

รายงานแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการ
ณ ศูนย์บริหารราชการ ฉับไวไสสะอาด (BFC)
เดือนเมษายน 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 ของเดือนเมษายน ๒๕๖๕ ดังนี้

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม (n = ๑๒๐)

๑. ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ

- เพศชาย จำนวน ๔๘ คน (ร้อยละ ๔๐.๐๐) - เพศหญิง จำนวน ๗๒ คน (ร้อยละ ๖๐.๐๐)

๑.๒ อายุ

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๕ คน (ร้อยละ ๔.๑๗) - ๒๐ - ๓๕ ปี จำนวน ๒๗ คน (ร้อยละ ๒๒.๕๐)
- ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๕๑ คน (ร้อยละ ๔๒.๕๐) - มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๗ คน (ร้อยละ ๓๐.๘๓)

๑.๓ การศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๔๐ คน (ร้อยละ ๓๓.๓๓) - ปริญญาตรี จำนวน ๖๙ คน (ร้อยละ ๕๗.๕๐)
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๑ คน (ร้อยละ ๙.๑๗)

๑.๔ อาชีพ

- รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๘ คน (ร้อยละ ๖.๖๖)
- พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๔๗ คน (ร้อยละ ๓๙.๑๗) - ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๘ คน (ร้อยละ ๑๕.๐๐)
- วิชาชีพอิสระ จำนวน ๙ คน (ร้อยละ ๗.๕๐) - รับจ้าง จำนวน ๒๙ คน (ร้อยละ ๒๔.๑๗)
- นักเรียน/นักศึกษา ๗ คน (ร้อยละ ๕.๘๓) - อื่น ๆ ระบุ...๒..... จำนวน ๐ คน (ร้อยละ ๑.๖๗)

๒. ท่านติดต่อขอรับบริการงานของฝ่ายใด

- ฝ่ายทะเบียน จำนวน ๔๐ คน - ฝ่ายปกครอง จำนวน ๑๕ คน
- ฝ่ายรายได้ จำนวน ๑๐ คน - ฝ่ายโยธา จำนวน ๘ คน
- ฝ่ายเทศกิจ จำนวน ๕ คน - ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน ๕ 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	ข้อความคำถาม	ระดับ/คะแนนความพึงพอใจ					พึงพอใจเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
๓.๑	ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	๑๑๒	๘	-	-	-	๔.๙๔	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ						๔.๙๔	มากที่สุด
๓.๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
	การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม	๑๑๕	๕	-	-	-	๔.๙๖	มากที่สุด
	ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายคดีเป็นมิตรและ เอาใจใส่	๑๑๒	๘	-	-	-	๔.๙๔	มากที่สุด
	สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๐๘	๑๒	-	-	-	๔.๙๐	มากที่สุด
	สามารถให้ข้อมูล/ชี้แจงเกี่ยวกับงานที่ให้บริการได้อย่างถูกต้อง	๑๑๓	๗	-	-	-	๔.๙๔	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวม						๔.๙๔	มากที่สุด
๓.๓	ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ							
	มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๑๑๔	๖	-	-		๔.๙๕	มากที่สุด
	ขั้นตอนและระยะเวลา มีความเหมาะสมและถูกต้อง	๑๑๔	๖	-	-		๔.๙๕	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการภาพรวม						๔.๙๕	มากที่สุด
	ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการของศูนย์บริหารราชการ ฉับไวใสสะอาดโดยภาพรวม						๔.๙๔	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. แอป BMAQ สะดวกตรงเวลา เห็นควรเพิ่มจำนวนคิวให้มากกว่าเดิม
๒. บริการดีมาก รวดเร็วทันใจ
๓. ที่จอดรถสะดวกสบายขึ้นมาก