



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักการระบายน้ำ

ครั้งที่ 2

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



GSSSED

สารบัญ

สำนักงานระบายน้ำ (U19)

บทที่ 1	บทนำ	1
1.1	ความเป็นมา	1
1.2	วัตถุประสงค์	1
1.3	ขอบเขตของการดำเนินงาน	2
1.4	กลุ่มตัวอย่างและการจัดสรรจำนวน	2
1.5	แบบสอบถาม	2
1.6	ช่วงระดับคะแนน (Scale)	3
1.7	การประมวลผลข้อมูล	4
1.8	การวิเคราะห์และการจัดทำข้อเสนอแนะ	5
บทที่ 2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานระบายน้ำ	8
บทที่ 3	การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานระบายน้ำ	17
3.1	การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์	17
3.2	การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม	20
3.3	การรวบรวมข้อเสนอแนะ	23
3.4	การจัดทำข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ	23
ภาคผนวก		25
ก	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
ข	ตัวอย่างแบบสอบถาม	27
ค	การจัดสรรจำนวนแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายของ สำนักงานระบายน้ำ	30
ง	ผลความพึงพอใจแบบจำนวนนับ	32
จ	ความคิดเห็นของผู้รับบริการ	33

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1-1	นิยามความหมายของคะแนนและเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจ	3
1-2	การแบ่งหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจ	7
2-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานระบายน้ำ ครั้งที่ 2/2563	9
2-2	เปรียบเทียบผลการสำรวจครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2	13
2-3	ผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามกลุ่มเป้าหมาย	15
3-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของ สำนักงานระบายน้ำ ตามเกณฑ์	18
3-2	เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานระบายน้ำ กับค่าเฉลี่ยกลุ่ม	21
3-3	ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักงานระบายน้ำ	24

สารบัญรูปภาพ

รูป/ภาพที่		หน้า
1-1	วิธีการคำนวณผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	6
2-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานระบายน้ำ ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	11

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานและความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ประกอบกับการบริหารราชการมีเป้าหมายสุดท้าย คือ ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจการปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ ซึ่งพยายามให้เกิดความรวดเร็วโปร่งใส มีส่วนร่วม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล ฯลฯ ล้วนแต่ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ หากปฏิบัติงานแล้วผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ยังไม่นับว่าการปฏิบัติงานและการบริหารราชการได้ตามเป้าหมายอย่างแท้จริง การวัดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน ได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของคุณภาพการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะในด้านคุณภาพการให้บริการ จึงได้กำหนดให้การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี โดยคณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครและกองงานผู้ตรวจราชการ เป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน ดังนั้นกองงานผู้ตรวจราชการจึงได้จัดทำ “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563” ขึ้น และได้มอบหมายให้ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) เป็น “ผู้ดำเนินการสำรวจ” หรือ “ผู้สำรวจฯ” โดยมุ่งหวังให้ทุกหน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการทุกด้าน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ระดับสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต

1.2.2 เพื่อให้หน่วยงานนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.2.3 เพื่อนำผลจากการสำรวจไปวิเคราะห์และกำหนดเป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและเชิงนโยบาย

1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน

คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ยกตัวอย่างแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการในมิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้หลายด้าน เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน ฯลฯ ดังนั้น ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ซึ่งครอบคลุมหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครทั้ง 77 หน่วยงาน จะดำเนินไปบนพื้นฐานแนวทางดังกล่าว โดยดำเนินการสำรวจทั้งหมด 2 ครั้ง ครั้งแรกระหว่างวันที่ 25 ธันวาคม 2562 ถึงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2563 และครั้งที่สองระหว่างวันที่ 18 พฤษภาคม 2563 ถึงวันที่ 3 กรกฎาคม 2563 ในแต่ละครั้งผู้สำรวจจะจัดทำรายงานเพื่อนำเสนอผลการสำรวจ และสุดท้ายนำเสนอบทสรุปผลการสำรวจโดยการนำผลการสำรวจทั้งสองครั้งมาหาเฉลี่ย การนำเสนอทุกครั้งจะแสดงผลในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนนและใช้หลักทศนิยม 3 ตำแหน่ง

1.4 กลุ่มตัวอย่างและการจัดสรรจำนวน

คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ให้คำจำกัดความของ “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงาน กรุงเทพมหานคร” หมายถึง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือ บุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานนั้นๆ ให้บริการ” จากคำจำกัดความนี้ “กลุ่มตัวอย่าง” หรือ “กลุ่มเป้าหมาย” ที่ผู้สำรวจจะเก็บข้อมูลความพึงพอใจคือ

- ประชาชนทั่วไป
- ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร (รวมถึง ข้าราชการการเมือง)

ในการสำรวจครั้งนี้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนแบบสอบถามได้ถูกกำหนดไว้เป็นจำนวน 250 ชุด/หน่วยงาน/ครั้ง โดยทำการสำรวจทั้งหมด 2 ครั้ง จำนวน 77 หน่วยงาน รวมทั้งหมด 19,250 ชุด/ครั้ง หรือ 38,500 ชุด สำหรับทั้งโครงการ

1.5 แบบสอบถาม

แบบสอบถามที่นำมาใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้มีทั้งหมด 46 ประเภท (Versions หรือ Editions) แบ่งออกตามหน้าที่และภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่แตกต่างกัน และกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช่กลุ่มเดียวกัน (ประชาชนทั่วไป หรือ ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร) ดังนั้น แต่ละหน่วยงานต้องใช้แบบสอบถาม 1-4 ประเภท (ตัวอย่างแบบสอบถามแสดงไว้ในภาคผนวก ข)

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ส่วนคำถามที่ใช้เพื่อการสำรวจความพึงพอใจ 2) ส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ ฝ่ายหรือส่วนราชการที่ผู้ตอบ

แบบสอบถามมาติดต่อ และความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อหน่วยงานต่อปี และ 3) ส่วนของข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (คำถามปลายเปิด)

1.6 ช่วงระดับคะแนน (Scale)

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจมีช่วงระดับคะแนน (Scale) 6 ระดับ หรือ 1-6 โดย 1 คือ ค่าความพึงพอใจที่น้อยที่สุด และ 6 คือ ค่าความพึงพอใจที่มากที่สุด การใช้ช่วงระดับคะแนนแบบ 6 ระดับ แทนแบบ 5 ระดับที่นิยมใช้กันโดยทั่วไป เพื่อไม่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความพึงพอใจแบบเป็นกลางมากเกินไป อย่างไรก็ตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้กำหนดให้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนน และยังกำหนดช่วงการปรับเกณฑ์ ± 1 ระดับต่อ 1 คะแนน ดังนั้น คะแนนจะถูกปรับจาก 6 ช่วงระดับคะแนนเป็น 5 ช่วงระดับคะแนน โดยคูณ 5 และหารด้วย 6 ตัวอย่างเช่น หากคะแนนความพึงพอใจจากแบบสอบถามรวมเฉลี่ยได้ 5.346 คะแนน (6 Scale) ระดับความพึงพอใจจะถูกนำเสนอเป็น $(5.346 \times 5)/6 = 4.455$ คะแนน (5 Scale) รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1-1

ตารางที่ 1-1 นิยามความหมายของคะแนนและเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจ

คะแนน	ระดับ	ข้อความที่มีความหมายทางบวก
6	มากที่สุด	พึงพอใจมากที่สุด/ผลแก้ไขชัดเจนมากที่สุด/การจัดการดีขึ้นมากที่สุด/ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด
5	มาก	พึงพอใจมาก/ผลแก้ไขชัดเจนมาก/การจัดการดีขึ้นมาก/ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมาก
4	ค่อนข้างมาก	พึงพอใจค่อนข้างมาก/ผลแก้ไขชัดเจนค่อนข้างมาก/การจัดการดีขึ้น ค่อนข้างมาก/ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการค่อนข้างมาก
คะแนน	ระดับ	ข้อความที่มีความหมายทางลบ
3	ค่อนข้างน้อย	พึงพอใจค่อนข้างน้อย/ผลแก้ไขชัดเจนค่อนข้างน้อย/การจัดการ ค่อนข้างไม่ดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการค่อนข้างน้อย
2	น้อย	พึงพอใจน้อย/ผลแก้ไขชัดเจนน้อย/การจัดการไม่ดีขึ้น/ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการน้อย
1	น้อยที่สุด	พึงพอใจน้อยที่สุด/ผลแก้ไขชัดเจนน้อยที่สุด/การจัดการแย่ลง/ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการน้อยที่สุด

