

สรุปผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการรับบริการ
ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ประจำเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

- ผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ประชาชน/ผู้รับบริการ จำนวน ๑๗ คน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ตารางที่ ๑ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๙	๕๒.๙๔
หญิง	๘	๔๗.๐๖
รวม	๑๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๗ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๔ และเพศหญิง จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๖

ตารางที่ ๒ อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๒	๑๑.๗๖
๓๑ - ๔๐ ปี	๗	๔๑.๑๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๒๙.๔๑
๕๑ - ๖๐ ปี	๓	๑๗.๖๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐
รวม	๑๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๗ คน ส่วนใหญ่อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๑๘ รองลงมาอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑ อายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๕ และอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖

ตารางที่ ๓ การศึกษา

ภูมิฐานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ปวส	๑๑	๖๔.๗๑
- อนุปริญญา/ปริญญาตรี	๖	๓๕.๒๙
- ปริญญาโท ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
- อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ๑๗ คน ส่วนใหญ่มีระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช/ปวส จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๑ รองลงมาคือระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๙

ตารางที่ ๔ ประเภทการรับบริการ

การประชาสัมพันธ์การจัด กิจกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- สอบสวนรับรอง	๙	๕๒.๙๔
- พินัยกรรม	๐	๐.๐๐
- มูลนิธิ สมาคม	๑	๕.๘๘
- ปิดประกาศ	๑	๕.๘๘
- ทะเบียนพาณิชย์	๕	๒๙.๔๑
- อื่นๆ	๑	๕.๘๘
รวม	๑๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน ๑๗ คน ส่วนใหญ่มาขอรับบริการด้าน สอบสวนรับรอง จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๔ รองลงมาคือ ทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑ อื่นๆ พินัยกรรม มูลนิธิ/สมาคม จำนวนละ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการขอรับบริการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ตารางที่ ๕ : ความพึงพอใจต่อการขอรับบริการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑	สถานที่จอดรถ	๑๖ (๙๔.๑๒)	๑ (๕.๘๘)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๒	สถานที่นั่งรอรับบริการ	๑๒ (๗๐.๕๙)	๕ (๒๙.๔๑)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๓	ความสะอาดของอาคารสถานที่	๑๒ (๗๐.๕๙)	๕ (๒๙.๔๑)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๔	ความสะอาดของห้องน้ำ	๑๑ (๖๔.๗๑)	๖ (๓๕.๒๙)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๕	มีแผนผัง ขั้นตอนการปฏิบัติงานแสดงอย่างชัดเจน	๑๓ (๗๖.๔๗)	๔ (๒๓.๕๓)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๖	การพูดจา กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่	๙ (๕๒.๙๔)	๘ (๔๗.๐๖)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๗	ความกระตือรือร้น /ความเต็มใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๑๐ (๕๘.๘๒)	๗ (๔๑.๑๘)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๘	ความพร้อมของอุปกรณ์ และเครื่องคอมพิวเตอร์	๑๑ (๖๔.๗๑)	๖ (๓๕.๒๙)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๙	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๑๒ (๗๐.๕๙)	๕ (๒๙.๔๑)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๑๐	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ตรงตามแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด	๑๓ (๗๖.๔๗)	๔ (๒๓.๕๓)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๑๑	ความถูกต้อง เรียบร้อยของเอกสารทะเบียนพาณิชย์ ที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการ	๑๓ (๗๖.๔๗)	๔ (๒๓.๕๓)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๑๒	ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม	๑๓ (๗๖.๔๗)	๔ (๒๓.๕๓)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)

จากตารางที่ ๕ สรุปผลได้ดังนี้

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "สถานที่จอดรถ" อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๒ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ จากทั้งหมด ๑๗ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๔ อยู่ในระดับมากที่สุด

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "สถานที่นั่งรอรับบริการ" อยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมากที่สุด จำนวนละ ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๙ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑ จากทั้งหมด ๑๗ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ อยู่ในระดับมากที่สุด

๓. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความสะอาดของอาคารสถานที่" อยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมากที่สุด จำนวนละ ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๙ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑ จากทั้งหมด ๑๗ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ อยู่ในระดับมากที่สุด

๔. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความสะอาดของห้องน้ำ" อยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมากที่สุด จำนวนละ ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๑ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๙ จากทั้งหมด ๑๗ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ อยู่ในระดับมากที่สุด

๕. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "มีแผนผัง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แสดงอย่างชัดเจน" อยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมากที่สุด จำนวนละ ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๗ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๓ จากทั้งหมด ๑๗ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ อยู่ในระดับมากที่สุด

๖. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "การพูดจา กิริยา มารยาทของ เจ้าหน้าที่" อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๔ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๖ จากทั้งหมด ๑๗ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ อยู่ในระดับมากที่สุด

๗. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความกระตือรือร้น /ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่" ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๒ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๑๘ จากทั้งหมด ๑๗ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ อยู่ในระดับมากที่สุด

๘. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความพร้อมของอุปกรณ์ และเครื่องคอมพิวเตอร์" ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๑ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๙ จากทั้งหมด ๑๖ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ อยู่ในระดับมากที่สุด

๙. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ" ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๙ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑ จากทั้งหมด ๑๖ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๐. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วตรงตามแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด" อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๗ และในระดับมาก จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๓ จากทั้งหมด ๑๗ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๑. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความถูกต้อง เรียบร้อยของเอกสารที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการ" อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๗ และในระดับมาก จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๓ จากทั้งหมด ๑๗ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๒. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม" อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๗ และในระดับมาก จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๓ จากทั้งหมด ๑๗ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ อยู่ในระดับมากที่สุด

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๑๗ คน พบว่า มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ (คิดเป็นระดับพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๒๒) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในประเด็นข้อคำถามทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

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