



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทะเบียน โทร.๕๗๐๘

ที่ กท ๕๗๐๒/๑๐๐

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ)

เรียน ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ฝ่ายทะเบียน ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน(ในเวลาราชการ) ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑๐๐ ราย และผู้ใช้บริการช่องทางพิเศษ(Fast Track)จำนวน ๔๕ ราย ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๔๙	๔๙
หญิง	๕๑	๕๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐

อายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
๑๕-๒๐ ปี	๘	๘
๒๑-๓๐ ปี	๑๘	๑๘
๓๑-๔๐ ปี	๓๒	๓๒
๔๑-๕๐ ปี	๒๔	๒๔
๕๑-๖๐ ปี	๑๘	๑๘
๖๑ ปีขึ้นไป	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๕๐	๕๐
ปริญญาตรี	๔๕	๔๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐

อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ	๓	๓
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๖	๖
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	๑	๑
พนักงานบริษัท	๒๓	๒๓
ค้าขาย	๑๑	๑๑
รับจ้าง	๓๓	๓๓
นักเรียน/นักศึกษา	๙	๙
อื่น ๆ	๑๔	๑๔
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ประเภทงานที่รับบริการ

ประเภทงาน	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ทะเบียนราษฎร	๕๐	๕๐
ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน	๓๐	๓๐
ทะเบียนทั่วไป	๒๐	๒๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อที่	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)					จำนวน แบบสอบถาม
		มากที่สุด ๕ คะแนน	มาก ๔ คะแนน	ปานกลาง ๓ คะแนน	น้อย ๒ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๑ คะแนน	
๑	เจ้าหน้าที่ทักทายต้อนรับด้วยความสุภาพ อภัยภัยดี	๙๙	๑	๐	๐	๐	๑๐๐
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๙๙	๑	๐	๐	๐	๑๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ	๙๙	๑	๐	๐	๐	๑๐๐
๔	ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภิกษุสามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย	๙๓	๗	๐	๐	๐	๑๐๐
๕	สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	๙๗	๓	๐	๐	๐	๑๐๐
๖	สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวก แก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรศัพท์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi	๙๒	๘	๐	๐	๐	๑๐๐
๗	ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ/ มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม	๙๔	๖	๐	๐	๐	๑๐๐
๘	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙๕	๕	๐	๐	๐	๑๐๐
๙	ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๙๗	๓	๐	๐	๐	๑๐๐
๑๐	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๙๘	๒	๐	๐	๐	๑๐๐
รวม		๙๖๓	๓๗	๐	๐	๐	
คิดเป็นร้อยละ		๙๖.๓๐	๓.๗๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	

ผู้ให้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

- ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๑๑ ราย แบ่งเป็น วิกฤ - สามเณร จำนวน ๖ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๓ ราย ผู้พิการ จำนวน ๒ ราย
- ผู้ให้บริการงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๓๓ ราย แบ่งเป็น วิกฤ - สามเณร จำนวน ๑๐ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๒๓ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ให้บริการงานทะเบียนทั่วไป จำนวน ๑ ราย แบ่งเป็น วิกฤ - สามเณร จำนวน ๑ ราย
- รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๕ ราย

ข้อที่	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)					จำนวน แบบสอบถาม
		มากที่สุด ๕ คะแนน	มาก ๔ คะแนน	ปานกลาง ๓ คะแนน	น้อย ๒ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๑ คะแนน	
๑	เจ้าหน้าที่ทักทายต้อนรับ ด้วยความสุภาพ อธิบายคดี	๔๕	๐	๐	๐	๐	๔๕
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๔๔	๑	๐	๐	๐	๔๕
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/ เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ	๔๕	๐	๐	๐	๐	๔๕
๔	ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับวิกฤ สามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย	๔๒	๓	๐	๐	๐	๔๕
๕	สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการ เป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	๔๓	๒	๐	๐	๐	๔๕
๖	สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวก แก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi	๔๒	๓	๐	๐	๐	๔๕
๗	ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ/ มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม	๔๓	๒	๐	๐	๐	๔๕
๘	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๔	๑	๐	๐	๐	๔๕
๙	ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๔๓	๒	๐	๐	๐	๔๕
๑๐	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๔๒	๓	๐	๐	๐	๔๕
รวม		๔๓๓	๑๗	๐	๐	๐	
คิดเป็นร้อยละ		๙๖	๔	๐	๐	๐	

สรุป ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ดังนี้

- ๑ ประชาชนผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามช่องบริการทั่วไปของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๑๐๐ ราย
- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๙๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐
 - มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก ได้คะแนน ๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐
 - คะแนนเฉลี่ยของช่องความพึงพอใจมากที่สุด และ พอใจมาก คือ ๙๖.๓๐ + ๓.๗๐ เท่ากับ ๑๐๐

สรุปร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการเท่ากับร้อยละ ๑๐๐

- ๒ ประชาชนผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามช่องด่วนพิเศษ (Fast Track) ของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๔๕ ราย

- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๔๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖
- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก ได้คะแนน ๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๔
- คะแนนเฉลี่ยของช่องความพึงพอใจมากที่สุด และ พอใจมาก คือ ๙๖ + ๔ เท่ากับ ๑๐๐

สรุปร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการเท่ากับร้อยละ ๑๐๐

- ๓ ฝ่ายทะเบียนไม่มีเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการแต่อย่างใด

- ๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- ๔.๑ ประเภทงานบริการอื่น ๆ ที่ต้องการให้มี

- ร้านถ่ายเอกสาร

- ๔.๒ เวลาเปิด-ปิด ให้บริการ

- ถ้าเปิด-ปิด ให้บริการในวันหยุดในหลายบริการจะดีมากค่ะ

- ๔.๓ เรื่องช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ

- ไม่มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

- ๔.๔ เรื่องการเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

- การเดินทางสะดวก

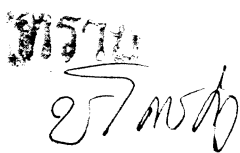
- มีสถานที่จอดรถยนต์ ทำให้สะดวกในการเดินทางมาติดต่อมากขึ้น

- ๔.๕ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

- ช่องบริการ B๑ เป็นตัวอย่างการบริการของข้าราชการที่ดีครับ

- ดีค่ะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายชโนธการ นวนบวบ)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

๕๑ เม.ย. ๒๕๖๔


(นายประจักษ์ อุตวงษ์)
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่