

สรุปผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการรับบริการ  
ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๑

- ผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ประชาชน/ผู้รับบริการ จำนวน ๒๙ คน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ตารางที่ ๑ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | ๑๑         | ๔๗.๘๓  |
| หญิง | ๑๒         | ๕๒.๑๗  |
| รวม  | ๒๓         | ๑๐๐    |

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน ๒๓ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๗ และเพศชาย จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๓

ตารางที่ ๒ อายุ

| อายุ           | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------|------------|--------|
| น้อยกว่า ๒๐ ปี | ๒          | ๘.๗๐   |
| ๒๑ - ๓๐ ปี     | ๐          | ๐.๐๐   |
| ๓๑ - ๔๐ ปี     | ๕          | ๒๑.๗๔  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี     | ๗          | ๓๐.๔๓  |
| ๕๑ - ๖๐ ปี     | ๗          | ๓๐.๔๓  |
| ๖๐ ปีขึ้นไป    | ๒          | ๘.๗๐   |
| รวม            | ๒๓         | ๑๐๐    |

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน ๒๓ คน ส่วนใหญ่อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี และอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวนละ ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๓ รองลงมาอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔ อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไปและอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวนละ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐

ตารางที่ ๓ การศึกษา

| ภูมิสำเนา                        | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------------|------------|--------|
| - ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น        | ๑          | ๔.๓๕   |
| - มัธยมศึกษาตอนต้น               | ๒          | ๘.๗๐   |
| - มัธยมศึกษาตอนปลาย/<br>ปวช./ปวส | ๖          | ๒๖.๐๘  |
| - อนุปริญญา/ปริญญาตรี            | ๑๒         | ๕๒.๑๗  |
| - ปริญญาโท ปริญญาเอก             | ๒          | ๘.๗๐   |
| - อื่นๆ                          | ๐          | ๐.๐๐   |
| รวม                              | ๒๓         | ๑๐๐    |

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๓ คน ส่วนใหญ่มีระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๗ รองลงมาคือระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวส จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๘ ปริญญาโท/ปริญญาเอก และมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวนละ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐ และระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕

ตารางที่ ๔ ประเภทการรับบริการ

| การประชาสัมพันธ์การจัด<br>กิจกรรม | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|--------|
| - สอบสวนรับรอง                    | ๕          | ๒๑.๗๔  |
| - พินัยกรรม                       | ๖          | ๒๖.๐๘  |
| - มูลนิธิ สมาคม                   | ๑          | ๔.๓๕   |
| - ปิดประกาศ                       | ๑          | ๔.๓๕   |
| - ทะเบียนพาณิชย์                  | ๕          | ๒๑.๗๔  |
| - อื่นๆ                           | ๕          | ๒๑.๗๔  |
| รวม                               | ๒๓         | ๑๐๐    |

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๓ คน ส่วนใหญ่มาขอรับบริการด้าน พินัยกรรม จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๘ รองลงมาคือ สอบสวนรับรอง ทะเบียนพาณิชย์ และขอรับ บริการด้านอื่นๆ จำนวนละ ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔ มูลนิธิ/สมาคม และปิดประกาศ จำนวนละ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการขอรับบริการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ตารางที่ ๕ : ความพึงพอใจต่อการขอรับบริการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

