

รายงานแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการ
ณ ศูนย์บริหารราชการ ฉับไวไสสะอาด (BFC)
เดือนมกราคม 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 ของเดือนมกราคม ๒๕๖๕ ดังนี้

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม (n = ๑๐๐)

๑. ข้อมูลทั่วไป

- เพศชาย จำนวน ๔๕ คน (ร้อยละ ๔๕) - เพศหญิง จำนวน ๕๕ คน (ร้อยละ ๕๕)

๑.๒ อายุ

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓ คน (ร้อยละ ๓) - ๒๐ - ๓๕ ปี จำนวน ๓๒ คน (ร้อยละ ๓๒)
- ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๔๗ คน (ร้อยละ ๔๗) - มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๘ คน (ร้อยละ ๑๘)

๑.๓ การศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๖ คน (ร้อยละ ๒๖) - ปริญญาตรี จำนวน ๖๖ คน (ร้อยละ ๖๖)
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๘ คน (ร้อยละ ๘)

๑.๔ อาชีพ

- รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๖ คน (ร้อยละ ๖)
- พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๓๗ คน (ร้อยละ ๓๗) - ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๙ คน (ร้อยละ ๑๙)
- วิชาชีพอิสระ จำนวน ๓ คน (ร้อยละ ๓) - รับจ้าง จำนวน ๓๔ คน (ร้อยละ ๓๔)
- นักเรียน/นักศึกษา ๑ คน (ร้อยละ ๑) - อื่น ๆ ระบุ..... จำนวน - คน (ร้อยละ ๐)

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	๖๖	๓๔	-	-	-	๔.๖๖	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ						๔.๖๖	มากที่สุด
๓.๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
	การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม	๖๗	๓๓	-	-	-	๔.๖๗	มากที่สุด
	ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดีเป็นมิตรและ เอาใจใส่	๗๕	๒๕	-	-	-	๔.๗๕	มากที่สุด
	สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๐	๓๐	-	-	-	๔.๗๐	มากที่สุด
	สามารถให้ข้อมูล/ชี้แจงเกี่ยวกับงานที่ให้บริการได้อย่างถูกต้อง	๖๙	๓๑	-	-	-	๔.๖๙	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวม						๔.๗๐	มากที่สุด
๓.๓	ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ							
	มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๗๑	๒๘	๑	-		๔.๗๐	มากที่สุด
	ขั้นตอนและระยะเวลา มีความเหมาะสมและถูกต้อง	๖๘	๓๒	-	-		๔.๖๘	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการภาพรวม						๔.๖๙	มากที่สุด
	ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการของศูนย์บริหารราชการ ฉับไวใสสะอาดโดยภาพรวม						๔.๖๘	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- เรื่องเอกสารประกอบการพิจารณา (สอบสวน) มีการใช้เยอะและลำดับขั้นตอนย้อนไปไกลนานมาก (ฝ่ายปกครอง) ส่วนติดต่อฝ่ายทะเบียนดีมาก พุดจาสุภาพน่ารัก
- การจองคิวผ่าน APP BMAQ อยากทำให้ ๑ คิว ทำได้หลายธุรกรรม (ฝ่ายทะเบียน)
- เจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาไพเราะ (ฝ่ายการคลัง)