.34	86.80	มากที่สุด
3	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	96	103	19	0	1	4.34	86.80	มากที่สุด
4	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	116	85	17	1	0	4.44	88.80	มากที่สุด
ภาพรวม							4.38	87.60	มากที่สุด

จากข้อมูลในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจร้อยละ 88.80 คือ มีอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย รองลงมา คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เก้าอี้ มีความพึงพอใจร้อยละ 87.60 ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 87.60

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ผู้สูงอายุขึ้นชั้นสองไม่สะดวก
- ขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนอย่างรวดเร็ว
- อยากให้มีเจ้าหน้าที่ออกไปสำรวจเวลากลางคืนว่ามีไฟฟ้าในเขตเทศบาลบริเวณไหนดับบ้าง จะได้รับแก้ไขโดยไม่ต้องรอให้ประชาชนมาแจ้ง
- ระบบบริการดี ดูแลประชาชนได้ดี
- เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือ บริการดีมาก ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่าน
- อยากให้มีการชำระเงินทาง QR CODE / โอน เพิ่มเติม

\*\*\*\*\*