



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทะเบียน โทร.๕๗๐๙

ที่ กท ๕๗๐๒/ ๒๕๖๗

วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ)

เรียน ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ฝ่ายทะเบียน ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ) ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ จำนวน ๑๐๐ ราย และผู้ใช้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) จำนวน ๕ 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	๑๖	๑๖
๒๑-๓๐ ปี	๑๙	๑๙
๓๑-๔๐ ปี	๒๓	๒๓
๔๑-๕๐ ปี	๒๗	๒๗
๕๑-๖๐ ปี	๑๕	๑๕
๖๑ ปีขึ้นไป	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔๐	๔๐
ปริญญาตรี	๕๕	๕๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐

อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ	๙	๙
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๑	๑๑
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	๑๑	๑๑
พนักงานบริษัท	๒๑	๒๑
ค้าขาย	๑๔	๑๔
รับจ้าง	๑๖	๑๖
นักเรียน/นักศึกษา	๑๕	๑๕
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 อธิบายคดีดี	๙๓	๗	๐	๐	๐	๔.๙๓
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๙๒	๘	๐	๐	๐	๔.๙๒
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ	๙๓	๗	๐	๐	๐	๔.๙๓
๔	ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภิกษุสามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย	๙๐	๑๐	๐	๐	๐	๔.๙๐
๕	สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	๘๘	๑๒	๐	๐	๐	๔.๘๘
๖	สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกสะดวกแก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi	๘๗	๑๓	๐	๐	๐	๔.๘๗
๗	ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ/มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม	๙๒	๘	๐	๐	๐	๔.๙๒
๘	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย มีความชัดเจน	๙๓	๗	๐	๐	๐	๔.๙๓
๙	ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๙๓	๗	๐	๐	๐	๔.๙๓
๑๐	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๙๓	๗	๐	๐	๐	๔.๙๓
รวม		๙๑๔	๘๖	๐	๐	๐	๔๙.๑๔
คิดเป็นร้อยละ		๙๑.๔๐	๘.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๑

ผู้ให้บริการช่องทางพิเศษ (Fast Track) ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗

- ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๓ ราย แบ่งเป็น ภูมิภาค - สามเณร จำนวน ๓ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๐ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ให้บริการงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๒ ราย แบ่งเป็น ภูมิภาค - สามเณร จำนวน ๒ ราย ผู้สูงอายุ จำนวน ๐ ราย ผู้พิการ จำนวน ๐ ราย
- ผู้ให้บริการงานทะเบียนทั่วไป จำนวน ๐ ราย แบ่งเป็น ภูมิภาค - สามเณร จำนวน ๐ ราย
- รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕ 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	๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ	๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๔	ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภูมิภาค สามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย	๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๕	สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๖	สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวก แก่ประชาชน เช่น ที่นั่งพักคอย มุมหนังสือ โทรศัพท์ บริการน้ำดื่ม Internet/Wi-Fi	๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๗	ป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการ/ มาตรฐานเวลา/ค่าธรรมเนียม	๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๘	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๙	ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ/ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
๑๐	ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐
รวม		๕๐	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 ๙๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐
- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก ได้คะแนน ๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๐
- คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๙๑

๒ ประชาชนผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามช่องด่วนพิเศษ (Fast Track) ของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๕ ราย

- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๕๐ 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



(นางสาวกัญญา อรัศรี)

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่



(นายไพฑูรย์ กุณหา)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่