

สรุปผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการรับบริการ
ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ประจำเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

- ผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ประชาชน/ผู้รับบริการ จำนวน ๓๐ คน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ตารางที่ ๑ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๔	๔๖.๖๗
หญิง	๑๖	๕๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ และเพศชาย จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗

ตารางที่ ๒ อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๑	๓.๓๓
๒๑ - ๓๐ ปี	๗	๒๓.๓๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๑๖.๖๗
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๑	๓๖.๖๗
๕๑ - ๖๐ ปี	๓	๑๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๑๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๐ คน ส่วนใหญ่อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗ รองลงมาอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ อายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

ตารางที่ ๓ การศึกษา

ภูมิสำเนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๓.๓๓
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ปวส	๗	๒๓.๓๓
- อนุปริญญา/ปริญญาตรี	๑๖	๕๓.๓๓
- ปริญญาโท ปริญญาเอก	๕	๑๖.๖๗
- อื่นๆ	๑	๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ๓๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวส จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ ปริญญาโท/ปริญญาเอก จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ และอื่นๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

ตารางที่ ๔ ประเภทการรับบริการ

การประชาสัมพันธ์การจัด กิจกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- สอบสวนรับรอง	๑๐	๓๓.๓๓
- พินัยกรรม	๖	๒๐.๐๐
- มูลนิธิ สมาคม	๒	๖.๖๗
- ปิดประกาศ	๒	๖.๖๗
- ทะเบียนพาณิชย์	๑๐	๓๓.๓๓
- อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน ๓๐ คน ส่วนใหญ่มาขอรับบริการด้าน สอบสวนรับรอง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมาพินัยกรรม จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ มูลนิธิ/สมาคม จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ และปิดประกาศ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการขอรับบริการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ตารางที่ ๕ : ความพึงพอใจต่อการขอรับบริการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑	สถานที่จอดรถ	๒ (๖.๖๗)	๗ (๒๓.๓๓)	๑๒ (๔๐.๐๐)	๖ (๒๐.๐๐)	๓ (๑๐.๐๐)
๒	สถานที่นั่งรอรับบริการ	๓ (๑๐.๐๐)	๑๕ (๕๐.๐๐)	๑๐ (๓๓.๓๓)	๒ (๖.๖๗)	๐ (๐.๐๐)
๓	ความสะอาดของอาคารสถานที่	๔ (๑๓.๓๓)	๑๗ (๕๖.๖๗)	๗ (๒๓.๓๓)	๒ (๖.๖๗)	๐ (๐.๐๐)
๔	ความสะอาดของห้องน้ำ	๕ (๑๖.๖๗)	๑๔ (๔๖.๖๗)	๑๐ (๓๓.๓๓)	๑ (๓.๓๓)	๐ (๐.๐๐)
๕	มีแผนผัง ขั้นตอนการปฏิบัติงานแสดงอย่างชัดเจน	๙ (๓๐.๐๐)	๑๗ (๕๖.๖๗)	๓ (๑๐.๐๐)	๑ (๓.๓๓)	๐ (๐.๐๐)
๖	การพูดจา กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่	๑๙ (๖๓.๓๓)	๑๐ (๓๓.๓๓)	๐ (๐.๐๐)	๑ (๓.๓๓)	๐ (๐.๐๐)
๗	ความกระตือรือร้น /ความเต็มใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๒๒ (๗๓.๓๓)	๗ (๒๓.๓๓)	๐ (๐.๐๐)	๑ (๓.๓๓)	๐ (๐.๐๐)
๘	ความพร้อมของอุปกรณ์ และเครื่องคอมพิวเตอร์	๑๔ (๔๖.๖๗)	๑๓ (๔๓.๓๓)	๓ (๑๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๙	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๒๐ (๖๖.๖๗)	๑๐ (๓๓.๓๓)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๑๐	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ตรงตามแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด	๒๑ (๗๐.๐๐)	๙ (๓๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๑๑	ความถูกต้อง เรียบร้อยของเอกสารทะเบียนพาณิชย์ ที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการ	๒๑ (๗๐.๐๐)	๙ (๓๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๑๒	ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม	๑๔ (๔๖.๖๗)	๑๖ (๕๓.๓๓)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)

จากตารางที่ ๕ สรุปผลได้ดังนี้

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "สถานที่จอดรถ" อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ ระดับน้อย จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ระดับน้อยที่สุด จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และระดับมากที่สุด จำนวน ๒ คน จากทั้งหมด ๓๐ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๗ อยู่ในระดับปานกลาง

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "สถานที่นั่งรอรับบริการ" อยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ มากที่สุด จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และระดับน้อย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ จากทั้งหมด ๓๐ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๓ อยู่ในระดับมาก

๓. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความสะอาดของอาคารสถานที่" อยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ ระดับมากที่สุด จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ และระดับน้อย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ จากทั้งหมด ๓๐ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๗ อยู่ในระดับมาก

๔. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความสะอาดของห้องน้ำ" อยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ระดับมากที่สุด จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ และระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ จากทั้งหมด ๓๐ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๗ อยู่ในระดับมาก

๕. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "มีแผนผัง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แสดงอย่างชัดเจน" อยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ จากทั้งหมด ๓๐ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๓ อยู่ในระดับมาก

๖. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "การพูดจา กิริยา มารยาทของ เจ้าหน้าที่" อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ และระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ จากทั้งหมด ๓๐ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ อยู่ในระดับมากที่สุด

๗. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความกระตือรือร้น /ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่" ในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ และระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ จากทั้งหมด ๓๐ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ อยู่ในระดับมากที่สุด

๘. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความพร้อมของอุปกรณ์ และเครื่องคอมพิวเตอร์" ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ และระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ จากทั้งหมด ๓๐ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ อยู่ในระดับมากที่สุด

๙. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ" ในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ จากทั้งหมด ๓๐ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๐. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วตรงตามแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด" อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ และในระดับมาก จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ จากทั้งหมด ๓๐ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๑. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความถูกต้อง เรียบร้อยของเอกสารที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการ" อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ และในระดับมาก จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ จากทั้งหมด ๓๐ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

๑๒. ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม "ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม" อยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ และในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ จากทั้งหมด ๓๐ คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ อยู่ในระดับมากที่สุด

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๓๐ คน พบว่า มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย
เท่ากับ ๔.๒๐ (คิดเป็นระดับพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๔.๐๐) อยู่ในระดับมาก โดยในประเด็นข้อคำถาม
“สถานที่จอดรถ”อยู่ในระดับน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับข้อคำถามอื่นๆ

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