



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทะเบียน โทร.๕๗๐๙

ที่ กท ๕๗๐๒/ผส.๓

วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ)

เรียน ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ฝ่ายทะเบียน ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ) ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖ จำนวน ๑๐๐ ราย และผู้ใช้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) จำนวน ๓ ราย ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

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

อายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
๑๕-๒๐ ปี	๑๐	๑๐
๒๑-๓๐ ปี	๑๕	๑๕
๓๑-๔๐ ปี	๓๘	๓๘
๔๑-๕๐ ปี	๒๗	๒๗
๕๑-๖๐ ปี	๑๐	๑๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔๐	๔๐
ปริญญาตรี	๕๖	๕๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ	๖	๖
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๓	๑๓
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	๗	๗
พนักงานบริษัท	๒๕	๒๕
ค้าขาย	๑๐	๑๐
รับจ้าง	๒๑	๒๑
นักเรียน/นักศึกษา	๑๓	๑๓
อื่น ๆ	๕	๕
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	๙๓	๗	๐	๐	๐	๑๐๐
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๙๑	๘	๑	๐	๐	๑๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/ เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ	๙๓	๗	๐	๐	๐	๑๐๐
๔	ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภิกษุ สามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย	๘๗	๑๑	๒	๐	๐	๑๐๐
๕	สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการ เป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	๘๓	๑๖	๑	๐	๐	๑๐๐
๖	สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวก แก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi	๗๘	๒๑	๑	๐	๐	๑๐๐
๗	ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ/ มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม	๘๙	๑๐	๑	๐	๐	๑๐๐
๘	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙๑	๙	๐	๐	๐	๑๐๐
๙	ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๙๑	๙	๐	๐	๐	๑๐๐
๑๐	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๙๒	๘	๐	๐	๐	๑๐๐
รวม		๘๘๘	๑๐๖	๖	๐	๐	
คิดเป็นร้อยละ		๘๘.๘๐	๑๐.๖๐	๐.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	

ผู้ให้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

- ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๑ ราย แบ่งเป็น ภิกษุ - สามเณร จำนวน ๑ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๐ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ให้บริการงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒ ราย แบ่งเป็น ภิกษุ - สามเณร จำนวน ๑ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๑ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ให้บริการงานทะเบียนทั่วไป จำนวน ๐ ราย แบ่งเป็น ภิกษุ - สามเณร จำนวน ๐ ราย
- รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓ 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 อธิบายดี	๓	๐	๐	๐	๐	๓
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๓	๐	๐	๐	๐	๓
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/ เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ	๓	๐	๐	๐	๐	๓
๔	ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภิกษุ สามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย	๓	๐	๐	๐	๐	๓
๕	สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการ เป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	๓	๐	๐	๐	๐	๓
๖	สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวก แก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi	๓	๐	๐	๐	๐	๓
๗	ป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ/ มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม	๓	๐	๐	๐	๐	๓
๘	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓	๐	๐	๐	๐	๓
๙	ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๓	๐	๐	๐	๐	๓
๑๐	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๓	๐	๐	๐	๐	๓
รวม		๓๐	๐	๐	๐	๐	๓๐
คิดเป็นร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐	๐	๑๐๐

สรุป ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ดังนี้

๑ ประชาชนผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามช่องทางบริการทั่วไปของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๑๐๐ ราย

- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐
- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก ได้คะแนน ๑๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๐
- คะแนนเฉลี่ยของช่องความพึงพอใจมากที่สุดและพอใจมากคือ ๘๘.๘๐+๑๐.๖๐ เท่ากับ ๙๙.๔๐

สรุปร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการเท่ากับร้อยละ ๙๙.๔๐

๒ ประชาชนผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามช่องทางพิเศษ (Fast Track) ของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๒๑ ราย

- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๐ คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- คะแนนเฉลี่ยของช่องความพึงพอใจมากที่สุดและพอใจมาก คือ ๑๐๐+๐ 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

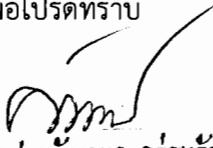
๔.๔ เรื่องการเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

- ไม่มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

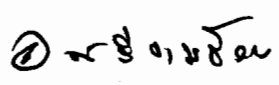
๔.๕ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

- ไม่มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวกัญญา อร่ามรักษ์)
เจ้าหน้าที่งานปกครองเจ้าหน้าที่บริการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ทราบ


(นายประจักษ์ จันทนา)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่
ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่