

รายงานผลสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการ ณ จุดให้บริการประชาชนประชาสัมพันธ์ส่วนหน้า
และสถิติการให้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลเมืองสระบุรี

จัดทำโดย งานบริการและเผยแพร่วิชาการ ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

จากการสุ่มสำรวจประชาชนที่เข้ามาขอรับบริการ จำนวน ๒๑๐ ราย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (จากผู้ทำแบบสอบถามทั้งหมด ๒๑๐ ราย)

- เพศชาย ๖๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๓
- เพศหญิง ๑๔๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕๗
- ช่วงอายุ
 - ๑๕ - ๒๕ ปี จำนวน ๖๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๙๕
 - ๒๖ - ๓๕ ปี จำนวน ๕๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๒
 - ๓๖ - ๔๕ ปี จำนวน ๕๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๙
 - ๔๖ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๔

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นในการรับบริการ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการได้ร้อยละ ๙๑.๔๖

๑. ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม วาจาไพเราะและเป็นกันเอง
ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ดี - ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๐
๒. ด้านการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ
ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ดี - ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๑
๓. ด้านการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่
ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ดี - ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๒
๔. ด้านการให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น
ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ดี - ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๖
๕. ด้านการมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์
ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ดี - ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๔
๖. ด้านความพร้อมของการให้บริการ
ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ดี - ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๓
๗. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ดี - ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๕
๘. ด้านความถูกต้องครบถ้วนของงานที่บริการ
ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ดี - ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๒
๙. ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ดี - ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๔
๑๐. สรุปความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการ
ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ดี - ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๙

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ครั้งที่ ๑ เดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๑

- พัฒนาขึ้นดีมากค่ะ
- สถานที่สะอาด เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสค่ะ
- ดีมาก มากครับ บริการดี แจ่มให้ด้วย
- เคยใช้บริการแค่ตัดทะเบียนบ้าน ยังไม่เคยใช้บริการด้านอื่น
- การทำบัตรประชาชนควรปรับปรุงหรือปรับสีภาพให้เข้มกว่านี้ เพราะแบบที่ถ่ายอยู่ทุกวันนี้มันจะซีดไป จางไว ไม่สวยงามเลย เทศบาลอื่นถ่ายรูปสวยกว่าที่นี้อีก
- ดีมาก บริการดีมาก

ครั้งที่ ๒ เดือน มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๒

- การบริการดีแล้ว ก็อยากให้เป็นอย่างนี้ตลอดไปค่ะ
- ที่จอดรถยนต์หายากมาก เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควรให้คำแนะนำสถานที่จอดรถกับผู้มาติดต่อราชการว่ามีที่ใดใกล้ ๆ ที่สามารถจอดได้ กรณีที่จอดของทางเทศบาลเต็ม
- อยากให้มีบริการถ่ายเอกสารเหมือนเดิม
- ควรปรับปรุงทางเข้า
- ป้ายแจ้งหน่วยงาน/จุดบริการยังแสดงให้เห็นไม่ค่อยชัดเจนยังต้องสอบถามจากเจ้าหน้าที่พนักงานอยู่ ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่อาจติดภารกิจอื่น ๆ อยู่ จึงต้องรอใช้เวลาในการสอบถามข้อมูล
- ทำไมพนักงาน ไม่มีบัตรรูตเข้ามางาน
- โดยรวมสถานที่สะอาด บริการรวดเร็วทันใจ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่ยังมีปัญหาสถานที่จอดรถควรจะให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ

ครั้งที่ ๓ เดือน เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๒

- วันพุธที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เวลา ๑๑.๓๐ น. จุดประชาสัมพันธ์ให้บริการดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส อธิบายดี เป็นกันเอง แนะนำได้ตรงจุด ชัดเจน
- การประเมินที่เห็นคือคะแนนโดยรวม บางท่านบริการดีมาก ประทับใจมาก ๆ ค่ะ บางหน่วยงานก็ไม่ค่อยสุภาพเท่าไรค่ะ
- บริการดีมาก
- บริการดีครับ อำนวยความสะดวกต่อประชาชน
- ต้นไม้ให้ร่มเงาน้อยไปหน่อย
- อยากให้มีตู้น้ำ, อยากให้มีเครื่องถ่ายเอกสารบริการประชาชนและอยากให้มีหลังคาที่จอดรถผู้มาติดต่อราชการ

ครั้งที่ ๔ เดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๒

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้การต้อนรับดี พูดจาไพเราะ ให้คำแนะนำดี
- ประตุทางเข้าแคบไปค่ะ
- ขอให้ปฏิบัติหน้าที่ดีแบบนี้เสมอต้นเสมอปลายต่อไปครับ เป็นกำลังใจให้ครับ
- สภาพแวดล้อมโดยรวมดีค่ะ
- ดีมากค่ะ
- บริการดี ให้คำแนะนำที่ดี
- ดีมาก ประทับใจค่ะ

- พนักงานสุภาพ แต่งตัวเรียบร้อยสะอาด สภาพของสำนักงานสะอาดสวยงาม การเดินทางมาสะดวก พนักงานทุกคนมีน้ำใจ
- ช่วงพักเที่ยงน่าจะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ เหมือนของธนาคาร จะดีมาก
- ขอให้ปรับปรุงที่จอดรถ ให้สะดวกกว่านี้ จะดีมาก
- อยากให้เพิ่มจุดบริการถ่ายเอกสาร
- อยากให้มีบริการถ่ายเอกสาร

รายงานสรุปสถิติการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ ณ จุดให้บริการประชาชนประชาสัมพันธ์ส่วนหน้า
ในระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. ผู้มารับบริการ จำนวน ๓๐,๙๙๒ ราย แยกเป็น

- ติดต่อ ณ จุดประชาสัมพันธ์ จำนวน ๒๘,๖๔๓ ราย
- สอบถามทางโทรศัพท์ จำนวน ๒,๓๔๙ ราย

แยกเป็นการให้บริการตามส่วนราชการดังนี้

๑) สำนักปลัด	จำนวน	๒๑,๕๐๖	ราย
๒) สำนักการคลัง	จำนวน	๓,๗๘๑	ราย
๓) สำนักการศึกษา	จำนวน	๗๑	ราย
๔) สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	จำนวน	๕๒๑	ราย
๕) สำนักการช่าง	จำนวน	๗๒๖	ราย
๖) กองสวัสดิการสังคม	จำนวน	๒,๔๒๑	ราย
๗) กองวิชาการและแผนงาน	จำนวน	๑๔๑	ราย
๘) สำนักการประปา	จำนวน	๓๒๑	ราย
๙) สถานธนาบาล	จำนวน	๑	ราย
๑๐) สอบถามข้อมูลหน่วยงานอื่น	จำนวน	๑,๕๐๓	ราย

รายงานสรุปสถิติการบริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลเมืองสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
ในระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

ลำดับ	รายการ	จำนวน (ราย)
๑	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๑,๖๙๕
๒	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์	๑,๖๙๕
๓	ประกาศข้อมูลข่าวสาร	๑,๘๗๖
๔	สถิติผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๒๖
