

สรุปผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการรับบริการ
ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ประจำเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑

- ผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ประชาชน/ผู้รับบริการ จำนวน ๑๓ คน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ตารางที่ ๑ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๖	๔๖.๑๕
หญิง	๗	๕๓.๘๕
รวม	๑๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน ๑๓ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๕ และเพศชาย จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕

ตารางที่ ๒ อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๑	๗.๖๙
๒๑ - ๓๐ ปี	๒	๑๕.๓๘
๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๓๘.๔๖
๔๑ - ๕๐ ปี	๓	๒๓.๐๘
๕๑ - ๖๐ ปี	๒	๑๕.๓๘
๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐
รวม	๑๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน ๑๓ คน ส่วนใหญ่อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๖ รองลงมาอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘ อายุ ๕๑-๖๐ ปีและอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวนละ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘ และอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙

ตารางที่ ๓ การศึกษา

ภูมิสำเนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๗.๖๙
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๗.๖๙
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ปวส	๖	๔๖.๑๕
- อนุปริญญา/ปริญญาตรี	๕	๓๘.๔๖
- ปริญญาโท ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
- อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๓ คน ส่วนใหญ่มีระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวส จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕ รองลงมาคือระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๖ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวนละ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙

ตารางที่ ๔ ประเภทการรับบริการ

การประชาสัมพันธ์การจัด กิจกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- สอบสวนรับรอง	๖	๔๖.๑๕
- พินัยกรรม	๐	๐.๐๐
- มูลนิธิ สมาคม	๑	๗.๖๙
- ปิดประกาศ	๔	๓๐.๗๗
- ทะเบียนพาณิชย์	๑	๗.๖๙
- อื่นๆ	๑	๗.๖๙
รวม	๑๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓ คน ส่วนใหญ่มาขอรับบริการด้าน สอบสวนรับรอง จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕ รองลงมาคือ ปิดประกาศ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๗ ทะเบียนพาณิชย์ อื่นๆ พินัยกรรม มูลนิธิ/สมาคม จำนวนละ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการขอรับบริการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ตารางที่ ๕ : ความพึงพอใจต่อการขอรับบริการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑	สถานที่จอดรถ	๑๓ (๑๐๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๒	สถานที่นั่งรอรับบริการ	๑๐ (๗๖.๙๒)	๓ (๒๓.๐๘)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๓	ความสะอาดของอาคารสถานที่	๙ (๖๙.๒๓)	๔ (๓๐.๗๗)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๔	ความสะอาดของห้องน้ำ	๙ (๖๙.๒๓)	๓ (๒๓.๐๘)	๑ (๗.๖๙)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๕	มีแผนผัง ขั้นตอนการปฏิบัติงานแสดงอย่างชัดเจน	๗ (๕๓.๘๕)	๕ (๓๘.๔๖)	๑ (๗.๖๙)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๖	การพูดจา กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่	๗ (๕๓.๘๕)	๕ (๓๘.๔๖)	๑ (๗.๖๙)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๗	ความกระตือรือร้น /ความเต็มใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๖ (๔๖.๑๕)	๗ (๕๓.๘๕)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๘	ความพร้อมของอุปกรณ์ และเครื่องคอมพิวเตอร์	๗ (๕๓.๘๕)	๖ (๔๖.๑๕)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๙	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๗ (๕๓.๘๕)	๖ (๔๖.๑๕)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๑๐	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ตรงตามแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด	๗ (๕๓.๘๕)	๖ (๔๖.๑๕)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๑๑	ความถูกต้อง เรียบร้อยของเอกสารทะเบียนพาณิชย์ ที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการ	๖ (๔๖.๑๕)	๖ (๔๖.๑๕)	๑ (๗.๖๙)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๑๒	ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม	๗ (๕๓.๘๕)	๕ (๓๘.๔๖)	๑ (๗.๖๙)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)

จากตารางที่ ๕ สรุปผลได้ดังนี้

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "สถานที่จอดรถ" อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จากทั้งหมด ๑๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๕.๐๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "สถานที่นั่งรอรับบริการ" อยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมากที่สุด จำนวนละ ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๒ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘ จากทั้งหมด ๑๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ อยู่ในระดับมากที่สุด

๔. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความสะอาดของห้องน้ำ" อยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมากที่สุด จำนวนละ ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๒๓ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘ และระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙ จากทั้งหมด ๑๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ อยู่ในระดับมากที่สุด

๖. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "การพุดจา กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่" อยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมากที่สุด จำนวนละ ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๕ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๖ และระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙ จากทั้งหมด ๑๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ อยู่ในระดับมากที่สุด

๘. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์" ในระดับมากที่สุด จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๕ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕ จากทั้งหมด ๑๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๐. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วตรงตามแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด" ในระดับมากที่สุด จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๕ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕ จากทั้งหมด ๑๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๒. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม" อยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมากที่สุด จำนวนละ ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๕ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๖ และระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙ จากทั้งหมด ๑๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ อยู่ในระดับมากที่สุด

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ในเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๑๓ คน พบว่า มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ (คิดเป็นระดับพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๕๔) 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