



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักการระบายน้ำ

สรุปผลการศึกษา

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



GSSSED

สรุปผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักการระบายน้ำ		ก่อนปรับ น้ำหนัก	น้ำหนัก	หลังปรับ น้ำหนัก
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U19-1 จำนวน 391 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 0.782)		3.959	3.096	3.112
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U19-2 จำนวน 109 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 0.218)		3.281	0.715	0.706
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		3.811		3.818

ขอหน่วยพิจารณาปรับปรุงแก้ไขกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามดังต่อไปนี้

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	ข้อคำถามที่ผลการสำรวจต่ำที่สุด 2 อันดับในแบบสอบถาม	ผลการ สำรวจ
U19-1	1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบายน้ำ เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.835
U19-1	1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบายน้ำ ในระดับใด	3.862
U19-2	1.7	การสร้างความรู้ความเข้าใจและเสริมสร้างจิตสำนึกของประชาชนด้านการจัดการคุณภาพน้ำ	2.968
U19-2	1.8	การเฝ้าระวัง ติดตาม และแก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะของกรุงเทพมหานคร	3.113

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	ข้อคำถามที่ผลการสำรวจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5	ผลต่าง (ร้อยละ)
U19-1	1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	(7.691)
U19-1	1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	(6.552)
U19-1	1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	(5.912)
U19-1	1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	(5.643)

สารบัญ สำนักการระบายน้ำ (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	4
บทที่ 2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักการระบายน้ำ	8
บทที่ 3	การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักการระบายน้ำ	19
3.1	การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์	19
3.2	การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม	22
3.3	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ	25
3.4	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	25
ภาคผนวก		27
ก	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
ข	ตัวอย่างแบบสอบถาม	29
ค	ผลความพึงพอใจแบบจำนวนนับ	33

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1-1	นิยามความหมายของคะแนนและเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจ	3
1-2	การแบ่งหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจ และค่าเฉลี่ยผลการสำรวจแยกตามกลุ่มภารกิจ	7
2-1	ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ก่อนและหลังการปรับน้ำหนัก	9
2-2	เปรียบเทียบผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ 2562	13
2-3	ผลการสำรวจก่อนปรับน้ำหนักประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 ครั้งที่ 2 และเฉลี่ย 2 ครั้ง	15
2-4	เปรียบเทียบผลการสำรวจก่อนปรับน้ำหนักประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2	17
3-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของ สำนักการระบายน้ำ ตามเกณฑ์	20
3-2	เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม	23
3-3	ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักการระบายน้ำ	26

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่		หน้า
1-1	ตัวอย่างวิธีการคำนวณผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	6
2-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักการระบายน้ำ 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

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 อย่างไรก็ตาม ในคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 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	พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ มากที่สุด
5	มาก	พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ มาก
4	ค่อนข้างมาก	พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ ค่อนข้างมาก
คะแนน ระดับ		ข้อความที่มีความหมายทางลบ
3	ค่อนข้างน้อย	พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ ค่อนข้างน้อย
2	น้อย	พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ น้อย
1	น้อยที่สุด	พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ น้อยที่สุด

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

* คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 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 โดยใช้น้ำหนักของแต่ละหน่วยงานได้เสนอมา และเทียบสัดส่วนตามประเภทของแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ สำหรับในส่วนของการวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและเชิงนโยบาย ผู้สำรวจฯ จะใช้ผลความพึงพอใจก่อนการถ่วงน้ำหนัก 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 ได้จัดกลุ่ม

หน่วยงานที่มีภารกิจหรืออำนาจหน้าที่คล้ายกันให้อยู่กลุ่มเดียวกัน 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) กลุ่มภารกิจด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
- 6) กลุ่มภารกิจด้านสาธารณสุข
- 7) กลุ่มภารกิจด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม

