



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

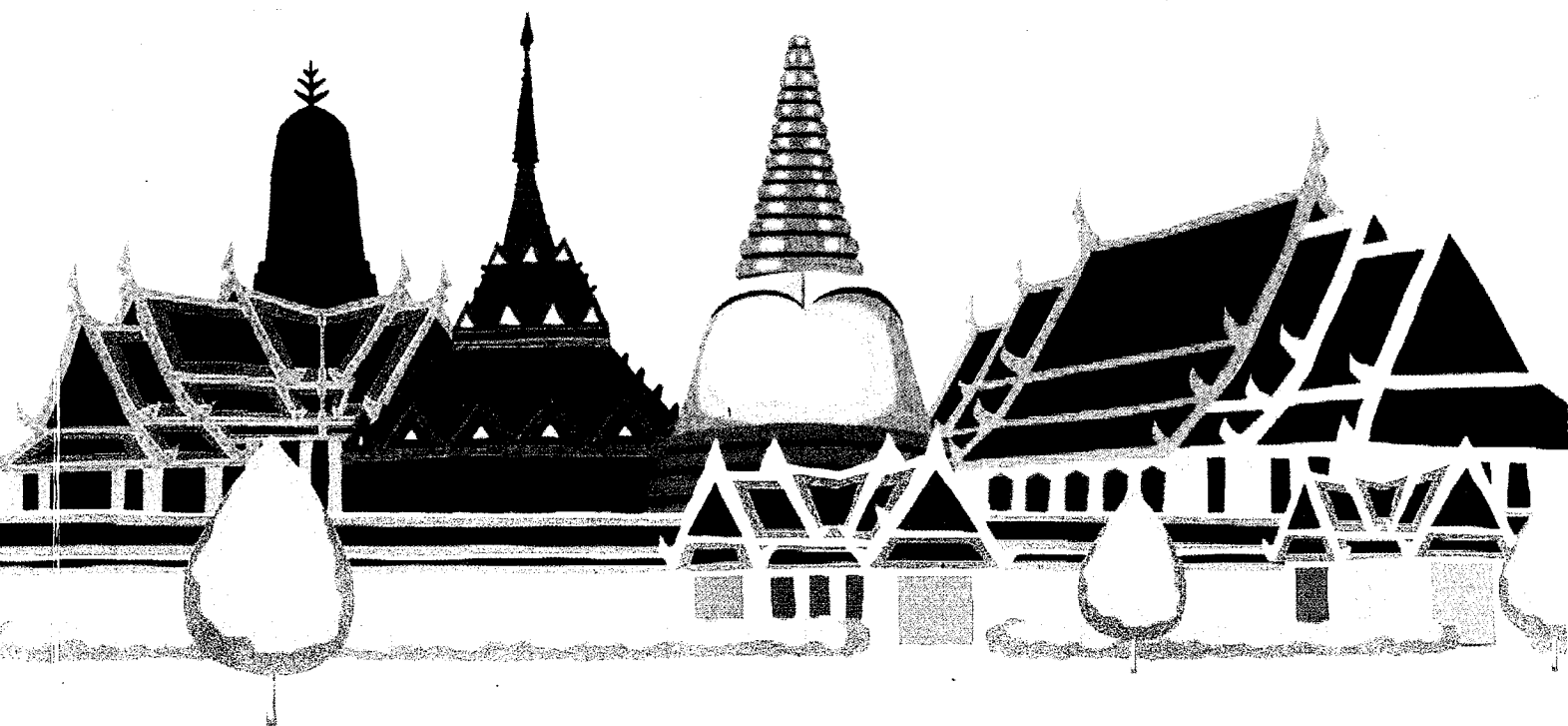
สำนักการวางแผนและพัฒนาเมือง

สรุปผลการศึกษา

14

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร



โดย คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สรุปผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง

ก่อนปรับ
น้ำหนัก

น้ำหนัก

หลังปรับ
น้ำหนัก

ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U22-1 จำนวน 345 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 0.690)

3.765

2.598

2.599

ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U22-2 จำนวน 155 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 0.310)

4.594

1.424

1.430

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

4.022

4.029

ขอหน่วยพิจารณาปรับปรุงแก้ไขกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามดังต่อไปนี้

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	ข้อคำถามที่ผลการสำรวจต่ำที่สุด 2 อันดับในแบบสอบถาม	ผลการ สำรวจ
U22-1	1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง ในระดับใด	3.583
U22-1	1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.622
U22-2	1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง ในระดับใด	4.274
U22-2	1.8	เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง ข้อมูลเป็นปัจจุบันและชัดเจน	4.280