ตารางที่ 1-1 นิยามความหมายของคะแนนและเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจ (ต่อ)

เกณฑ์ 5 ช่วงระดับคะแนน		เกณฑ์ 6 ช่วงระดับคะแนน		เกณฑ์ที่ใช้ในการสำรวจ	
ช่วงคะแนน	พึงพอใจ	ช่วงคะแนน	พึงพอใจ	ช่วงคะแนน	พึงพอใจ
0.000 – 1.000	น้อยมาก	0.000 – 1.000	น้อยมาก	0.833 – 1.665	น้อยมาก
1.001 – 2.000	น้อย	1.001 – 2.000	น้อย	(1.000 – 1.665)*	
2.001 – 3.000	ปานกลาง	2.001 – 3.000	ค่อนข้างน้อย	1.666 – 2.499	น้อย
3.001 – 4.000	มาก	3.001 – 4.000	ค่อนข้างมาก	2.500 – 3.333	ปานกลาง
4.001 – 5.000	มากที่สุด	4.001 – 5.000	มาก	3.334 – 4.165	มาก
		5.001 – 6.000	มากที่สุด	4.166 – 5.000	มากที่สุด

* คู่มือการประเมินผลการบริหารราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กำหนดให้คะแนนต่ำสุดที่เป็นไปได้คือ 1.000

1.7 การประมวลผลข้อมูล

1.7.1 ค่าและสัญลักษณ์ที่ใช้แทนข้อมูล หลังเสร็จสิ้นการสำรวจ ข้อมูลในแบบสอบถามจะถูกนำเข้าให้อยู่ในรูปแบบของ Spreadsheets ใช้ตัวเลข 1-6 แทนค่าความพึงพอใจที่สามารถนำมาคำนวณได้ กรณีผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าความพึงพอใจในคำถามเดียวกันมากกว่าหนึ่งค่า เว้นว่าง หรือไม่แสดงความเห็น (N/A) ในคำถามข้อหนึ่งข้อใด ช่องข้อมูลจะถูกเว้นว่างไว้ (Blank Cell) ซึ่งจะไม่มีการคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

1.7.2 กระบวนการนำเข้าข้อมูล การนำเข้าข้อมูลใช้บุคลากรสองกลุ่มที่ทำงานเป็นอิสระต่อกันเพื่อนำเข้าข้อมูลชุดเดียวกัน แล้วจึงนำข้อมูลทั้งสองชุดมาเปรียบเทียบกัน ความผิดพลาดจะถูกตรวจพบทันทีในจุดที่ข้อมูลทั้งสองชุดเกิดความแตกต่างกัน

1.7.3 จำนวนแบบสอบถามที่ใช้สำรวจและที่ใช้ประมวลผล ผู้สำรวจฯ ได้จัดเตรียมจำนวนแบบสอบถามไว้มากกว่าจำนวน 250 ชุด/หน่วยงาน/ครั้งการสำรวจ เล็กน้อยเพื่อเสียหายหรือสูญหาย ในกรณีที่แบบสอบถามที่จัดเก็บกลับมามีจำนวนเกินกว่า 250 ชุด ส่วนที่เกินจะถูกคัดทิ้งโดยเลือกที่ผู้ตอบให้ค่าความพึงพอใจมากและน้อยที่สุดแบบผิดปกติ (เช่น ตอบ 1 หรือ 6 ทั้งหมด) จำนวนอย่างละเท่าๆกัน

1.7.4 การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ได้จัดเก็บและนำเข้าจนครบจำนวนแล้ว จะถูกนำไปประมวลผลโดยใช้เครื่องมือทางสถิติต่างๆ เช่น ค่าเฉลี่ย จำนวนนับ จำนวนรวม ฯลฯ

1.7.5 การคำนวณผลความพึงพอใจสุทธิ เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีเป้าหมายและข้อจำกัดในการทำงานที่ต่างกัน (เช่น แผนงาน โครงการ งบประมาณ สถานที่ ฯลฯ) ผู้สำรวจฯ จึงนำวิธี “ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก” มาใช้ในการคำนวณผลความพึงพอใจเพื่อใช้สำหรับตัวชี้วัดที่ 3.3 เท่านั้น โดยใช้น้ำหนักที่แต่ละหน่วยงานได้เสนอมา และเทียบสัดส่วนตามประเภทของแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ สำหรับในส่วนของการวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและเชิงนโยบาย ผู้สำรวจฯ จะใช้ผลความพึงพอใจก่อน

การถ่วงน้ำหนัก ตัวอย่างวิธีการคำนวณค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักและการเทียบสัดส่วนเมื่อมีการใช้แบบสอบถามมากกว่าหนึ่งประเภทต่อหน่วยงานแสดงไว้ในภาพที่ 1-1

1.8 การวิเคราะห์และการจัดทำข้อเสนอแนะ

1.8.1 จากการสำรวจเชิงปริมาณ ผู้สำรวจฯ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและจัดทำข้อเสนอแนะให้แก่หน่วยงานโดยใช้วิธี

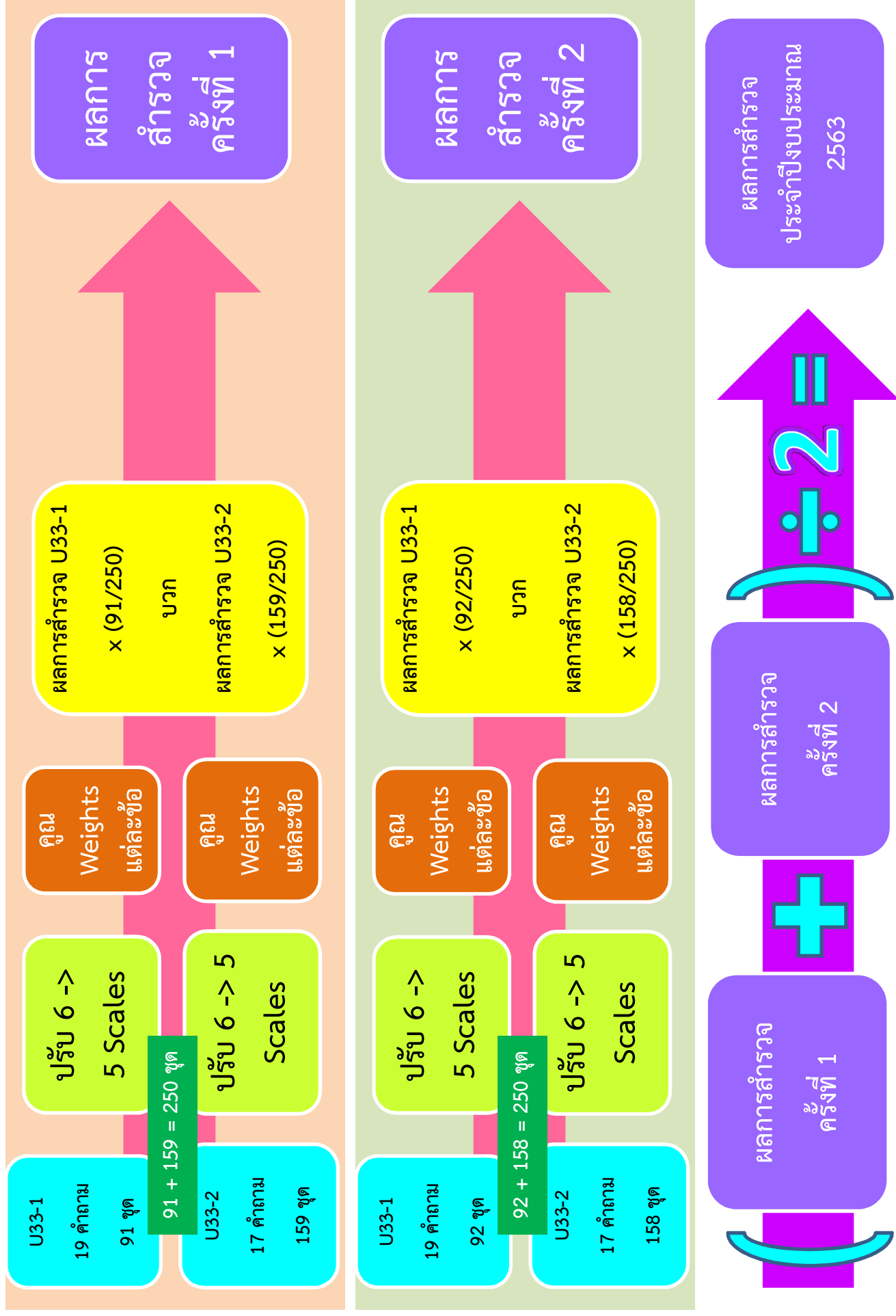
- **วิเคราะห์ตามเกณฑ์** (อิงเกณฑ์) เป็นการวิเคราะห์ว่าระดับความพึงพอใจที่หน่วยงานได้รับเป็นไปในระดับใด (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย หรือน้อยมาก) ตามเกณฑ์ในตารางที่ 1-1 เพื่อให้หน่วยงานหาวิธีปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ได้ผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการในเกณฑ์ที่สูงขึ้นในการสำรวจครั้งถัดๆ ไป
- **วิเคราะห์ตามค่าเฉลี่ยกลุ่ม** (อิงกลุ่ม) เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลความพึงพอใจของหน่วยงานกับค่าเฉลี่ยของกลุ่มหน่วยงานที่มีลักษณะคล้ายกัน ทำให้เห็นภาพของผลงานการปฏิบัติราชการในอีกแง่มุมที่ต่างจากการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ โดยผู้สำรวจฯ ได้จัดกลุ่มหน่วยงานที่มีการกิจหรืออำนาจหน้าที่คล้ายกันให้อยู่กลุ่มเดียวกัน และนำผลความพึงพอใจที่สำรวจได้มาเฉลี่ยรวมเป็น “คะแนนกลาง” สำหรับเปรียบเทียบกับคะแนนของแต่ละหน่วยงานเป็นรายข้อคำถาม การจัดกลุ่มหน่วยงาน (รายละเอียดในตารางที่ 1-2) อ้างอิงจากระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยกลุ่มภารกิจของกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 และมติ ก.ก. ครั้งที่ 8/2553 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2553 แบ่งกลุ่มหน่วยงานออกเป็น