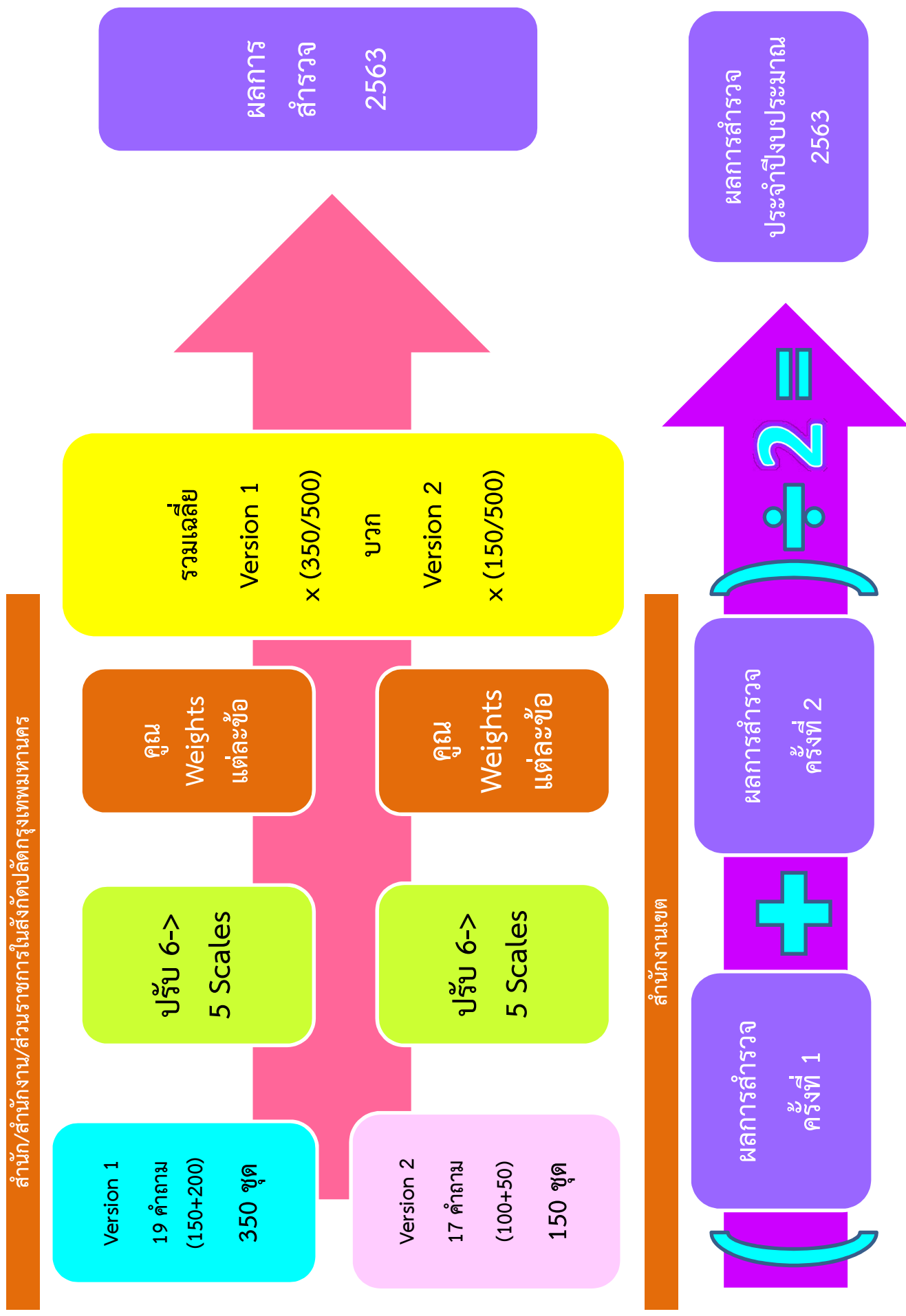
ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ คือ ให้นำหน่วยงานหาวิธีปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามที่มี **ค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5** (เฉพาะในข้อที่สามารถเปรียบเทียบกันได้) หรือ ข้อคำถามที่ได้คะแนนต่ำสุด 2 คำถามจากแบบสอบถามทุก Version

1.8.2 จากการสำรวจเชิงคุณภาพ เพื่อให้หน่วยงานสามารถมีข้อเสนอแนะที่เป็นรูปธรรม ผู้สำรวจฯ ใช้วิธีรวบรวมความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม สัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมทางโทรศัพท์ และสรุปประเด็นออกมาเป็นข้อเสนอแนะ ซึ่งผลที่ได้อาจแตกต่างไปจากการสำรวจเชิงปริมาณ (ได้นำเสนอไว้ในรายงานการสำรวจครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563)

1.8.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เป็นข้อเสนอแนะที่อาจต้องอาศัยหลาย ๆ หน่วยงานขับเคลื่อนพร้อมกันเป็นการนำร่อง เพื่อให้ท้ายที่สุดไปสู่การขับเคลื่อนทั้งองค์กร เช่น

- การนำเทคโนโลยีมาใช้ลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มความรวดเร็ว และประหยัดทรัพยากร
- การนำหลักการบริการลูกค้าภายใน (Internal Customer Service)

ภาพที่ 1-1 ตัวอย่างวิธีการคำนวณผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ตารางที่ 1-2 การแบ่งหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจ และ ค่าเฉลี่ยผลการสำรวจแยกตามกลุ่มภารกิจ

กลุ่มที่ ->		1	2	3	4	5	6
หมวดคำถาม / กลุ่มภารกิจ		ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม	ด้านการบริหารและการปกครอง	ด้านเศรษฐกิจ การคลังและการบริหารงานบุคคล	ด้านสาธารณสุข โภคพื้นฐาน	ด้านสาธารณสุข	ด้านทรัพยากร มนุษย์และสังคม
1	ความรวดเร็วของบริการ	4.062	4.030	3.985	4.176	4.103	4.088
2	ขั้นตอนของการบริการ	3.729	3.968	3.886	3.921		3.877
3	ความเสมอภาคในการได้รับบริการ	4.751	4.485		4.464	4.306	4.264
4	อรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่	4.219	4.164	4.140	4.356	4.381	4.251
5	ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.174	4.112	4.109	4.329	4.346	4.192
6	การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.071	4.058	4.054	4.271	4.322	4.127
7	การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	3.906	3.882	3.859	4.007	4.075	3.894
8	รูปแบบเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.744	3.762	3.737	3.871	3.759	3.764
9	ข้อมูลในเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.764	3.799	3.758	3.885	3.818	3.779
10	ติดต่อประสานงานได้ง่าย	3.766	3.888	3.939	3.875		3.848
11	การสืบค้นระเบียบ/กฎหมาย/ข้อมูล	3.628	3.848	3.800	3.811		3.737
12	จำนวนที่นั่งรอรับบริการ	4.438	3.915		4.404	3.906	4.165
13	ความสะอาดของสถานที่	4.097	4.047	3.950	4.268	4.302	4.109
14	ความสะอาดของห้องน้ำ	3.944				4.149	4.385
15	ช่องทางการหารือ/แจ้งปัญหา	3.890	3.918	3.857	4.004	3.965	3.789
16	การตอบสนองข้อหารือ/ปัญหา	3.860	3.893	3.883	3.980	3.981	3.769
17	การสนับสนุนการทำงาน	3.758	3.938	3.991	3.940		3.989
18	ปฏิทิน/ขั้นตอน/ห้วงเวลาปฏิบัติงาน	3.620	3.863	3.908	3.888		3.826

