



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทะเบียน โทร.๕๗๐๘

ที่ กท ๕๗๐๒/๖

วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ)

เรียน ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ฝ่ายทะเบียน ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ) ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๑๐๐ ราย และผู้ใช้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) จำนวน ๓ 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	๖	๖
๒๑-๓๐ ปี	๒๖	๒๖
๓๑-๔๐ ปี	๒๑	๒๑
๔๑-๕๐ ปี	๓๒	๓๒
๕๑-๖๐ ปี	๑๕	๑๕
๖๑ ปีขึ้นไป	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔๔	๔๔
ปริญญาตรี	๕๓	๕๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐

อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ	๖	๖
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๐
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	๙	๙
พนักงานบริษัท	๒๗	๒๗
ค้าขาย	๑๗	๑๗
รับจ้าง	๑๙	๑๙
นักเรียน/นักศึกษา	๖	๖
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 ($\bar{X}$)
		มากที่สุด ๕ คะแนน	มาก ๔ คะแนน	ปานกลาง ๓ คะแนน	น้อย ๒ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๑ คะแนน	
๑	เจ้าหน้าที่ทักทายต้อนรับด้วยความสุภาพ อธิบายคดี	๙๒	๘	๐	๐	๐	๔.๙๒
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๙๑	๙	๐	๐	๐	๔.๙๑
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ	๙๑	๙	๐	๐	๐	๔.๙๑
๔	ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภิกษุสามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย	๘๖	๑๔	๐	๐	๐	๔.๘๖
๕	สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	๘๓	๑๗	๐	๐	๐	๔.๘๓
๖	สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวกแก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi	๘๐	๒๐	๐	๐	๐	๔.๘
๗	ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ/มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม	๘๙	๑๑	๐	๐	๐	๔.๘๙
๘	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก เข้าใจ มีความชัดเจน	๙๑	๙	๐	๐	๐	๔.๙๑
๙	ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๙๒	๘	๐	๐	๐	๔.๙๒
๑๐	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๙๒	๘	๐	๐	๐	๔.๙๒
รวม		๘๘๗	๑๑๓	๐	๐	๐	๔.๘๘๗
คิดเป็นร้อยละ		๘๘.๗๐	๑๑.๓๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๘๗

ผู้ให้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๖

- ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๑ ราย แบ่งเป็น วิกฤ - สามเณร จำนวน ๑ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๐ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ให้บริการงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒ ราย แบ่งเป็น วิกฤ - สามเณร จำนวน ๐ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๒ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ให้บริการงานทะเบียนทั่วไป จำนวน ๐ ราย แบ่งเป็น วิกฤ - สามเณร จำนวน ๐ ราย
- รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓ 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	๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ	๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๔	ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับวิกฤ สามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย	๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๕	สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๖	สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวก แก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi	๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๗	ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ/ มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม	๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๘	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๙	ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๑๐	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๓	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
รวม		๓๐	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 ๘๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๐
- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก ได้คะแนน ๑๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๐
- คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๘๙

๒ ประชาชนผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามช่องด่วนพิเศษ (Fast Track) ของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๓ ราย

- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๓๐ 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

- ขอชมเชย เจ้าหน้าที่เบอร์ ๓ และเจ้าหน้าที่เบอร์ ๕ ให้บริการดีมาก

แนะนำ วิธีการดำเนินการต่างๆ เจ้าหน้าที่ชื่อ คุณณิศา เอ็งสมบูรณ์
กับ คุณสมเกียรติ กลิ่นจันทร์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวกัญญา ออัมรัตน์)
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าฝ่ายทะเบียน


(นายเพชร ฤมณา)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ทราบ


(นายสรสิทธิ์ เทธิ่องรุ่งเกียรติ)
ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่