- 1) กลุ่มสำนักงานเขต
- 2) กลุ่มภารกิจด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
- 3) กลุ่มภารกิจด้านการบริหารและการปกครอง
- 4) กลุ่มภารกิจด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
- 5) กลุ่มภารกิจด้านสาธารณสุข
- 6) กลุ่มภารกิจด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
- 7) กลุ่มภารกิจด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม

หน่วยงานจะต้องหาวิธีปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามที่มีค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 (เฉพาะในข้อที่สามารถเปรียบเทียบกันได้)

1.8.2 จากการสำรวจเชิงคุณภาพ เพื่อให้หน่วยงานสามารถมีข้อเสนอแนะที่เป็นรูปธรรม ผู้สำรวจฯ ใช้วิธีรวบรวมความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม สัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมทางโทรศัพท์ และสรุปประเด็นออกมาเป็นข้อเสนอแนะ ซึ่งผลที่ได้อาจแตกต่างไปจากการสำรวจเชิงปริมาณ

ภาพที่ 1-1 ตัวอย่างวิธีการคำนวณผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ตารางที่ 1-2 การแบ่งหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจ

รหัส	หน่วยงาน	ย่อ	กลุ่มภารกิจ
D	สำนักงานเขต 50 เขต	สนข.	0 สำนักงานเขต
U01	สำนักการคลัง	สนค.	3 ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
U02	สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร	สงม.	3 ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
U03	สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล	สยป.	1 ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
U04	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	สกก.	3 ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
U05	สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร	สสส.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U06	สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	สผว.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U07	สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร	สพข.	3 ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
U08	สำนักงานกฎหมายและคดี	สกค.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U09	สำนักงานปกครองและทะเบียน	สปท.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U10	สำนักงานตรวจสอบภายใน	สตน.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U11	สำนักงานการเจ้าหน้าที่	สกจ.	3 ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
U12	สำนักงานการต่างประเทศ	สกต.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U13	สำนักงานประชาสัมพันธ์	สปส.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U14	กองงานผู้ตรวจราชการ	กต.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U15	สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร	สลป.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U16	สำนักการศึกษา	สนศ.	6 ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U17	สำนักการจราจรและขนส่ง	สจส.	4 ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
U18	สำนักการโยธา	สนย.	4 ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
U19	สำนักการระบายน้ำ	สนน.	4 ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
U20	สำนักเทศกิจ	สนท.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U21	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	สปภ.	6 ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U22	สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง	สวผ.	1 ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
U23	สำนักพัฒนาสังคม	สพส.	6 ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U24	สำนักสิ่งแวดล้อม	สสล.	1 ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
U25	สำนักการแพทย์	สนพ.	5 ด้านสาธารณสุข
U26	สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว	สวท.	6 ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U27	สำนักอนามัย	สนอ.	5 ด้านสาธารณสุข

รหัส	กลุ่มภารกิจ	จำนวนหน่วยงาน
0	สำนักงานเขต	50
1	ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม	3
2	ด้านการบริหารและการปกครอง	10
3	ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	5
4	ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน	3
5	ด้านสาธารณสุข	2
6	ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม	4

บทที่ 2

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักการระบายน้ำ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ ได้เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน 250 คน (รายละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและจำนวนนับแสดงไว้ในภาคผนวก ก) โดยภาพรวม สำนักการระบายน้ำ ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 3.840 เมื่อคูณด้วยน้ำหนักที่เลือกไว้คะแนนรวมจึงได้ปรับมาที่ 3.850 เพิ่มขึ้น 0.010

ตารางที่ 2-1 แสดงรายละเอียดของผลการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เป็นรายข้อคำถาม ผลการสำรวจที่แสดงไว้ในช่องที่ (1) อยู่ในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนน (5-Scale) ซึ่งถูกปรับมาแล้วจาก 6 ช่วงระดับคะแนน (6-Scale) ที่ใช้ในแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผลการสำรวจก่อนการปรับน้ำหนัก ช่องที่ (2) แสดงน้ำหนักที่หน่วยงานได้เลือกไว้ ช่องที่ (3) แสดงผลคูณของผลการสำรวจก่อนปรับน้ำหนัก (1) และน้ำหนัก (2) ซึ่งเมื่อนำมารวมกันทุกข้อคำถามจะได้ผลความพึงพอใจรวมที่ปรับตามน้ำหนักแล้ว (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก) ใช้เฉพาะสำหรับเป็นผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามมิติที่ 3 (ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ) ตัวชี้วัดที่ 3.3 (ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) เท่านั้น การวิเคราะห์ต่างๆ ในรายงานฉบับนี้จะยังคงใช้ผลการสำรวจแบบก่อนปรับน้ำหนัก

รูปที่ 2-1 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบแผนภูมิแท่งแนวนอน (Horizontal Bar Chart) ซึ่งแสดงเฉพาะผลคะแนนก่อนการปรับน้ำหนัก

ตารางที่ 2-2 แสดงการเปรียบเทียบผลการสำรวจครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และส่วนต่างที่บ่งบอกว่าหน่วยงานมีผลคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับจากผู้รับบริการในการสำรวจครั้งที่ 2 นี้ เพิ่มขึ้น หรือ (ลดลง) จากการสำรวจครั้งที่ 1

ตารางที่ 2-3 แสดงผลความพึงพอใจแยกตามกลุ่มเป้าหมายในสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 250 คน (ชุด) โดยในการสำรวจครั้งนี้ สำนักการระบายน้ำ ใช้แบบสอบถามทั้งหมด 2 ประเภท (Version) ซึ่งใช้สำหรับกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย	ประเภท	จำนวน
ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร	U19-1	199
ประชาชนผู้เข้ามาชมสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักการระบายน้ำ	U19-2	51
รวม	2	250