รหัส	หน่วยงาน	กลุ่มภารกิจด้าน	รหัส	หน่วยงาน	กลุ่มภารกิจด้าน
U01	สนค.	เศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	U15	สลป.	การบริหารและการปกครอง
U02	สงม.	เศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	U16	สนศ.	ทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U03	สยป.	ยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม	U17	สจส.	สาธารณสุข โภคพื้นฐาน
U04	สกก.	เศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	U18	สนย.	สาธารณสุข โภคพื้นฐาน
U05	สสส.	การบริหารและการปกครอง	U19	สนน.	สาธารณสุข โภคพื้นฐาน
U06	สผว.	การบริหารและการปกครอง	U20	สนท.	การบริหารและการปกครอง
U07	สพข.	เศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	U21	สปก.	ทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U08	สกค.	การบริหารและการปกครอง	U22	สวผ.	ยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
U09	สปท.	การบริหารและการปกครอง	U23	สพส.	ทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U10	สตน.	การบริหารและการปกครอง	U24	สสล.	ยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
U11	สกก.	เศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	U25	สนพ.	สาธารณสุข
U12	สกต.	การบริหารและการปกครอง	U26	สวท.	ทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U13	สปส.	การบริหารและการปกครอง	U27	สนอ.	สาธารณสุข
U14	กต.	การบริหารและการปกครอง			

อ้างอิงจาก ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยกลุ่มภารกิจของกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 2) 2 พ.ย.48 และ มติ ก.ก. (ครั้งที่ 8/2553) 16 ธ.ค.53

บทที่ 2

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักการระบายน้ำ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ ได้เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน 2 ครั้ง ๆ ละ 250 คน รวม 500 คน ซึ่งจากการสำรวจทั้งสองครั้งนี้ สำนักการระบายน้ำ ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ 3.811 เมื่อคูณด้วยน้ำหนักที่เลือกไว้คะแนนรวมจึงได้ปรับมาที่ 3.818 เพิ่มขึ้น 0.007

ตารางที่ 2-1 แสดงรายละเอียดของผลการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่างๆ เป็นรายข้อคำถาม ผลการสำรวจที่แสดงไว้ในช่องที่ (1) อยู่ในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนน (5-Scale) ซึ่งถูกมาปรับแล้วจาก 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 แสดงการเปรียบเทียบผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ 2562 ซึ่งด้วยความแตกต่างของวิธีการออกแบบของแบบสอบถาม ทำให้ไม่สามารถนำข้อคำถามที่ใช้ในการสำรวจของแต่ละปีงบประมาณมาเปรียบเทียบกันได้ แต่สามารถเปรียบเทียบกันได้เฉพาะข้อคำถามหรือกลุ่มข้อคำถามที่มีใจความคล้ายกัน ผู้วิจัย จึงได้ทำการรวม/แยกข้อคำถาม สร้างความเชื่อมโยง (Mapping) และหาค่าเฉลี่ยของกลุ่มคำถามเพื่อให้สามารถนำผลการสำรวจของทั้งสองปีงบประมาณมาเปรียบเทียบกันได้

ตารางที่ 2-3 และ 2-4 แสดงผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 ครั้งที่ 2 ค่าเฉลี่ยของการสำรวจทั้งสองครั้ง และเปรียบเทียบผลต่างระหว่างการสำรวจทั้งสองครั้ง

ในการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ทั้งสองครั้ง มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งหมด 500 คน สำนักการระบายน้ำ ใช้แบบสอบถามทั้งหมด 2 ประเภท หรือ Version(s) ซึ่งถูกออกแบบมาสำหรับกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย	ประเภท	จำนวน
ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร	U19-1	391
ประชาชนผู้เข้ามาชมสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักการระบายน้ำ	U19-2	109
รวม	2	500

