



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สรุปผลการศึกษา

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



GSSSED

สรุปผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		ก่อนปรับ น้ำหนัก	น้ำหนัก	หลังปรับ น้ำหนัก
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U21-1 จำนวน 332 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 0.664)		3.908	2.595	2.604
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U21-2 จำนวน 168 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 0.336)		3.927	1.320	1.320
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		3.915	3.924	

ขอหน่วยพิจารณาปรับปรุงแก้ไขกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามดังต่อไปนี้

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	ข้อคำถามที่ผลการสำรวจต่ำที่สุด 2 อันดับในแบบสอบถาม	ผลการ สำรวจ
U21-1	1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับใด	3.703
U21-1	1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.749
U21-2	1.7	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.716
U21-2	1.6	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับใด	3.742

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	ข้อคำถามที่ผลการสำรวจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5	ผลต่าง (ร้อยละ)
		- ไม่มี -	

สารบัญ

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (U21)

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 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	8
บทที่ 3	การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	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 ก่อนและหลังการปรับน้ำหนักร	9
2-2	เปรียบเทียบผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ 2562	13
2-3	ผลการสำรวจก่อนปรับน้ำหนักรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 ครั้งที่ 2 และเฉลี่ย 2 ครั้ง	15
2-4	เปรียบเทียบผลการสำรวจก่อนปรับน้ำหนักรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2	17
3-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามเกณฑ์	20
3-2	เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม	23
3-3	ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	26

สารบัญรูปภาพ

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

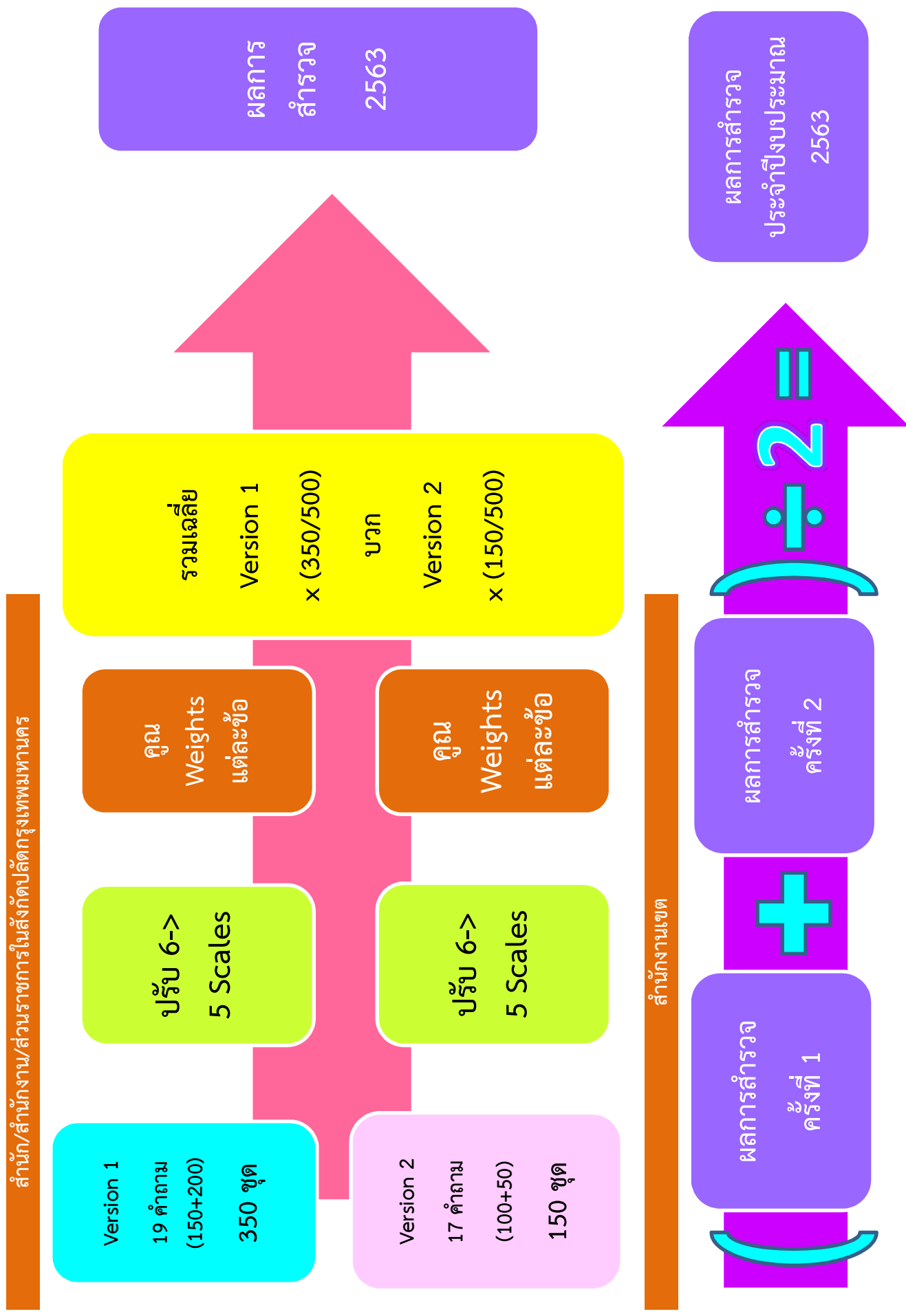
ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ คือ ให้นำหน่วยงานหาวิธีปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามที่มี **ค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5** (เฉพาะในข้อที่สามารถเปรียบเทียบกันได้) หรือ ข้อคำถามที่ได้คะแนนต่ำสุด 2 คำถามจากแบบสอบถามทุก Version

