



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทะเบียน โทร.๕๗๐๙

ที่ กท ๕๗๐๒/ ๑๕

วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ)

เรียน ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ฝ่ายทะเบียน ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ) ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ ราย และผู้ใช้บริการช่องทางพิเศษ(Fast Track)จำนวน ๕ ราย ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๕๒	๕๒
หญิง	๔๘	๔๘
รวม	๑๐๐	๑๐๐

อายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
๑๕-๒๐ ปี	๗	๗
๒๑-๓๐ ปี	๒๔	๒๔
๓๑-๔๐ ปี	๓๐	๓๐
๔๑-๕๐ ปี	๓๐	๓๐
๕๑-๖๐ ปี	๙	๙
๖๑ ปีขึ้นไป	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔๐	๔๐
ปริญญาตรี	๔๘	๔๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๒	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ	๑๑	๑๑
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๙	๙
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	๗	๗
พนักงานบริษัท	๒๘	๒๘
ค้าขาย	๑๕	๑๕
รับจ้าง	๑๔	๑๔
นักเรียน/นักศึกษา	๙	๙
อื่น ๆ	๗	๗
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	๘๕	๑๕	๐	๐	๐	๑๐๐
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๘๒	๑๘	๐	๐	๐	๑๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/ เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ	๘๔	๑๖	๐	๐	๐	๑๐๐
๔	ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภิกษุ สามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย	๘๐	๒๐	๐	๐	๐	๑๐๐
๕	สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการ เป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	๗๗	๒๓	๐	๐	๐	๑๐๐
๖	สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวก แก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรศัพท์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi	๗๗	๒๓	๐	๐	๐	๑๐๐
๗	ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ/ มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม	๗๗	๒๓	๐	๐	๐	๑๐๐
๘	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๐	๒๐	๐	๐	๐	๑๐๐
๙	ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๘๐	๒๐	๐	๐	๐	๑๐๐
๑๐	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๘๐	๒๐	๐	๐	๐	๑๐๐
รวม		๘๐๒	๑๙๘	๐	๐	๐	
คิดเป็นร้อยละ		๘๐.๒๐	๑๙.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	

ผู้ให้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

- ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๐ ราย แบ่งเป็น ภิกษุ - สามเณร จำนวน ๐ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๐ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ให้บริการงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๕ ราย แบ่งเป็น ภิกษุ - สามเณร จำนวน ๓ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๒ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ให้บริการงานทะเบียนทั่วไป จำนวน ๐ ราย แบ่งเป็น ภิกษุ - สามเณร จำนวน ๐ ราย
- รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕ ราย

ข้อที่	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)					จำนวน แบบสอบถาม
		มากที่สุด ๕ คะแนน	มาก ๔ คะแนน	ปานกลาง ๓ คะแนน	น้อย ๒ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๑ คะแนน	
๑	เจ้าหน้าที่ทักทายต้อนรับด้วยความสุภาพ อธิบายคดี	๕	๐	๐	๐	๐	๕
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๕	๐	๐	๐	๐	๕
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ	๕	๐	๐	๐	๐	๕
๔	ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภิกษุสามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย	๕	๐	๐	๐	๐	๕
๕	สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	๕	๐	๐	๐	๐	๕
๖	สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวกแก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi	๕	๐	๐	๐	๐	๕
๗	ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ/มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม	๕	๐	๐	๐	๐	๕
๘	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก เข้าใจ ชัดเจน	๕	๐	๐	๐	๐	๕
๙	ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๕	๐	๐	๐	๐	๕
๑๐	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๕	๐	๐	๐	๐	๕
รวม		๕๐	๐	๐	๐	๐	๕๐
คิดเป็นร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐	๐	๐	๑๐๐

สรุป ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ดังนี้

๑ ประชาชนผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามช่องทางบริการทั่วไปของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๑๐๐ ราย

- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๘๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐
- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก ได้คะแนน ๑๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๐
- คะแนนเฉลี่ยของช่องความพึงพอใจมากที่สุดและพอใจมากคือ ๘๐.๒๐+๑๙.๘๐ เท่ากับ ๑๐๐

สรุปร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการเท่ากับร้อยละ ๑๐๐

๒ ประชาชนผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามช่องทางพิเศษ (Fast Track) ของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๕ ราย

- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๕๐ 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
- ป้ายบอกสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อไม่ชัดเจน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกัญญา อร่ามรักษ์)

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

๓๒๖

(นายอัษฎพงศ์ ศรีงามชัย)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

รักษาการแทนผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่