

สรุปผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการรับบริการ
ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ประจำเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

- ผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ประชาชน/ผู้รับบริการ จำนวน ๑๖ คน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ตารางที่ ๑ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๖	๓๗.๕๐
หญิง	๑๐	๖๒.๕๐
รวม	๑๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๖ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ และเพศชาย จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐

ตารางที่ ๒ อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๒	๑๒.๕๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๑	๖.๒๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๓	๑๘.๗๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๓๑.๒๕
๕๑ - ๖๐ ปี	๒	๑๒.๕๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๑๘.๗๕
รวม	๑๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๖ คน ส่วนใหญ่อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ รองลงมาอายุ ๖๐ ปีขึ้นไปและอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวนละ ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ อายุ ๕๑-๖๐ ปีและอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวนละ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕

ตารางที่ ๓ การศึกษา

ภูมิสำเนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๖.๒๕
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช/ปวส	๕	๓๑.๒๕
- อนุปริญญา/ปริญญาตรี	๑๐	๖๒.๕๐
- ปริญญาโท ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
- อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ๑๖ คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช/ปวส จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ และมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕

ตารางที่ ๔ ประเภทการรับบริการ

การประชาสัมพันธ์การจัด กิจกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- สอบสวนรับรอง	๙	๕๖.๒๕
- พินัยกรรม	๑	๖.๒๕
- มูลนิธิ สมาคม	๐	๐.๐๐
- ปิดประกาศ	๐	๐.๐๐
- ทะเบียนพาณิชย์	๔	๒๕.๐๐
- อื่นๆ	๒	๑๒.๕๐
รวม	๑๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน ๑๖ คน ส่วนใหญ่มาขอรับบริการด้าน สอบสวนรับรอง จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ รองลงมาคือ ทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ อื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ขอรับบริการด้านพินัยกรรม จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการขอรับบริการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ตารางที่ ๕ : ความพึงพอใจต่อการขอรับบริการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑	สถานที่จอดรถ	๑๐ (๖๒.๕๐)	๓ (๑๘.๗๕)	๒ (๑๒.๕๐)	๑ (๖.๒๕)	- (๐.๐๐)
๒	สถานที่นั่งรอรับบริการ	๗ (๔๓.๗๕)	๗ (๔๓.๗๕)	๒ (๑๒.๕๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๓	ความสะอาดของอาคารสถานที่	๖ (๓๗.๕๐)	๘ (๕๐.๐๐)	๒ (๑๒.๕๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๔	ความสะอาดของห้องน้ำ	๗ (๔๓.๗๕)	๗ (๔๓.๗๕)	๒ (๑๒.๕๐)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๕	มีแผนผัง ขั้นตอนการปฏิบัติงานแสดงอย่างชัดเจน	๗ (๔๓.๗๕)	๖ (๓๗.๕๐)	๓ (๑๘.๗๕)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๖	การพูดจา กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่	๗ (๔๓.๗๕)	๖ (๓๗.๕๐)	๒ (๑๒.๕๐)	- (๐.๐๐)	๑ (๖.๒๕)
๗	ความกระตือรือร้น /ความเต็มใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๙ (๕๖.๒๕)	๔ (๒๕.๐๐)	๓ (๑๘.๗๕)	- (๐.๐๐)	- (๐.๐๐)
๘	ความพร้อมของอุปกรณ์ และเครื่องคอมพิวเตอร์	๙ (๕๖.๒๕)	๔ (๒๕.๐๐)	๒ (๑๒.๕๐)	- (๐.๐๐)	๑ (๖.๒๕)
๙	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๙ (๕๖.๒๕)	๔ (๒๕.๐๐)	๒ (๑๒.๕๐)	๑ (๖.๒๕)	- (๐.๐๐)
๑๐	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ตรงตามแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด	๑๐ (๖๒.๕๐)	๓ (๑๘.๗๕)	๑ (๖.๒๕)	๑ (๖.๒๕)	๑ (๖.๒๕)
๑๑	ความถูกต้อง เรียบร้อยของเอกสารทะเบียนพาณิชย์ ที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการ	๑๐ (๖๒.๕๐)	๓ (๑๘.๗๕)	๒ (๑๒.๕๐)	๑ (๖.๒๕)	- (๐.๐๐)
๑๒	ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม	๑๐ (๖๒.๕๐)	๓ (๑๘.๗๕)	๑ (๖.๒๕)	๒ (๑๒.๕๐)	- (๐.๐๐)

จากตารางที่ ๕ สรุปผลได้ดังนี้

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "สถานที่จอดรถ" อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ ระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ และระดับน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ จากทั้งหมด ๑๖ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ อยู่ในระดับมากที่สุด

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "สถานที่นั่งรอรับบริการ" อยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก จำนวนละ ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕ รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ จากทั้งหมด ๑๖ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความถูกต้อง ระเบียบร้อยของเอกสารที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการ" อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ และในระดับมาก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ ระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ และระดับน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ จากทั้งหมด ๑๖ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๒. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม" อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ และในระดับมาก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ ระดับน้อย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ และระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ จากทั้งหมด ๑๖ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ อยู่ในระดับมากที่สุด

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๑๖ คน พบว่า มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ (คิดเป็นระดับพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๕.๘๓) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในประเด็นข้อความ "การพูดจา กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่" อยู่ในระดับน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับข้อความอื่นๆ

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