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	ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน	ด้านสาธารณสุข	ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
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.	สาธารณูปโภคพื้นฐาน
U04	สกก.	เศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	U18	สนย.	สาธารณูปโภคพื้นฐาน
U05	สสส.	การบริหารและการปกครอง	U19	สนน.	สาธารณูปโภคพื้นฐาน
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 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ ได้เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน 2 ครั้ง ๆ ละ 250 คน รวม 500 คน ซึ่งจากการสำรวจทั้งสองครั้งนี้ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ 3.915 เมื่อคูณด้วยน้ำหนักที่เลือกไว้คะแนนรวมจึงได้ปรับมาที่ 3.924 เพิ่มขึ้น 0.009

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 ในรายงานฉบับนี้ยังคงใช้ผลการสำรวจแบบก่อนปรับน้ำหนัก

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 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ใช้แบบสอบถามทั้งหมด 2 ประเภท หรือ Version(s) ซึ่งถูกออกแบบมาสำหรับกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย	ประเภท	จำนวน
ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร	U21-1	332
ประชาชนผู้เข้ารับการอบรมการป้องกันอัคคีภัย	U21-2	168
รวม	2	500

ตารางที่ 2-1 ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ก่อนและหลังการปรับน้ำหนัก

แบบ สอบถาม	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ก่อนปรับ น้ำหนัก	น้ำหนัก	ปรับตาม น้ำหนัก (3)
U21-1		(1)	(2)	(1)x(2)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.997	1.00	3.997
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.864	1.00	3.864
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.107	1.00	4.107
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.100	1.75	7.175
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.015	1.00	4.015
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.815	1.00	3.815
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย ในระดับใด	3.703	1.00	3.703
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.749	1.00	3.749
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.946	1.00	3.946
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.784	1.00	3.784
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.924	1.00	3.924
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.816	1.00	3.816
1.13	ข้อหารือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	3.900	1.00	3.900
1.14	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีส่วนในการสนับสนุนทำงานของหน่วยงานของท่าน	3.999	1.00	3.999
1.15	ความชัดเจนในขั้นตอนและห้วงเวลาการปฏิบัติงานประจำปีของท่านที่ สำนักป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย กำหนด	3.858	1.00	3.858
1.16	การช่วยเหลือสนับสนุนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.082	1.00	4.082
1.17	การสนับสนุนถึงดับเพลิงพอเพียง	3.784	0.25	0.946
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U21-1		3.908	17.00	3.922
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U21-1 จำนวน 332 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 0.664)		3.908	2.595	2.604
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U21-2 จำนวน 168 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 0.336)		3.927	1.320	1.320
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		3.915		3.924

