



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทะเบียน โทร.๕๗๐๙

ที่ กท ๕๗๐๒/๘๖

วันที่ 9 กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ)

เรียน ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ฝ่ายทะเบียน ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ) ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๗ จำนวน ๑๐๐ ราย และผู้ใช้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) จำนวน ๑ 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	๙	๙
๒๑-๓๐ ปี	๒๓	๒๓
๓๑-๔๐ ปี	๒๐	๒๐
๔๑-๕๐ ปี	๒๖	๒๖
๕๑-๖๐ ปี	๒๒	๒๒
๖๑ ปีขึ้นไป	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔๖	๔๖
ปริญญาตรี	๔๕	๔๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๙	๙
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 อธิบายดี	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๔	ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภิกษุสามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย	๙๗	๓	๐	๐	๐	๔.๙๗
๕	สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	๘๖	๑๔	๐	๐	๐	๔.๘๖
๖	สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวกแก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi	๘๔	๑๖	๐	๐	๐	๔.๘๔
๗	ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ/มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม	๙๙	๑	๐	๐	๐	๔.๙๙
๘	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๘
๙	ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๙๙	๑	๐	๐	๐	๔.๙๙
๑๐	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
รวม		๙๖๓	๓๗	๐	๐	๐	๔.๙๖๓
คิดเป็นร้อยละ		๙๖.๓๐	๓.๗๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๖

ผู้ให้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๗

- ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๑ ราย แบ่งเป็น ภูมิภาค - สามเณร จำนวน ๑ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๐ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ให้บริการงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๐ ราย แบ่งเป็น ภูมิภาค - สามเณร จำนวน ๐ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๐ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ให้บริการงานทะเบียนทั่วไป จำนวน ๐ ราย แบ่งเป็น ภูมิภาค - สามเณร จำนวน ๐ ราย
- รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑ 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	๑	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๑	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ	๑	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๔	ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภูมิภาค สามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย	๑	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๕	สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	๑	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๖	สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก แก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi	๑	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๗	ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ/มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม	๑	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๘	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก เข้าช้อน มีความชัดเจน	๑	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๙	ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๑	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๑๐	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๑	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
รวม		๑๐	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 ๙๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐
- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก ได้คะแนน ๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐
- คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๙๖

๒ ประชาชนผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามช่องด่วนพิเศษ (Fast Track) ของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๑ ราย

- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๑๐ 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

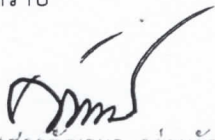
๔.๔ เรื่องการเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

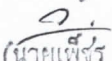
- ไม่มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๔.๕ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

- คุณธัญพร เกษมโชคภูกิจ บริการดี พูดฟังเข้าใจง่าย น้ำเสียงดี สุภาพ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวกัญญา อร่ามรัทน์)
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่


(นายพงษ์ รุ่งกิต)
ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ทราบ

ส.ท.

(นายสวัสดิ์ เหลืองรุ่งกิต)
ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่