



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทะเบียน โทร.๕๗๐๘

ที่ กท ๕๗๐๒/ ปก

วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ)

เรียน ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ฝ่ายทะเบียน ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ) ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ ราย และผู้ใช้บริการช่องทางพิเศษ(Fast Track)จำนวน ๙ ราย ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๔๕	๔๕
หญิง	๕๕	๕๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐

อายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
๑๕-๒๐ ปี	๑๐	๑๐
๒๑-๓๐ ปี	๒๕	๒๕
๓๑-๔๐ ปี	๒๒	๒๒
๔๑-๕๐ ปี	๓๕	๓๕
๕๑-๖๐ ปี	๘	๘
๖๑ ปีขึ้นไป	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๕๐	๕๐
ปริญญาตรี	๕๐	๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ	๖	๖
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๗	๗
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	๑๐	๑๐
พนักงานบริษัท	๒๔	๒๔
ค้าขาย	๑๖	๑๖
รับจ้าง	๑๙	๑๙
นักเรียน/นักศึกษา	๑๐	๑๐
อื่น ๆ	๘	๘
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	เจ้าหน้าที่ทักทายต้อนรับ ด้วยความสุภาพ อธิบายดี	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๑๐๐
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๑๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/ เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ	๙๙	๑	๐	๐	๐	๑๐๐
๔	ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภิกษุ สามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับภิกษุณีดหมาย	๙๗	๓	๐	๐	๐	๑๐๐
๕	สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการ เป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	๘๙	๑๑	๐	๐	๐	๑๐๐
๖	สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวก แก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรศัพท์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi	๘๒	๑๘	๐	๐	๐	๑๐๐
๗	ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ/ มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม	๙๒	๘	๐	๐	๐	๑๐๐
๘	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๑๐๐
๙	ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๙๙	๑	๐	๐	๐	๑๐๐
๑๐	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๑๐๐
รวม		๙๕๘	๔๒	๐	๐	๐	
คิดเป็นร้อยละ		๙๕.๘๐	๔.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	

ผู้ให้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

- ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๔ ราย แบ่งเป็น ภิษุ - สามเณร จำนวน ๒ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๒ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ให้บริการงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๔ ราย แบ่งเป็น ภิษุ - สามเณร จำนวน ๓ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๑ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ให้บริการงานทะเบียนทั่วไป จำนวน ๑ ราย แบ่งเป็น ภิษุ - สามเณร จำนวน ๑ ราย
- รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๙ ราย

ข้อที่	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)					จำนวน แบบสอบถาม
		มากที่สุด ๕ คะแนน	มาก ๔ คะแนน	ปานกลาง ๓ คะแนน	น้อย ๒ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๑ คะแนน	
๑	เจ้าหน้าที่ทักทายต้อนรับด้วยความสุภาพ อธิบายดี	๔	๐	๐	๐	๐	๔
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๔	๐	๐	๐	๐	๔
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ	๔	๐	๐	๐	๐	๔
๔	ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภิษุ สามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย	๔	๐	๐	๐	๐	๔
๕	สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	๔	๐	๐	๐	๐	๔
๖	สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวก แก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรศัพท์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi	๔	๐	๐	๐	๐	๔
๗	ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ/ มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม	๔	๐	๐	๐	๐	๔
๘	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔	๐	๐	๐	๐	๔
๙	ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๔	๐	๐	๐	๐	๔
๑๐	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๔	๐	๐	๐	๐	๔
รวม		๔๐	๐	๐	๐	๐	๔๐
คิดเป็นร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐	๐	๐	๑๐๐

สรุป ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ดังนี้

๑ ประชาชนผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามช่องบริการทั่วไปของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๑๐๐ ราย

- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐
- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก ได้คะแนน ๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๐
- คะแนนเฉลี่ยของช่องความพึงพอใจมากที่สุดและพอใจมากคือ ๙๕.๘๐+๔.๒๐ เท่ากับ ๑๐๐

สรุปร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการเท่ากับร้อยละ ๑๐๐

๒ ประชาชนผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามช่องด่วนพิเศษ (Fast Track) ของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๙ ราย

- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๐ คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- คะแนนเฉลี่ยของช่องความพึงพอใจมากที่สุดและพอใจมาก คือ ๑๐๐ เท่ากับ ๑๐๐

สรุปร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการเท่ากับร้อยละ ๑๐๐

๓ ฝ่ายทะเบียนไม่มีเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการแต่อย่างใด

๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๔.๑ ประเภทงานบริการอื่น ๆ ที่ต้องการให้มี

- ไม่มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๔.๒ เวลาเปิด-ปิด ให้บริการ

- ไม่มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๔.๓ เรื่องช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ

- ไม่มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๔.๔ เรื่องการเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

- ไม่มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๔.๕ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

- สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ สำหรับผู้มาติดต่อ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายประจักษ์ ชูสงฆ์)

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ทราบ

ก. น.

(นายเกียรติวิสุทธิ์ เพ็ชรหมื่นไวย)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

รักษาการแทนผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่