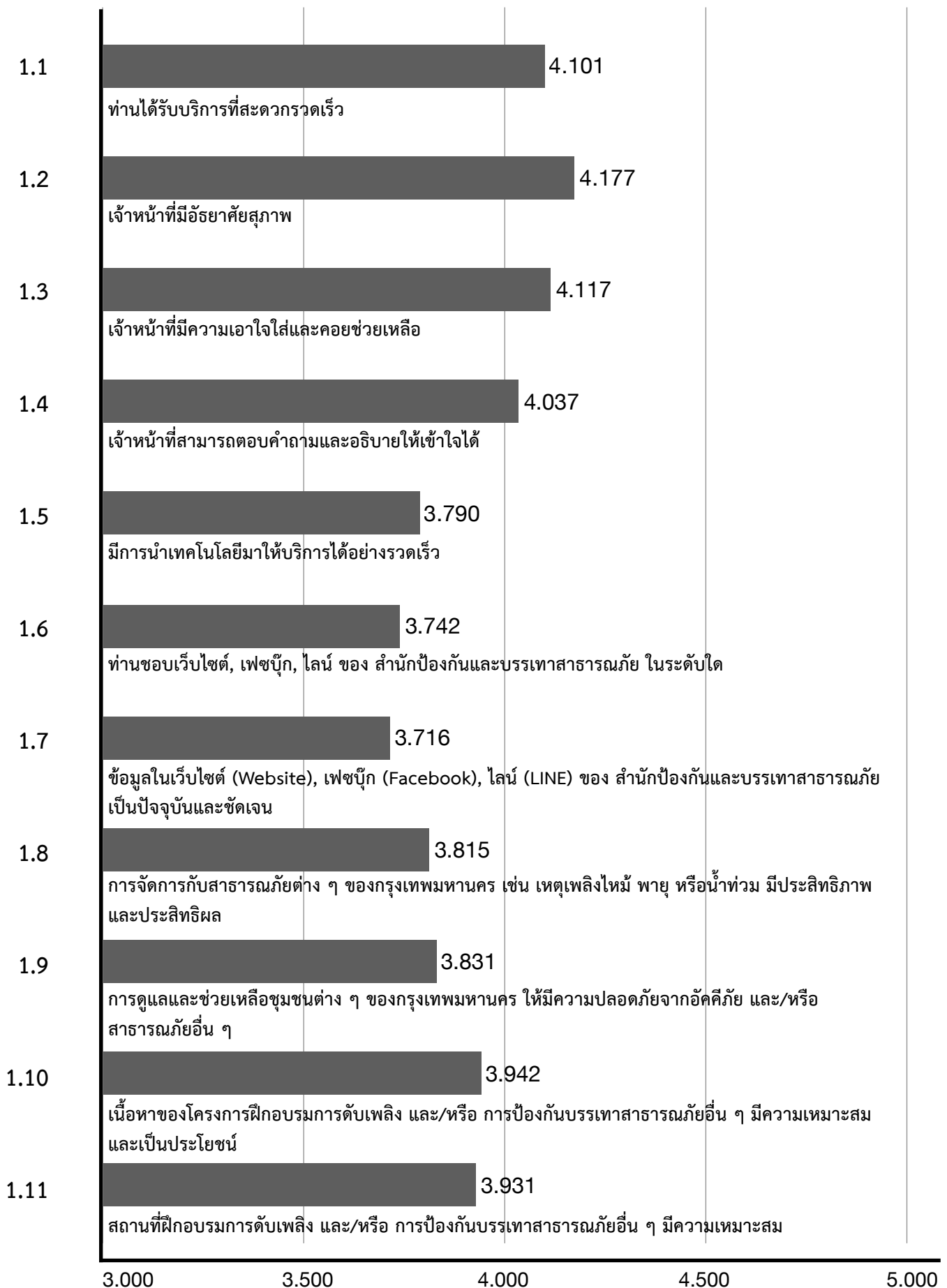
ตารางที่ 2-1 ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ก่อนและหลังการปรับน้ำหนัก (ต่อ)

แบบ สอบถาม	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ก่อนปรับ น้ำหนัก	น้ำหนัก	ปรับตาม น้ำหนัก (3)
U21-2		(1)	(2)	(1)x(2)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.101	1.00	4.101
1.2	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.177	1.00	4.177
1.3	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.117	1.00	4.117
1.4	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.037	1.00	4.037
1.5	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.790	1.00	3.790
1.6	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย ในระดับใด	3.742	1.00	3.742
1.7	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.716	1.00	3.716
1.8	การจัดการกับสาธารณภัยต่างๆของกรุงเทพมหานคร เช่น เหตุเพลิงไหม้ พายุ หรือน้ำท่วม มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.815	1.00	3.815
1.9	การดูแลและช่วยเหลือชุมชนต่างๆของกรุงเทพมหานคร ให้มีความปลอดภัยจากอัคคีภัย และ/หรือ สาธารณภัยอื่นๆ	3.831	1.00	3.831
1.10	เนื้อหาของโครงการฝึกอบรมการดับเพลิง และ/หรือ การป้องกันบรรเทาสาธารณภัยอื่นๆ มีความ เหมาะสมและเป็นประโยชน์	3.942	1.00	3.942
1.11	สถานที่ฝึกอบรมการดับเพลิง และ/หรือ การป้องกันบรรเทาสาธารณภัยอื่นๆ มีความเหมาะสม	3.931	1.00	3.931
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U21-2		3.927	11.00	3.927
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U21-1 จำนวน 332 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 0.664)		3.908	2.595	2.604
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U21-2 จำนวน 168 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 0.336)		3.927	1.320	1.320
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		3.915		3.924