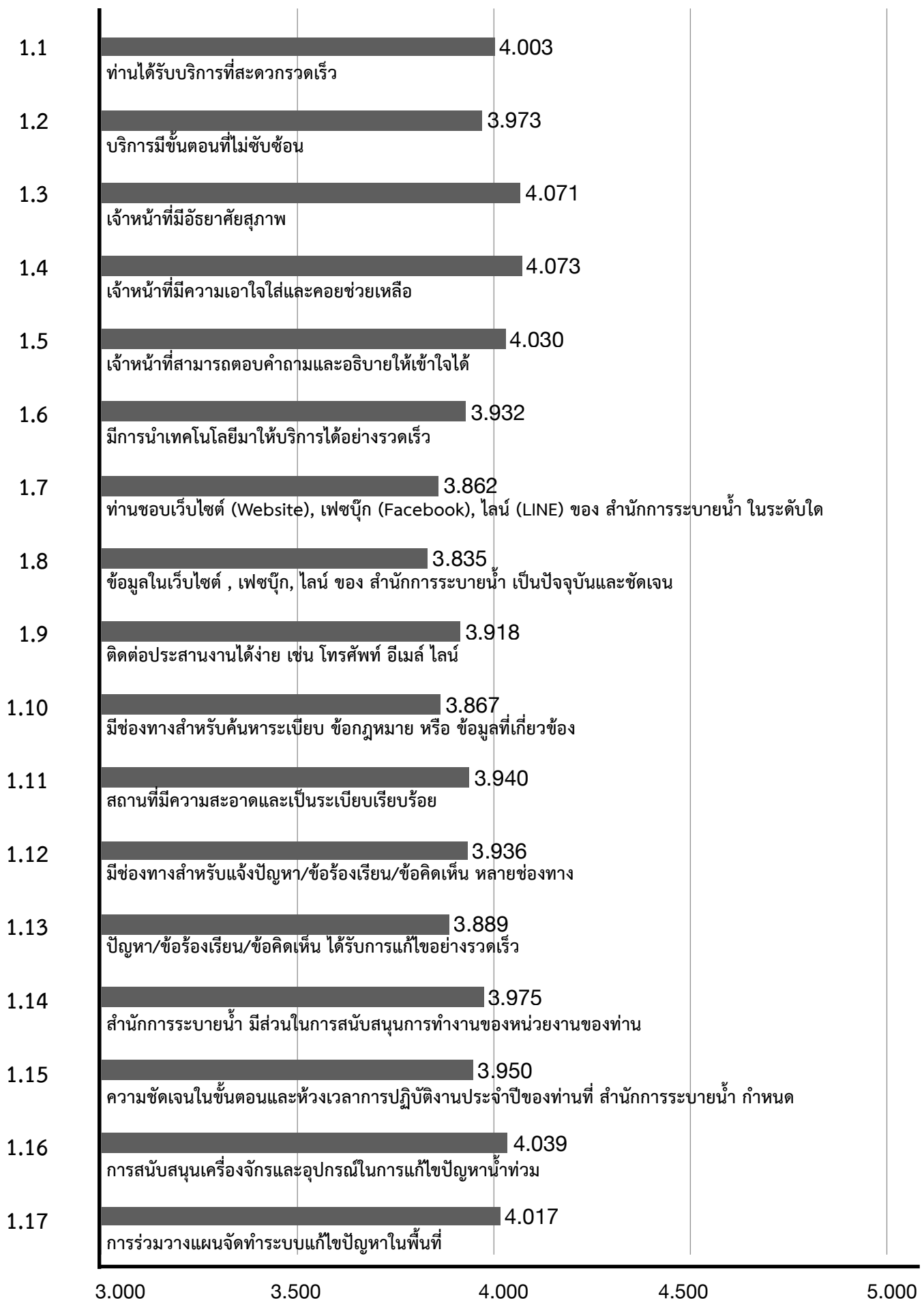
ตารางที่ 2-1 ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ก่อนและหลังการปรับน้ำหนั

แบบ สอบถาม	สำนักการระบายน้ำ	ก่อนปรับ น้ำหนัก	น้ำหนัก	ปรับตาม น้ำหนัก (3)
U19-1		(1)	(2)	(1)x(2)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.003	1.00	4.003
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.973	1.00	3.973
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.071	1.75	7.123
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.073	1.75	7.127
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.030	1.00	4.030
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.932	1.75	6.880
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบายน้ำ ในระดับใด	3.862	0.25	0.966
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบายน้ำ เป็นปัจจุบัน และชัดเจน	3.835	1.00	3.835
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.918	1.00	3.918
1.10	มีช่องทางสำหรับคนหาระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	3.867	1.00	3.867
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.940	1.00	3.940
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	3.936	0.25	0.984
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.889	0.25	0.972
1.14	สำนักการระบายน้ำ มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน	3.975	0.25	0.994
1.15	ความชัดเจนในขั้นตอนและห้วงเวลาการปฏิบัติงานประจำปีของท่านที่ สำนักการระบายน้ำ กำหนด	3.950	1.00	3.950
1.16	การสนับสนุนเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการแก้ไขปัญหาทั่วม	4.039	1.75	7.068
1.17	การร่วมวางแผนจัดทำระบบแก้ไขปัญหในพื้นที่	4.017	1.00	4.017
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U19-1		3.959	17.00	3.979
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U19-1 จำนวน 391 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 0.782)		3.959	3.096	3.112
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U19-2 จำนวน 109 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 0.218)		3.281	0.715	0.706
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		3.811		3.818

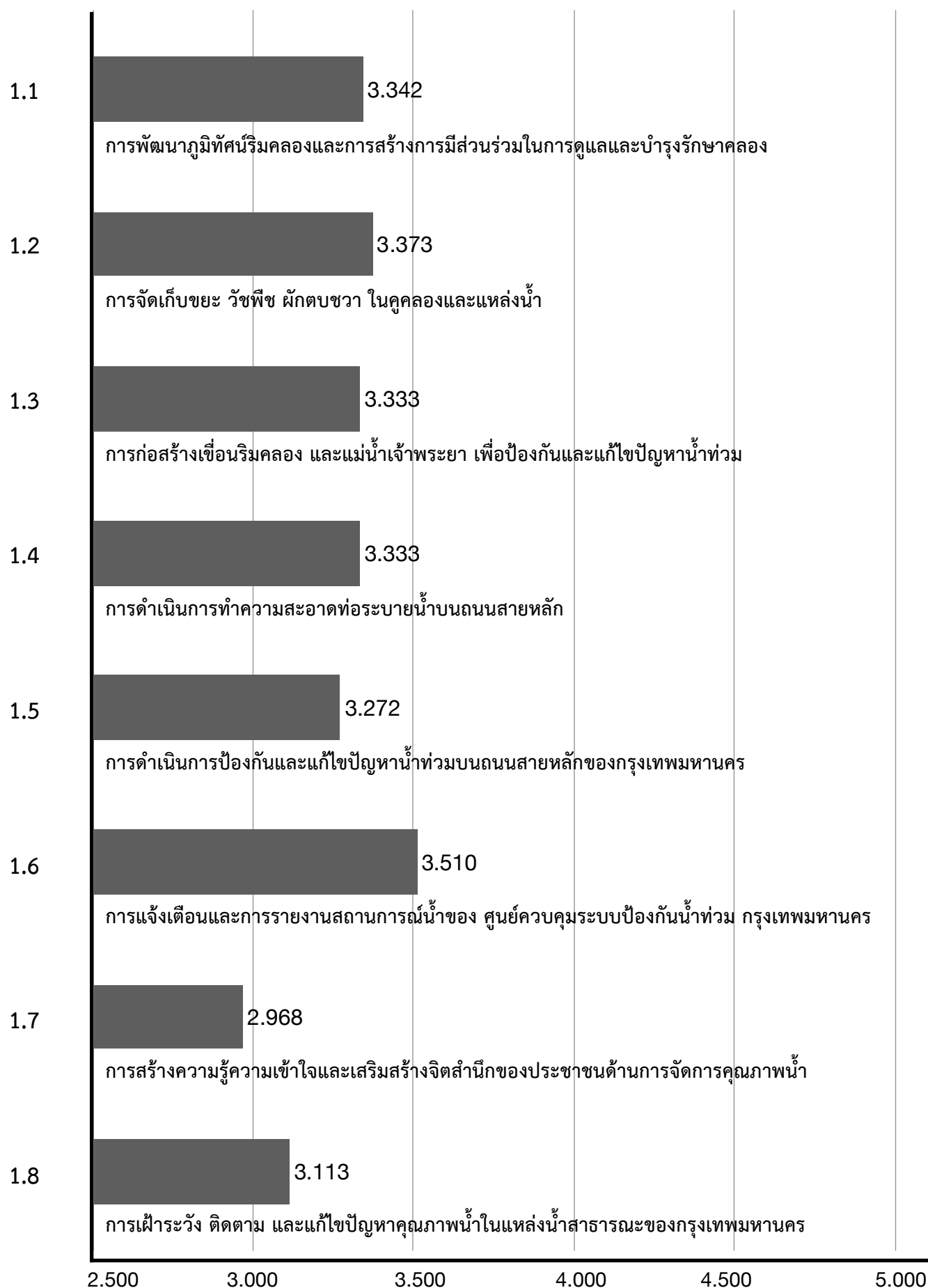
ตารางที่ 2-1 ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ก่อนและหลังการปรับน้ำหนั (ต่อ)