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	ข้อคำถามที่ผลการสำรวจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5	ผลต่าง (ร้อยละ)
U22-1	1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	(5.401)
U22-1	1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	(5.370)
U22-1	1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	(5.315)
U22-1	1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	(5.073)

สารบัญ

สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง (U22)

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 สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง	8
บทที่ 3	การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง	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 สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง ตามเกณฑ์	20
3-2	เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม	23
3-3	ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง	26

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า	
1-1	ตัวอย่างวิธีการคำนวณผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	6
2-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง 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” ที่ผู้สำรวจ จะเก็บข้อมูลความพึงพอใจคือ

- 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) ซึ่งจะไม่มีผลต่อการคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

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

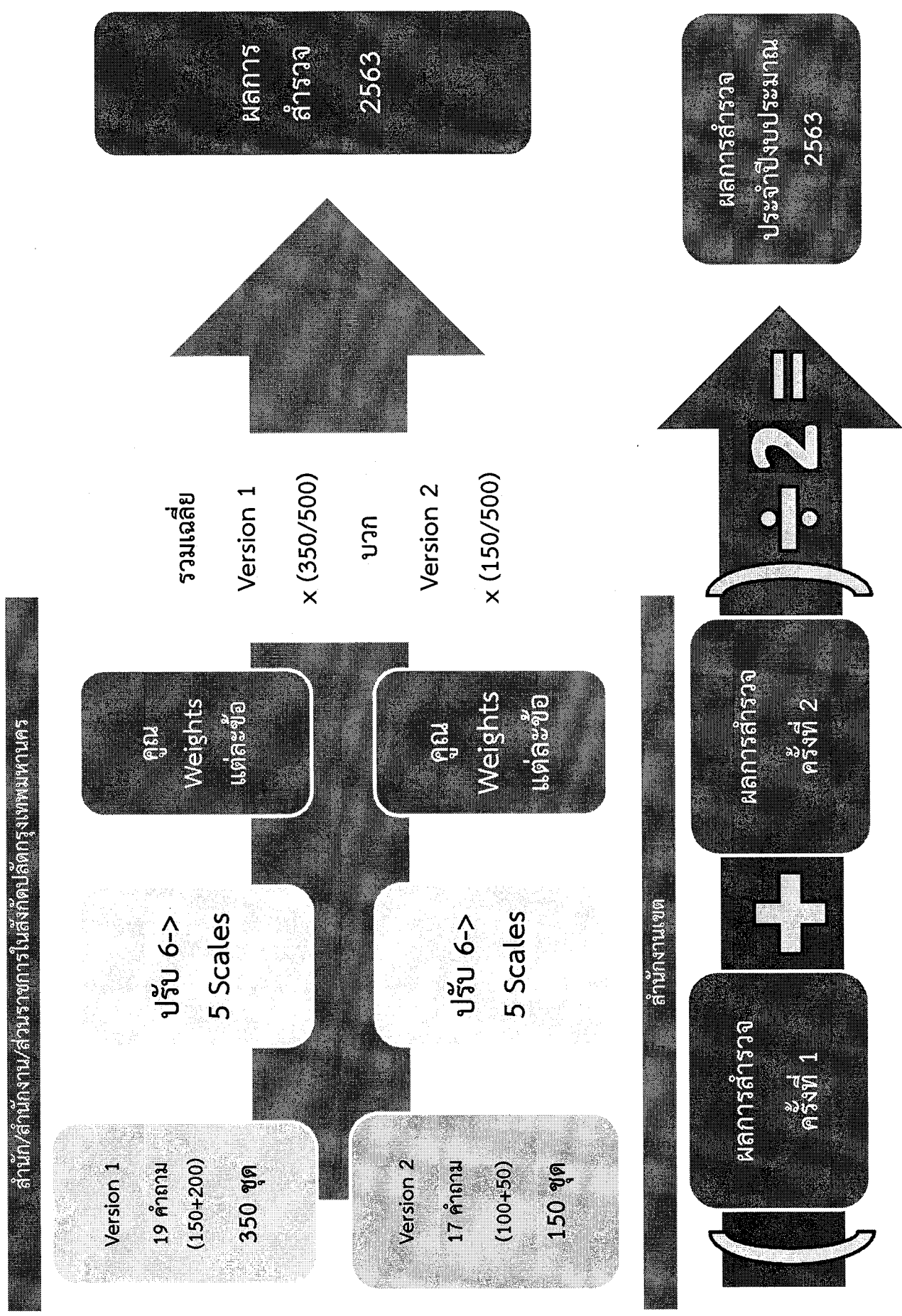
ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ คือ ให้หน่วยงานหาวิธีปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามที่มี **ค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5** (เฉพาะในข้อที่สามารถเปรียบเทียบกันได้) หรือ ข้อคำถามที่ได้คะแนนต่ำสุด 2 คำถามจากแบบสอบถามทุก Version