ภาพที่ 2-1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (U21-1) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ภาพที่ 2-1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (U21-2) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



U21-1	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562		ผลต่าง
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.997	ความรวดเร็วของบริการ	4.059	(0.06)
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.864	ขั้นตอนของการบริการ	4.004	(0.14)
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.107	อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.255	(0.15)
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.100	อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.255	(0.16)
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.015	อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.255	(0.24)
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.815	การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	3.998	(0.18)
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับใด	3.703	รูปแบบและข้อมูลเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.914	(0.21)
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.749	รูปแบบและข้อมูลเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.914	(0.17)
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.946			
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.784			
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.924	ความสะอาดสบายและความสะอาดของสถานที่	3.983	(0.06)
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.816	ช่องทางการรับฟังและการตอบสนองต่อปัญหา/ข้อหารือ และการสนับสนุนการทำงาน	4.109	(0.29)
1.13	ข้อหารือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	3.900	ช่องทางการรับฟังและการตอบสนองต่อปัญหา/ข้อหารือ และการสนับสนุนการทำงาน	4.109	(0.21)
1.14	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีส่วนในการสนับสนุนทำงานของหน่วยงานของท่าน	3.999			
1.15	ความชัดเจนในขั้นตอนและห้วงเวลาการปฏิบัติงานประจำปีของท่านที่ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กำหนด	3.858			
1.16	การช่วยเหลือสนับสนุนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.082			
1.17	การสนับสนุนลำดับเพลิงพอเพียง	3.784			

[illegible]

แบบ สอบถาม U21-1	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	การสำรวจครั้งที่		เฉลี่ย
		1	2	สองครั้ง
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.022	3.981	3.997
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.891	3.847	3.864
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.094	4.116	4.107
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.114	4.091	4.100
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	3.996	4.027	4.015
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.812	3.817	3.815
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับใด	3.726	3.689	3.703
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.747	3.750	3.749
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.939	3.951	3.946
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.816	3.763	3.784
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.978	3.890	3.924
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.810	3.820	3.816
1.13	ข้อหาหรือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	3.937	3.876	3.900
1.14	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีส่วนในการสนับสนุนทำงานของหน่วยงานของท่าน	4.041	3.973	3.999
1.15	ความชัดเจนในขั้นตอนและห้วงเวลาการปฏิบัติงานประจำปีของท่านที่ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กำหนด	3.844	3.866	3.858
1.16	การช่วยเหลือสนับสนุนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.108	4.065	4.082
1.17	การสนับสนุนถึงดับเพลิงพอเพียง	3.777	3.789	3.784
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U21-1		3.921	3.901	3.908

แบบ สอบถาม U21-1	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	การสำรวจครั้งที่		ส่วนต่าง เพิ่มขึ้น (ลดลง)
		1	2	
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.022	3.981	(0.041)
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.891	3.847	(0.044)
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.094	4.116	0.022
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.114	4.091	(0.023)
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	3.996	4.027	0.031
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.812	3.817	0.005
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ในระดับใด	3.726	3.689	(0.037)
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.747	3.750	0.003
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.939	3.951	0.012
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.816	3.763	(0.053)
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.978	3.890	(0.088)
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.810	3.820	0.010
1.13	ข้อหาหรือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	3.937	3.876	(0.061)
1.14	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีส่วนในการสนับสนุนทำงานของหน่วยงาน ของท่าน	4.041	3.973	(0.068)
1.15	ความชัดเจนในขั้นตอนและห้วงเวลาการปฏิบัติงานประจำปีของท่านที่ สำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย กำหนด	3.844	3.866	0.022
1.16	การช่วยเหลือสนับสนุนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.108	4.065	(0.042)
1.17	การสนับสนุนถึงดับเพลิงพอเพียง	3.777	3.789	0.012
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U21-1		3.921	3.901	(0.020)

บทที่ 3

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่ใช้ในการสำรวจ (ตารางที่ 1-1) สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หลังจากเทียบสัดส่วนแบบสอบถามทุกประเภทแล้ว (ถ้ามี) โดยภาพรวมได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับ 'มาก' ที่คะแนนเฉลี่ย 3.915 รายละเอียดเป็นรายชื่อคำถามแสดงไว้ในตารางที่ 3-1

สำหรับแบบสอบถาม U21-1 ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	มาก	4.107
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	มาก	4.100
1.16	การช่วยเหลือสนับสนุนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	มาก	4.082

สำหรับแบบสอบถาม U21-1 ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับใด	มาก	3.703
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นปัจจุบันและชัดเจน	มาก	3.749
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	มาก	3.784

