



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทะเบียน โทร. ๕๗๐๙

ที่ กท ๕๗๐๒/ ๕

วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน ( ในเวลาราชการ )

เรียน ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ฝ่ายทะเบียน ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน ( ในเวลาราชการ ) ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๑๐๐ ราย และผู้ใช้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) จำนวน ๑๕ ราย ดังนี้

### ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

| เพศ  | จำนวน (ราย) | คิดเป็นร้อยละ |
|------|-------------|---------------|
| ชาย  | ๔๗          | ๔๗            |
| หญิง | ๕๓          | ๕๓            |
| รวม  | ๑๐๐         | ๑๐๐           |

| อายุ        | จำนวน (ราย) | คิดเป็นร้อยละ |
|-------------|-------------|---------------|
| ๑๕-๒๐ ปี    | ๑๒          | ๑๒            |
| ๒๑-๓๐ ปี    | ๒๕          | ๒๕            |
| ๓๑-๔๐ ปี    | ๒๖          | ๒๖            |
| ๔๑-๕๐ ปี    | ๒๒          | ๒๒            |
| ๕๑-๖๐ ปี    | ๑๕          | ๑๕            |
| ๖๑ ปีขึ้นไป | -           | -             |
| รวม         | ๑๐๐         | ๑๐๐           |

| ระดับการศึกษา    | จำนวน (ราย) | คิดเป็นร้อยละ |
|------------------|-------------|---------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | ๕๗          | ๕๗            |
| ปริญญาตรี        | ๔๐          | ๔๐            |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๓           | ๓             |
| รวม              | ๑๐๐         | ๑๐๐           |

| ประเภทงานที่รับบริการ      | จำนวน (ราย) | คิดเป็นร้อยละ |
|----------------------------|-------------|---------------|
| ทะเบียนราษฎร               | ๕๐          | ๕๐            |
| ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน | ๓๐          | ๓๐            |
| ทะเบียนทั่วไป              | ๒๐          | ๒๐            |
| รวม                        | ๑๐๐         | ๑๐๐           |

| อาชีพ                   | จำนวน (ราย) | คิดเป็นร้อยละ |
|-------------------------|-------------|---------------|
| ข้าราชการ               | ๓           | ๓             |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ      | ๓           | ๓             |
| นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ | ๓           | ๓             |
| พนักงานบริษัท           | ๑๔          | ๑๔            |
| ค้าขาย                  | ๑๕          | ๑๕            |
| รับจ้าง                 | ๔๔          | ๔๔            |
| นักเรียน/นักศึกษา       | ๑๑          | ๑๑            |
| อื่น ๆ                  | ๗           | ๗             |
| รวม                     | ๑๐๐         | ๑๐๐           |

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

| ข้อ<br>ที่ | รายละเอียด                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |        |                |        |                |        |                |        |                |        |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|----------------|--------|----------------|--------|----------------|--------|----------------|--------|
|            |                                                                                                                 | มากที่สุด        |        | มาก            |        | ปานกลาง        |        | น้อย           |        | น้อยที่สุด     |        |
|            |                                                                                                                 | จำนวน<br>(ราย)   | ร้อยละ | จำนวน<br>(ราย) | ร้อยละ | จำนวน<br>(ราย) | ร้อยละ | จำนวน<br>(ราย) | ร้อยละ | จำนวน<br>(ราย) | ร้อยละ |
| ๑          | เจ้าหน้าที่ทักทาย<br>ต้อนรับด้วยความ<br>สุภาพอภัยาคัยดี                                                         | ๑๐๐              | ๑๐๐    | -              | -      | -              | -      | -              | -      | -              | -      |
| ๒          | เจ้าหน้าที่แต่งกาย<br>สุภาพเหมาะสม                                                                              | ๑๐๐              | ๑๐๐    | -              | -      | -              | -      | -              | -      | -              | -      |
| ๓          | เจ้าหน้าที่<br>ให้บริการด้วย<br>ความเต็มใจ/<br>เอาใจใส่/ให้<br>คำปรึกษาแนะนำ                                    | ๑๐๐              | ๑๐๐    | -              | -      | -              | -      | -              | -      | -              | -      |
| ๔          | ช่องบริการ<br>เร่งด่วนสำหรับ<br>ภิกษุ สามเณร<br>ผู้พิการ ผู้สูงอายุ<br>ช่องบริการพิเศษ<br>สำหรับภรณ์นัด<br>หมาย | ๙๘               | ๙๘     | ๒              | ๒      | -              | -      | -              | -      | -              | -      |
| ๕          | สภาพภูมิทัศน์ของ<br>สถานที่ให้บริการ<br>เป็นระเบียบ<br>สะอาด สวยงาม                                             | ๙๗               | ๙๗     | ๓              | ๓      | -              | -      | -              | -      | -              | -      |



