



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐
ครั้งที่ ๒

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เสนอ
กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย
มหาวิทยาลัยศิลปากร
กรกฎาคม ๒๕๖๐

บทสรุปผู้บริหาร
(Executive Summary)

การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นและผลักดันให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเครื่องมือหนึ่งที่บรรจุไว้ในกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ในมิติที่ ๓ ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ประเด็นคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๓.๓ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (น้ำหนักร้อยละ ๖) ซึ่งผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร และกองงานผู้ตรวจราชการเป็นผู้รับผิดชอบ มหาวิทยาลัยศิลปากรได้รับมอบหมายจากกองงานผู้ตรวจราชการ ให้เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน ๒ ครั้ง คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ ๑ ระหว่างเดือนมีนาคม – เมษายน พ.ศ.๒๕๖๐ โดยเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง ร้อยละ ๕๐ ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด และการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ ๒ ระหว่างเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๐ โดยเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง ร้อยละ ๕๐ ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

รายงานฉบับนี้นำเสนอสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากผู้รับบริการจำนวน ๒ กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มข้าราชการ/บุคลากร และกลุ่มประชาชนทั่วไป ครั้งที่ ๑ และ ครั้งที่ ๒ ผลการศึกษาเฉลี่ยจากผู้รับบริการของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการเก็บข้อมูล ๒ ครั้ง จากกลุ่มข้าราชการ/ บุคลากร จำนวนกลุ่มตัวอย่างครั้งละ ๑๐๐ คน และจากกลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มตัวอย่างครั้งละ ๑๓๕ คน พบว่า

ด้าน	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจากผู้รับบริการ				
	กลุ่มข้าราชการ/บุคลากร		กลุ่มประชาชนทั่วไป		เฉลี่ย
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๓.๗๔๘	๓.๗๑๒	๔.๕๐๔	๔.๐๗๑	๔.๐๐๙
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๘๗๘	๓.๘๔๕	๔.๕๒๑	๔.๑๐๘	๔.๐๘๘
การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	๓.๕๖๓	๓.๕๗๙	๔.๕๑๙	๓.๙๑๘	๓.๘๙๕
สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	๓.๗๔๐	๓.๗๕๖	๔.๕๒๘	๔.๐๑๓	๔.๐๐๙
การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	๓.๗๑๙	๓.๗๓๐	๔.๕๒๐	๓.๙๒๑	๓.๙๗๓
การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน	๓.๘๑๓	๓.๗๐๕	๔.๕๓๐	๓.๙๗๑	๔.๐๐๕
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย ๖ ด้าน	๓.๗๓๗	๓.๗๐๐	๔.๕๒๑	๔.๐๐๔	๓.๙๙๑

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย (จากการเฉลี่ยความพึงพอใจจากทุกด้าน) จากผู้รับบริการจำนวน ๒ กลุ่ม ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๓.๙๙๑ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดย

๑. ผลการศึกษาจากผู้รับบริการในกลุ่มข้าราชการ/บุคลากร จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ ครั้งละ ๑๐๐ คน พบว่า

(๑.๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย (จากการเฉลี่ยความพึงพอใจจากทุกด้าน) ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๓.๗๑๙ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยสามารถเรียงลำดับคะแนนระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรายด้านจากด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดไปยังด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดได้ดังนี้

(๑.๑.๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๖๒ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสุภาพ มนุษยสัมพันธ์ และการให้เกียรติผู้มาติดต่อรับบริการ (๓.๙๓๑) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกผู้มารับบริการ (๓.๘๑๔) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๑.๒) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๕๙ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การปรับปรุงความรวดเร็วและความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน (๓.๗๙๕) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (๓.๗๓๘) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๑.๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๔๘ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ (๓.๗๙๑) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ (๓.๖๖๐) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๑.๔) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๓๐ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ (๓.๘๓๙) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีการแจ้งหรือแสดงขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการ (๓.๖๔๘) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๑.๕) ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๒๕ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความหลากหลายของช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน (๓.๗๔๓) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป (๓.๗๐๓) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๑.๖) ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗๑ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ขั้นตอนการให้บริการบนเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๓.๕๙๘) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกในการถามคำถามหรือ แจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๓.๕๓๔) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๒) ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๖๔ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การประสานงาน/การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้รับบริการ (๓.๘๔๘) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ผลสำเร็จในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน (๓.๗๖๑) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๓) สิ่งที่ได้รับบริการประทับใจในสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบปัญหาได้ชัดเจน วาจาสุภาพ การบริการรวดเร็ว พัฒนาสถานที่ดีขึ้นกว่าปีที่แล้วมา มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลายทั้ง เฟสบุ๊ค ไลน์