ตารางที่ 3-1 วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามเกณฑ์

U21-1	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ผลก่อนปรับ น้ำหนัก	เกณฑ์	อันดับ
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.997	มาก	6
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.864	มาก	10
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.107	มาก	1
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.100	มาก	2
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.015	มาก	4
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.815	มาก	13
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับใด	3.703	มาก	17
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.749	มาก	16
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.946	มาก	7
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.784	มาก	15
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.924	มาก	8
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.816	มาก	12
1.13	ข้อหารือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	3.900	มาก	9
1.14	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีส่วนในการสนับสนุนทำงานของหน่วยงานของท่าน	3.999	มาก	5
1.15	ความชัดเจนในขั้นตอนและห้วงเวลาการปฏิบัติงานประจำปีของท่านที่ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กำหนด	3.858	มาก	11
1.16	การช่วยเหลือสนับสนุนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.082	มาก	3
1.17	การสนับสนุนถึงดับเพลิงพอเพียง	3.784	มาก	14
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U21-1		3.908	มาก	
ผลความพึงพอใจของแบบสอบถาม U21-1 จำนวน 332 ชุด จากทั้งหมด 500 ชุด (สัดส่วน 0.664)		3.908	$\times 0.664 =$	2.595
ผลความพึงพอใจของแบบสอบถาม U21-2 จำนวน 168 ชุด จากทั้งหมด 500 ชุด (สัดส่วน 0.336)		3.927	$\times 0.336 =$	1.320
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		3.915	มาก	

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

U21-2	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ผลก่อนปรับ น้ำหนัก	เกณฑ์	อันดับ
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.101	มาก	3
1.2	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.177	มากที่สุด	1
1.3	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.117	มาก	2
1.4	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.037	มาก	4
1.5	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.790	มาก	9
1.6	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับใด	3.742	มาก	10
1.7	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.716	มาก	11
1.8	การจัดการกับสาธารณภัยต่างๆของกรุงเทพมหานคร เช่น เหตุเพลิงไหม้ พายุ หรือน้ำท่วม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.815	มาก	8
1.9	การดูแลและช่วยเหลือชุมชนต่างๆของกรุงเทพมหานคร ให้มีความปลอดภัยจากอัคคีภัย และ/หรือ สาธารณภัยอื่นๆ	3.831	มาก	7
1.10	เนื้อหาของโครงการฝึกอบรมการดับเพลิง และ/หรือ การป้องกันบรรเทาสาธารณภัยอื่นๆ มีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์	3.942	มาก	5
1.11	สถานที่ฝึกอบรมการดับเพลิง และ/หรือ การป้องกันบรรเทาสาธารณภัยอื่นๆ มีความเหมาะสม	3.931	มาก	6
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U21-2		3.927	มาก	
ผลความพึงพอใจของแบบสอบถาม U21-1 จำนวน 332 ชุด จากทั้งหมด 500 ชุด (สัดส่วน 0.664)		3.908	$\times 0.664 =$	2.595
ผลความพึงพอใจของแบบสอบถาม U21-2 จำนวน 168 ชุด จากทั้งหมด 500 ชุด (สัดส่วน 0.336)		3.927	$\times 0.336 =$	1.320
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		3.915	มาก	

สำหรับแบบสอบถาม U21-2 ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.2	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	มากที่สุด	4.177
1.3	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	มาก	4.117
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	มาก	4.101

สำหรับแบบสอบถาม U21-2 ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.7	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นปัจจุบันและชัดเจน	มาก	3.716
1.6	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับใด	มาก	3.742
1.5	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	มาก	3.790

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ผู้สำรวจฯ ได้จัดหน่วยงานประเภทสำนักและส่วนราชการในสำนักปลัดกรุงเทพมหานครออกเป็น 6 กลุ่มภารกิจ (ตารางที่ 1-2) สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จัดอยู่ในกลุ่มภารกิจด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม (กลุ่มที่ 6) อย่างไรก็ตามในการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แบบสอบถามที่ใช้มีหลายประเภท มีคำถามที่ต่างกันและจำนวนข้อที่ไม่เท่ากัน ผู้สำรวจฯ จึงจัดแบ่งคำถามจากทุกประเภทของแบบสอบถามเฉพาะที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ออกเป็น 18 หมวดค่าเฉลี่ยผลการสำรวจความพึงพอใจของแต่ละหมวดคำถามและของทุกหน่วยงานในกลุ่มภารกิจเดียวกัน (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม) แสดงไว้ในตารางที่ 1-2 และนำมาเปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจที่ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับ แสดงไว้ในตารางที่ 3-2