| ข้อ<br>ที่ | รายละเอียด                                                                                                          | ระดับความพึงพอใจ |        |                |        |                |        |                |        |                |        |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|----------------|--------|----------------|--------|----------------|--------|----------------|--------|
|            |                                                                                                                     | มากที่สุด        |        | มาก            |        | ปานกลาง        |        | น้อย           |        | น้อยที่สุด     |        |
|            |                                                                                                                     | จำนวน<br>(ราย)   | ร้อยละ | จำนวน<br>(ราย) | ร้อยละ | จำนวน<br>(ราย) | ร้อยละ | จำนวน<br>(ราย) | ร้อยละ | จำนวน<br>(ราย) | ร้อยละ |
| ๖          | สิ่งอำนวยความสะดวกแก่<br>ประชาชน เช่น<br>ที่นั่งพักคอย<br>มุมหนังสือ<br>โทรทัศน์<br>บริการน้ำดื่ม<br>Internet/Wi-Fi | ๘๑               | ๘๑     | ๑๙             | ๑๙     | -              | -      | -              | -      | -              | -      |
| ๗          | ป้ายแสดง<br>ขั้นตอนการรับ<br>บริการ/<br>มาตรฐานเวลา/<br>ค่าธรรมเนียม                                                | ๙๔               | ๙๔     | ๖              | ๖      | -              | -      | -              | -      | -              | -      |
| ๘          | ขั้นตอนการ<br>ให้บริการไม่<br>ยุ่งยาก เข้าซ้อน<br>มีความชัดเจน                                                      | ๙๗               | ๙๗     | ๓              | ๓      | -              | -      | -              | -      | -              | -      |
| ๙          | ความถูกต้อง<br>ครบถ้วนในการ<br>บริการ/ความ<br>สะดวกรวดเร็ว<br>ในการบริการ                                           | ๑๐๐              | ๑๐๐    | -              | -      | -              | -      | -              | -      | -              | -      |
| ๑๐         | ความพึงพอใจ<br>ต่อการบริการ<br>ในภาพรวม                                                                             | ๙๙               | ๙๙     | ๑              | ๑      | -              | -      | -              | -      | -              | -      |
| รวม        |                                                                                                                     | ๙๖๖              | ๙๖.๖๐  | ๓๔             | ๓.๔๐   | -              | -      | -              | -      | -              | -      |

ผู้ใช้บริการช่องทางพิเศษ ( Fast Track ) ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

| งานที่ให้บริการ        | ภิกษุ - สามเณร | ผู้พิการ | ผู้สูงอายุ | รวม | ความ<br>พึงพอใจ<br>มากที่สุด | ร้อยละ | ความ<br>พึงพอใจ<br>มาก | ร้อยละ |
|------------------------|----------------|----------|------------|-----|------------------------------|--------|------------------------|--------|
| งานบัตรประจำตัวประชาชน | ๒              | ๒        | ๖          | ๑๐  | ๑๐                           | ๑๐๐    | -                      | -      |
| งานทะเบียนราษฎร        | ๒              | ๑        | ๒          | ๕   | ๕                            | ๑๐๐    | -                      | -      |
| งานทะเบียนทั่วไป       | -              | -        | -          | -   | -                            | -      | -                      | -      |
| รวม                    | ๔              | ๓        | ๘          | ๑๕  | ๑๕                           | ๑๐๐    | -                      | -      |

สรุป ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ดังนี้

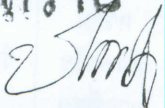
๑. ประชาชนผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามช่องบริการทั่วไปของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๑๐๐ ราย  
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด จำนวน ๙๙ ราย คิดเป็น ๙๙ %  
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก จำนวน ๑ ราย คิดเป็น ๑ %  
รวม จำนวนประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมาก - มากที่สุด คิดเป็น ๑๐๐%
๒. ประชาชนผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามช่องด่วนพิเศษ (Fast Track) ของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๑๕ ราย  
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็น ๑๐๐ %  
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก จำนวน - ราย คิดเป็น - %  
รวม จำนวนประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมาก - มากที่สุด คิดเป็น ๑๐๐ %
๓. ฝ่ายทะเบียนไม่มีเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการแต่อย่างใด
๔. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
  - ๔.๑ ประเภทงานบริการอื่น ๆ ที่ต้องการให้มี
  - 
  - ๔.๒ เวลาเปิด-ปิด ให้บริการ
  - ดิอยู่แล้ว
  - ๔.๓ เรื่องช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ
  - เจ้าหน้าที่เขต
  - ๔.๔ เรื่องการเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานเขตบางกอกใหญ่
  - เดินทางสะดวก
  - ๔.๕ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ
  - เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้บริการอย่างดีทุกประการ
  - การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกอย่างดีมาก ขอให้ปฏิบัติเช่นนี้ตลอดไปค่ะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายประจักษ์ จุลวงษ์)

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ  
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ทราบ  


(นายชโลธร มากบาง)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่