



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทะเบียน โทร.๕๗๐๙

ที่ กท ๕๗๐๒/ ๘๕๘

วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ)

เรียน ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ฝ่ายทะเบียน ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ) ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ จำนวน ๑๐๐ ราย และผู้ใช้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) จำนวน ๖ ราย ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๕๖	๕๖
หญิง	๔๔	๔๔
รวม	๑๐๐	๑๐๐

อายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
๑๕-๒๐ ปี	๘	๘
๒๑-๓๐ ปี	๑๖	๑๖
๓๑-๔๐ ปี	๓๒	๓๒
๔๑-๕๐ ปี	๒๙	๒๙
๕๑-๖๐ ปี	๑๕	๑๕
๖๑ ปีขึ้นไป	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ระดับการศึกษา

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

อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ	๑๕	๑๕
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๘	๘
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	๘	๘
พนักงานบริษัท	๑๙	๑๙
ค้าขาย	๑๓	๑๓
รับจ้าง	๒๑	๒๑
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 (ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ ราย)

ข้อที่	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
		มากที่สุด ๕ คะแนน	มาก ๔ คะแนน	ปานกลาง ๓ คะแนน	น้อย ๒ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๑ คะแนน	
๑	เจ้าหน้าที่ทักทายต้อนรับด้วยความสุภาพ อธิบายดี	๙๒	๘	๐	๐	๐	๔.๙๒
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๘๘	๑๒	๐	๐	๐	๔.๘๘
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ	๙๒	๘	๐	๐	๐	๔.๙๒
๔	ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภิกษุสามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย	๘๕	๑๕	๐	๐	๐	๔.๘๕
๕	สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	๘๕	๑๖	๐	๐	๐	๔.๘๕
๖	สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวกแก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi	๗๗	๒๓	๐	๐	๐	๔.๗๗
๗	ป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ/มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม	๘๖	๑๔	๐	๐	๐	๔.๘๖
๘	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก เข้าใจ มีความชัดเจน	๘๙	๑๑	๐	๐	๐	๔.๘๙
๙	ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๙๑	๑๑	๐	๐	๐	๔.๙๑
๑๐	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๙๑	๙	๐	๐	๐	๔.๙๑
รวม		๘๗๕	๑๒๕	๐	๐	๐	๔.๘๗
คิดเป็นร้อยละ		๘๗.๕๐	๑๒.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๗

ผู้ใช้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖

- ผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๒ ราย แบ่งเป็น ภิกษุ - สามเณร จำนวน ๒ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๐ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ใช้บริการงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๔ ราย แบ่งเป็น ภิกษุ - สามเณร จำนวน ๐ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๔ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ใช้บริการงานทะเบียนทั่วไป จำนวน ๐ ราย แบ่งเป็น ภิกษุ - สามเณร จำนวน ๐ ราย
- รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๖ ราย

ข้อที่	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)					ค่าเฉลี่ย (X)
		มากที่สุด ๕ คะแนน	มาก ๔ คะแนน	ปานกลาง ๓ คะแนน	น้อย ๒ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๑ คะแนน	
๑	เจ้าหน้าที่ทักทายต้อนรับด้วยความสุภาพ อธิบายดี	๖	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๖	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ	๖	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๔	ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภิกษุสามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย	๖	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๕	สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	๖	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๖	สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวก แก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรศัพท์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi	๖	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๗	ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ/ มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม	๖	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๘	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๙	ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๖	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๑๐	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๖	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
รวม		๖๐	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 ๘๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐
- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก ได้คะแนน ๑๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๐
- คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๘๙

๒ ประชาชนผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามช่องด่วนพิเศษ (Fast Track) ของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๖ ราย

- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๖๐ 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

- สถานที่จอดรถควรจัดให้ผู้มาติดต่อ ไม่ควรให้รถอื่นเข้ามาจอดแช่ทั้งวัน
- บริการดีมาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายศุภวิทย์ สุขอร่าม)

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายทะเบียน

สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

- ๑ ธ.ค. ๒๕๖๖

(นายพีร ภูมิมา)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ทราบ

สท.

(นายสรวิชัย เทติงรุ่งเกียรติ)

ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่