



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทะเบียน โทร.๕๗๐๙

ที่ กท ๕๗๐๒/๒๐๘

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ)

เรียน ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ฝ่ายทะเบียน ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ) ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๗ จำนวน ๑๐๐ ราย และผู้ใช้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) จำนวน ๒ ราย ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๕๙	๕๙
หญิง	๕๑	๕๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐

อายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
๑๕-๒๐ ปี	๗	๗
๒๑-๓๐ ปี	๑๘	๑๘
๓๑-๔๐ ปี	๓๑	๓๑
๔๑-๕๐ ปี	๒๖	๒๖
๕๑-๖๐ ปี	๑๘	๑๘
๖๑ ปีขึ้นไป	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔๐	๔๐
ปริญญาตรี	๕๙	๕๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐

อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ	๗	๗
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๖	๖
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	๑๑	๑๑
พนักงานบริษัท	๑๙	๑๙
ค้าขาย	๑๗	๑๗
รับจ้าง	๒๐	๒๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๑	๑๑
อื่น ๆ	๙	๙
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	เจ้าหน้าที่ทักทายต้อนรับ ด้วยความสุภาพ อธิบายดี	๙๓	๗	๐	๐	๐	๔.๙๓
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๙๓	๗	๐	๐	๐	๔.๙๓
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/ เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ	๙๓	๗	๐	๐	๐	๔.๙๓
๔	ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภิกษุ สามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย	๘๗	๑๓	๐	๐	๐	๔.๘๗
๕	สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการ เป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	๘๕	๑๕	๐	๐	๐	๔.๘๕
๖	สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวก แก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi	๘๓	๑๗	๐	๐	๐	๔.๘๓
๗	ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ/ มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม	๘๘	๑๒	๐	๐	๐	๔.๘๘
๘	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙๒	๘	๐	๐	๐	๔.๙๒
๙	ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๙๒	๘	๐	๐	๐	๔.๙๒
๑๐	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๙๒	๘	๐	๐	๐	๔.๙๒
รวม		๘๙๘	๑๐๒	๐	๐	๐	๔๘.๙๘
คิดเป็นร้อยละ		๘๙.๘๐	๑๐.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๐

ผู้ใช้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๗

- ผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๐ ราย แบ่งเป็น ภิกษุ - สามเณร จำนวน ๐ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๐ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ใช้บริการงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒ ราย แบ่งเป็น ภิกษุ - สามเณร จำนวน ๒ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๐ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ใช้บริการงานทะเบียนทั่วไป จำนวน ๐ ราย แบ่งเป็น ภิกษุ - สามเณร จำนวน ๐ ราย
- รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒ 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	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๔	ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภิกษุสามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๕	สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๖	สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวกแก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๗	ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ/มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๘	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก เข้าใจ มีความชัดเจน	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๙	ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๑๐	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๒	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
รวม		๒๐	๐	๐	๐	๐	๕๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐

สรุป ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ดังนี้

๑ ประชาชนผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามช่องบริการทั่วไปของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๑๐๐ ราย

- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๘๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐
- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก ได้คะแนน ๑๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๐
- คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๙๐

๒ ประชาชนผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามช่องด่วนพิเศษ (Fast Track) ของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๗ ราย

- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๒๐ 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

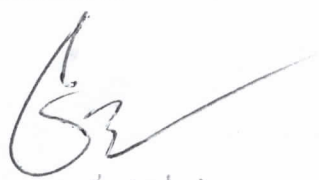
- ไม่มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๔.๔ เรื่องการเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

- ไม่มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

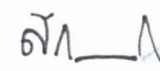
๔.๕ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายราฎณ์วิทย์ สุ่มรัมย์)
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายทะเบียน
สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

(นายเชษฐ ภูมมา)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ทราบ


(นายสรสิทธิ์ เทลิ้งรัมย์เกียรติ)
ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่