

สรุปผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการรับบริการ
ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ประจำเดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๐

- ผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ประชาชน/ผู้รับบริการ จำนวน ๒๔ คน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ตารางที่ ๑ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๗	๒๙.๑๗
หญิง	๑๗	๗๐.๘๓
รวม	๒๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน ๒๔ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๓ และเพศชาย จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗

ตารางที่ ๒ อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๔	๑๖.๖๗
๓๑ - ๔๐ ปี	๔	๑๖.๖๗
๔๑ - ๕๐ ปี	๙	๓๗.๕๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๖	๒๕.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑	๔.๑๗
รวม	๒๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน ๒๔ คน ส่วนใหญ่อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี และจำนวน ๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๗.๕๐ รองลงมาคือรองลงมาอายุ ๕๑ - ๖๐ ปีจำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ อายุ ๒๑-๓๐ ปีและอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวนละ ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไปจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๗

ตารางที่ ๓ การศึกษา

ภูมิฐานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช/ปวส	๑๖	๖๖.๖๗
- อนุปริญญา/ปริญญาตรี	๘	๓๓.๓๓
- ปริญญาโท ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
- อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๒๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๔ คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช/ปวส จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมาคือระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

ตารางที่ ๔ ประเภทการรับบริการ

การประชาสัมพันธ์การจัด กิจกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- สอบสวนรับรอง	๑๖	๖๖.๖๗
- พินัยกรรม	๖	๒๕.๐๐
- มูลนิธิ สมาคม	๐	๐.๐๐
- ปิดประกาศ	๐	๐.๐๐
- ทะเบียนพาณิชย์	๒	๘.๓๓
- อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๒๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๔ คน ส่วนใหญ่มาขอรับบริการด้าน สอบสวนรับรอง จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมาคือพินัยกรรม จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๘.๓๓

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการขอรับบริการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ตารางที่ ๕ : ความพึงพอใจต่อการขอรับบริการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑	สถานที่จอดรถ	๑๙ (๗๙.๑๗)	๔ (๑๖.๖๗)	๑ (๔.๑๗)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๒	สถานที่นั่งรอรับบริการ	๘ (๓๓.๓๓)	๑๖ (๖๖.๖๗)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๓	ความสะอาดของอาคารสถานที่	๑๐ (๔๑.๖๗)	๑๒ (๕๐.๐๐)	๒ (๘.๓๓)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๔	ความสะอาดของห้องน้ำ	๗ (๒๙.๑๗)	๑๕ (๖๒.๕๐)	๒ (๘.๓๓)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๕	มีแผนผัง ขั้นตอนการปฏิบัติงานแสดงอย่างชัดเจน	๕ (๒๐.๘๓)	๑๔ (๕๘.๓๓)	๕ (๒๐.๘๓)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๖	การพูดจา กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่	๕ (๒๐.๘๓)	๑๕ (๖๒.๕๐)	๔ (๑๖.๖๗)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๗	ความกระตือรือร้น /ความเต็มใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๕ (๒๐.๘๓)	๑๔ (๕๘.๓๓)	๕ (๒๐.๘๓)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๘	ความพร้อมของอุปกรณ์ และเครื่องคอมพิวเตอร์	๗ (๒๙.๑๗)	๑๒ (๕๘.๓๓)	๕ (๒๐.๘๓)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๙	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๙ (๓๗.๕๐)	๑๔ (๕๘.๓๓)	๑ (๔.๑๗)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๑๐	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ตรงตามแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด	๑๑ (๔๕.๘๓)	๑๒ (๕๐.๐๐)	๑ (๔.๑๗)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๑๑	ความถูกต้อง เรียบร้อยของเอกสารทะเบียนพาณิชย์ ที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการ	๑๑ (๔๕.๘๓)	๑๒ (๕๐.๐๐)	๑ (๔.๑๗)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๑๒	ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม	๑๐ (๔๑.๖๗)	๑๒ (๕๐.๐๐)	๒ (๘.๓๓)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)

จากตารางที่ ๕ สรุปผลได้ดังนี้

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "สถานที่จอดรถ" อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๗ รองลงมา ระดับมาก จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ และระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๗ จากทั้งหมด ๒๔ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ อยู่ในระดับมากที่สุด

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "สถานที่นั่งรอรับบริการ" อยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ จากทั้งหมด ๒๔ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ อยู่ในระดับมากที่สุด

๓. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความสะอาดของอาคารสถานที่" อยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ และระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ จากทั้งหมด ๒๔ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ อยู่ในระดับมากที่สุด

๔. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความสะอาดของห้องน้ำ" อยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗ ระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ จากทั้งหมด ๒๔ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ อยู่ในระดับมากที่สุด

๕. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "มีแผนผัง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แสดงอย่างชัดเจน" อยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง จำนวนละ ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓ จากทั้งหมด ๒๔ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ อยู่ในระดับมาก

๖. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "การพูดจา กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่" อยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓ และระดับปานกลางจำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ จากทั้งหมด ๒๔ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ อยู่ในระดับมาก

๗. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความกระตือรือร้น /ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่" ในระดับมาก จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับปานกลาง จำนวนละ ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓ จากทั้งหมด ๒๔ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ อยู่ในระดับมาก

๘. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความพร้อมของอุปกรณ์ และเครื่องคอมพิวเตอร์" ในระดับมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗ และระดับปานกลาง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓ จากทั้งหมด ๒๔ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ อยู่ในระดับมาก

๙. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ" ในระดับมาก จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ และระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๗ จากทั้งหมด ๒๔ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ อยู่ในระดับมาก

๑๐. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วตรงตามแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด" ในระดับมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาอยู่ใน ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๓ และระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๗ จากทั้งหมด ๒๔ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒ อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๑. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความถูกต้อง เรียบร้อยของเอกสารที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการ" ในระดับมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาอยู่ใน ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๓ และระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๗ จากทั้งหมด ๒๔ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒ อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๒. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม" ในระดับมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด

จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ และระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ จากทั้งหมด ๒๔ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ อยู่ในระดับมากที่สุด

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๒๔ คน พบว่า มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ (คิดเป็นระดับพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๕.๔๒) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นข้อคำถาม"มีแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานแสดงอย่างชัดเจน และการพูดจา กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่" อยู่ในระดับน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทุกข้อคำถาม

เกณฑ์การกำหนดระดับความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็นเฉลี่ย ร้อยละ	๑.๐๐ – ๑.๘๐	อยู่ในระดับ น้อยที่สุด
ระดับความคิดเห็นเฉลี่ย ร้อยละ	๑.๘๑ – ๒.๖๐	อยู่ในระดับ น้อย
ระดับความคิดเห็นเฉลี่ย ร้อยละ	๒.๖๑ – ๓.๔๐	อยู่ในระดับ ปานกลาง
ระดับความคิดเห็นเฉลี่ย ร้อยละ	๓.๔๑ – ๔.๒๐	อยู่ในระดับ มาก
ระดับความคิดเห็นเฉลี่ย ร้อยละ	๔.๒๑ – ๕.๐๐	อยู่ในระดับ มากที่สุด