



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทะเบียน โทร.๕๗๐๘

ที่ กท ๕๗๐๒/ ๑๔๐

วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ)

เรียน ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ฝ่ายทะเบียน ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ) ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ จำนวน ๑๐๐ ราย และผู้ใช้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) จำนวน ๗ ราย ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๕๓	๕๓
หญิง	๔๗	๔๗
รวม	๑๐๐	๑๐๐

อายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
๑๕-๒๐ ปี	๘	๘
๒๑-๓๐ ปี	๒๑	๒๑
๓๑-๔๐ ปี	๒๖	๒๖
๔๑-๕๐ ปี	๒๕	๒๕
๕๑-๖๐ ปี	๒๐	๒๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔๖	๔๖
ปริญญาตรี	๕๐	๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๔
รวม	๑๐๐	๑๐๐

อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ	๑๐	๑๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๗	๗
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	๑๒	๑๒
พนักงานบริษัท	๒๙	๒๙
ค้าขาย	๑๐	๑๐
รับจ้าง	๒๓	๒๓
นักเรียน/นักศึกษา	๖	๖
อื่น ๆ	๓	๓
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	๙๕	๕	๐	๐	๐	๔.๙๕
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๙๖	๔	๐	๐	๐	๔.๙๖
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ	๙๒	๘	๐	๐	๐	๔.๙๒
๔	ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภิกษุสามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับภิกษุณีนัตถหมาย	๙๑	๙	๐	๐	๐	๔.๙๑
๕	สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	๗๖	๒๔	๐	๐	๐	๔.๗๖
๖	สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวกแก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi	๗๘	๒๒	๐	๐	๐	๔.๗๘
๗	ป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ/มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม	๙๑	๙	๐	๐	๐	๔.๙๑
๘	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙๕	๕	๐	๐	๐	๔.๙๕
๙	ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๙๕	๕	๐	๐	๐	๔.๙๕
๑๐	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๙๕	๕	๐	๐	๐	๔.๙๕
รวม		๙๐๔	๙๖	๐	๐	๐	๔๙.๐๔
คิดเป็นร้อยละ		๙๐.๔๐	๙.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๐

ผู้ใช้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

- ผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๔ ราย แบ่งเป็น ภิกษุ - สามเณร จำนวน ๔ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๐ ราย

ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย

- ผู้ใช้บริการงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๓ ราย แบ่งเป็น ภิกษุ - สามเณร จำนวน ๒ ราย

ผู้สูงอายุ จำนวน ๑ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย

- ผู้ใช้บริการงานทะเบียนทั่วไป จำนวน ๐ ราย แบ่งเป็น ภิกษุ - สามเณร จำนวน ๐ ราย

- รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๗ ราย

ข้อที่	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)					ค่าเฉลี่ย (X)
		มากที่สุด ๕ คะแนน	มาก ๔ คะแนน	ปานกลาง ๓ คะแนน	น้อย ๒ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๑ คะแนน	
๑	เจ้าหน้าที่ที่ทักทายต้อนรับด้วยความสุภาพ อธิบายคดี	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	๖	๑	๐	๐	๐	๔.๘๖
๖	สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวกแก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi	๖	๑	๐	๐	๐	๔.๘๖
๗	ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ/มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม	๖	๑	๐	๐	๐	๔.๘๖
๘	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน 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		๖๗	๓	๐	๐	๐	๔๙.๕๗
คิดเป็นร้อยละ		๙๕.๗๑	๔.๒๙	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๖

สรุป ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ดังนี้

๑ ประชาชนผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามช่องบริการทั่วไปของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๑๐๐ ราย

- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๙๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐
- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก ได้คะแนน ๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๐
- คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๙๐

๒ ประชาชนผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามช่องด่วนพิเศษ (Fast Track) ของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๗ ราย

- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๑
- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก ได้คะแนน ๓ คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๙
- คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๙๖

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

- เจ้าหน้าที่ คุณวรรณวิมล ภู่อารังพันธ์ ให้ข้อมูลและคำแนะนำโดยละเอียด เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและอำนวยความสะดวกดีมากค่ะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายชาตวิทย์ สุขอร่าม)
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายทะเบียน
สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ทราบ

(นายเพชร ภูงา)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

(นายสรสิทธิ์ เหลืองรุ่งเกียรติ)
ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่