



ประกาศเทศบาลเมืองบ้านบึง

เรื่อง การรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

.....

ตามที่ เทศบาลเมืองบ้านบึงได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะจากการให้บริการประชาชน และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการและการจัดบริการสาธารณะ นั้น

โดยภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๖ ดังรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายสุรสิทธิ์ กังวลกิจ)
นายกเทศมนตรีเมืองบ้านบึง

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะจากการให้บริการประชาชน และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการและการจัดการบริการสาธารณะ

โดยภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๖ ดังตาราง

| มิติด้านการบริการสาธารณะ | ร้อยละความพึงพอใจ |
|--|-------------------|
| <u>การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบ้านบึง</u> | |
| 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน | 66.90 |
| 2. ด้านสังคมและการส่งเสริมคุณภาพชีวิต | 75.83 |
| 3. ด้านความเข้มแข็งของชุมชนและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | 56.55 |
| 4. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว | 52.80 |
| 5. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | 51.14 |
| 6. ด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาของท้องถิ่น | 77.67 |
| 7. ด้านการบริหารจัดการที่ดี | 71.97 |
| รวม | 64.69 |
| <u>คุณภาพการบริการของหน่วยงานสังกัดของเทศบาลเมืองบ้านบึง</u> | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ | 75.24 |
| 2. ช่องทางการให้บริการ | 74.85 |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 81.08 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 80.12 |
| รวม | 77.82 |
| รวมทั้งสิ้น | 71.26 |

ข้อเสนอแนะ

1. การให้บริการสถานที่จอดรถซึ่งไม่เพียงพอกับผู้ใช้งาน
2. ควรตรวจสอบไฟทางตอนกลางคืนดับบริเวณชุมชนรุ่งเรืองยิ่ง เพื่อความปลอดภัยในการสัญจร
3. ควรเพิ่มจำนวนลูกกระนาตบริเวณถนนหลังบึงปตท.วัดบึงบน เพื่อความปลอดภัยในการสัญจร
4. จัดที่สำหรับนำสุนัขไปขับถ่ายเฉพาะที่ในเขตแต่ละชุมชน เพื่อลดความขัดแย้งของสมาชิกในชุมชน
5. ควรจัดระเบียบการจอดรถตามท้องถนน เนื่องจากขีควางการจราจรทำให้การจราจรติดขัด

ตารางสรุปร้อยละของความคิดเห็นการจัดการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบ้านบึง พ.ศ. 2567

| รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ร้อยละความพึงพอใจ |
|---|------------------|-------|---------|------|------------|-------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| <u>1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน</u> | | | | | | |
| 1.1) การคมนาคมมีถนนเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ | 21.60 | 56.20 | 21.10 | 1.00 | 0.00 | 77.80 |
| 1.2) การดูแลบำรุงรักษาถนนให้เหมาะสมต่อการสัญจร | 13.90 | 53.60 | 29.90 | 1.50 | 1.00 | 67.50 |
| 1.3) ระบบจราจรและเส้นทางเดินรถในเขตเทศบาลมีความเหมาะสม | 12.90 | 52.60 | 31.40 | 2.10 | 1.00 | 65.50 |
| 1.4) การดูแลบำรุงรักษาระบบระบายน้ำมีประสิทธิภาพ | 12.40 | 46.40 | 36.60 | 2.60 | 2.10 | 58.80 |
| 1.5) ถนนและพื้นที่สาธารณะมีไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างเพียงพอ | 17.00 | 47.90 | 30.90 | 2.60 | 1.50 | 64.90 |
| รวม | | | | | | 66.90 |
| <u>2. ด้านสังคมและการส่งเสริมคุณภาพชีวิต</u> | | | | | | |
| 2.1) การจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีคุณภาพ | 21.10 | 56.20 | 22.20 | 0.50 | 0.00 | 77.30 |
| 2.2) การจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีคุณภาพ | 21.60 | 58.20 | 19.60 | 0.50 | 0.00 | 79.80 |
| 2.3) การส่งเสริมเด็ก/เยาวชนทำกิจกรรมและสร้างสรรค์ | 19.10 | 52.60 | 25.30 | 3.10 | 0.00 | 71.70 |
| 2.4) การจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส | 27.80 | 49.00 | 22.20 | 1.00 | 0.00 | 76.80 |
| 2.5) การติดตาม การเฝ้าระวัง การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ | 21.60 | 55.20 | 21.60 | 0.50 | 1.00 | 76.80 |
| 2.6) การให้ความรู้และดูแลด้านสุขภาพและสุขอนามัยแก่ประชาชน | 21.10 | 53.10 | 2.70 | 3.00 | 0.00 | 74.20 |
| 2.7) การส่งเสริมการออกกำลังกายสำหรับคนทุกกลุ่มวัย | 23.20 | 51.00 | 24.20 | 0.50 | 1.00 | 74.20 |
| รวม | | | | | | 75.83 |
| <u>3. ด้านความเข้มแข็งของชุมชนและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน</u> | | | | | | |
| 3.1) การให้ความรู้และทักษะการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | 18.00 | 38.70 | 41.20 | 1.00 | 1.00 | 56.70 |
| 3.2) การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยทันทีและมีประสิทธิภาพ | 13.90 | 52.60 | 32.50 | 1.00 | 0.00 | 66.50 |
| 3.3) ระบบกล้องวงจรปิดครอบคลุมในเขตพื้นที่และมีประสิทธิภาพ | 11.30 | 37.60 | 38.70 | 9.80 | 2.60 | 48.90 |
| 3.4) การสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน | 10.30 | 43.80 | 35.60 | 6.70 | 3.60 | 54.10 |
| รวม | | | | | | 56.55 |

| รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ร้อยละความ พึงพอใจ |
|--|------------------|-------|---------|-------|------------|-----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| <u>4.ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว</u> | | | | | | |
| 4.1) การพัฒนาอาชีพแก่ประชาชนและสนับสนุน การขายสินค้าพื้นเมืองในท้องถิ่น | 14.90 | 36.60 | 36.10 | 9.80 | 2.60 | 51.50 |
| 4.2) การส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นเพื่อสร้างรายได้ | 10.80 | 43.30 | 34.50 | 8.20 | 3.10 | 54.10 |
| รวม | | | | | | 52.80 |
| <u>5.ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</u> | | | | | | |
| 5.1) การส่งเสริมการลดปริมาณขยะและการคัดแยกขยะ | 16.00 | 39.70 | 39.20 | 3.60 | 1.50 | 55.70 |
| 5.2) การปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว | 11.90 | 37.10 | 43.80 | 5.70 | 1.50 | 49.00 |
| 5.3) การส่งเสริมการลดภาวะโลกร้อน | 8.20 | 42.80 | 40.70 | 5.20 | 3.10 | 51.00 |
| 5.4) การให้ความรู้การอนุรักษ์พลังงาน และการใช้พลังงานทดแทน | 6.20 | 41.20 | 40.20 | 9.80 | 2.60 | 47.40 |
| 5.5) การดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาลพิษ | 7.20 | 45.40 | 34.00 | 11.30 | 2.10 | 52.60 |
| รวม | | | | | | 51.14 |
| <u>6.ด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาของท้องถิ่น</u> | | | | | | |
| 6.1) การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น | 29.40 | 46.90 | 19.60 | 3.10 | 1.00 | 76.30 |
| 6.2) การส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น กลองยาว อังกละ รูปร่าง ฯลฯ | 33.50 | 46.40 | 13.90 | 5.20 | 1.00 | 79.90 |
| 6.3) การส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนาคุณธรรมและจริยธรรม | 23.70 | 53.10 | 18.00 | 4.10 | 1.00 | 76.80 |
| รวม | | | | | | 77.67 |
| <u>7.ด้านการบริหารจัดการที่ดี</u> | | | | | | |
| 7.1) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการ กำหนดแผนงานโครงการ และกิจกรรมของเทศบาล | 20.10 | 58.20 | 17.50 | 2.60 | 1.50 | 78.30 |
| 7.2) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการ ตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างและการติดตามผลการใช้จ่าย งบประมาณ | 16.00 | 47.40 | 29.90 | 4.10 | 2.60 | 63.40 |
| 7.3) การจัดบริการสาธารณะมีความเสมอภาคและ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน | 19.60 | 54.60 | 20.10 | 3.10 | 2.60 | 74.20 |
| รวม | | | | | | 71.97 |
| รวมทั้งสิ้น | | | | | | 64.69 |