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	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	อธยาศัยของเจ้าหน้าที่	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	สลส.	การบริหารและการปกครอง	U19	สนน.	สาธารณสุข โภคพื้นฐาน
U06	สผว.	การบริหารและการปกครอง	U20	สนท.	การบริหารและการปกครอง
U07	สพข.	เศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	U21	สปป.	ทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U08	สกค.	การบริหารและการปกครอง	U22	สวผ.	ยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
U09	สปท.	การบริหารและการปกครอง	U23	สพส.	ทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U10	สตน.	การบริหารและการปกครอง	U24	สสส.	ยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
U11	สจจ.	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 สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ ได้เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน 2 ครั้ง ๆ ละ 250 คน รวม 500 คน ซึ่งจากการสำรวจทั้งสองครั้งนี้ สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ 4.022 เมื่อคูณด้วยน้ำหนักที่เลือกไว้คะแนนรวม จึงได้ปรับมาที่ 4.029 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 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 สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง ใช้แบบสอบถามทั้งหมด 2 ประเภท หรือ Version(s) ซึ่งถูกออกแบบมาสำหรับกลุ่มเป้าหมายดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย	ประเภท	จำนวน
ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร	U22-1	345
ประชาชนผู้มาติดต่อสำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง	U22-2	155
รวม	2	500

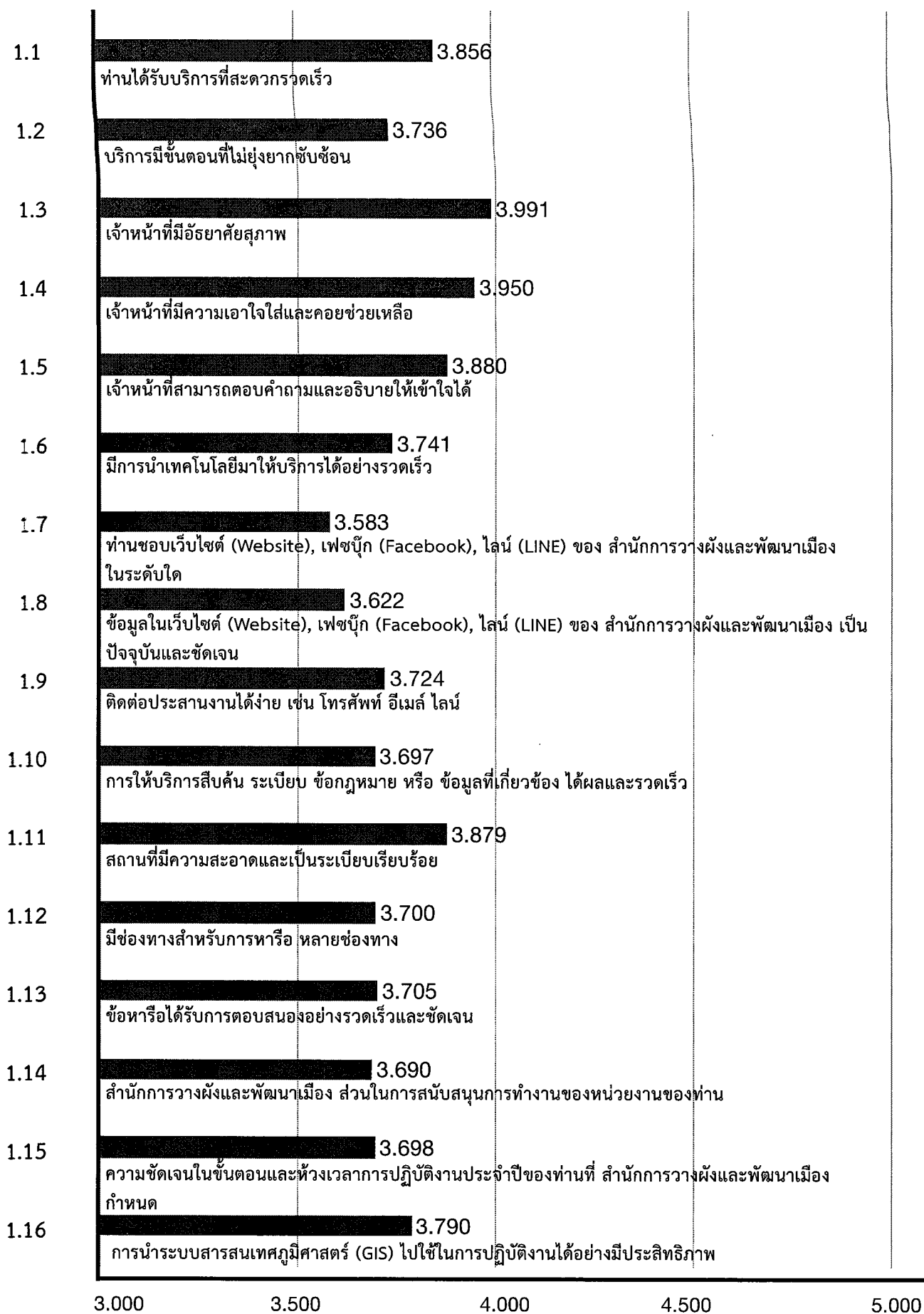
ตารางที่ 2-1 ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ก่อนและหลังการปรับน้ำหนัก