คำถาม	ผลการสำรวจ ก่อนปรับน้ำหนัก	อันดับ	หมวด	ค่าเฉลี่ย กลุ่ม (6)	ผลต่าง	ผลต่าง ร้อยละ
1.1	3.997	6	1 ความรวดเร็วของบริการ	4.088	-0.091	(2.222)
1.2	3.864	10	2 ขั้นตอนของการบริการ	3.877	-0.013	(0.342)
1.3	4.107	1	4 ทัศนคติของเจ้าหน้าที่	4.251	-0.143	(3.369)
1.4	4.100	2	5 ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.192	-0.092	(2.201)
1.5	4.015	4	6 การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.127	-0.112	(2.713)
1.6	3.815	13	7 การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	3.894	-0.079	(2.018)
1.7	3.703	17	8 รูปแบบเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.764	-0.061	(1.621)
1.8	3.749	16	9 ข้อมูลในเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.779	-0.031	(0.813)
1.9	3.946	7	10 ติดต่อประสานงานได้ง่าย	3.848	0.098	2.549
1.10	3.784	15	11 การสืบค้นระเบียบ/กฎหมาย/ข้อมูล	3.737	0.047	1.252
1.11	3.924	8	13 ความสะอาดของสถานที่	4.109	-0.184	(4.489)
1.12	3.816	12	15 ช่องทางการหารือ/แจ้งปัญหา	3.789	0.027	0.715
1.13	3.900	9	16 การตอบสนองข้อหาหรือปัญหา	3.769	0.131	3.475
1.14	3.999	5	17 การสนับสนุนการทำงาน	3.989	0.010	0.260
1.15	3.858	11	18 ปฏิทิน/ขั้นตอน/ห้วงเวลาปฏิบัติงาน	3.826	0.032	0.835
1.16	4.082	3	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.17	3.784	14	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						9
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม มากกว่าร้อยละ 5 (หน่วยงานจะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข)						0

3.3 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ มีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติสำหรับหน่วยงาน โดยให้หน่วยงานเน้นการปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับข้อความที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 และ/หรือ ข้อคำถามในแบบสอบถามทุก Version ที่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 2 อันดับ ด้วยหลักการดังกล่าว ผู้สำรวจฯ จึงได้จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานนำไปพิจารณาเป็นแนวทางปฏิบัติ แสดงไว้ในตารางที่ 3-3

3.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ มีข้อสังเกตว่า

1. ผลความพึงพอใจในด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ยังคงมีคะแนนที่ไม่สูงมากเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ อาจมีสาเหตุมาจากการที่กรุงเทพมหานครยังไม่ได้นำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้อย่างเพียงพอต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ปัจจุบันมีเทคโนโลยีหลากหลายที่กรุงเทพมหานครทั้งองค์กรหรือระดับหน่วยงานสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ทันที ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครใช้นโยบาย “ไร้กระดาษ” (Paperless) ซึ่งนอกจากจะสามารถเพิ่มความพึงพอใจในด้านการบริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับบริการแล้ว ยังนำไปสู่ความพึงพอใจที่อาจจะเพิ่มมากขึ้นในด้านอื่นๆ ด้วย เพราะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ลดขั้นตอนการให้บริการ และช่วยอำนวยความสะดวก เช่น
 - ใช้การส่ง Email แทนการรับ/ส่ง หนังสือราชการ แบบใช้กระดาษ
 - นำ Facebook Group หรือ Google Plus มาประยุกต์ใช้ในการทำงานระหว่างหน่วยงาน
 - ใช้ Calendar ในการกำหนดวันเวลาและตอบรับการประชุม
 - ส่งหรือรับรายงานด้วยไฟล์รูปแบบ PDF หรือ Excel แทนรายงานที่เป็นรูปเล่ม
 - ใช้ Google Drive, Dropbox, หรือ Cloud ในการเก็บหรือแบ่งปันข้อมูล
2. คะแนนผลการสำรวจของสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่สูงเท่าของสำนักงานเขต ผู้สำรวจฯ จึงมีความเห็นว่ากรุงเทพมหานครควรนำหลักการบริการลูกค้าภายใน (Internal Customer Service) มาใช้ ซึ่งเป็นหลักการที่เน้นการบริการลูกค้าภายในเสมือนเป็นลูกค้าภายนอก

ตารางที่ 3-3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (จากข้อคำถามที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดในแต่ละประเภทแบบสอบถาม)	ผลการ สำรวจ
U21-1	1.7	ปรับปรุงรูปแบบเว็บไซต์ และ สื่อสังคมออนไลน์	3.703
U21-1	1.8	คอยอัปเดตข้อมูลในเว็บไซต์ และ สื่อสังคมออนไลน์ อยู่เสมอ	3.749
U21-2	1.7	คอยอัปเดตข้อมูลในเว็บไซต์ และ สื่อสังคมออนไลน์ อยู่เสมอ	3.716
U21-2	1.6	ปรับปรุงรูปแบบเว็บไซต์ และ สื่อสังคมออนไลน์	3.742