แบบ สอบถาม	สำนักการระบายน้ำ	ก่อนปรับ น้ำหนัก	น้ำหนัก	ปรับตาม น้ำหนัก (3)
U19-2		(1)	(2)	(1)x(2)
1.1	การพัฒนาภูมิทัศน์ริมคลองและการสร้างการมีส่วนร่วมในการดูแลและบำรุงรักษาคลอง	3.342	1.75	5.848
1.2	การจัดเก็บขยะ วัชพืช ผักตบชวา ในคูคลองและแหล่งน้ำ	3.373	1.75	5.903
1.3	การก่อสร้างเขื่อนริมคลอง และแม่น้ำเจ้าพระยา เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม	3.333	1.00	3.333
1.4	การดำเนินการทำความสะอาดท่อระบายน้ำบนถนนสายหลัก	3.333	0.25	0.833
1.5	การดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมบนถนนสายหลักของกรุงเทพมหานคร	3.272	0.25	0.818
1.6	การแจ้งเตือนและการรายงานสถานการณ์น้ำของ ศูนย์ควบคุมระบบป้องกันน้ำท่วม กรุงเทพมหานคร	3.510	0.25	0.877
1.7	การสร้างความรู้ความเข้าใจและเสริมสร้างจิตสำนึกของประชาชนด้านการจัดการคุณภาพน้ำ	2.968	1.75	5.194
1.8	การเฝ้าระวัง ติดตาม และแก้ไขปัญหาคูณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะของกรุงเทพมหานคร	3.113	1.00	3.113
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U19-2		3.281	8.00	3.240
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U19-1 จำนวน 391 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 0.782)		3.959	3.096	3.112
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U19-2 จำนวน 109 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 0.218)		3.281	0.715	0.706
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		3.811		3.818

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



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



U19-1	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562		ผลต่าง
1.1	ท่านได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว	4.003	ความเร็วของบริการ	4.009	(0.01)
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.973	ขั้นตอนของการบริการ	4.030	(0.06)
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.071	อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.055	0.02
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.073	อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.055	0.02
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.030	อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.055	(0.02)
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.932	การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	3.956	(0.02)
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบายน้ำ ในระดับใด	3.862	รูปแบบและข้อมูลเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.905	(0.04)
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบายน้ำ เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.835	รูปแบบและข้อมูลเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.905	(0.07)
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.918			
1.10	มีช่องทางสำหรับค้นหาระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	3.867			
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.940	ความสะอาดสบายและความสะอาดของสถานที่	3.972	(0.03)
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	3.936	ช่องทางการรับฟังและการตอบสนองต่อปัญหา/ข้อหารือ และการสนับสนุนการทำงาน	3.901	0.04
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.889	ช่องทางการรับฟังและการตอบสนองต่อปัญหา/ข้อหารือ และการสนับสนุนการทำงาน	3.901	(0.01)
1.14	สำนักการระบายน้ำ มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน	3.975			
1.15	ความชัดเจนในขั้นตอนและห้วงเวลาการปฏิบัติงานประจำปีของท่านที่ สำนักการระบายน้ำ กำหนด	3.950			
1.16	การสนับสนุนเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการแก้ไขปัญหาทั่วม	4.039			
1.17	การร่วมวางแผนจัดทำระบบแก้ไขปัญหาน้ำท่วม	4.017			

[illegible]