| ที่ | ประเด็นคำถาม                                                                                  | ระดับความคิดเห็น |               |                |             |                   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|----------------|-------------|-------------------|
|     |                                                                                               | มากที่สุด<br>(๕) | มาก<br>(๔)    | ปานกลาง<br>(๓) | น้อย<br>(๒) | น้อยที่สุด<br>(๑) |
| ๑   | สถานที่จอดรถ                                                                                  | ๒๓<br>(๑๐๐.๐๐)   | -<br>(๐.๐๐)   | -<br>(๐.๐๐)    | -<br>(๐.๐๐) | -<br>(๐.๐๐)       |
| ๒   | สถานที่นั่งรอรับบริการ                                                                        | ๒๐<br>(๘๖.๙๖)    | ๓<br>(๑๓.๐๔)  | -<br>(๐.๐๐)    | -<br>(๐.๐๐) | -<br>(๐.๐๐)       |
| ๓   | ความสะอาดของอาคารสถานที่                                                                      | ๑๗<br>(๗๓.๙๑)    | ๖<br>(๒๖.๐๙)  | -<br>(๐.๐๐)    | -<br>(๐.๐๐) | -<br>(๐.๐๐)       |
| ๔   | ความสะอาดของห้องน้ำ                                                                           | ๑๔<br>(๖๐.๘๗)    | ๙<br>(๓๙.๑๓)  | -<br>(๐.๐๐)    | -<br>(๐.๐๐) | -<br>(๐.๐๐)       |
| ๕   | มีแผนผัง ขั้นตอนการปฏิบัติงานแสดงอย่างชัดเจน                                                  | ๑๐<br>(๔๓.๔๘)    | ๑๓<br>(๕๖.๕๒) | -<br>(๐.๐๐)    | -<br>(๐.๐๐) | -<br>(๐.๐๐)       |
| ๖   | การพูดจา กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่                                                          | ๑๒<br>(๕๒.๑๗)    | ๑๑<br>(๔๗.๘๓) | -<br>(๐.๐๐)    | -<br>(๐.๐๐) | -<br>(๐.๐๐)       |
| ๗   | ความกระตือรือร้น /ความเต็มใจในการให้บริการ<br>ของเจ้าหน้าที่                                  | ๑๖<br>(๖๙.๕๗)    | ๗<br>(๓๐.๔๓)  | -<br>(๐.๐๐)    | -<br>(๐.๐๐) | -<br>(๐.๐๐)       |
| ๘   | ความพร้อมของอุปกรณ์ และเครื่องคอมพิวเตอร์                                                     | ๑๖<br>(๖๙.๕๗)    | ๗<br>(๓๐.๔๓)  | -<br>(๐.๐๐)    | -<br>(๐.๐๐) | -<br>(๐.๐๐)       |
| ๙   | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน<br>ถูกต้องน่าเชื่อถือ                       | ๑๔<br>(๖๐.๘๗)    | ๙<br>(๓๙.๑๓)  | -<br>(๐.๐๐)    | -<br>(๐.๐๐) | -<br>(๐.๐๐)       |
| ๑๐  | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว<br>ตรงตามแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด | ๑๖<br>(๖๙.๕๗)    | ๗<br>(๓๐.๔๓)  | -<br>(๐.๐๐)    | -<br>(๐.๐๐) | -<br>(๐.๐๐)       |
| ๑๑  | ความถูกต้อง เรียบร้อยของเอกสารทะเบียนพาณิชย์<br>ที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการ                       | ๑๖<br>(๖๙.๕๗)    | ๗<br>(๓๐.๔๓)  | -<br>(๐.๐๐)    | -<br>(๐.๐๐) | -<br>(๐.๐๐)       |
| ๑๒  | ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม                                                               | ๑๕<br>(๖๕.๒๒)    | ๘<br>(๓๔.๗๘)  | -<br>(๐.๐๐)    | -<br>(๐.๐๐) | -<br>(๐.๐๐)       |

จากตารางที่ ๕ สรุปผลได้ดังนี้

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "สถานที่จอดรถ" อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ จากทั้งหมด ๒๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๕.๐๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "สถานที่นั่งรอรับบริการ" อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๖ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔ จากทั้งหมด ๒๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ อยู่ในระดับมากที่สุด

๓. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความสะอาดของอาคารสถานที่" อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๙๑ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๙ จากทั้งหมด ๒๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ อยู่ในระดับมากที่สุด

๔. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความสะอาดของห้องน้ำ" อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๘๗ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๓ จากทั้งหมด ๒๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ อยู่ในระดับมากที่สุด

๕. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "มีแผนผัง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แสดงอย่างชัดเจน" อยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๒ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๘ จากทั้งหมด ๒๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๓ อยู่ในระดับมากที่สุด

๖. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "การพูดจา กิริยา มารยาทของ เจ้าหน้าที่" อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๗ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๓ จากทั้งหมด ๒๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

๗. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความกระตือรือร้น /ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่" ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๗ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๓ จากทั้งหมด ๒๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

๘. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความพร้อมของอุปกรณ์ และเครื่องคอมพิวเตอร์" ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๗ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๓ จากทั้งหมด ๒๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

๙. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ" ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๘๗ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๓ จากทั้งหมด ๒๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๐. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วตรงตามแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด" ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๗ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๓ จากทั้งหมด ๒๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๑. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความถูกต้อง เรียบร้อยของเอกสารที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการ" ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๗ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๓ จากทั้งหมด ๒๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๒. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม" อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๒ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๘ จากทั้งหมด ๒๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ อยู่ในระดับมากที่สุด

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๒๓ คน พบว่า มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย  
เท่ากับ ๔.๖๘ (คิดเป็นระดับพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๗๐) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในประเด็นข้อคำถาม  
ข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

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  |