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เรียงลำดับจากข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากที่สุด)	ผลต่าง (ร้อยละ)
		- ไม่มี -	

ภาคผนวก

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน		ร้อยละ		จำนวน		ร้อยละ	
2.1 เพศ	ชาย	154	332	46.386	100	89	168	52.976	100
	หญิง	168		50.602		78		46.429	
	ไม่ระบุ	10		3.012		1		0.595	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	0	332	0.000	100	47	168	27.976	100
	18-29 ปี	40		12.048		42		25.000	
	30-39 ปี	99		29.819		47		27.976	
	40-49 ปี	120		36.145		16		9.524	
	50-59 ปี	54		16.265		14		8.333	
	60-69 ปี	2		0.602		1		0.595	
	70 ปี ขึ้นไป	0		0.000		0		0.000	
	ไม่ระบุ	17		5.120		1		0.595	
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	0	332	0.000	100	0	168	0.000	100
	ประถมศึกษา	4		1.205		2		1.190	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3		0.904		5		2.976	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	12		3.614		78		46.429	
	ปสว./อนุปริญญา	21		6.325		8		4.762	
	ปริญญาตรี	198		59.639		64		38.095	
	สูงกว่าปริญญาตรี	86		25.904		11		6.548	
	ไม่ระบุ	8		2.410		0		0.000	
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	0	332	0.000	100	1	168	0.595	100
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	0		0.000		2		1.190	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	320		96.386		58		34.524	
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	0		0.000		17		10.119	
	นักเรียน/นักศึกษา	0		0.000		66		39.286	
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	0		0.000		4		2.381	
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0		0.000		0		0.000	
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	0		0.000		0		0.000	
	รับจ้างทั่วไป	0		0.000		16		9.524	
	เกษตรกร	0		0.000		0		0.000	
	ไม่ระบุ	12		3.614		4		2.381	
2.5 ฝ่ายหรือส่วนราชการที่ติดต่อ	กองปฏิบัติการดับเพลิง 1	24	332	7.229	100	5	168	2.976	100
	กองปฏิบัติการดับเพลิง 2	28		8.434		6		3.571	
	กองปฏิบัติการดับเพลิง 3	15		4.518		1		0.595	
	กองปฏิบัติการดับเพลิง 4	20		6.024		4		2.381	
	กองปฏิบัติการดับเพลิง 5	13		3.916		113		67.262	
	กองปฏิบัติการดับเพลิง 6	5		1.506		1		0.595	
	สำนักงานเลขานุการ	44		13.253		3		1.786	
	กองวิชาการและแผนงาน	62		18.675		1		0.595	
	กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	91		27.410		26		15.476	
		0		0.000		0		0.000	
		0		0.000		0		0.000	
	ไม่ระบุ	30		9.036		8		4.762	
2.6 ความถี่ในการติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	95	332	28.614	100	129	168	76.786	100
	2-5 ครั้ง	174		52.410		23		13.690	
	6-12 ครั้ง	25		7.530		8		4.762	
	มากกว่า 12 ครั้ง	16		4.819		2		1.190	
	ไม่ระบุ	22		6.627		6		3.571	

ภาคผนวก ข
ตัวอย่างแบบสอบถาม

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

แบบสอบถามประเภท U21-1
เลขที่

ส่วนที่ 1: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุถึง ระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบริการของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		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 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับใด		1	2	3	4	5	6	
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นปัจจุบันและชัดเจน		1	2	3	4	5	6	
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์		1	2	3	4	5	6	
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว		1	2	3	4	5	6	
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย		1	2	3	4	5	6	
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง		1	2	3	4	5	6	
1.13	ข้อหารือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน		1	2	3	4	5	6	
1.14	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีส่วนในการสนับสนุนทำงานของหน่วยงานของท่าน		1	2	3	4	5	6	
1.15	ความชัดเจนในขั้นตอนและห้วงเวลาการปฏิบัติงานประจำปีของท่านที่ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กำหนด		1	2	3	4	5	6	
1.16	การช่วยเหลือสนับสนุนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		1	2	3	4	5	6	
1.17	การสนับสนุนถึงดับเพลิงพอเพียง		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 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในครั้งนี้/ครั้งล่าสุด กับส่วนราชการใด (โปรดตอบเพียงข้อเดียว)