แบบ สอบถาม	สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง	ก่อนปรับ น้ำหนัก	น้ำหนัก	ปรับตาม น้ำหนัก (3)
U22-1		(1)	(2)	(1)x(2)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.856	1.00	3.856
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.736	1.00	3.736
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	3.991	1.00	3.991
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	3.950	1.00	3.950
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	3.880	1.00	3.880
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.741	1.00	3.741
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง ในระดับใด	3.583	1.00	3.583
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.622	1.00	3.622
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.724	1.50	5.586
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.697	1.00	3.697
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.879	1.00	3.879
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.700	1.50	5.551
1.13	ข้อหาหรือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	3.705	1.00	3.705
1.14	สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง ส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน	3.690	0.50	1.845
1.15	ความชัดเจนในขั้นตอนและห้วงเวลาการปฏิบัติงานประจำปีของท่านที่ สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง กำหนด	3.698	0.50	1.849
1.16	การนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.790	1.00	3.790
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U22-1		3.765	16.00	3.766
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U22-1 จำนวน 345 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 0.690)		3.765	2.598	2.599
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U22-2 จำนวน 155 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 0.310)		4.594	1.424	1.430
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		4.022		4.029

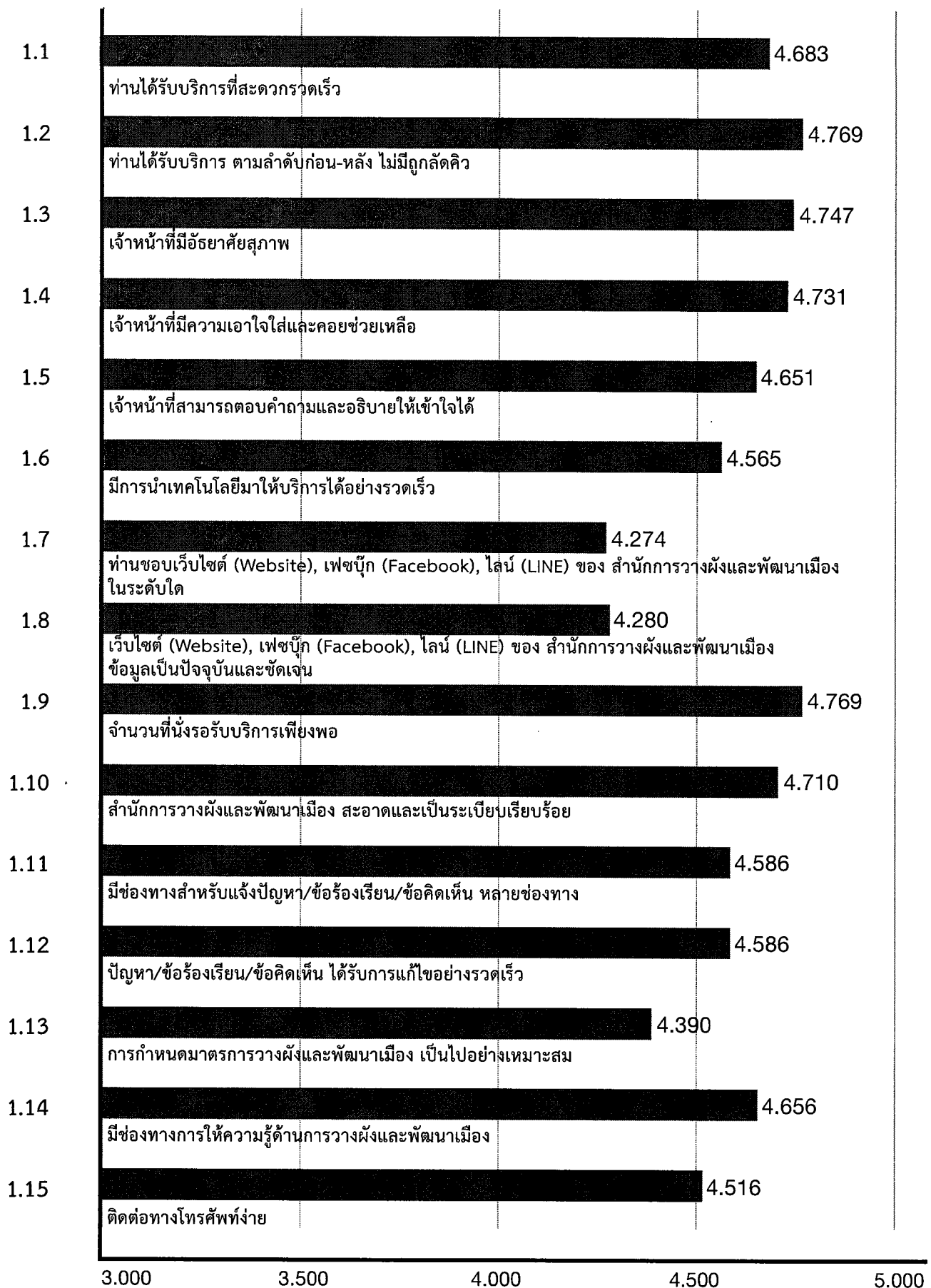
ตารางที่ 2-1 ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ก่อนและหลังการปรับน้ำหนัก (ต่อ)

