



ประกาศเทศบาลเมืองบ้านบึง

เรื่อง การรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตามที่ เทศบาลเมืองบ้านบึงได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะจากการให้บริการประชาชน และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการและการจัดบริการสาธารณะ นั้น

โดยภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๔ ดังรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายสุรสิทธิ์ กังวลกิจ)
นายกเทศมนตรีเมืองบ้านบึง

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะจากการให้บริการประชาชน และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการและการจัดบริการสาธารณะ

โดยภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๔ ดังตาราง

มิติด้านต่างๆของการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ
<u>ด้านการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบ้านบึง</u>	
๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๗๔.๘๐
๒.ด้านสังคมและการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๘๑.๔๓
๓.ด้านความเข้มแข็งของชุมชนและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	๗๑.๐๐
๔.ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๖๖.๐๐
๕.ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๗๑.๔๐
๖.ด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาของท้องถิ่น	๘๗.๖๗
๗.ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๘๐.๓๓
รวม	๗๖.๐๙
<u>ด้านคุณภาพการบริการของหน่วยงานสังกัดของเทศบาลเมืองบ้านบึง</u>	
๑.ขั้นตอนการให้บริการ	๘๖.๖๐
๒.ช่องทางการให้บริการ	๘๕.๕๐
๓.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๙.๖๗
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๗.๘๐
รวม	๘๗.๓๙
รวมทั้งสิ้น	๘๑.๗๔

ข้อเสนอแนะ

๑. การให้บริการสระว่ายน้ำเทศบาล ควรให้ผู้สูงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไปใช้บริการฟรี
๒. การให้บริการสถานที่จอดรถซึ่งไม่เพียงพอกับผู้ใช้งาน
๓. ควรลดจำนวนลูกกระนาบบริเวณถนนหลังโรงพยาบาลบ้านบึง และเพิ่มกระຈกโค้งจราจรบริเวณทางแยก เพื่อความปลอดภัยในการสัญจร
๔. ควรปรับปรุงด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปรับปรุงสนามบาสเกตบอลหน้าที่ว่า การอำเภอบ้านบึงให้มีคุณภาพดีพร้อมใช้ตลอดเวลาและเพิ่มสนามบาสเกตบอล

ตารางสรุปร้อยละของความคิดเห็นการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบ้านบึง พ.ศ. 2566

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน						
1.1) การคมนาคมมีถนนเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ	24.00	58.00	18.00	0.00	0.00	82.00
1.2) การดูแลบำรุงรักษาถนนให้เหมาะสมต่อการสัญจร	19.00	55.00	24.00	2.00	0.00	74.00
1.3) ระบบจราจรและเส้นทางเดินรถในเขตเทศบาลมีความเหมาะสม	25.00	48.00	24.00	3.00	0.00	73.00
1.4) การดูแลบำรุงรักษาระบบระบายน้ำมีประสิทธิภาพ	20.00	49.00	25.00	6.00	0.00	69.00
1.5) ถนนและพื้นที่สาธารณะมีไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างเพียงพอ	22.00	54.00	23.00	1.00	0.00	76.00
รวม						74.80
2. ด้านสังคมและการส่งเสริมคุณภาพชีวิต						
2.1) การจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีคุณภาพ	27.00	55.00	15.00	3.00	0.00	82.00
2.2) การจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีคุณภาพ	28.00	56.00	16.00	0.00	0.00	84.00
2.3) การส่งเสริมเด็ก/เยาวชนทำกิจกรรมและอย่างสร้างสรรค์	28.00	50.00	19.00	3.00	0.00	78.00
2.4) การจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส	33.00	53.00	13.00	1.00	0.00	86.00
2.5) การติดตาม การเฝ้าระวัง การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	29.00	51.00	18.00	2.00	0.00	80.00
2.6) การให้ความรู้และดูแลด้านสุขภาพและสุขอนามัยแก่ประชาชน	28.00	56.00	13.00	3.00	0.00	84.00
2.7) การส่งเสริมการออกกำลังกายสำหรับคนทุกกลุ่มวัย	32.00	44.00	24.00	0.00	0.00	76.00
รวม						81.43
3. ด้านความเข้มแข็งของชุมชนและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน						
3.1) การให้ความรู้และทักษะการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	22.00	59.00	19.00	0.00	0.00	81.00
3.2) การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยทันทีและมีประสิทธิภาพ	18.00	56.00	26.00	0.00	0.00	74.00
3.3) ระบบกล้องวงจรปิดครอบคลุมในเขตพื้นที่และมีประสิทธิภาพ	12.00	50.00	28.00	7.00	3.00	62.00
3.4) การสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในชุมชน	13.00	54.00	24.00	8.00	1.00	67.00
รวม						71.00

ตารางสรุปร้อยละของความคิดเห็นคุณภาพการบริการของหน่วยงานสังกัดของเทศบาลเมืองบ้านบึง พ.ศ. 2566

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1) มีแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่เข้าใจได้ง่าย	33.00	57.00	10.00	0.00	0.00	90.00
1.2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว	43.00	44.00	12.00	1.00	0.00	87.00
1.3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนและเป็นระบบ	36.00	50.00	14.00	0.00	0.00	86.00
1.4) การให้บริการเป็นไปตามลำดับอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ	36.00	48.00	15.00	1.00	0.00	84.00
1.5) มีเอกสาร คู่มือ แผ่นพับ เพื่อให้ความรู้ในเรื่องที่ขอรับบริการ	33.00	53.00	12.00	2.00	0.00	86.00
รวม						86.60
2.ช่องทางการให้บริการ						
2.1) ช่องทางการให้บริการชัดเจนและเข้าถึงการบริการได้ง่าย	34.00	54.00	12.00	0.00	0.00	88.00
2.2) ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	38.00	48.00	13.00	1.00	0.00	86.00
2.3) นำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	37.00	43.00	19.00	1.00	0.00	80.00
2.4) การบริการเป็นการบริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (one stop service)	33.00	55.00	10.00	1.00	1.00	88.00
รวม						85.50
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	49.00	43.00	7.00	1.00	0.00	92.00
3.2) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ	51.00	40.00	7.00	1.00	1.00	91.00
3.3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ	52.00	38.00	9.00	1.00	0.00	90.00
3.4) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	47.00	41.00	12.00	0.00	0.00	88.00
3.5) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง	46.00	41.00	11.00	2.00	0.00	87.00
3.6) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ	47.00	43.00	8.00	1.00	1.00	90.00
รวม						89.67
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม แอร์ มีความเหมาะสม	39.00	46.00	13.00	1.00	1.00	85.00
4.2) มีป้ายบอกทาง สัญลักษณ์แสดงอาคารและช่องทางการบริการที่ชัดเจน	39.00	51.00	9.00	1.00	0.00	90.00
4.3) สถานที่มีความสะอาดและมีสภาพที่ดีต่อการให้บริการ	35.00	51.00	13.00	1.00	0.00	86.00
4.4) สถานที่ให้บริการเอื้ออำนวยต่อการให้บริการผู้สูงอายุและผู้พิการ	41.00	46.00	13.00	0.00	0.00	87.00
4.5) สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	44.00	47.00	9.00	0.00	0.00	91.00
รวม						87.80
รวมทั้งหมด						87.39
รวมทั้งหมด						81.74