

รายงานแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการ
ณ ศูนย์บริหารราชการ ฉับไวไสสะอาด (BFC)
เดือนมีนาคม 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 ของเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ ดังนี้

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม (n = ๑๒๐)

๑. ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ

- เพศชาย จำนวน ๔๔ คน (ร้อยละ ๓๖.๖๗) - เพศหญิง จำนวน ๗๖ คน (ร้อยละ ๖๓.๓๓)

๑.๒ อายุ

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๑.๖๗) - ๒๐ - ๓๕ ปี จำนวน ๓๐ คน (ร้อยละ ๒๕.๐๐)
- ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๕๔ คน (ร้อยละ ๔๕.๐๐) - มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๔ คน (ร้อยละ ๒๘.๓๓)

๑.๓ การศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๙ คน (ร้อยละ ๓๒.๕๐) - ปริญญาตรี จำนวน ๖๕ คน (ร้อยละ ๕๔.๑๗)
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๖ คน (ร้อยละ ๑๓.๓๓)

๑.๔ อาชีพ

- รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๑ คน (ร้อยละ ๙.๑๗)
- พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๕๒ คน (ร้อยละ ๔๓.๓๓) - ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๒ คน (ร้อยละ ๑๘.๓๓)
- วิชาชีพอิสระ จำนวน ๑๔ คน (ร้อยละ ๑๑.๖๗) - รับจ้าง จำนวน ๑๘ คน (ร้อยละ ๑๕.๐๐)
- นักเรียน/นักศึกษา ๓ คน (ร้อยละ ๒.๕๐) - อื่น ๆ ระบุ..... จำนวน ๐ คน (ร้อยละ ๐)

๒. ท่านติดต่อขอรับบริการงานของฝ่ายใด

- ฝ่ายทะเบียน จำนวน ๓๐ คน - ฝ่ายปกครอง จำนวน ๒๐ คน
- ฝ่ายรายได้ จำนวน ๑๐ คน - ฝ่ายโยธา จำนวน ๕ คน
- ฝ่ายเทศกิจ จำนวน ๕ คน - ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน ๑๓ คน
- ฝ่ายการคลัง จำนวน ๒๐ คน - ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน ๑๐ คน
- ฝ่ายการศึกษา จำนวน ๒ 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	๘๘	๓๒	-	-	-	๔.๖๖	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ						๔.๖๖	มากที่สุด
๓.๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
	การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม	๙๑	๒๙	-	-	-	๔.๖๗	มากที่สุด
	ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดีเป็นมิตรและ เอาใจใส่	๙๘	๒๒	-	-	-	๔.๗๕	มากที่สุด
	สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙๐	๒๙	-	-	-	๔.๗๐	มากที่สุด
	สามารถให้ข้อมูล/ชี้แจงเกี่ยวกับงานที่ให้บริการได้อย่างถูกต้อง	๙๗	๒๓	-	-	-	๔.๖๙	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวม						๔.๗๐	มากที่สุด
๓.๓	ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ							
	มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๑๐	๑๖	-	-		๔.๘๖	มากที่สุด
	ขั้นตอนและระยะเวลา มีความเหมาะสมและถูกต้อง	๙๓	๒๗	-	-		๔.๗๘	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการภาพรวม						๔.๘๒	มากที่สุด
	ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการของศูนย์บริหารราชการ ฉับไวใสสะอาดโดยภาพรวม						๔.๗๘	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. BMAQ ไม่ดีตรงที่พอเปลี่ยนเครื่องใหม่แล้วคิวที่จองหายไป
๒. APP BMAQ สะดวก ไม่เสียเวลารอ แต่ใช้เวลาจองนานมากกว่า ๑ เดือน
๓. ที่จอดรถเป็นระเบียบ การจัดลำดับคิวเป็นระเบียบดีค่ะ รวดเร็ว
๔. ดีมากให้คำแนะนำดีค่ะ
๕. บริการดีรวดเร็วค่ะ