



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทะเบียน โทร.๕๗๐๙

ที่ กท ๕๗๐๒/๖๘๑

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ)

เรียน ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ฝ่ายทะเบียน ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ) ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๖ จำนวน ๑๐๐ ราย และผู้ใช้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) จำนวน ๗ 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    | ๑๐          | ๑๐            |
| ๒๑-๓๐ ปี    | ๒๐          | ๒๐            |
| ๓๑-๔๐ ปี    | ๒๕          | ๒๕            |
| ๔๑-๕๐ ปี    | ๒๕          | ๒๕            |
| ๕๑-๖๐ ปี    | ๒๐          | ๒๐            |
| ๖๑ ปีขึ้นไป | ๐           | ๐             |
| รวม         | ๑๐๐         | ๑๐๐           |

ระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา    | จำนวน (ราย) | คิดเป็นร้อยละ |
|------------------|-------------|---------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | ๕๐          | ๕๐            |
| ปริญญาตรี        | ๔๗          | ๔๗            |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๓           | ๒             |
| รวม              | ๑๐๐         | ๑๐๐           |

อาชีพ

| อาชีพ                   | จำนวน (ราย) | คิดเป็นร้อยละ |
|-------------------------|-------------|---------------|
| ข้าราชการ               | ๖           | ๖             |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ      | ๘           | ๘             |
| นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ | ๑๑          | ๑๑            |
| พนักงานบริษัท           | ๑๗          | ๑๗            |
| ค้าขาย                  | ๑๖          | ๑๖            |
| รับจ้าง                 | ๒๔          | ๒๔            |
| นักเรียน/นักศึกษา       | ๑๒          | ๑๒            |
| อื่น ๆ                  | ๖           | ๖             |
| รวม                     | ๑๐๐         | ๑๐๐           |

ประเภทงานที่รับบริการ

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

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ ราย)

| ข้อที่        | รายละเอียด                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ (คะแนน) |                   |                       |                    |                          | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|----------------------------|
|               |                                                                                                                 | มากที่สุด<br>๕<br>คะแนน  | มาก<br>๔<br>คะแนน | ปานกลาง<br>๓<br>คะแนน | น้อย<br>๒<br>คะแนน | ไม่พึงพอใจ<br>๑<br>คะแนน |                            |
| ๑             | เจ้าหน้าที่ทักทายต้อนรับด้วยความสุภาพ อธิบายคดี                                                                 | ๙๕                       | ๕                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๔.๙๕                       |
| ๒             | เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม                                                                                  | ๙๕                       | ๕                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๔.๙๕                       |
| ๓             | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ                                                    | ๙๓                       | ๗                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๔.๙๓                       |
| ๔             | ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภิกษุสามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ<br>ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย                     | ๘๖                       | ๑๔                | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๔.๘๖                       |
| ๕             | สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม                                                        | ๘๖                       | ๑๔                | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๔.๘๖                       |
| ๖             | สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวก<br>แก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย<br>มุมหนังสือ โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม<br>Internet/Wi-Fi | ๘๓                       | ๑๗                | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๔.๘๓                       |
| ๗             | ป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ/<br>มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม                                                        | ๘๙                       | ๑๑                | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๔.๘๙                       |
| ๘             | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก<br>ซับซ้อน มีความชัดเจน                                                           | ๙๓                       | ๗                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๔.๙๓                       |
| ๙             | ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/<br>ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ                                                   | ๙๔                       | ๖                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๔.๙๔                       |
| ๑๐            | ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม                                                                                 | ๙๔                       | ๖                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๔.๙๔                       |
| รวม           |                                                                                                                 | ๙๐๘                      | ๙๒                | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๔๙.๐๘                      |
| คิดเป็นร้อยละ |                                                                                                                 | ๙๐.๘๐                    | ๙.๒๐              | ๐.๐๐                  | ๐.๐๐               | ๐.๐๐                     | ๔.๙๑                       |

ผู้ให้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๖

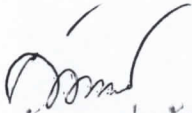
- ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๓ ราย แบ่งเป็น ภิกษุ - สามเณร จำนวน ๒ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๑ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ให้บริการงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๔ ราย แบ่งเป็น ภิกษุ - สามเณร จำนวน ๒ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๒ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ให้บริการงานทะเบียนทั่วไป จำนวน ๐ ราย แบ่งเป็น ภิกษุ - สามเณร จำนวน ๐ ราย
- รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๗ ราย

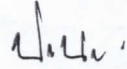
| ข้อที่        | รายละเอียด                                                                                            | ระดับความพึงพอใจ (คะแนน) |                   |                       |                    |                          | ค่าเฉลี่ย (X) |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|---------------|
|               |                                                                                                       | มากที่สุด<br>๕<br>คะแนน  | มาก<br>๔<br>คะแนน | ปานกลาง<br>๓<br>คะแนน | น้อย<br>๒<br>คะแนน | ไม่พึงพอใจ<br>๑<br>คะแนน |               |
| ๑             | เจ้าหน้าที่ทักทายต้อนรับด้วยความสุภาพ อธิบายดี                                                        | ๗                        | ๐                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๕.๐๐          |
| ๒             | เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม                                                                        | ๗                        | ๐                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๕.๐๐          |
| ๓             | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ                                          | ๗                        | ๐                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๕.๐๐          |
| ๔             | ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภิกษุสามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย              | ๗                        | ๐                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๕.๐๐          |
| ๕             | สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม                                              | ๗                        | ๐                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๕.๐๐          |
| ๖             | สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวกแก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi | ๗                        | ๐                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๕.๐๐          |
| ๗             | ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ/มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม                                                  | ๗                        | ๐                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๕.๐๐          |
| ๘             | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน                                                     | ๗                        | ๐                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๕.๐๐          |
| ๙             | ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ                                             | ๗                        | ๐                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๕.๐๐          |
| ๑๐            | ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม                                                                       | ๗                        | ๐                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๕.๐๐          |
| รวม           |                                                                                                       | ๗๐                       | ๐                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๕๐.๐๐         |
| คิดเป็นร้อยละ |                                                                                                       | ๑๐๐๐.๐๐                  | ๐.๐๐              | ๐.๐๐                  | ๐.๐๐               | ๐.๐๐                     | ๕.๐๐          |

สรุป ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ดังนี้

- ๑ ประชาชนผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามช่องบริการทั่วไปของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๑๐๐ ราย
  - มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๙๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐
  - มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก ได้คะแนน ๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๐
  - คิดเป็นค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๙๑
- ๒ ประชาชนผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามช่องด่วนพิเศษ (Fast Track) ของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๗ ราย
  - มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
  - มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก ได้คะแนน ๐ คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
  - คิดเป็นค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ความพึงพอใจ เท่ากับ ๕.๐๐
- 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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

  
(นางสาวกัญญา อร่ามรักษ์)  
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ  
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ทราบ  
  
(นางปัทมิสรา เนตรธารช)  
ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่  
ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่