

รายงานแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการ
ณ ศูนย์บริหารราชการ ฉับไวใสสะอาด (BFC)
เดือนมิถุนายน 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 ของมิถุนายน ๒๕๖๕ ดังนี้

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม (n = ๑๒๐)

๑. ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ

- เพศชาย จำนวน ๕๘ คน (ร้อยละ ๔๘.๓๓) - เพศหญิง จำนวน ๖๒ คน (ร้อยละ ๕๑.๖๗)

๑.๒ อายุ

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๖ คน (ร้อยละ ๕.๐๐) - ๒๐ - ๓๕ ปี จำนวน ๔๐ คน (ร้อยละ ๓๓.๓๓)
- ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๔๖ คน (ร้อยละ ๔๖.๖๗) - มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๘ คน (ร้อยละ ๑๕.๐๐)

๑.๓ การศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๑ คน (ร้อยละ ๒๕.๘๓) - ปริญญาตรี จำนวน ๗๔ คน (ร้อยละ ๖๑.๖๗)
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๕ คน (ร้อยละ ๑๒.๕๐)

๑.๔ อาชีพ

- รัฐบาล / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๘ คน (ร้อยละ ๖.๖๗)
- พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๔๘ คน (ร้อยละ ๔๐.๐๐) - ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๘ คน (ร้อยละ ๑๕.๐๐)
- วิชาชีพอิสระ จำนวน ๘ คน (ร้อยละ ๖.๖๗) - รับจ้าง จำนวน ๒๔ คน (ร้อยละ ๒๐.๐)
- นักเรียน/นักศึกษา ๑๓ คน (ร้อยละ ๑๐.๘๓) - อื่น ๆ ระบุ...๑..... จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๐.๘๓)

๒. ท่านติดต่อขอรับบริการงานของฝ่ายใด

- ฝ่ายทะเบียน จำนวน ๓๕ คน - ฝ่ายปกครอง จำนวน ๑๐ คน
- ฝ่ายรายได้ จำนวน ๑๐ คน - ฝ่ายโยธา จำนวน ๑๐ คน
- ฝ่ายเทศกิจ จำนวน ๘ คน - ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน ๑๐ คน
- ฝ่ายการคลัง จำนวน ๑๕ คน - ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน ๑๐ คน
- ฝ่ายการศึกษา จำนวน ๒ คน - ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ จำนวน ๑๐ 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 | ๘๖ | ๓๔ | - | - | - | ๔.๗๑ | มากที่สุด | |
| | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ | | | | | | ๔.๗๑ | มากที่สุด | |
| ๓.๒ | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | | | |
| | การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม | ๙๐ | ๓๐ | - | - | - | ๔.๗๕ | มากที่สุด | |
| | ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดีเป็นมิตรและ เอาใจใส่ | ๘๙ | ๓๑ | - | - | - | ๔.๗๔ | มากที่สุด | |
| | สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | ๘๔ | ๓๖ | - | - | - | ๔.๗๐ | มากที่สุด | |
| | สามารถให้ข้อมูล/ชี้แจงเกี่ยวกับงานที่ให้บริการได้อย่างถูกต้อง | ๗๗ | ๔๓ | - | - | - | ๔.๖๔ | มากที่สุด | |
| | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวม | | | | | | ๔.๗๑ | มากที่สุด | |
| ๓.๓ | ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | | | | | | | | |
| | มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง | ๙๑ | ๒๙ | - | - | - | ๔.๗๖ | มากที่สุด | |
| | ขั้นตอนและระยะเวลา มีความเหมาะสมและถูกต้อง | ๙๐ | ๓๐ | - | - | - | ๔.๗๕ | มากที่สุด | |
| | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการภาพรวม | | | | | | ๔.๗๖ | มากที่สุด | |
| | ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการของศูนย์บริหารราชการ ฉับไวใสสะอาดโดยภาพรวม | | | | | | ๔.๗๓ | มากที่สุด | |

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. แอป BMAQ สะดวกตรงเวลาควรจะมีเพิ่มให้มากกว่าเดิม
๒. ดีแล้วครับ
๓. บริการดีค่ะไม่มีอะไรควรปรับปรุง
๔. บริการดี