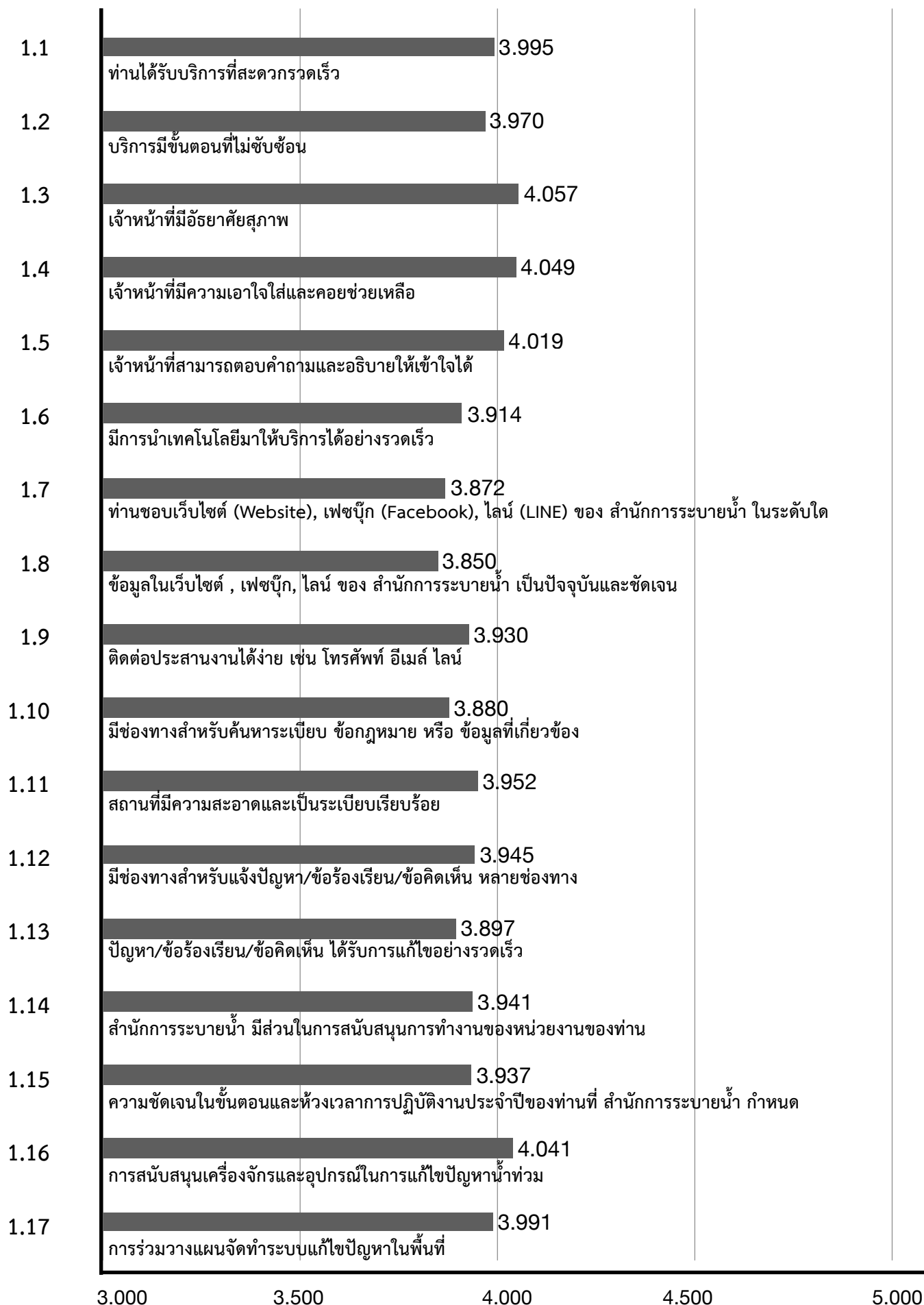
ตารางที่ 2-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักการระบายน้ำ ครั้งที่ 2/2563

แบบ สอบถาม ม U19-1	สำนักการระบายน้ำ	ก่อนปรับ น้ำหนัก (1)	น้ำหนัก (2)	ปรับตาม น้ำหนัก (3) (1)x(2)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.995	1.00	3.995
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.970	1.00	3.970
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.057	1.75	7.100
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.049	1.75	7.085
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.019	1.00	4.019
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.914	1.75	6.850
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบายน้ำ ในระดับใด	3.872	0.25	0.968
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบายน้ำ เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.850	1.00	3.850
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.930	1.00	3.930
1.10	มีช่องทางสำหรับคันหาระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	3.880	1.00	3.880
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.952	1.00	3.952
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	3.945	0.25	0.986
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.897	0.25	0.974
1.14	สำนักการระบายน้ำ มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน	3.941	0.25	0.985
1.15	ความชัดเจนในขั้นตอนและห้วงเวลาการปฏิบัติงานประจำปีของท่านที่ สำนักการระบายน้ำ กำหนด	3.937	1.00	3.937
1.16	การสนับสนุนเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการแก้ไขปัญหาทั่วม	4.041	1.75	7.072
1.17	การร่วมวางแผนจัดทำระบบแก้ไขปัญหในพื้นที่	3.991	1.00	3.991
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U19-1		3.955	17.00	3.973
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U19-1 จำนวน 199 ชุด / 250 ชุด (สัดส่วน 0.796)		3.955	3.148	3.163
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U19-2 จำนวน 51 ชุด / 250 ชุด (สัดส่วน 0.204)		3.388	0.691	0.688
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 2/2563		3.840		3.850

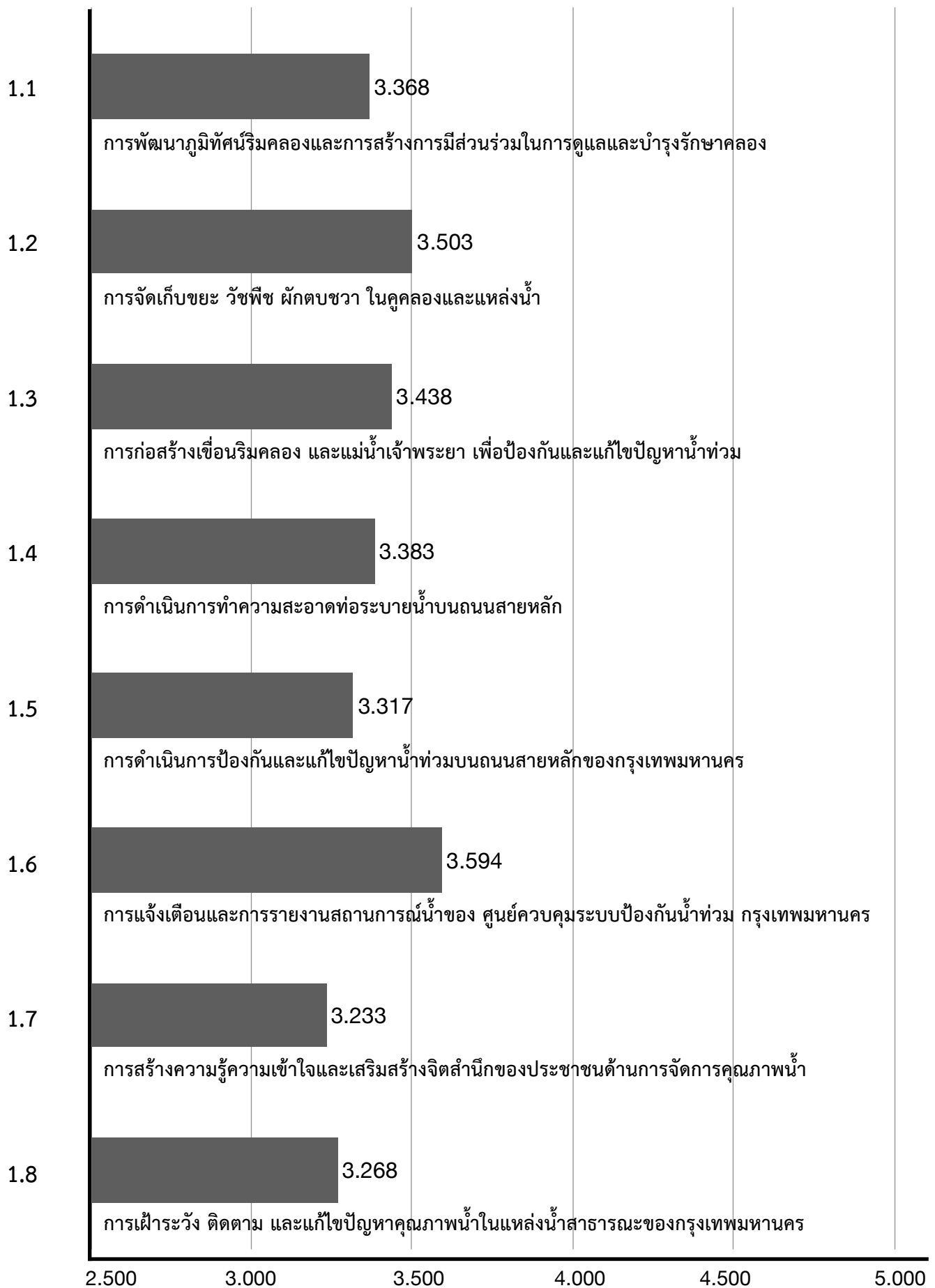
ตารางที่ 2-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักการระบายน้ำ ครั้งที่ 2/2563 (ต่อ)

