



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทะเบียน โทร.๕๗๐๙

ที่ กท ๕๗๐๒/ ๗๒

วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ)

เรียน ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ฝ่ายทะเบียน ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ) ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖ จำนวน ๑๐๐ ราย และผู้ใช้บริการช่องทางพิเศษ(Fast Track)จำนวน ๑๓ ราย ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

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

อายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
๑๕-๒๐ ปี	๗	๗
๒๑-๓๐ ปี	๒๙	๒๙
๓๑-๔๐ ปี	๒๘	๒๘
๔๑-๕๐ ปี	๒๐	๒๐
๕๑-๖๐ ปี	๑๖	๑๖
๖๑ ปีขึ้นไป	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔๐	๔๐
ปริญญาตรี	๕๕	๕๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ	๗	๗
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๐
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	๑๐	๑๐
พนักงานบริษัท	๓๑	๓๑
ค้าขาย	๑๕	๑๕
รับจ้าง	๑๑	๑๑
นักเรียน/นักศึกษา	๗	๗
อื่น ๆ	๙	๙
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 อธิบายคดี	๙๐	๙	๑	๐	๐	๑๐๐
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๘๖	๑๔	๐	๐	๐	๑๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/ เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ	๘๙	๑๑	๐	๐	๐	๑๐๐
๔	ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภิกษุ สามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย	๘๕	๑๕	๐	๐	๐	๑๐๐
๕	สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการ เป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	๗๓	๒๖	๑	๐	๐	๑๐๐
๖	สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวก แก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi	๗๗	๒๒	๑	๐	๐	๑๐๐
๗	ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ/ มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม	๘๕	๑๔	๑	๐	๐	๑๐๐
๘	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๙	๑๑	๐	๐	๐	๑๐๐
๙	ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๘๙	๑๑	๐	๐	๐	๑๐๐
๑๐	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๙๐	๑๐	๐	๐	๐	๑๐๐
รวม		๘๕๓	๑๔๓	๔	๐	๐	
คิดเป็นร้อยละ		๘๕.๓๐	๑๔.๓๐	๐.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	

ผู้ใช้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖

- ผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๔ ราย แบ่งเป็น วิกฤ - สามเณร จำนวน ๓ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๑ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ใช้บริการงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๔ ราย แบ่งเป็น วิกฤ - สามเณร จำนวน ๔ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๕ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ใช้บริการงานทะเบียนทั่วไป จำนวน ๐ ราย แบ่งเป็น วิกฤ - สามเณร จำนวน ๐ ราย
- รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๓ 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	๑๓	๐	๐	๐	๐	๑๓
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๑๓	๐	๐	๐	๐	๑๓
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ	๑๓	๐	๐	๐	๐	๑๓
๔	ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับวิกฤ สามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย	๑๓	๐	๐	๐	๐	๑๓
๕	สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	๑๒	๐	๑	๐	๐	๑๓
๖	สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก สะดวกแก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi	๑๒	๐	๑	๐	๐	๑๓
๗	ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ/มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม	๑๒	๑	๐	๐	๐	๑๓
๘	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก เข้าข้อ มีความชัดเจน	๑๓	๐	๐	๐	๐	๑๓
๙	ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๑๓	๐	๐	๐	๐	๑๓
๑๐	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๑๓	๐	๐	๐	๐	๑๓
รวม		๑๒๗	๑	๒	๐	๐	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ		๙๗.๖๙	๐.๗๗	๑.๕๔	๐	๐	๑๐๐

สรุป ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ดังนี้

๑ ประชาชนผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามช่องบริการทั่วไปของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๑๐๐ ราย

- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๘๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๐
- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก ได้คะแนน ๑๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓๐
- คะแนนเฉลี่ยของช่องความพึงพอใจมากที่สุดและพอใจมากคือ ๘๕.๓๐+๑๔.๓๐ เท่ากับ ๙๙.๖๐

สรุปร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการเท่ากับร้อยละ ๙๙.๖๐

๒ ประชาชนผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามช่องด่วนพิเศษ (Fast Track) ของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๑๓ ราย

- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๑๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๙
- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๑ คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๔
- คะแนนเฉลี่ยของช่องความพึงพอใจมากที่สุดและพอใจมาก คือ ๙๗.๖๙+๐.๗๗ เท่ากับ ๙๘.๔๖

สรุปร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการเท่ากับร้อยละ ๙๘.๔๖

๓ ฝ่ายทะเบียนไม่มีเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการแต่อย่างใด

๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ใช้บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๔.๑ ประเภทงานบริการอื่น ๆ ที่ต้องการให้มี

- ไม่มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๔.๒ เวลาเปิด-ปิด ให้บริการ

- ไม่มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๔.๓ เรื่องช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ

- ไม่มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

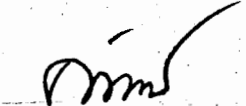
๔.๔ เรื่องการเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

- ไม่มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๔.๕ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

- ขอชื่นชม นางวรรณวิมล ภู่อารังพันธ์ มี Service Mind ดีมาก มีความรู้ในงานดีมาก อธิบายและให้คำแนะนำดีมาก ขอชมเชยว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในหน้าที่ดีเยี่ยมค่ะ
- สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ สำหรับผู้มาติดต่อ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใจ อธิบายดี บริการเร็วมาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวกัญญา ขวัญรักษ์)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป กองการทะเบียน
สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร

๑ ๓๑ ๕ ๘๐๗
(นายณัฐวัฒน์ ศรีทอง)
(ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่)
๑๕/๑๒/๒๕๖๓