แบบ สอบถาม U19-1	สำนักการระบายน้ำ	การสำรวจครั้งที่		เฉลี่ย
		1	2	สองครั้ง
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.010	3.995	4.003
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.976	3.970	3.973
1.3	เจ้าหน้าที่มีธรรมาศัยสุภาพ	4.084	4.057	4.071
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.097	4.049	4.073
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.041	4.019	4.030
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.950	3.914	3.932
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบาย น้ำ ในระดับใด	3.853	3.872	3.862
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบาย น้ำ เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.820	3.850	3.835
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.906	3.930	3.918
1.10	มีช่องทางสำหรับคันหาระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	3.853	3.880	3.867
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.927	3.952	3.940
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	3.928	3.945	3.936
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.880	3.897	3.889
1.14	สำนักการระบายน้ำ มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน	4.010	3.941	3.975
1.15	ความชัดเจนในขั้นตอนและห้วงเวลาการปฏิบัติงานประจำปีของท่านที่ สำนักการ ระบายน้ำ กำหนด	3.963	3.937	3.950
1.16	การสนับสนุนเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการแก้ไขปัญหาทั่วม	4.036	4.041	4.039
1.17	การร่วมวางแผนจัดทำระบบแก้ไขปัญหในพื้นที่	4.045	3.991	4.017
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U19-1		3.963	3.955	3.959

แบบ สอบถาม U19-1	สำนักการระบายน้ำ	การสำรวจครั้งที่		ส่วนต่าง เพิ่มขึ้น (ลดลง)
		1	2	
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 สำนักการระบาย น้ำ ในระดับใด	3.853	3.872	0.020
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบาย น้ำ 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 สำนักการ ระบายน้ำ 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)

บทที่ 3

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักการระบายน้ำ

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่ใช้ในการสำรวจ (ตารางที่ 1-1) สำนักการระบายน้ำ หลังจากเทียบสัดส่วนแบบสอบถามทุกประเภทแล้ว (ถ้ามี) โดยภาพรวมได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับ 'มาก' ที่คะแนนเฉลี่ย 3.811 รายละเอียดเป็นรายข้อคำถามแสดงไว้ในตารางที่ 3-1

สำหรับแบบสอบถาม U19-1 ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	มาก	4.073
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	มาก	4.071
1.16	การสนับสนุนเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการแก้ไขปัญหา น้ำท่วม	มาก	4.039

สำหรับแบบสอบถาม U19-1 ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบายน้ำ เป็นปัจจุบันและชัดเจน	มาก	3.835
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบายน้ำ ในระดับใด	มาก	3.862
1.10	มีช่องทางสำหรับคันหาระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	มาก	3.867

ตารางที่ 3-1 วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามเกณฑ์

U19-1	สำนักการระบายน้ำ	ผลก่อนปรับ น้ำหนัก	เกณฑ์	อันดับ
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.003	มาก	6
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.973	มาก	8
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.071	มาก	2
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.073	มาก	1
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.030	มาก	4
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.932	มาก	12
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบายน้ำ ในระดับใด	3.862	มาก	16
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการระบายน้ำ เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.835	มาก	17
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.918	มาก	13
1.10	มีช่องทางสำหรับคนพิการ/คนทุพพลภาพ หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	3.867	มาก	15
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.940	มาก	10
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	3.936	มาก	11
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.889	มาก	14
1.14	สำนักการระบายน้ำ มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน	3.975	มาก	7
1.15	ความชัดเจนในขั้นตอนและห้วงเวลาการปฏิบัติงานประจำปีของท่านที่ สำนักการระบายน้ำ กำหนด	3.950	มาก	9
1.16	การสนับสนุนเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการแก้ไขปัญหาทั่วม	4.039	มาก	3
1.17	การร่วมวางแผนจัดทำระบบแก้ไขปัญหาในพื้นที่	4.017	มาก	5
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U19-1		3.959	มาก	
ผลความพึงพอใจของแบบสอบถาม U19-1 จำนวน 391 ชุด จากทั้งหมด 500 ชุด (สัดส่วน 0.782)		3.959	$\times 0.782 =$	3.096
ผลความพึงพอใจของแบบสอบถาม U19-2 จำนวน 109 ชุด จากทั้งหมด 500 ชุด (สัดส่วน 0.218)		3.281	$\times 0.218 =$	0.715
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		3.811	มาก	

ตารางที่ 3-1 วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามเกณฑ์ (ต่อ)

U19-2	สำนักการระบายน้ำ	ผลก่อนปรับ น้ำหนัก	เกณฑ์	อันดับ
1.1	การพัฒนาภูมิทัศน์ริมคลองและการสร้างการมีส่วนร่วมในการดูแลและบำรุงรักษาคลอง	3.342	มาก	3
1.2	การจัดเก็บขยะ วัชพืช ผักตบชวา ในคูคลองและแหล่งน้ำ	3.373	มาก	2
1.3	การก่อสร้างเขื่อนริมคลอง และแม่น้ำเจ้าพระยา เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม	3.333	ปานกลาง	4
1.4	การดำเนินการทำความสะอาดท่อระบายน้ำบนถนนสายหลัก	3.333	ปานกลาง	4
1.5	การดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมบนถนนสายหลักของกรุงเทพมหานคร	3.272	ปานกลาง	6
1.6	การแจ้งเตือนและการรายงานสถานการณ์น้ำของ ศูนย์ควบคุมระบบป้องกันน้ำท่วม กรุงเทพมหานคร	3.510	มาก	1
1.7	การสร้างความรู้ความเข้าใจและเสริมสร้างจิตสำนึกของประชาชนด้านการจัดการคุณภาพน้ำ	2.968	ปานกลาง	8
1.8	การเฝ้าระวัง ติดตาม และแก้ไขปัญหาคูณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะของกรุงเทพมหานคร	3.113	ปานกลาง	7
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U19-2		3.281	ปานกลาง	
ผลความพึงพอใจของแบบสอบถาม U19-1 จำนวน 391 ชุด จากทั้งหมด 500 ชุด (สัดส่วน 0.782)		3.959	$\times 0.782 =$	3.096
ผลความพึงพอใจของแบบสอบถาม U19-2 จำนวน 109 ชุด จากทั้งหมด 500 ชุด (สัดส่วน 0.218)		3.281	$\times 0.218 =$	0.715
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		3.811	มาก	