แบบ สอบถาม ม U19-2	สำนักการระบายน้ำ	ก่อนปรับ น้ำหนัก (1)	น้ำหนัก (2)	ปรับตาม น้ำหนัก (3) (1)x(2)
1.1	การพัฒนาภูมิทัศน์ริมคลองและการสร้างการมีส่วนร่วมในการดูแลและบำรุงรักษาคลอง	3.368	1.75	5.894
1.2	การจัดเก็บขยะ วัชพืช ผักตบชวา ในคูคลองและแหล่งน้ำ	3.503	1.75	6.131
1.3	การก่อสร้างเขื่อนริมคลอง และแม่น้ำเจ้าพระยา เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม	3.438	1.00	3.438
1.4	การดำเนินการทำความสะอาดท่อระบายน้ำบนถนนสายหลัก	3.383	0.25	0.846
1.5	การดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมบนถนนสายหลักของกรุงเทพมหานคร	3.317	0.25	0.829
1.6	การแจ้งเตือนและการรายงานสถานการณ์น้ำของ ศูนย์ควบคุมระบบป้องกันน้ำท่วม กรุงเทพมหานคร	3.594	0.25	0.898
1.7	การสร้างความรู้ความเข้าใจและเสริมสร้างจิตสำนึกของประชาชนด้านการจัดการคุณภาพน้ำ	3.233	1.75	5.658
1.8	การเฝ้าระวัง ติดตาม และแก้ไขปัญหาคูณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะของกรุงเทพมหานคร	3.268	1.00	3.268
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U19-1		3.388	8.00	3.370
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U19-1 จำนวน 199 ชุด / 250 ชุด (สัดส่วน 0.796)		3.955	3.148	3.163
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U19-2 จำนวน 51 ชุด / 250 ชุด (สัดส่วน 0.204)		3.388	0.691	0.688
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 2/2563		3.840		3.850

รูปที่ 2-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักการระบายน้ำ (U19-1)
ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



รูปที่ 2-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักการระบายน้ำ (U19-2)
ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



แบบ สอบถาม U19-1	สำนักการระบายน้ำ	การสำรวจครั้งที่		ส่วนต่าง
		1	2	เพิ่มขึ้น (ลดลง)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.010	3.995	(0.015)
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.976	3.970	(0.006)
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.084	4.057	(0.027)
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.097	4.049	(0.048)
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.041	4.019	(0.021)
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.950	3.914	(0.036)
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบายน้ำ ในระดับใด	3.853	3.872	0.020
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบายน้ำ เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.820	3.850	0.030
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.906	3.930	0.024
1.10	มีช่องทางสำหรับค้นหาระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	3.853	3.880	0.028
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.927	3.952	0.025
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	3.928	3.945	0.017
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.880	3.897	0.017
1.14	สำนักการระบายน้ำ มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน	4.010	3.941	(0.070)
1.15	ความชัดเจนในขั้นตอนและห้วงเวลาการปฏิบัติงานประจำปีของท่านที่ สำนักการระบายน้ำ กำหนด	3.963	3.937	(0.026)
1.16	การสนับสนุนเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการแก้ไขปัญหาทั่วม	4.036	4.041	0.005
1.17	การร่วมวางแผนจัดทำระบบแก้ไขปัญหาน้ำท่วม	4.045	3.991	(0.054)
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U19-1		3.963	3.955	(0.008)

14

ตารางที่ 2-3 ผลการสำรวจความพึงพอใจ แยกตามกลุ่มเป้าหมาย		ข้าราชการและบุคลากรของ กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนัก	ข้าราชการและบุคลากรของ กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนัก ปลัดกรุงเทพมหานคร	ข้าราชการและบุคลากรของ กรุงเทพมหานคร สังกัด สำนักงานเขต	ผู้ใช้ Website สำนักงานการระบายนํ้า
U19-1	กลุ่มเป้าหมาย	101	102	103	19.1
	จำนวนแบบสอบถาม 199 ชุด	0	0	199	0
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว			3.995	
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน			3.970	
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ			4.057	
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ			4.049	
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้			4.019	
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว			3.914	
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานการระบายนํ้า ในระดับใด			3.872	
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานการระบายนํ้า เป็นปัจจุบันและชัดเจน			3.850	
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์			3.930	
1.10	มีช่องทางสำหรับคันหาระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง			3.880	
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย			3.952	
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง			3.945	
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว			3.897	
1.14	สำนักงานการระบายนํ้า มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน			3.941	
1.15	ความชัดเจนในขั้นตอนและห้วงเวลาการปฏิบัติงานประจำปีของท่านที่ สำนักงานการระบายนํ้า กำหนด			3.937	
1.16	การสนับสนุนเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการแก้ไขปัญหาหน้าท่วม			4.041	
1.17	การร่วมวางแผนจัดทำระบบแก้ไขปัญหาน้ำในพื้นที่			3.991	

[illegible]

บทที่ 3

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักการระบายน้ำ

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจที่ใช้ในการสำรวจ (ตารางที่ 1-1) สำนักการระบายน้ำ หลังจากเทียบสัดส่วนแบบสอบถามทุกประเภทแล้ว (ถ้ามี) โดยภาพรวมได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ในระดับ 'มาก' ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.840 รายละเอียดเป็นรายข้อคำถามแสดงไว้ในตารางที่ 3-1

สำหรับแบบสอบถาม U19-1 ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	มาก	4.057
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	มาก	4.049
1.16	การสนับสนุนเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการแก้ไขปัญหาทั่วม	มาก	4.041

สำหรับแบบสอบถาม U19-1 ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบายน้ำ เป็นปัจจุบันและชัดเจน	มาก	3.850
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบายน้ำ ในระดับใด	มาก	3.872
1.10	มีช่องทางสำหรับคันหาระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	มาก	3.880

ตารางที่ 3-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของ สำนักการระบายน้ำ ตามเกณฑ์

U19-1	สำนักการระบายน้ำ	ผลก่อนปรับ น้ำหนัก	เกณฑ์	อันดับ
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.995	มาก	5
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.970	มาก	7
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.057	มาก	1
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.049	มาก	2
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.019	มาก	4
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.914	มาก	13
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบายน้ำ ในระดับใด	3.872	มาก	16
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบายน้ำ เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.850	มาก	17
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.930	มาก	12
1.10	มีช่องทางสำหรับคนหาระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	3.880	มาก	15
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.952	มาก	8
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	3.945	มาก	9
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.897	มาก	14
1.14	สำนักการระบายน้ำ มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน	3.941	มาก	10
1.15	ความชัดเจนในขั้นตอนและห้วงเวลาการปฏิบัติงานประจำปีของท่านที่ สำนักการระบายน้ำ กำหนด	3.937	มาก	11
1.16	การสนับสนุนเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการแก้ไขปัญหาทั่วม	4.041	มาก	3
1.17	การร่วมวางแผนจัดทำระบบแก้ไขปัญหาในพื้นที่	3.991	มาก	6
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U19-1		3.955	มาก	
ผลความพึงพอใจของแบบสอบถาม U19-1 จำนวน 199 ชุด จากทั้งหมด 250 ชุด (สัดส่วน 0.796)		3.955	x 0.796 =	3.148
ผลความพึงพอใจของแบบสอบถาม U19-2 จำนวน 51 ชุด จากทั้งหมด 250 ชุด (สัดส่วน 0.204)		3.388	x 0.204 =	0.691
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 2/2563		3.840	มาก	