แบบ สอบถาม	สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง	ก่อนปรับ น้ำหนัก	น้ำหนัก	ปรับตาม น้ำหนัก (3)
U22-2		(1)	(2)	(1)x(2)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.683	1.00	4.683
1.2	ท่านได้รับบริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ไม่มีถูกคัดคิว	4.769	1.00	4.769
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.747	1.75	8.308
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.731	1.00	4.731
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.651	1.00	4.651
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.565	1.00	4.565
1.7	ท่านชมเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง ในระดับใด	4.274	1.00	4.274
1.8	เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง ข้อมูลเป็นปัจจุบันและชัดเจน	4.280	1.00	4.280
1.9	จำนวนที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.769	1.00	4.769
1.10	สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.710	1.00	4.710
1.11	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.586	1.00	4.586
1.12	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.586	1.00	4.586
1.13	การกำหนดมาตรการวางผังและพัฒนาเมือง เป็นไปอย่างเหมาะสม	4.390	0.25	1.097
1.14	มีช่องทางการให้ความรู้ด้านการวางผังและพัฒนาเมือง	4.656	1.00	4.656
1.15	ติดต่อทางโทรศัพท์ง่าย	4.516	1.00	4.516
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U22-2		4.594	15.00	4.612
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U22-1 จำนวน 345 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 0.690)		3.765	2.598	2.599
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U22-2 จำนวน 155 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 0.310)		4.594	1.424	1.430
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		4.022		4.029

ภาพที่ 2-1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง
(U22-1) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ภาพที่ 2-1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง (U22-2) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