ตารางสรุปร้อยละของความคิดเห็นคุณภาพการบริการของหน่วยงานสังกัดของเทศบาลเมืองบ้านบึง พ.ศ. 2567

| รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ร้อยละความพึงพอใจ |
|--|------------------|-------|---------|------|------------|-------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| <u>1.ขั้นตอนการให้บริการ</u> | | | | | | |
| 1.1) มีแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่เข้าใจได้ง่าย | 18.90 | 56.80 | 24.20 | 0.00 | 0.00 | 75.70 |
| 1.2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว | 16.30 | 61.60 | 22.10 | 1.00 | 0.00 | 77.90 |
| 1.3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนและเป็นระบบ | 14.20 | 63.20 | 22.60 | 0.00 | 0.00 | 77.40 |
| 1.4) การให้บริการเป็นไปตามลำดับอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ | 17.90 | 58.90 | 22.60 | 0.50 | 0.00 | 76.80 |
| 1.5) มีเอกสาร คู่มือ แผ่นพับ เพื่อให้ความรู้ในเรื่องที่ขอรับบริการ | 14.70 | 53.70 | 30.00 | 1.60 | 0.00 | 68.40 |
| รวม | | | | | | 75.24 |
| <u>2.ช่องทางการให้บริการ</u> | | | | | | |
| 2.1) ช่องทางการให้บริการชัดเจนและเข้าถึงการบริการได้ง่าย | 19.50 | 58.90 | 21.60 | 0.00 | 0.00 | 78.40 |
| 2.2) ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ | 14.20 | 58.40 | 26.30 | 1.10 | 0.00 | 72.60 |
| 2.3) นำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ | 12.60 | 62.10 | 24.20 | 1.10 | 0.00 | 74.70 |
| 2.4) การบริการเป็นการบริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (one stop service) | 13.20 | 60.50 | 24.70 | 1.60 | 0.00 | 73.70 |
| รวม | | | | | | 74.85 |
| <u>3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u> | | | | | | |
| 3.1) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย | 29.50 | 54.70 | 14.70 | 1.00 | 0.00 | 84.20 |
| 3.2) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ | 28.40 | 55.30 | 16.30 | 0.00 | 0.00 | 83.70 |
| 3.3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ | 24.20 | 57.40 | 16.80 | 1.60 | 0.00 | 81.60 |
| 3.4) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน | 23.70 | 57.40 | 17.90 | 1.10 | 0.00 | 81.10 |
| 3.5) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง | 15.30 | 65.30 | 17.40 | 2.10 | 0.00 | 80.60 |
| 3.6) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ | 14.20 | 61.10 | 22.10 | 2.60 | 0.00 | 75.30 |
| รวม | | | | | | 81.08 |
| <u>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> | | | | | | |
| 4.1) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม แอร์ มีความเหมาะสม | 19.50 | 53.20 | 24.20 | 3.20 | 0.00 | 72.70 |
| 4.2) มีป้ายบอกทาง สัญลักษณ์แสดงอาคารและช่องทางการบริการที่ชัดเจน | 17.90 | 64.70 | 16.80 | 0.50 | 0.00 | 82.60 |
| 4.3) สถานที่มีความสะอาดและมีสภาพที่ดีต่อการให้บริการ | 23.70 | 57.40 | 18.90 | 0.00 | 0.00 | 81.10 |
| 4.4) สถานที่ให้บริการเอื้ออำนวยต่อการให้บริการผู้สูงอายุและผู้พิการ | 22.10 | 61.10 | 16.30 | 0.50 | 0.00 | 83.20 |
| 4.5) สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย | 18.90 | 62.10 | 18.20 | 0.50 | 0.00 | 81.00 |
| รวม | | | | | | 80.12 |
| รวมทั้งสิ้น | | | | | | 77.82 |