สำหรับแบบสอบถาม U19-2 ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.6	การแจ้งเตือนและการรายงานสถานการณ์น้ำของ ศูนย์ควบคุมระบบป้องกันน้ำท่วม กรุงเทพมหานคร	มาก	3.510
1.2	การจัดเก็บขยะ วัชพืช ผักตบชวา ในคูคลองและแหล่งน้ำ	มาก	3.373
1.1	การพัฒนาภูมิทัศน์ริมคลองและการสร้างการมีส่วนร่วมในการดูแลและบำรุงรักษาคลอง	มาก	3.342

สำหรับแบบสอบถาม U19-2 ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.7	การสร้างความรู้ความเข้าใจและเสริมสร้างจิตสำนึกของประชาชนด้านการจัดการ คุณภาพน้ำ	ปานกลาง	2.968
1.8	การเฝ้าระวัง ติดตาม และแก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะของ กรุงเทพมหานคร	ปานกลาง	3.113
1.5	การดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วมบนถนนสายหลักของกรุงเทพมหานคร	ปานกลาง	3.272

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ผู้สำรวจฯ ได้จัดหน่วยงานประเภทสำนักและส่วนราชการในสำนักปลัดกรุงเทพมหานครออกเป็น 6 กลุ่มภารกิจ (ตารางที่ 1-2) สำนักการระบายน้ำ จัดอยู่ในกลุ่มภารกิจด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน (กลุ่มที่ 4) อย่างไรก็ตามในการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แบบสอบถามที่ใช้มีหลายประเภท มีคำถามที่ต่างกันและจำนวนข้อที่ไม่เท่ากัน ผู้สำรวจฯ จึงจัดแบ่งคำถามจากทุกประเภทของแบบสอบถามเฉพาะที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ออกเป็น 18 หมวด ค่าเฉลี่ยผลการสำรวจความพึงพอใจของแต่ละหมวดคำถามและของทุกหน่วยงานในกลุ่มภารกิจเดียวกัน (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม) แสดงไว้ในตารางที่ 1-2 และนำมาเปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจที่ สำนักการระบายน้ำ ได้รับ แสดงไว้ในตารางที่ 3-2

คำถาม	ผลการสำรวจ ก่อนปรับน้ำหนัก	อันดับ	หมวด	ค่าเฉลี่ย กลุ่ม (4)	ผลต่าง	ผลต่าง ร้อยละ
1.1	4.003	6	1 ความรวดเร็วของบริการ	4.176	-0.174	(4.155)
1.2	3.973	8	2 ขั้นตอนของการบริการ	3.921	0.052	1.327
1.3	4.071	2	4 ทัศนคติของเจ้าหน้าที่	4.356	-0.285	(6.552)
1.4	4.073	1	5 ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.329	-0.256	(5.912)
1.5	4.030	4	6 การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.271	-0.241	(5.643)
1.6	3.932	12	7 การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	4.007	-0.076	(1.890)
1.7	3.862	16	8 รูปแบบเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.871	-0.008	(0.215)
1.8	3.835	17	9 ข้อมูลในเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.885	-0.050	(1.284)
1.9	3.918	13	10 ติดต่อประสานงานได้ง่าย	3.875	0.043	1.119
1.10	3.867	15	11 การสืบค้นระเบียบ/กฎหมาย/ข้อมูล	3.811	0.055	1.454
1.11	3.940	10	13 ความสะอาดของสถานที่	4.268	-0.328	(7.691)
1.12	3.936	11	15 ช่องทางการหารือ/แจ้งปัญหา	4.004	-0.067	(1.682)
1.13	3.889	14	16 การตอบสนองข้อหาหรือปัญหา	3.980	-0.091	(2.298)
1.14	3.975	7	17 การสนับสนุนการทำงาน	3.940	0.035	0.881
1.15	3.950	9	18 ปฏิทิน/ขั้นตอน/ห้วงเวลาปฏิบัติงาน	3.888	0.062	1.582
1.16	4.039	3	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.17	4.017	5	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
จำนวนข้อคำถามทั้งหมด						17
จำนวนข้อคำถามเฉพาะภารกิจของหน่วยงานที่ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม (N/A)						2
จำนวนคำถามที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม						15
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม มากกว่าร้อยละ 5						0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม น้อยกว่าร้อยละ 5						5
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม น้อยกว่าร้อยละ 5						6
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม มากกว่าร้อยละ 5 (หน่วยงานจะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข)						4

24

ตารางที่ 3-3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักการระบายน้ำ

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (จากข้อคำถามที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดในแต่ละประเภทแบบสอบถาม)	ผลการ สำรวจ
U19-1	1.8	คอยอัปเดตข้อมูลในเว็บไซต์ และ สื่อสังคมออนไลน์ อยู่เสมอ	3.835
U19-1	1.7	ปรับปรุงรูปแบบเว็บไซต์ และ สื่อสังคมออนไลน์	3.862
U19-2	1.7	เพิ่มโครงการ/กิจกรรม เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเสริมสร้างจิตสำนึกของประชาชนด้านการจัดการคุณภาพน้ำ	2.968
U19-2	1.8	เฝ้าระวัง ติดตาม และแก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะของกรุงเทพมหานคร	3.113

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เรียงลำดับจากข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากที่สุด)	ผลต่าง (ร้อยละ)
U19-1	1.11	หมั่นดูแลความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย	(7.691)
U19-1	1.3	ควรทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ให้มีทัศนคติเชิงบวกในการให้บริการ	(6.552)
U19-1	1.4	ทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ให้มีจิตให้บริการ (Service-mindedness)	(5.912)
U19-1	1.5	มีช่องทางการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	(5.643)