U22-1	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562		ผลต่าง
1.1	ท่านได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว	3.856	ความรวดเร็วของบริการ	4.038	(0.18)
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.736	ขั้นตอนของการบริการ	4.015	(0.28)
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	3.991	อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.214	(0.22)
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	3.950	อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.214	(0.26)
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	3.880	อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.214	(0.33)
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.741	การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	4.030	(0.29)
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง ในระดับใด	3.583	รูปแบบและข้อมูลเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.966	(0.38)
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.622	รูปแบบและข้อมูลเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.966	(0.34)
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.724			
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกำหนด หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.697			
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.879	ความสะอาดสวยงามและความสะอาดของสถานที่	4.028	(0.15)
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.700	ช่องทางการรับฟังและการตอบสนองต่อปัญหา/ข้อหารือ และการสนับสนุนการทำงาน	3.919	(0.22)
1.13	ข้อหารือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	3.705	ช่องทางการรับฟังและการตอบสนองต่อปัญหา/ข้อหารือ และการสนับสนุนการทำงาน	3.919	(0.21)
1.14	สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง ส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน	3.690			
1.15	ความชัดเจนในขั้นตอนและห้วงเวลาการปฏิบัติงานประจำปีของท่านที่ สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง กำหนด	3.698			
1.16	การนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.790			

U22-2	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		การสำรวจประจำปี 2562		ผลต่าง
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.683	ความรวดเร็วของบริการ	4.038	0.65
1.2	ท่านได้รับบริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ไม่มีถูกลัดคิว	4.769	ความเสมอภาคในการได้รับบริการ	4.110	0.66
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.747	อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.214	0.53
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.731	อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.214	0.52
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.651	อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.214	0.44
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.565	การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	4.030	0.54
1.7	ท่านชมเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง ในระดับใด	4.274	รูปแบบและข้อมูลเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.966	0.31
1.8	เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง ข้อมูลเป็นปัจจุบันและชัดเจน	4.280	รูปแบบและข้อมูลเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.966	0.31
1.9	จำนวนที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.769		4.028	0.74
1.10	สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.710		4.028	0.68
1.11	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.586		3.919	0.67
1.12	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.586		3.919	0.67
1.13	การกำหนดมาตรการวางผังและพัฒนาเมือง เป็นไปอย่างเหมาะสม	4.390			
1.14	มีช่องทางการให้ความรู้ด้านการวางผังและพัฒนาเมือง	4.656			
1.15	ติดต่อทางโทรศัพท์ง่าย	4.516			

แบบ สอบถาม	สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง	การสำรวจครั้งที่		เฉลี่ย
		1	2	สองครั้ง
U22-1				
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.839	3.873	3.856
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.720	3.752	3.736
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	3.934	4.048	3.991
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	3.869	4.029	3.950
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	3.864	3.895	3.880
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.732	3.750	3.741
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง ในระดับใด	3.577	3.589	3.583
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.634	3.611	3.622
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.723	3.725	3.724
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.705	3.690	3.697
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.841	3.917	3.879
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.652	3.750	3.700
1.13	ข้อหารือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	3.667	3.743	3.705
1.14	สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง ส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน	3.598	3.782	3.690
1.15	ความชัดเจนในขั้นตอนและห้วงเวลาการปฏิบัติงานประจำปีของท่านที่ สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง กำหนด	3.643	3.752	3.698
1.16	การนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.686	3.892	3.790
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U22-1		3.730	3.800	3.765

แบบสอบถาม U22-2	สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง	การสำรวจครั้งที่		เฉลี่ย
		1	2	
				สองครั้ง
1.1	ท่านได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว	4.522	4.833	4.683
1.2	ท่านได้รับการ ตามลำดับก่อน-หลัง ไม่มีถูกลัดคิว	4.611	4.917	4.769
1.3	เจ้าหน้าที่มีธรรมาภิบาล	4.633	4.854	4.747
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.589	4.865	4.731
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.489	4.802	4.651
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.278	4.833	4.565
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง ในระดับใด	4.011	4.521	4.274
1.8	เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง ข้อมูลเป็นปัจจุบันและชัดเจน	4.000	4.542	4.280
1.9	จำนวนที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.578	4.948	4.769
1.10	สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.544	4.865	4.710
1.11	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.400	4.760	4.586
1.12	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.389	4.771	4.586
1.13	การกำหนดมาตรการวางผังและพัฒนาเมือง เป็นไปอย่างเหมาะสม	4.086	4.625	4.390
1.14	มีช่องทางการให้ความรู้ด้านการวางผังและพัฒนาเมือง	4.378	4.917	4.656
1.15	ติดต่อทางโทรศัพท์ง่าย	4.367	4.656	4.516
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U22-2		4.392	4.781	4.594

