ประกาศเทศบาลเมืองบุรีรัมย์
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ แจ้งเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา

เพื่อให้การปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนด ด้วยความเป็นธรรมและความโปร่งใส เทศบาลเมืองบุรีรัมย์จึงขอแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนทราบรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายศักดิ์ไพศาล สุทธิ)
รองนายกเทศมนตรี รักษาราชการแทน
นายกเทศมนตรีเมืองบุรีรัมย์

<u>สรุปผลการที่สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์</u>

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

(เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการ ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย จำนวน ๔๐ คน หญิง จำนวน ๖๐ คน

๒. อายุ
๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๕ คน
๒. ระหว่าง ๒๐ – ๓๐ ปี จำนวน ๒๙ คน
๓. ระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๓๐ คน
๔. ระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๒๐ คน
๕. ระหว่าง ๕๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๑๑ คน
๖. มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๕ คน

๓. การศึกษา
๑. ประถมศึกษา จำนวน ๒๓ คน
๒. มัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน ๒๗ คน
๓. อนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน ๑๕ คน
๔. ปริญญาตรี จำนวน ๑๘ คน
๕. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๕ คน
๖. อื่นๆ จำนวน ๒ คน

๔. อาชีพ
๑. รับราชการ จำนวน ๑๕ คน
๒. เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๐ คน
๓. รับจ้าง จำนวน ๓๐ คน
๔. นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๐ คน
๕. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๕ คน

๕. เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๙ คน
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๒ คน
๓. การใช้ Internet จำนวน ๕ คน
๔. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๔ คน
๕. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน จำนวน ๒ คน
๖. การออกแบบอาคาร จำนวน ๑ คน
๗. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๔ คน
๘. การชำระภาษีป้าย จำนวน ๒ คน
๙. การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๑๐ คน
๑๐. การรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน ๘ คน
๑๑. การรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ จำนวน ๑ คน
๑๒. การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒๒ คน
๑๓. การขอจัดตั้งสถานที่ผู้จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร จำนวน ๑ คน
๑๔. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๑๐ คน
๑๕. การการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน ๓ คน
๑๖. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน ๕ คน
๑๗. การใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จำนวน ๗ คน
๑๘. การใช้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จำนวน ๔ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับ...

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		มากที่สุด	มาก	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.	**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙๐	๑๐	-	-
๒.	**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** ๑. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย ๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๘๙	๑๑	-	-
๓.	**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม เก้าอี้พักรอ ๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	**๘๗**	**๑๓**	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์

๑. กลุ่มผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ – ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า และมีอาชีพรับจ้าง

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และปรับปรุง

โดยรายการประเมิน ทั้ง ๑๒ ข้อ ใน ๓ ด้าน มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามใน**ระดับมากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๓๐ และระดับมาก เฉลี่ยร้อยละ ๘.๗๐** คือ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ๙๐ คน และระดับมาก ๑๐ คน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ๘๙ คน และระดับมาก ๑๑ คน

ด้านการอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด ๘๗ คน และระดับมาก ๑๓ คน