บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ โทร. ๕๗๐๙

ที่ กท๕๗๐๒/๓๙๓ **วันที่** ๒ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ)

เรียน ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ฝ่ายทะเบียน ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียน (ในเวลาราชการ) ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๑๐๐ ราย และผู้ใช้บริการช่องด่วนพิเศษ (Fast Track) จำนวน ๓๖ ราย ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๔๘	๔๘
หญิง	๕๒	๕๒
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**

อายุ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
๑๕-๒๐ ปี	๘	๘
๒๑-๓๐ ปี	๑๖	๑๖
๓๑-๔๐ ปี	๓๐	๓๐
๔๑-๕๐ ปี	๒๓	๒๓
๕๑-๖๐ ปี	๒๓	๒๓
๖๑ ปีขึ้นไป	-	-
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๕๓	๕๓
ปริญญาตรี	๔๕	๔๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**

ประเภทงานที่รับบริการ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ทะเบียนราษฎร	๕๐	๕๐
ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน	๓๐	๓๐
ทะเบียนทั่วไป	๒๐	๒๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**

อาชีพ	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ	๕	๕
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓	๓
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	๕	๕
พนักงานบริษัท	๒๔	๒๔
ค้าขาย	๑๐	๑๐
รับจ้าง	๓๖	๓๖
นักเรียน/นักศึกษา	๙	๙
อื่น ๆ	๘	๘
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อที่	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
		จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่ทักทายต้อนรับด้วยความสุภาพอัธยาศัยดี	๙๓	๙๓	๗	๗	-	-	-	-	-	-
๒	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๙๖	๙๖	๔	๔	-	-	-	-	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/เอาใจใส่/ให้คำปรึกษาแนะนำ	๙๗	๙๗	๓	๓	-	-	-	-	-	-
๔	ช่องบริการเร่งด่วนสำหรับภิกษุ สามเณร ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ช่องบริการพิเศษสำหรับกรณีนัดหมาย	๘๕	๘๕	๑๕	๑๕	-	-	-	-	-	-
๕	สภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	๘๗	๘๗	๑๓	๑๓	-	-	-	-	-	-

สรุป ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ดังนี้

๑. ประชาชนผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามช่องบริการทั่วไปของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๑๐๐ ราย
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด จำนวน ๙๖ ราย คิดเป็น ๙๖%
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก จำนวน ๔ ราย คิดเป็น ๔%
<u>รวม</u> จำนวนประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมาก – มากที่สุด คิดเป็น ๑๐๐%

๒. ประชาชนผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามช่องด่วนพิเศษ (Fast Track) ของฝ่ายทะเบียน จำนวน ๓๖ ราย
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมากที่สุด จำนวน ๓๔ ราย คิดเป็น ๙๔.๔๔%
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับมาก จำนวน ๒ ราย คิดเป็น ๕.๕๖%
<u>รวม</u> จำนวนประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมาก – มากที่สุด คิดเป็น ๑๐๐%

๓. ฝ่ายทะเบียนไม่มีเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการแต่อย่างใด

๔. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ใช้บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
๔.๑ ประเภทงานบริการอื่น ๆ ที่ต้องการให้มี
- เหมาะสมดีอยู่แล้ว
๔.๒ เวลาเปิด-ปิด ให้บริการ
- เหมาะสมดีมาก
๔.๓ เรื่องช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ
- แนะนำดี
- ดีมากครับ
๔.๔ เรื่องการเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานเขตบางกอกใหญ่
- การเดินทางสะดวก
๔.๕ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ
- การบริการทุกด้านดีมาก เป็นที่ชื่นชอบและพอใจมาก
- ที่จอดรถน่าจะมีการระบุให้ชัดเจนกว่านี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวัฒวิทย์ สุขอำพ)
นักวิชาการบริการพื้นฐาน
หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน
สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

(นายสันติ สุขาลี)
รองผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่
ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่