แบบ สอบถาม	สำนักงาน 22-1	สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง	การสำรวจครั้งที่		ส่วนต่าง เพิ่มขึ้น (ลดลง)
			1	2	
1.1		ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.839	3.873	0.033
1.2		บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.720	3.752	0.032
1.3		เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	3.934	4.048	0.115
1.4		เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	3.869	4.029	0.160
1.5		เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	3.864	3.895	0.031
1.6		มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.732	3.750	0.018
1.7		ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง ในระดับใด	3.577	3.589	0.012
1.8		ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.634	3.611	(0.022)
1.9		ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.723	3.725	0.003
1.10		การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.705	3.690	(0.015)
1.11		สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.841	3.917	0.076
1.12		มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.652	3.750	0.098
1.13		ข้อหารือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	3.667	3.743	0.076
1.14		สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง ส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน	3.598	3.782	0.184
1.15		ความชัดเจนในขั้นตอนและห้วงเวลาการปฏิบัติงานประจำปีของท่านที่ สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง กำหนด	3.643	3.752	0.109
1.16		การนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.686	3.892	0.206
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U22-1			3.730	3.800	0.070

แบบ สอบถาม 22-2	สำนักงาน สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง	การสำรวจครั้งที่		ส่วนต่าง เพิ่มขึ้น (ลดลง)
		1	2	
1.1	ท่านได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว	4.522	4.833	0.311
1.2	ท่านได้รับการ ตามลำดับก่อน-หลัง ไม่มีถูกสัดคิว	4.611	4.917	0.306
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.633	4.854	0.221
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.589	4.865	0.276
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.489	4.802	0.313
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.278	4.833	0.556
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง ในระดับใด	4.011	4.521	0.510
1.8	เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง ข้อมูลเป็นปัจจุบันและชัดเจน	4.000	4.542	0.542
1.9	จำนวนที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.578	4.948	0.370
1.10	สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.544	4.865	0.320
1.11	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.400	4.760	0.360
1.12	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.389	4.771	0.382
1.13	การกำหนดมาตรการวางผังและพัฒนาเมือง เป็นไปอย่างเหมาะสม	4.086	4.625	0.539
1.14	มีช่องทางการให้ความรู้ด้านการวางผังและพัฒนาเมือง	4.378	4.917	0.539
1.15	ติดต่อทางโทรศัพท์ง่าย	4.367	4.656	0.290
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U22-2		4.392	4.781	0.389

บทที่ 3

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่ใช้ในการสำรวจ (ตารางที่ 1-1) สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง หลังจากเทียบสัดส่วนแบบสอบถามทุกประเภทแล้ว (ถ้ามี) โดยภาพรวมได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับ 'มาก' ที่คะแนนเฉลี่ย 4.022 รายละเอียดเป็นรายข้อคำถามแสดงไว้ในตารางที่ 3-1

สำหรับแบบสอบถาม U22-1 ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	มาก	3.991
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	มาก	3.950
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	มาก	3.880

สำหรับแบบสอบถาม U22-1 ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง ในระดับใด	มาก	3.583
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง เป็นปัจจุบันและชัดเจน	มาก	3.622
1.14	สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง ส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน	มาก	3.690

ตารางที่ 3-1 วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามเกณฑ์

22-1	สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง	ผลก่อนปรับ น้ำหนัก	เกณฑ์	อันดับ
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.856	มาก	5
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.736	มาก	8
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	3.991	มาก	1
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	3.950	มาก	2
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	3.880	มาก	3
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.741	มาก	7
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง ในระดับใด	3.583	มาก	16
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.622	มาก	15
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.724	มาก	9
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.697	มาก	13
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.879	มาก	4
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.700	มาก	11
1.13	ข้อหารือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	3.705	มาก	10
1.14	สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง ส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน	3.690	มาก	14
1.15	ความชัดเจนในขั้นตอนและห้วงเวลาการปฏิบัติงานประจำปีของท่านที่ สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง กำหนด	3.698	มาก	12
1.16	การนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.790	มาก	6
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U22-1		3.765	มาก	
ผลความพึงพอใจของแบบสอบถาม U22-1 จำนวน 345 ชุด จากทั้งหมด 500 ชุด (สัดส่วน 0.690)		3.765	$\times 0.690 =$	2.598
ผลความพึงพอใจของแบบสอบถาม U22-2 จำนวน 155 ชุด จากทั้งหมด 500 ชุด (สัดส่วน 0.310)		4.594	$\times 0.310 =$	1.424
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		4.022	มาก	