ตารางที่ 3-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของ สำนักการระบายน้ำ ตามเกณฑ์ (ต่อ)

U19-2	สำนักการระบายน้ำ	ผลก่อนปรับ น้ำหนัก	เกณฑ์	อันดับ
1.1	การพัฒนาภูมิทัศน์ริมคลองและการสร้างการมีส่วนร่วมในการดูแลและบำรุงรักษาคลอง	3.368	มาก	5
1.2	การจัดเก็บขยะ วัชพืช ผักตบชวา ในคูคลองและแหล่งน้ำ	3.503	มาก	2
1.3	การก่อสร้างเขื่อนริมคลอง และแม่น้ำเจ้าพระยา เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม	3.438	มาก	3
1.4	การดำเนินการทำความสะอาดท่อระบายน้ำบนถนนสายหลัก	3.383	มาก	4
1.5	การดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมบนถนนสายหลักของกรุงเทพมหานคร	3.317	ปานกลาง	6
1.6	การแจ้งเตือนและการรายงานสถานการณ์น้ำของ ศูนย์ควบคุมระบบป้องกันน้ำท่วม กรุงเทพมหานคร	3.594	มาก	1
1.7	การสร้างความรู้ความเข้าใจและเสริมสร้างจิตสำนึกของประชาชนด้านการจัดการคุณภาพน้ำ	3.233	ปานกลาง	8
1.8	การเฝ้าระวัง ติดตาม และแก้ไขปัญหาคูณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะของกรุงเทพมหานคร	3.268	ปานกลาง	7
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U19-2		3.388	มาก	
ผลความพึงพอใจของแบบสอบถาม U19-1 จำนวน 199 ชุด จากทั้งหมด 250 ชุด (สัดส่วน 0.796)		3.955	$\times 0.796 =$	3.148
ผลความพึงพอใจของแบบสอบถาม U19-2 จำนวน 51 ชุด จากทั้งหมด 250 ชุด (สัดส่วน 0.204)		3.388	$\times 0.204 =$	0.691
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 2/2563		3.840	มาก	

สำหรับแบบสอบถาม U19-2 ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.6	การแจ้งเตือนและการรายงานสถานการณ์น้ำของ ศูนย์ควบคุมระบบป้องกันน้ำท่วม กรุงเทพมหานคร	มาก	3.594
1.2	การจัดเก็บขยะ วัชพืช ผักตบชวา ในคูคลองและแหล่งน้ำ	มาก	3.503
1.3	การก่อสร้างเขื่อนริมคลอง และแม่น้ำเจ้าพระยา เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม	มาก	3.438

สำหรับแบบสอบถาม U19-2 ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.7	การสร้างความรู้ความเข้าใจและเสริมสร้างจิตสำนึกของประชาชนด้านการจัดการ คุณภาพน้ำ	ปานกลาง	3.233
1.8	การเฝ้าระวัง ติดตาม และแก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะของ กรุงเทพมหานคร	ปานกลาง	3.268
1.5	การดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมบนถนนสายหลักของกรุงเทพมหานคร	ปานกลาง	3.317

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ผู้สำรวจฯ ได้จัดหน่วยงานประเภทสำนักและส่วนราชการในสำนักปลัดกรุงเทพมหานครออกเป็น 6 กลุ่มภารกิจ (ตารางที่ 1-2) สำนักการระบายน้ำ จัดอยู่ในกลุ่มภารกิจด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน (กลุ่มที่ 4) อย่างไรก็ตามในการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แบบสอบถามที่ใช้มีหลากหลายประเภทและมีคำถามที่ต่างกันและจำนวนข้อที่ไม่เท่ากัน ผู้สำรวจฯ จึงจัดแบ่งคำถามจากทุกประเภทแบบสอบถามเฉพาะที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ออกเป็น 18 หมวด ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของแต่ละหมวดคำถามของทุกหน่วยงานในแต่ละกลุ่มภารกิจ (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม) แสดงไว้ในตารางที่ 3-2

คำถาม	ผลการสำรวจ ก่อนปรับน้ำหนัก	อันดับ	หมวด	ค่าเฉลี่ย กลุ่ม (4)	ผลต่าง	ผลต่าง ร้อยละ
1.1	3.995	5	1 ความรวดเร็วของบริการ	4.136	-0.141	(3.415)
1.2	3.970	7	2 ขั้นตอนของการบริการ	3.922	0.048	1.231
1.3	4.057	1	4 ทัศนคติของเจ้าหน้าที่	4.354	-0.296	(6.808)
1.4	4.049	2	5 ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.322	-0.273	(6.317)
1.5	4.019	4	6 การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.275	-0.256	(5.988)
1.6	3.914	13	7 การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	3.971	-0.057	(1.427)
1.7	3.872	16	8 รูปแบบเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.856	0.016	0.409
1.8	3.850	17	9 ข้อมูลในเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.890	-0.040	(1.024)
1.9	3.930	12	10 ติดต่อประสานงานได้ง่าย	3.853	0.077	1.990
1.10	3.880	15	11 การสืบค้นระเบียบ/กฎหมาย/ข้อมูล	3.804	0.077	2.023
1.11	3.952	8	13 ความสะอาดของสถานที่	4.259	-0.307	(7.218)
1.12	3.945	9	15 ช่องทางการหารือ/แจ้งปัญหา	4.034	-0.089	(2.216)
1.13	3.897	14	16 การตอบสนองข้อหารือ/ปัญหา	3.997	-0.100	(2.494)
1.14	3.941	10	17 การสนับสนุนการทำงาน	3.908	0.033	0.834
1.15	3.937	11	18 ปฏิทิน/ขั้นตอน/ช่วงเวลาปฏิบัติงาน	3.873	0.064	1.654
1.16	4.041	3	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.17	3.991	6	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
จำนวนข้อคำถามทั้งหมด						17
จำนวนข้อคำถามเฉพาะภารกิจของหน่วยงานที่ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม (N/A)						2
จำนวนคำถามที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม						15
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม มากกว่าร้อยละ 5						0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม น้อยกว่าร้อยละ 5						6
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม น้อยกว่าร้อยละ 5						5
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม มากกว่าร้อยละ 5 (หน่วยงานจะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข)						4

คำถาม	ผลการสำรวจ ก่อนปรับน้ำหนัก	อันดับ	หมวด	ค่าเฉลี่ย กลุ่ม (4)	ผลต่าง	ผลต่าง ร้อยละ
1.1	3.368	5	19 การกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.2	3.503	2	19 การกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.3	3.438	3	19 การกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.4	3.383	4	19 การกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.5	3.317	6	19 การกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.6	3.594	1	19 การกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.7	3.233	8	19 การกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.8	3.268	7	19 การกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
จำนวนข้อคำถามทั้งหมด						8
จำนวนข้อคำถามเฉพาะภารกิจของหน่วยงานที่ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม (N/A)						8
จำนวนคำถามที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม						0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม มากกว่าร้อยละ 5						0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม น้อยกว่าร้อยละ 5						0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม น้อยกว่าร้อยละ 5						0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม มากกว่าร้อยละ 5 (หน่วยงานจะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข)						0

3.3 การรวบรวมข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นและมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ผ่านส่วนของคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม นอกจากนี้ผู้สำรวจฯ ยังได้มีการติดต่อไปยังผู้ที่ได้ให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้เพื่อทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติม รายละเอียดอื่นๆ แสดงไว้ในภาคผนวก จ

3.4 การจัดทำข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

3.4.1 จากผลการสำรวจเชิงปริมาณ หน่วยงานต้องดำเนินการปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับข้อคำถามที่มีค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 ในกรณีไม่มีข้อคำถามใดที่ได้ค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 ให้หน่วยงานเน้นไปยังข้อคำถามที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดสองอันดับจากทั้งหมดในแบบสอบถาม ด้วยหลักการดังกล่าว ผู้สำรวจฯ ได้จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานนำไปพิจารณาเป็นแนวทางปฏิบัติ แสดงไว้ในตารางที่ 3-3

