



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทะเบียน (กลุ่มงานธุรการ) โทร. ๕๔๑๕-๑๖

ที่ กท ๔๖๐๒/ วันที่ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าฝ่ายทะเบียน

ฝ่ายทะเบียน ได้สำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริหารราชการ
ฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔ สรุปรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
ชาย	๔๐	๔๐.๐๐
หญิง	๖๐	๖๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒. อายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๐๐
๒๑-๔๐ ปี	๔๐	๔๐.๐๐
๔๑-๖๐ ปี	๔๔	๔๔.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๓. ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
ประถมศึกษา	๕	๕.๐๐
ม.ต้น/ม.ปลาย/เทียบเท่า	๔๐	๔๐.๐๐
ปริญญาตรี	๓๘	๓๘.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๗	๑๗.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ

อาชีพ	จำนวน (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓๙	๓๙.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๓	๑๓.๐๐
รับจ้าง	๓๐	๓๐.๐๐
ค้าขาย	๑๑	๑๑.๐๐
อื่นๆ	๗	๗.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๕. ประเภทงานที่มาใช้บริการ

กลุ่มงาน	จำนวน แบบสอบถาม (ราย)	คิดเป็น (ร้อยละ)
ฝ่ายทะเบียน		
- ทะเบียนราษฎร	๓	๓.๐๐
- บัตรประจำตัวประชาชน	๔	๔.๐๐
- ทะเบียนทั่วไป	๓	๓.๐๐
ฝ่ายปกครอง	๑๐	๑๐.๐๐
ฝ่ายรายได้	๑๐	๑๐.๐๐
ฝ่ายการคลัง	๑๐	๑๐.๐๐
ฝ่ายโยธา	๑๐	๑๐.๐๐
ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๐	๑๐.๐๐
ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	๑๐	๑๐.๐๐
ฝ่ายเทศกิจ	๑๐	๑๐.๐๐
ฝ่ายการศึกษา	๑๐	๑๐.๐๐
ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒. ความพึงพอใจการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	มากที่สุด (๕)		มาก (๔)		ปานกลาง (๓)		น้อย (๒)		น้อยที่สุด (๑)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา - การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด/รวดเร็ว	๖๐	๖๐.๐๐	๓๘	๓๘.๐๐	๒	๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ มีระบบแจกบัตรคิว การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๕๙	๕๙.๐๐	๔๐	๔๐.๐๐	๑	๑.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒ มีป้ายขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖๒	๖๒.๐๐	๓๕	๓๕.๐๐	๓	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๓ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามคู่มือที่ประกาศไว้	๕๙	๕๙.๐๐	๓๘	๓๘.๐๐	๓	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๐	๖๐.๐๐	๔๐	๔๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ประเด็น/ด้าน	มากที่สุด (๕)		มาก (๔)		ปานกลาง (๓)		น้อย (๒)		น้อยที่สุด (๑)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๐	๖๐.๐๐	๓๘	๓๘.๐๐	๒	๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาติดต่อได้ เป็นต้น	๖๐	๖๐.๐๐	๓๗	๓๗.๐๐	๓	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์	๖๔	๖๔.๐๐	๓๓	๓๓.๐๐	๓	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๙	๕๙.๐๐	๓๘	๓๘.๐๐	๓	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๖๑	๖๑.๐๐	๓๗	๓๗.๐๐	๒	๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖๕	๖๕.๐๐	๓๒	๓๒.๐๐	๓	๓.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวม	๖๖๙	๖๐.๘๑	๔๐๖	๓๖.๙๒	๒๕	๒.๒๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = ๖๐.๘๑%

ระดับความพึงพอใจมาก = ๓๖.๙๒%

รวมระดับความพึงพอใจมากที่สุด และระดับความพึงพอใจมาก = ๙๗.๗๓%

ตอนที่ ๓. ความต้องการการบริการเสริมที่จุดบริการ

-

ตอนที่ ๔. ข้อเสนอแนะ

-

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ผู้อำนวยการเขตดุสิต

เพื่อโปรดทราบ