

รายงานแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการ  
ณ ศูนย์บริหารราชการ ژیบไวโสสะอาด (BFC)  
เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

มีเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๘๐ เท่ากับ น้อยที่สุด
- ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑-๒.๖๐ เท่ากับ น้อย
- ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑-๓.๔๐ เท่ากับ ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑-๔.๒๐ เท่ากับ มาก
- ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑-๕.๐๐ เท่ากับ มากที่สุด

ฝ่ายทะเบียน ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ของเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ดังนี้

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม (n = ๑๒๐)

๑. ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ

- เพศชาย จำนวน ๕๐ คน (ร้อยละ ๔๑.๖๗) - เพศหญิง จำนวน ๗๐ คน (ร้อยละ ๕๘.๓๓)

๑.๒ อายุ

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓ คน (ร้อยละ ๒.๕๐) - ๒๐ - ๓๕ ปี จำนวน ๓๔ คน (ร้อยละ ๒๘.๓๓)
- ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๖๘ คน (ร้อยละ ๕๖.๖๗) - มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๕ คน (ร้อยละ ๑๒.๕๐)

๑.๓ การศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๘ คน (ร้อยละ ๑๕.๐๐) - ปริญญาตรี จำนวน ๘๙ คน (ร้อยละ ๗๔.๑๗)
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๓ คน (ร้อยละ ๑๐.๘๓)

๑.๔ อาชีพ

- รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๑ คน (ร้อยละ ๙.๑๗)
- พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๕๑ คน (ร้อยละ ๔๒.๕๐) - ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๕ คน (ร้อยละ ๒๐.๘๓)
- วิชาชีพอิสระ จำนวน ๕ คน (ร้อยละ ๔.๑๗) - รับจ้าง จำนวน ๒๑ คน (ร้อยละ ๑๗.๕๐)
- นักเรียน/นักศึกษา ๓ คน (ร้อยละ ๒.๕๐) - อื่น ๆ ระบุ....-... จำนวน ๔ คน (ร้อยละ ๓.๓๓)

๒. ท่านติดต่อขอรับบริการงานของฝ่ายใด

- ฝ่ายทะเบียน จำนวน ๒๐ คน - ฝ่ายปกครอง จำนวน ๑๐ คน
- ฝ่ายรายได้ จำนวน ๗ คน - ฝ่ายโยธา จำนวน ๑๐ คน
- ฝ่ายเทศกิจ จำนวน ๕ คน - ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน ๑๐ คน
- ฝ่ายการคลัง จำนวน ๒๐ คน - ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน ๑๐ คน
- ฝ่ายการศึกษา จำนวน ๓ คน - ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ จำนวน ๕ คน
- เรื่องอื่น ๆ ระบุ จำนวน - คน

๓. ความคิดเห็นต่อการใช้บริการของศูนย์บริหารราชการ ฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)

ลำดับ	ข้อความ	ระดับ/คะแนนความพึงพอใจ					พึงพอใจเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
๓.๑	ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	๗๘	๔๑	๑	-	-	๔.๖๕	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ						๔.๖๕	มากที่สุด
๓.๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
	การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม	๘๖	๓๔	-	-	-	๔.๗๑	มากที่สุด
	ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดีเป็นมิตรและ เอาใจใส่	๙๑	๒๙	-	-	-	๔.๗๖	มากที่สุด
	สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๘	๓๒	-	-	-	๔.๗๔	มากที่สุด
	สามารถให้ข้อมูล/ชี้แจงเกี่ยวกับงานที่ให้บริการได้อย่างถูกต้อง	๘๕	๓๕	-	-	-	๔.๗๑	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวม						๔.๗๓	มากที่สุด
๓.๓	ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ							
	มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๘๙	๓๑	-	-		๔.๗๔	มากที่สุด
	ขั้นตอนและระยะเวลา มีความเหมาะสมและถูกต้อง	๘๙	๓๓	-	-		๔.๗๓	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการภาพรวม						๔.๗๔	มากที่สุด
	ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการของศูนย์บริหารราชการ ฉับไวใสสะอาดโดยภาพรวม						๔.๗๑	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. ที่จอดรถสะดวกมากครับ
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส
๓. บริการดีมีความยิ้มแย้มแจ่มใสดีค่ะ
๔. เพิ่มจำนวนคิวในการจอง (แอป BMAQ) สะดวกในเวลาติดต่อและเหมาะสม
๕. ยากให้มีบริการรับบัตรคิวได้จำนวนเยอะกว่านี้ค่ะ