(๑.๔) สิ่งที่ได้รับบริการเห็นว่าสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยควรปรับปรุง ได้แก่ ปรับปรุงข้อมูล Website ให้เป็นปัจจุบันมากขึ้น สภาพแวดล้อมภายในอาคาร และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะสถานที่ดับเพลิง บางอย่างดูไม่เป็นหน่วยงานราชการ ไม่เหมาะสม การส่งหนังสือเพื่อให้ดำเนินการควรมีเวลาอย่างน้อย ๑ สัปดาห์ การให้ความสำคัญกับการให้บริการในเชิงรุกให้มากขึ้น เช่นการจัดทำข้อมูลต่าง ๆ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกันหลากหลายของหน่วยงาน การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก เพิ่มวัสดุอุปกรณ์ในการดับเพลิง

(๑.๕) ข้อที่ควรพัฒนา จากผลการศึกษา ดังนี้

(๑.๕.๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน เกี่ยวกับ การแจ้งหรือแสดงขั้นตอนระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการ

(๑.๕.๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกี่ยวกับความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกผู้มารับบริการ

(๑.๕.๓) ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เกี่ยวกับความสะดวกในการถามคำถามหรือ แจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ

(๑.๕.๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน เกี่ยวกับจำนวนที่นั่งรอรับบริการ

(๑.๕.๕) ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน เกี่ยวกับ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป

(๑.๕.๖) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เกี่ยวกับการปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

๒. ผลการศึกษาจากผู้รับบริการในกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ ครั้งละ ๑๓๕ คน พบว่า

(๒.๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย (จากการเฉลี่ยความพึงพอใจจากทุกด้าน) ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๒๖๓ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยสามารถเรียงลำดับคะแนนระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรายด้านจากด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดไปยังด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดได้ดังนี้

(๒.๑.๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑๕ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสุภาพ มนุษยสัมพันธ์ และการให้เกียรติผู้มาติดต่อรับบริการ (๔.๔๐๔) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย เป็นไปในแนวทางเดียวกัน (๔.๒๒๐) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๒.๑.๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘๘ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการแจ้งหรือแสดงขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการ (๔.๓๒๗) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (๔.๒๒๗) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๒.๑.๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗๑ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ (๔.๔๐๓) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความชัดเจนของป้าย ข้อความ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ (๔.๑๔๕) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๒.๑.๔) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕๑ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การปรับปรุงทักษะความรู้ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๔.๓๔๕) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ (๔.๑๕๔) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๒.๑.๕) ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒๑ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป (๔.๒๔๒) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความหลากหลายของช่องทางในการ รับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน (๔.๑๗๘) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๒.๑.๖) ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑๙ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ความครบถ้วน ถูกต้อง และทันสมัยของข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์หน่วยงาน/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๔.๒๖๖) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกในการถามคำถามหรือแจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์/ Line/Facebook/ ฯลฯ (๔.๑๔๘) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๒.๒) ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔๒ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการของหน่วยงาน (๔.๓๙๐) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน/การมีส่วนร่วมของประชาชน(๔.๒๙๕) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๒.๓) สิ่งที่ได้รับบริการประทับใจในสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำงานรวดเร็ว การบริการดี มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย สถานที่ติดต่อได้สะดวก

(๒.๔) สิ่งที่ได้รับบริการเห็นว่าสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยควรปรับปรุง ได้แก่ สถานที่จอดรถมีน้อย

(๒.๕) ข้อที่ควรพัฒนา จากผลการศึกษา ดังนี้

(๒.๕.๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน เกี่ยวกับ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

(๒.๕.๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกี่ยวกับความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

(๒.๕.๓) ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เกี่ยวกับความสะดวกในการถามคำถามหรือ แจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ

(๒.๕.๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน เกี่ยวกับ ความชัดเจนของป้าย ข้อความสัญลักษณ์บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์

(๒.๕.๕) ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน เกี่ยวกับ ความหลากหลายของช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

(๒.๕.๖) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เกี่ยวกับการปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