



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทะเบียน โทร.๕๗๐๙

ที่ กท ๕๗๐๒/๓๙๗

วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ)

เรียน ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ฝ่ายทะเบียน ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ) ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ จำนวน ๑๐๐ ราย และผู้ใช้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) จำนวน ๘ ราย ดังนี้

### ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

| เพศ  | จำนวน (ราย) | คิดเป็นร้อยละ |
|------|-------------|---------------|
| ชาย  | ๕๐          | ๕๐            |
| หญิง | ๕๐          | ๕๐            |
| รวม  | ๑๐๐         | ๑๐๐           |

อายุ

| อายุ        | จำนวน (ราย) | คิดเป็นร้อยละ |
|-------------|-------------|---------------|
| ๑๕-๒๐ ปี    | ๑๑          | ๑๑            |
| ๒๑-๓๐ ปี    | ๒๑          | ๒๑            |
| ๓๑-๔๐ ปี    | ๒๐          | ๒๐            |
| ๔๑-๕๐ ปี    | ๓๑          | ๓๑            |
| ๕๑-๖๐ ปี    | ๑๗          | ๑๗            |
| ๖๑ ปีขึ้นไป | ๐           | ๐             |
| รวม         | ๑๐๐         | ๑๐๐           |

ระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา    | จำนวน (ราย) | คิดเป็นร้อยละ |
|------------------|-------------|---------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | ๔๑          | ๔๑            |
| ปริญญาตรี        | ๕๓          | ๕๓            |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๖           | ๖             |
| รวม              | ๑๐๐         | ๑๐๐           |

### อาชีพ

| อาชีพ                   | จำนวน (ราย) | คิดเป็นร้อยละ |
|-------------------------|-------------|---------------|
| ข้าราชการ               | ๘           | ๘             |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ      | ๑๐          | ๑๐            |
| นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ | ๑๑          | ๑๑            |
| พนักงานบริษัท           | ๒๕          | ๒๕            |
| ค้าขาย                  | ๑๗          | ๑๗            |
| รับจ้าง                 | ๑๗          | ๑๗            |
| นักเรียน/นักศึกษา       | ๑๐          | ๑๐            |
| อื่น ๆ                  | ๒           | ๒             |
| 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<br>( $\bar{X}$ ) |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|----------------------------|
|               |                                                                                                                 | มากที่สุด<br>๕<br>คะแนน  | มาก<br>๔<br>คะแนน | ปานกลาง<br>๓<br>คะแนน | น้อย<br>๒<br>คะแนน | ไม่พึงพอใจ<br>๑<br>คะแนน |                            |
| ๑             | เจ้าหน้าที่ทักทายต้อนรับ<br>ด้วยความสุภาพ อธิบายดี                                                              | ๙๐                       | ๑๐                | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๔.๙๐                       |
| ๒             | เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม                                                                                  | ๙๐                       | ๑๐                | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๔.๙๐                       |
| ๓             | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/<br>เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ                                                | ๘๙                       | ๑๑                | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๔.๘๙                       |
| ๔             | ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภิกษุ<br>สามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ<br>ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย                 | ๘๓                       | ๑๗                | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๔.๘๓                       |
| ๕             | สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการ<br>เป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม                                                    | ๘๕                       | ๑๕                | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๔.๘๕                       |
| ๖             | สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวก<br>แก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย<br>มุมหนังสือ โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม<br>Internet/Wi-Fi | ๘๓                       | ๑๗                | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๔.๘๓                       |
| ๗             | ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ/<br>มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม                                                        | ๘๘                       | ๑๒                | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๔.๘๘                       |
| ๘             | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก<br>ซับซ้อน มีความชัดเจน                                                           | ๘๗                       | ๑๓                | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๔.๘๗                       |
| ๙             | ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/<br>ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ                                                   | ๘๙                       | ๑๑                | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๔.๘๙                       |
| ๑๐            | ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม                                                                                 | ๘๙                       | ๑๑                | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๔.๘๙                       |
| รวม           |                                                                                                                 | ๘๗๓                      | ๑๒๗               | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๔๘.๗๓                      |
| คิดเป็นร้อยละ |                                                                                                                 | ๘๗.๓๐                    | ๑๒.๗๐             | ๐.๐๐                  | ๐.๐๐               | ๐.๐๐                     | ๔.๘๗                       |

ผู้ให้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗

- ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๕ ราย แบ่งเป็น ภิกษุ - สามเณร จำนวน ๕ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๐ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ให้บริการงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๓ ราย แบ่งเป็น ภิกษุ - สามเณร จำนวน ๓ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๐ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ให้บริการงานทะเบียนทั่วไป จำนวน ๐ ราย แบ่งเป็น ภิกษุ - สามเณร จำนวน ๐ ราย
- รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘ ราย

| ข้อที่        | รายละเอียด                                                                                               | ระดับความพึงพอใจ (คะแนน) |                   |                       |                    |                          | ค่าเฉลี่ย (X) |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|---------------|
|               |                                                                                                          | มากที่สุด<br>๕<br>คะแนน  | มาก<br>๔<br>คะแนน | ปานกลาง<br>๓<br>คะแนน | น้อย<br>๒<br>คะแนน | ไม่พึงพอใจ<br>๑<br>คะแนน |               |
| ๑             | เจ้าหน้าที่ทักทายต้อนรับด้วยความสุภาพ อธิบายคดี                                                          | ๘                        | ๐                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๕.๐๐          |
| ๒             | เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม                                                                           | ๘                        | ๐                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๕.๐๐          |
| ๓             | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ                                             | ๘                        | ๐                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๕.๐๐          |
| ๔             | ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภิกษุสามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ<br>ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย              | ๘                        | ๐                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๕.๐๐          |
| ๕             | สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม                                                 | ๘                        | ๐                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๕.๐๐          |
| ๖             | สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวกแก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย<br>มุมหนังสือ โทรศัพท์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi | ๘                        | ๐                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๕.๐๐          |
| ๗             | ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ/มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม                                                     | ๘                        | ๐                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๕.๐๐          |
| ๘             | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก<br>เข้าใจ มีความชัดเจน                                                     | ๘                        | ๐                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๕.๐๐          |
| ๙             | ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ                                                | ๘                        | ๐                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๕.๐๐          |
| ๑๐            | ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม                                                                          | ๘                        | ๐                 | ๐                     | ๐                  | ๐                        | ๕.๐๐          |
| รวม           |                                                                                                          | ๘๐                       | 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 ๘๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๐
- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก ได้คะแนน ๑๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๐
- คิดเป็นค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๘๗

๒ ประชาชนผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามช่องด่วนพิเศษ (Fast Track) ของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๖ ราย

- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๘๐ 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

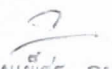
- ไม่มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๔.๕ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

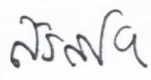
- บริการดี สนใจผู้มาติดต่อ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

  
(นางสาวกัญญา สรามรักษ์)  
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ  
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

  
(นายเจี๊ยะ ภูมมา)  
ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ทราบ

  
(นายสรสิทธิ์ เทธิ่องรุ่งเกียรติ)  
ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่