ภาคผนวก

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน		ร้อยละ		จำนวน		ร้อยละ	
2.1 เพศ	ชาย	274	391	70.077	100	67	109	61.468	100
	หญิง	96		24.552		42		38.532	
	ไม่ระบุ	21		5.371		0		0.000	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	0	391	0.000	100	0	109	0.000	100
	18-29 ปี	36		9.207		16		14.679	
	30-39 ปี	106		27.110		20		18.349	
	40-49 ปี	145		37.084		49		44.954	
	50-59 ปี	70		17.903		15		13.761	
	60-69 ปี	2		0.512		5		4.587	
	70 ปี ขึ้นไป	0		0.000		2		1.835	
	ไม่ระบุ	32		8.184		2		1.835	
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	0	391	0.000	100	0	109	0.000	100
	ประถมศึกษา	0		0.000		2		1.835	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4		1.023		11		10.092	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	23		5.882		4		3.670	
	ปสว./อนุปริญญา	90		23.018		8		7.339	
	ปริญญาตรี	242		61.893		49		44.954	
	สูงกว่าปริญญาตรี	17		4.348		35		32.110	
	ไม่ระบุ	15		3.836		0		0.000	
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	0	391	0.000	100	7	109	6.422	100
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	0		0.000		30		27.523	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	365		93.350		20		18.349	
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	0		0.000		23		21.101	
	นักเรียน/นักศึกษา	0		0.000		3		2.752	
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	0		0.000		4		3.670	
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0		0.000		8		7.339	
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	0		0.000		3		2.752	
	รับจ้างทั่วไป	0		0.000		11		10.092	
	เกษตรกร	0		0.000		0		0.000	
	ไม่ระบุ	26		6.650		0		0.000	
2.5 ฝ่ายหรือส่วนราชการที่ติดต่อ	สำนักงานเลขานุการ	29	391	7.417	100	10	109	9.174	100
	สำนักงานพัฒนาระบบระบายน้ำ	63		16.113		5		4.587	
	กองสารสนเทศระบายน้ำ	15		3.836		7		6.422	
	สำนักงานระบบควบคุมน้ำ	35		8.951		6		5.505	
	กองระบบท่อระบายน้ำ	78		19.949		8		7.339	
	กองระบบคลอง	49		12.532		4		3.670	
	สำนักงานจัดการคุณภาพน้ำ	32		8.184		6		5.505	
	กองเครื่องจักรกล	46		11.765		0		0.000	
		0		0.000		0		0.000	
		0		0.000		0		0.000	
		0		0.000		0		0.000	
	ไม่ระบุ	44		11.253		63		57.798	
2.6 ความถี่ในการติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	64	391	16.368	100	47	109	43.119	100
	2-5 ครั้ง	212		54.220		3		2.752	
	6-12 ครั้ง	64		16.368		3		2.752	
	มากกว่า 12 ครั้ง	24		6.138		5		4.587	
	ไม่ระบุ	27		6.905		51		46.789	

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	มีช่องทางสำหรับคันทหาระเบียบ ข้อกฎหมาย 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* 3 เพศ

- ☐ ชาย (1)
- ☐ หญิง (2)

* 4 อายุ

* 5 ระดับการศึกษาสูงสุด

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

* 6 อาชีพหลัก

- | | |
|--|---|
| ☐ วางงาน/อยู่ระหว่างรองาน (1) | ☐ วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ (6) |
| ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (2) | ☐ เกษียณ/ลูก-หลาน เลี้ยง (7) |
| ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (3) | ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน (8) |
| ☐ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน (4) | ☐ รับจ้างทั่วไป (9) |
| ☐ นักเรียน/นักศึกษา (5) | ☐ เกษตรกร (10) |

7 ท่านเคยมาติดต่อ สำนักงานระบายน้ำ ในครั้งนี้/ครั้งล่าสุด กับฝ่ายใด?

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

* 8 ความถี่ในการติดต่อหน่วยงานนี้ ต่อปี

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

ภาคผนวก ค ผลความพึงพอใจแบบจำนวนนับ

U19-1	ไม่ระบุ	1	2	3	4	5	6	รวม
1.1	0	2	5	35	76	181	92	391
1.2	0	2	5	32	89	178	85	391
1.3	1	1	4	28	80	170	107	391
1.4	1	1	4	28	80	169	108	391
1.5	1	1	4	21	100	170	94	391
1.6	1	2	8	32	98	166	84	391
1.7	2	3	7	44	102	152	81	391
1.8	6	4	7	44	106	146	78	391
1.9	2	5	6	31	109	145	93	391
1.10	2	4	10	31	110	156	78	391
1.11	2	3	4	32	101	166	83	391
1.12	0	3	8	30	95	172	83	391
1.13	1	4	8	37	98	161	82	391
1.14	0	2	8	33	81	178	89	391
1.15	3	5	6	33	83	175	86	391
1.16	0	4	4	28	84	163	108	391
1.17	0	2	7	25	94	160	103	391

ไม่ระบุ	1	2	3	4	5	6	รวม

U19-2	ไม่ระบุ	1	2	3	4	5	6	รวม
1.1	8	8	10	16	27	19	21	109
1.2	5	3	13	22	24	22	20	109
1.3	7	6	7	22	31	18	18	109
1.4	2	6	8	30	22	18	23	109
1.5	0	4	10	27	36	13	19	109
1.6	5	3	11	20	29	9	32	109
1.7	4	10	14	29	23	17	12	109
1.8	3	8	9	34	24	14	17	109

ไม่ระบุ	1	2	3	4	5	6	รวม