3.4.2 จากความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ผู้สำรวจฯ ได้สรุปสาระสำคัญจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ภาคผนวก จ) และนำมาจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเพื่อให้ **สำนักการระบายน้ำ** นำไปพิจารณา ดังนี้

1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรปรับปรุงการให้บริการให้มีความเอาใจใส่ดูแลการรับเรื่องเดือดร้อนของประชาชนให้มากขึ้น
2. การทำงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานควรปรับปรุง 2 ส่วน คือ 1) การทำงานการเรื่องการจัดการระบายน้ำในพื้นที่ เช่น มีการจัดการขยะอย่างสม่ำเสมอ มีการลอกท่อระบายน้ำ มีการดำเนินมาตรการระบายน้ำให้มีประสิทธิภาพ มีการวางมาตรการการจัดการในระยะยาว และควรดำเนินการทำก่อนช่วงฤดูฝน เพราะที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่มักทำงานในเชิงแก้ปัญหามากกว่าป้องกัน และ 2) การรณรงค์ไม่ทิ้งขยะลงแม่น้ำลำคลอง ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มีการทิ้งขยะลงคูคลองมากขึ้น เพราะผู้อาศัยในชุมชนส่วนใหญ่มักเป็นคนจากต่างถิ่น

ตารางที่ 3-3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักการระบายน้ำ

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (จากข้อคำถามที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดในแต่ละประเภทแบบสอบถาม)	ผลการ สำรวจ
U19-1	1.8	คอยอัปเดตข้อมูลในเว็บไซต์ และ สื่อสังคมออนไลน์ อยู่เสมอ	3.850
U19-1	1.7	ปรับปรุงรูปแบบเว็บไซต์ และ สื่อสังคมออนไลน์	3.872
U19-2	1.7	เพิ่มโครงการ/กิจกรรม เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเสริมสร้างจิตสำนึกของประชาชนด้านการจัดการคุณภาพน้ำ	3.233
U19-2	1.8	การเฝ้าระวัง ติดตาม และแก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะของกรุงเทพมหานคร	3.268

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เรียงลำดับจากข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากที่สุด)	ผลต่าง (ร้อยละ)
U19-1	1.11	หมั่นดูแลความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย	(7.218)
U19-1	1.3	ควรทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ให้มีทัศนคติเชิงบวกในการให้บริการ	(6.808)
U19-1	1.4	ทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ให้มีจิตให้บริการ (Service-mindedness)	(6.317)
U19-1	1.5	มีช่องทางการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	(5.988)

ภาคผนวก

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน		ร้อยละ		จำนวน		ร้อยละ	
2.1 เพศ	ชาย	140	199	70.352	100	29	51	56.863	100
	หญิง	45		22.613		22		43.137	
	ไม่ระบุ	14		7.035		0		0.000	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	0	199	0.000	100	0	51	0.000	100
	18-29 ปี	20		10.050		6		11.765	
	30-39 ปี	46		23.116		5		9.804	
	40-49 ปี	76		38.191		26		50.980	
	50-59 ปี	37		18.593		7		13.725	
	60-69 ปี	1		0.503		3		5.882	
	70 ปี ขึ้นไป	0		0.000		2		3.922	
	ไม่ระบุ	19		9.548		2		3.922	
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	0	199	0.000	100	0	51	0.000	100
	ประถมศึกษา	0		0.000		2		3.922	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3		1.508		6		11.765	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	11		5.528		3		5.882	
	ปสว./อนุปริญญา	48		24.121		5		9.804	
	ปริญญาตรี	123		61.809		23		45.098	
	สูงกว่าปริญญาตรี	7		3.518		12		23.529	
	ไม่ระบุ	7		3.518		0		0.000	
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	0	199	0.000	100	6	51	11.765	100
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	0		0.000		13		25.490	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	181		90.955		9		17.647	
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	0		0.000		8		15.686	
	นักเรียน/นักศึกษา	0		0.000		1		1.961	
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	0		0.000		2		3.922	
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0		0.000		6		11.765	
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	0		0.000		0		0.000	
	รับจ้างทั่วไป	0		0.000		6		11.765	
	เกษตรกร	0		0.000		0		0.000	
	ไม่ระบุ	18		9.045		0		0.000	
2.5 ฝ่ายหรือส่วนราชการที่ติดต่อ	สำนักงานเลขานุการ	13	199	6.533	100	0	51	0.000	100
	สำนักงานพัฒนาระบบระบายน้ำ	37		18.593		0		0.000	
	กองสารสนเทศระบายน้ำ	9		4.523		0		0.000	
	สำนักงานระบบควบคุมน้ำ	13		6.533		0		0.000	
	กองระบบท่อระบายน้ำ	43		21.608		0		0.000	
	กองระบบคลอง	28		14.070		0		0.000	
	สำนักงานจัดการคุณภาพน้ำ	16		8.040		0		0.000	
	กองเครื่องจักรกล	17		8.543		0		0.000	
		0		0.000		0		0.000	
		0		0.000		0		0.000	
		0		0.000		0		0.000	
		0		0.000		0		0.000	
	ไม่ระบุ	23		11.558		51		100.000	
2.6 ความถี่ในการติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	34	199	17.085	100	0	51	0.000	100
	2-5 ครั้ง	111		55.779		0		0.000	
	6-12 ครั้ง	27		13.568		0		0.000	
	มากกว่า 12 ครั้ง	12		6.030		0		0.000	
	ไม่ระบุ	15		7.538		51		100.000	

ภาคผนวก ข
ตัวอย่างแบบสอบถาม

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ดำเนินงานโดย กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ร่วมกับ
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

แบบสอบถามประเภท U19-1
เลขที่

ส่วนที่ 1: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุถึง ระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบริการของ สำนักการระบายน้ำ		ไม่ เคยใช้ บริการ (N/A)	ระดับความพึงพอใจ						ข้อเสนอแนะ
			น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด	
			1	2	3	4	5	6	
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว		1	2	3	4	5	6	
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน		1	2	3	4	5	6	
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ		1	2	3	4	5	6	
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ		1	2	3	4	5	6	
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้		1	2	3	4	5	6	
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		1	2	3	4	5	6	
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบายน้ำ ในระดับใด		1	2	3	4	5	6	
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบายน้ำ เป็นปัจจุบันและชัดเจน		1	2	3	4	5	6	
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์		1	2	3	4	5	6	
1.10	มีช่องทางสำหรับคันหาระเบียบ ข้อกำหนด หรือ ข้อมูลที่ เกี่ยวข้อง		1	2	3	4	5	6	
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย		1	2	3	4	5	6	
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง		1	2	3	4	5	6	
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว		1	2	3	4	5	6	
1.14	สำนักการระบายน้ำ มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของ หน่วยงานของท่าน		1	2	3	4	5	6	
1.15	ความชัดเจนในขั้นตอนและห้วงเวลาการปฏิบัติงานประจำปีของ ท่านที่ สำนักการระบายน้ำ กำหนด		1	2	3	4	5	6	
1.16	การสนับสนุนเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการแก้ไขปัญหาทั่วม		1	2	3	4	5	6	
1.17	การร่วมวางแผนจัดทำระบบแก้ไขปัญหาน้ำท่วม		1	2	3	4	5	6	

ส่วนที่ 2: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 เพศ ☐ ชาย (1) ☐ หญิง (2)

2.2 อายุ ปี

2.3 ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ไม่ได้ศึกษา (1) ☐ ประถมศึกษา (2)
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น (3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. (4) ☐ ปวส. / อนุปริญญา (5)
☐ ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี (7)

2.4 อาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร (3)

2.5 ท่านมาติดต่อ สำนักงานระบายน้ำ ในครั้งนี้/ครั้งล่าสุด กับส่วนราชการใด (โปรดตอบเพียงข้อเดียว)

☐ สำนักงานเลขานุการ (1) ☐ สำนักงานพัฒนาระบบระบายน้ำ (2) ☐ กองสารสนเทศระบายน้ำ (3)
☐ สำนักงานระบบควบคุมน้ำ (4) ☐ กองระบบท่อระบายน้ำ (5) ☐ กองระบบคลอง (6)
☐ สำนักงานจัดการคุณภาพน้ำ (7) ☐ กองเครื่องจักรกล (8)

