



ประกาศเทศบาลเมืองบุรีรัมย์
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (Citizen Feedback)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ณ จุดบริการ (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสกล ไกรรณภูมิ)
นายกเทศมนตรีเมืองบุรีรัมย์

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (Citizen Feedback)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ณ จุดบริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (Citizen Feedback) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ และได้ดำเนินการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๖๐ ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน ๑๕๖ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชาชน สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

๑. จำนวนประชากร

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๘๒	๕๒.๕๖
หญิง	๗๔	๔๗.๔๔
รวม	๑๕๖	๑๐๐

จากข้อมูลจะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๒.๕๖ และเป็นเพศหญิง ร้อยละ ๔๗.๔๔

๒. ประเภทรับบริการ

ประเภทรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่	๑๘	๑๑.๕๔
จดทะเบียนพาณิชย์	๑๑	๗.๐๕
แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	๗	๔.๔๙
ขอหรือต่อใบอนุญาตปลูกสร้างอาคาร/ขอหนังสือรับรองอาคาร	๑๒	๗.๖๙
แจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่	๘	๕.๑๓
คัดสำเนาทะเบียน	๓	๑.๙๒
ขอมีบัตรประจำตัวประชาชน บัตรหมตอายุ บัตรหาย	๑๕	๙.๖๒
ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ /ผู้ป่วยเอดส์	๑๘	๑๑.๕๔
ขอหรือต่อใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร	๑๑	๗.๐๕
ขอหรือต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑๕	๙.๖๒
ขอหรือต่อใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	๓	๑.๙๒
แก้ไขซ่อมแซมฝาบ่อพัก	๕	๓.๒๑
การใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลเมืองบุรีรัมย์	๑๐	๖.๔๑
อื่นๆ	๑๔	๘.๙๗
รวมทั้งสิ้น	๑๕๖	๑๐๐

จากข้อมูลจะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับบริการประเภทชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ และขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ /ผู้ป่วยเอดส์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๔

รองลงมา รับบริการประเภทขอหรือต่อใบอนุญาต ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๒ และ น้อยที่สุด คือการมารับบริการประเภทตัดสำเนาทะเบียนและขอหรือต่อใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๒

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ที่	รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง	\bar{x}	ความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	87	62	7	0	0	4.51	มากที่สุด	90.20
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	76	71	8	0	1	4.42	มากที่สุด	88.40
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	81	62	12	0	1	4.42	มากที่สุด	88.40
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	66	75	15	0	0	4.33	มากที่สุด	86.60
ภาพรวม							4.42	มากที่สุด	88.40

จากข้อมูลในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๕๑ คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ที่	รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง	\bar{x}	ความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑	มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	57	66	25	8	0	4.10	มากที่สุด	82.00
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	65	67	23	1	0	4.26	มากที่สุด	85.20
๓	ขั้นตอนให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	66	68	22	0	0	4.28	มากที่สุด	85.60
๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	60	70	26	0	0	4.22	มากที่สุด	84.40
ภาพรวม							4.22	มากที่สุด	84.40

จากข้อมูลในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๒๘ คือ ขั้นตอนให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง	\bar{X}	ความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม แก๊ว	61	60	27	7	1	4.11	มากที่สุด	82.20
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	53	62	38	3	0	4.28	มากที่สุด	85.60
๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	77	50	27	2	0	4.47	มากที่สุด	89.40
๔	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	76	60	19	1	0	4.47	มากที่สุด	89.40
ภาพรวม							4.33	มากที่สุด	86.60

จากข้อมูลในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.47 คือ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสมและอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย รองลงมา คือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

อยากให้เทศบาลเมืองบุรีรัมย์มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำ ขั้นตอนต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