☐ กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 (1) ☐ กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 (2) ☐ กองปฏิบัติการดับเพลิง 3 (3)
☐ กองปฏิบัติการดับเพลิง 4 (4) ☐ กองปฏิบัติการดับเพลิง 5 (5) ☐ กองปฏิบัติการดับเพลิง 6 (6)
☐ สำนักงานเลขานุการ (7) ☐ กองวิชาการและแผนงาน (8)
☐ กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (9)

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

แบบสอบถามประเภท U21-2
 เลขที่

ส่วนที่ 1: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุถึง ระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบริการของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ผู้ได้รับการอบรมการป้องกันอัคคีภัย/ชุมชน)		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	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ		1	2	3	4	5	6	
1.3	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ		1	2	3	4	5	6	
1.4	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้		1	2	3	4	5	6	
1.5	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		1	2	3	4	5	6	
1.6	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับใด		1	2	3	4	5	6	
1.7	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นปัจจุบันและชัดเจน		1	2	3	4	5	6	
1.8	การจัดการกับสาธารณภัยต่างๆของกรุงเทพมหานคร เช่น เหตุเพลิงไหม้ พายุ หรือน้ำท่วม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล		1	2	3	4	5	6	
1.9	การดูแลและช่วยเหลือชุมชนต่างๆของกรุงเทพมหานคร ให้มีความปลอดภัยจากอัคคีภัย และ/หรือ สาธารณภัยอื่นๆ		1	2	3	4	5	6	
1.10	เนื้อหาของโครงการฝึกอบรมการดับเพลิง และ/หรือ การป้องกันบรรเทาสาธารณภัยอื่นๆ มีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์		1	2	3	4	5	6	
1.11	สถานที่ฝึกอบรมการดับเพลิง และ/หรือ การป้องกันบรรเทาสาธารณภัยอื่นๆ มีความเหมาะสม		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 ☐ ว่างาน/อยู่ระหว่างรองาน (1) ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (2)
☐ ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ (3) ☐ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน (4) ☐ นักเรียน/นักศึกษา (5)
☐ วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ (6) ☐ เกษียณ/ลูก-หลาน เลี้ยง (7) ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน (8)
☐ รับจ้างทั่วไป (9) ☐ เกษตรกร (10)
- 2.5 ท่านมาติดต่อ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในครั้งนี้/ครั้งล่าสุด กับส่วนราชการใด (โปรดตอบเพียงข้อเดียว)
☐ กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 (1) ☐ กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 (2) ☐ กองปฏิบัติการดับเพลิง 3 (3)
☐ กองปฏิบัติการดับเพลิง 4 (4) ☐ กองปฏิบัติการดับเพลิง 5 (5) ☐ กองปฏิบัติการดับเพลิง 6 (6)
☐ สำนักงานเลขานุการ (7) ☐ กองวิชาการและแผนงาน (8)
☐ กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (9)
- 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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค ผลความพึงพอใจแบบจำนวนนับ

U21-1	ไม่ระบุ	1	2	3	4	5	6	รวม
1.1	7	0	5	26	71	151	72	332
1.2	7	1	7	32	80	154	51	332
1.3	9	0	3	16	76	134	94	332
1.4	7	0	3	19	71	140	92	332
1.5	8	1	3	22	72	156	70	332
1.6	7	2	5	34	92	146	46	332
1.7	21	1	7	37	115	110	41	332
1.8	21	1	2	40	112	110	46	332
1.9	7	2	4	28	86	129	76	332
1.10	12	1	8	31	104	129	47	332
1.11	12	1	6	18	94	142	59	332
1.12	9	1	5	36	96	134	51	332
1.13	7	1	3	27	96	139	59	332
1.14	8	0	3	28	85	123	85	332
1.15	11	1	8	33	80	144	55	332
1.16	8	1	2	19	71	145	86	332
1.17	14	5	9	32	88	131	53	332

ไม่ระบุ	1	2	3	4	5	6	รวม

U21-2	ไม่ระบุ	1	2	3	4	5	6	รวม
1.1	3	0	2	2	23	118	20	168
1.2	1	0	0	1	30	102	34	168
1.3	1	0	0	2	39	93	33	168
1.4	1	0	0	4	53	75	35	168
1.5	2	0	3	7	73	62	21	168
1.6	9	1	2	6	76	57	17	168
1.7	9	1	2	9	76	53	18	168
1.8	2	0	1	13	65	63	24	168
1.90	4	0	0	12	61	72	19	168
1.10	1	0	1	11	52	71	32	168
1.11	2	0	0	11	52	76	27	168

ไม่ระบุ	1	2	3	4	5	6	รวม