

สรุปผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการรับบริการ
ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ประจำเดือนพฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๑

- ผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ประชาชน/ผู้รับบริการ จำนวน ๓๓ คน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ตารางที่ ๑ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๖	๔๘.๔๘
หญิง	๑๗	๕๑.๕๒
รวม	๓๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน ๓๓ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๒ และเพศชาย จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๘

ตารางที่ ๒ อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๔	๑๒.๑๒
๓๑ - ๔๐ ปี	๙	๒๗.๒๗
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๓	๓๙.๓๙
๕๑ - ๖๐ ปี	๔	๑๒.๑๒
๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๙.๐๙
รวม	๓๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน ๓๓ คน ส่วนใหญ่อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี และจำนวน ๑๓ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๙.๓๙ รองลงมาคือรองลงมาอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗ อายุ ๕๑ - ๖๐ ปีและอายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวนละ ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๒ อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙

ตารางที่ ๓ การศึกษา

ภูมิสำเนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๓.๐๓
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช/ปวส	๑๐	๓๐.๓๐
- อนุปริญญา/ปริญญาตรี	๑๘	๕๔.๕๕
- ปริญญาโท ปริญญาเอก	๓	๙.๐๙
- อื่นๆ	๑	๓.๐๓
รวม	๓๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ๓๓ คน ส่วนใหญ่มีระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๕ รองลงมาคือระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช/ปวส จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๐ ปริญญาโท/ปริญญาเอก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙ และระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาและระดับปริญญาเอก จำนวนละ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓

ตารางที่ ๔ ประเภทการรับบริการ

การประชาสัมพันธ์การจัด กิจกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- สอบสวนรับรอง	๑๐	๓๐.๓๐
- พินัยกรรม	๕	๑๕.๑๕
- มูลนิธิ สมาคม	๗	๒๑.๒๑
- ปิดประกาศ	๓	๙.๐๙
- ทะเบียนพาณิชย์	๕	๑๕.๑๕
- อื่นๆ	๓	๙.๐๙
รวม	๓๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน ๓๓ คน ส่วนใหญ่มาขอรับบริการด้าน สอบสวนรับรอง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๐ รองลงมาคือ มูลนิธิ/สมาคม จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๑ พินัยกรรมและทะเบียนพาณิชย์ จำนวนละ ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๕ และขอรับบริการด้าน อื่นๆและปิดประกาศ จำนวนละ ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการขอรับบริการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ตารางที่ ๕ : ความพึงพอใจต่อการขอรับบริการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑	สถานที่จอดรถ	๒๘ (๘๔.๘๕)	๕ (๑๕.๑๕)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๒	สถานที่นั่งรอรับบริการ	๑๓ (๓๙.๓๙)	๑๘ (๕๔.๕๕)	๑ (๓.๐๓)	๑ (๓.๐๓)	- (๐.๐๐)
๓	ความสะอาดของอาคารสถานที่	๑๓ (๓๙.๓๙)	๑๘ (๕๔.๕๕)	๒ (๖.๐๖)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๔	ความสะอาดของห้องน้ำ	๙ (๒๗.๒๗)	๒๑ (๖๓.๖๓)	๓ (๙.๐๙)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๕	มีแผนผัง ขั้นตอนการปฏิบัติงานแสดงอย่างชัดเจน	๑๒ (๓๖.๓๖)	๑๗ (๕๑.๕๑)	๔ (๑๒.๑๒)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๖	การพูดจา กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่	๑๓ (๓๙.๓๙)	๑๖ (๔๘.๔๘)	๓ (๙.๐๙)	๑ (๓.๐๓)	- (๐.๐๐)
๗	ความกระตือรือร้น /ความเต็มใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๑๕ (๔๕.๔๕)	๑๕ (๔๕.๔๕)	๒ (๖.๐๖)	๑ (๓.๐๓)	- (๐.๐๐)
๘	ความพร้อมของอุปกรณ์ และเครื่องคอมพิวเตอร์	๑๑ (๓๓.๓๓)	๑๗ (๕๑.๕๑)	๔ (๑๒.๑๒)	- (๐.๐๐)	๑ (๓.๐๓)
๙	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๑๕ (๔๕.๔๕)	๑๕ (๔๕.๔๕)	๒ (๖.๐๖)	- (๐.๐๐)	๑ (๓.๐๓)
๑๐	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ตรงตามแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด	๑๕ (๔๕.๔๕)	๑๗ (๕๑.๕๑)	- (๐.๐๐)	๑ (๓.๐๓)	- (๐.๐๐)
๑๑	ความถูกต้อง เรียบร้อยของเอกสารทะเบียนพาณิชย์ ที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการ	๑๖ (๔๘.๔๘)	๑๒ (๓๖.๓๖)	๕ (๑๕.๑๕)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๑๒	ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม	๑๓ (๓๙.๓๙)	๑๙ (๕๗.๕๗)	๑ (๓.๐๓)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)

จากตารางที่ ๕ สรุปผลได้ดังนี้

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "สถานที่จอดรถ" อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๕ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๕ จากทั้งหมด ๓๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ อยู่ในระดับมากที่สุด

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "สถานที่นั่งรอรับบริการ" อยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๕ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๙ ระดับปานกลาง และระดับน้อย จำนวนละ ๑ คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓ จากทั้งหมด ๓๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

๓. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความสะอาดของอาคารสถานที่" อยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๕ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๙ ระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๖ จากทั้งหมด ๓๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ อยู่ในระดับมากที่สุด

๔. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความสะอาดของห้องน้ำ" อยู่ในระดับมาก จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๔ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗ และระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙ จากทั้งหมด ๓๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ อยู่ในระดับมาก

๕. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "มีแผนผัง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แสดงอย่างชัดเจน" อยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๒ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖ และระดับปานกลาง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๒ จากทั้งหมด ๓๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ อยู่ในระดับมากที่สุด

๖. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "การพูดจา กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่" อยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๘ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๙ ระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙ และระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓ จากทั้งหมด ๓๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ อยู่ในระดับมากที่สุด

๗. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความกระตือรือร้น /ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่" ในระดับมากที่สุดและระดับมาก จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๖ และระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓ จากทั้งหมด ๓๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ อยู่ในระดับมากที่สุด

๘. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความพร้อมของอุปกรณ์ และเครื่องคอมพิวเตอร์" ในระดับมาก จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๒ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ระดับปานกลาง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๒ และระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓ จากทั้งหมด ๓๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๒ อยู่ในระดับมาก

๙. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ" ในระดับมากที่สุดและระดับมาก จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๖ และระดับน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓ จากทั้งหมด ๓๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๐. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วตรงตามแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด" ในระดับมาก จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๑ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ และระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓ จากทั้งหมด ๓๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙ อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๑. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความถูกต้อง เรียบร้อยของเอกสารที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการ" ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๘ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖ และระดับปานกลาง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๕ จากทั้งหมด ๓๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๒. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม" อยู่ในระดับมาก จำนวนละ ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๘ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๙ และระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓ จากทั้งหมด ๓๓ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ อยู่ในระดับมากที่สุด

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ในเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๓๓ คน พบว่า มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ (คิดเป็นระดับพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๖๗) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในประเด็นข้อคำถาม "ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์" 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