ตารางสรุปร้อยละของความคิดเห็นคุณภาพการบริการของหน่วยงานสังกัดของเทศบาลเมืองบ้านบึง พ.ศ. 2567

| หน่วยงานและเรื่องที่ขอรับบริการ | ร้อยละความพึงพอใจ |
|--|-------------------|
| <u>สำนักปลัด</u> | |
| 1. การขอทำบัตรประจำตัวประชาชน | 79.47 |
| 2. การแจ้งย้ายเข้า/ย้ายออก | 37.37 |
| 3. การแจ้งเกิด | 27.37 |
| 4. การแจ้งตาย | 23.68 |
| <u>กองการศึกษาฯ</u> | |
| 5. การขอใช้สนามกีฬาฯ 80 พรรษา | 20.53 |
| 6. การขอใช้สนามกีฬาชุมชนหนองปลาไหล | 12.63 |
| 7. การขอใช้สนามกีฬาฯ 84 พรรษา | 7.37 |
| 8. การขอใช้โรงยิมเนเซียม (80 พรรษา) | 8.95 |
| 9. การขอใช้บริการสระว่ายน้ำ | 14.74 |
| 10. การขอใช้บริการศูนย์ฟิตเนส | 15.79 |
| <u>กองคลัง</u> | |
| 11. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | 43.68 |
| 12. การชำระภาษีป้าย | 18.95 |
| 13. การขออนุญาตใช้เสียง | 14.21 |
| <u>กองช่าง</u> | |
| 14. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | 26.32 |
| 15. การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร | 14.74 |
| 16. การขออนุญาตดัดแปลงอาคาร | 12.63 |
| 17. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน/ออกแบบอาคาร | 14.74 |
| <u>กองสาธารณสุขฯ</u> | |
| 18. การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารฯ | 12.63 |
| 19. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | 10.00 |
| 20. การขออนุญาตฆ่าสัตว์ | 7.89 |
| 21. การขอใช้บริการรถดูสิ่งปฏิกูล (คูดล้อม) | 46.32 |
| <u>กองสวัสดิการฯ</u> | |
| 22. การติดต่อ/บริการด้านชุมชน | 42.11 |
| 23. การติดต่อ/บริการด้านสังคมสงเคราะห์ | 17.89 |
| 24. การติดต่อ/บริการด้านสตรีและครอบครัว | 14.21 |
| 25. การติดต่อ/บริการด้านเด็กและเยาวชน | 11.05 |
| <u>กองยุทธศาสตร์ฯ</u> | |
| 26. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | 30.00 |
| <u>การบริการอื่นๆ</u> | |
| 27.ฉีดวัคซีนสุนัข | 0.53 |
| 28.ขอใช้สถานที่ | 0.53 |
| รวมทั้งสิ้น | 20.94 |

| มิติด้านการบริการสาธารณะ | ร้อยละความพึงพอใจ |
|--|-------------------|
| <u>การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบ้านบึง</u> | |
| 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน | 66.90 |
| 2. ด้านสังคมและการส่งเสริมคุณภาพชีวิต | 75.83 |
| 3. ด้านความเข้มแข็งของชุมชนและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | 56.55 |
| 4. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว | 52.80 |
| 5. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | 51.14 |
| 6. ด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาของท้องถิ่น | 77.67 |
| 7. ด้านการบริหารจัดการที่ดี | 71.97 |
| รวม | 64.69 |
| <u>คุณภาพการบริการของหน่วยงานสังกัดของเทศบาลเมืองบ้านบึง</u> | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ | 75.24 |
| 2. ช่องทางการให้บริการ | 74.85 |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 81.08 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 80.12 |
| รวม | 77.82 |
| รวมทั้งสิ้น | 71.26 |