2.6 ความถี่ในการติดต่อหน่วยงาน ที่ท่านกำลังติดต่ออยู่ขณะนี้ ต่อปี

☐ 1 ครั้ง (1) ☐ 2-5 ครั้ง (2) ☐ 6-12 ครั้ง (3) ☐ มากกว่า 12 ครั้ง (4)

2.7 หมายเลขโทรศัพท์..... ท่านอนุญาตให้นักวิจัยของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

โทรไปสัมภาษณ์ท่านโดยละเอียด เพื่อนำความเห็นของท่านมาให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักการระบายน้ำ ประจำปีงบประมาณ 2563

* 1 มาตรการ ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมของกรุงเทพมหานคร

	ไม่เคย/ไม่ สามารถตอบ ได้ (N/A)	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ค่อนข้าง น้อย	4 ค่อนข้าง มาก	5 มาก	6 มากที่สุด
1. การพัฒนาภูมิทัศน์ ริมคลองและการสร้าง การมีส่วนร่วมในการ ดูแลและบำรุงรักษา คลอง	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. การจัดเก็บขยะ เศษพืช ผักตบชวา ในคู คลองและแหล่งน้ำ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. การก่อสร้างเขื่อน ริมคลอง และแม่น้ำ เจ้าพระยา เพื่อป้องกัน และแก้ไขปัญหาน้ำ ท่วม	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. การดำเนินการ ทำความสะอาดท่อ ระบายน้ำบนถนนสาย หลัก	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. การดำเนินการ ป้องกันและแก้ไข ปัญหาน้ำท่วมบนถนน สายหลักของ กรุงเทพมหานคร	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. การแจ้งเตือนและ การรายงาน สถานการณ์น้ำของ ศูนย์ควบคุมระบบ ป้องกันน้ำท่วม กรุงเทพมหานคร	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* 2 มาตรการในการบริหารจัดการคุณภาพน้ำในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

	ไม่เคย/ไม่ สามารถตอบได้ (N/A)	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ค่อนข้างน้อย	4 ค่อนข้างมาก	5 มาก	6 มาก ที่สุด
1. การสร้างความ เข้าใจและเสริมสร้าง จิตสำนึกของประชาชน ด้านการจัดการคุณภาพน้ำ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. การเฝ้าระวัง ติดตาม และแก้ไขปัญหาคูณภาพ น้ำในแหล่งน้ำสาธารณะ ของกรุงเทพมหานคร	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ภาคผนวก ค
การจัดสรรจำนวนแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายของ
สำนักงานกระบายน้ำ

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน
สำนักงานเขตคลองสาน	4	สำนักงานเขตบางพลัด	4
สำนักงานเขตคลองสามวา	4	สำนักงานเขตบางรัก	4
สำนักงานเขตคันนายาว	4	สำนักงานเขตบึงกุ่ม	4
สำนักงานเขตจตุจักร	4	สำนักงานเขตปทุมวัน	4
สำนักงานเขตจอมทอง	4	สำนักงานเขตประเวศ	4
สำนักงานเขตดอนเมือง	4	สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย	4
สำนักงานเขตดินแดง	4	สำนักงานเขตพญาไท	4
สำนักงานเขตดุสิต	4	สำนักงานเขตพระโขนง	4
สำนักงานเขตตลิ่งชัน	4	สำนักงานเขตพระนคร	4
สำนักงานเขตทวีวัฒนา	4	สำนักงานเขตภาษีเจริญ	4
สำนักงานเขตทุ่งครุ	4	สำนักงานเขตมีนบุรี	4
สำนักงานเขตธนบุรี	4	สำนักงานเขตยานนาวา	4
สำนักงานเขตบางกอกน้อย	4	สำนักงานเขตราชเทวี	4
สำนักงานเขตบางกอกใหญ่	4	สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ	4
สำนักงานเขตบางกะปิ	4	สำนักงานเขตลาดกระบัง	4
สำนักงานเขตบางขุนเทียน	4	สำนักงานเขตลาดพร้าว	4
สำนักงานเขตบางเขน	3	สำนักงานเขตวังทองหลาง	4
สำนักงานเขตบางคอแหลม	4	สำนักงานเขตวัฒนา	4
สำนักงานเขตบางแค	4	สำนักงานเขตสวนหลวง	4
สำนักงานเขตบางซื่อ	4	สำนักงานเขตสะพานสูง	4
สำนักงานเขตบางนา	4	สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์	4
สำนักงานเขตบางบอน	4	สำนักงานเขตสาทร	4

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน
สำนักงานเขตสายไหม	4	สำนักงานเขตหลักสี่	4
สำนักงานเขตหนองแขม	4	สำนักงานเขตห้วยขวาง	4
สำนักงานเขตหนองจอก	4	สำนักงานเขตคลองเตย	4
			199
ผู้ใช้ Social Media และ ผู้มาติดต่อสำนักงานเขต			51
รวม			250

ภาคผนวก ง ผลความพึงพอใจแบบจำวนนับ

U19-1	ไม่รวม	1	2	3	4	5	6	รวม
1.1	0	0	2	19	44	87	47	199
1.2	0	0	2	19	45	91	42	199
1.3	1	0	0	17	43	87	51	199
1.4	1	1	2	16	43	79	57	199
1.5	1	0	3	10	53	85	47	199
1.6	1	2	3	18	48	86	41	199
1.7	1	1	3	25	50	76	43	199
1.8	4	1	3	24	54	72	41	199
1.9	2	3	3	13	55	77	46	199
1.10	1	2	6	10	61	80	39	199
1.11	1	1	1	17	53	83	43	199
1.12	0	1	6	11	50	90	41	199
1.13	1	2	4	19	51	77	45	199
1.14	0	1	7	17	41	87	46	199
1.15	3	3	3	15	48	82	45	199
1.16	0	3	2	11	47	79	57	199
1.17	0	1	5	13	48	81	51	199

[illegible]

ภาคผนวก จ

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก **สำนักการระบายน้ำ** (U19) ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้มารับบริการได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ผ่านการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์เพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

จากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม

- กทม. ควรให้ความสำคัญกับการจัดระบบการระบายน้ำในระยะยาวมากกว่าการแก้ไขตามสถานการณ์
- ควรมีการวางแผนให้ความรู้กับประชาชนเรื่องการจัดการน้ำเสีย และอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำเพิ่มขึ้น
- สำนักการระบายน้ำควรมีมาตรการที่เข้มงวดเพื่อจัดการเรื่องประชาชนทิ้งน้ำเสียลงแม่น้ำลำคลอง
- เสนอให้มีการรายงานสภาพอากาศ ระบบระบายน้ำ น้ำท่วมขัง สภาพจราจร ให้ประชาชนได้รับรู้
- เสนอให้มีการจัดการพื้นที่อยู่อาศัยริมคลองมากขึ้น เพราะมีการปลูกสร้างรุกล้ำลงไปคลอง ส่วนใหญ่จะเป็นบ้านที่ไม่มีเลขที่บ้าน ซึ่งคนที่อยู่อาศัยมักจะทิ้งขยะลงใต้ถุนบ้าน โดยเฉพาะขยะชิ้นใหญ่ ทำให้เวลาฝนตกน้ำท่วมก็จะมีขยะชิ้นใหญ่ลอยน้ำมา ควรหาทางแก้ไขปัญหานี้ให้จริงจัง เพื่อที่จะเปิดทางให้น้ำไหลอย่างสะดวกมากยิ่งขึ้นเมื่อฝนตกหนัก

จากการสอบถามทางโทรศัพท์

- ควรให้ความสำคัญกับการจัดการขยะในคลองอย่างสม่ำเสมอ ไม่ควรปล่อยให้ปัญหาเกิดขึ้นเวลาน้ำขึ้นแล้วจึงแก้ไข
- ควรมีการลอกท่อระบายน้ำในพื้นที่ น้ำท่วมขัง โดยเร่งด่วน
- ควรมีมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำก่อนช่วงฤดูฝนที่มีประสิทธิภาพ ที่ผ่านมามีปัญหาน้ำรอ การระบายน้ำสร้างผลกระทบในการสัญจรไปมาของประชาชนอย่างมาก
- รณรงค์เรื่องการไม่ทิ้งขยะลงแม่น้ำลำคลอง โดยเฉพาะในพื้นที่ชุมชนซึ่งมีผู้ย้ายเข้ามาอยู่อาศัยเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