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

J22-2	สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง	ผลก่อนปรับ น้ำหนัก	เกณฑ์	อันดับ
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.683	มากที่สุด	6
1.2	ท่านได้รับบริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ไม่มีถูกคัดคิว	4.769	มากที่สุด	1
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.747	มากที่สุด	3
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.731	มากที่สุด	4
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.651	มากที่สุด	8
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.565	มากที่สุด	11
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง ในระดับใด	4.274	มากที่สุด	15
1.8	เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง ข้อมูลเป็นปัจจุบันและชัดเจน	4.280	มากที่สุด	14
1.9	จำนวนที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.769	มากที่สุด	1
1.10	สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.710	มากที่สุด	5
1.11	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.586	มากที่สุด	9
1.12	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.586	มากที่สุด	9
1.13	การกำหนดมาตรการวางผังและพัฒนาเมือง เป็นไปอย่างเหมาะสม	4.390	มากที่สุด	13
1.14	มีช่องทางการให้ความรู้ด้านการวางผังและพัฒนาเมือง	4.656	มากที่สุด	7
1.15	ติดต่อทางโทรศัพท์ง่าย	4.516	มากที่สุด	12
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U22-2		4.594	มากที่สุด	
ผลความพึงพอใจของแบบสอบถาม U22-1 จำนวน 345 ชุด จากทั้งหมด 500 ชุด (สัดส่วน 0.690)		3.765	$\times 0.690 =$	2.598
ผลความพึงพอใจของแบบสอบถาม U22-2 จำนวน 155 ชุด จากทั้งหมด 500 ชุด (สัดส่วน 0.310)		4.594	$\times 0.310 =$	1.424
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		4.022	มาก	

สำหรับแบบสอบถาม U22-2 ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.9	จำนวนที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	มากที่สุด	4.769
1.2	ท่านได้รับการบริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ไม่มีถูกัดคิว	มากที่สุด	4.769
1.3	เจ้าหน้าที่มีอริยาศัยสุภาพ	มากที่สุด	4.747

สำหรับแบบสอบถาม U22-2 ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง ในระดับใด	มากที่สุด	4.274
1.8	เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง ข้อมูลเป็นปัจจุบันและชัดเจน	มากที่สุด	4.280
1.13	การกำหนดมาตรการวางผังและพัฒนาเมือง เป็นไปอย่างเหมาะสม	มากที่สุด	4.390

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ผู้สำรวจฯ ได้จัดหน่วยงานประเภทสำนักและส่วนราชการในสำนักปลัดกรุงเทพมหานครออกเป็น 6 กลุ่มภารกิจ (ตารางที่ 1-2) สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง จัดอยู่ในกลุ่มภารกิจด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม (กลุ่มที่ 1) อย่างไรก็ตามในการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แบบสอบถามที่ใช้มีหลายประเภท มีคำถามที่ต่างกันและจำนวนข้อที่ไม่เท่ากัน ผู้สำรวจฯ จึงจัดแบ่งคำถามจากทุกประเภทของแบบสอบถามเฉพาะที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ออกเป็น 18 หมวด ค่าเฉลี่ยผลการสำรวจความพึงพอใจของแต่ละหมวดคำถามและของทุกหน่วยงานในกลุ่มภารกิจเดียวกัน (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม) แสดงไว้ในตารางที่ 1-2 และนำมาเปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจที่ สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง ได้รับ แสดงไว้ในตารางที่ 3-2

คำถาม	ผลการสำรวจ ก่อนปรับน้ำหนัก	อันดับ	หมวด	ค่าเฉลี่ย กลุ่ม (1)	ผลต่าง	ผลต่าง ร้อยละ
1.1	3.856	5	1 ความรวดเร็วของบริการ	4.062	-0.206	(5.073)
1.2	3.736	8	2 ขั้นตอนของการบริการ	3.729	0.008	0.205
1.3	3.991	1	4 ทัศนคติของเจ้าหน้าที่	4.219	-0.228	(5.401)
1.4	3.950	2	5 ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.174	-0.224	(5.370)
1.5	3.880	3	6 การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.071	-0.191	(4.703)
1.6	3.741	7	7 การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	3.906	-0.165	(4.212)
1.7	3.583	16	8 รูปแบบเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.744	-0.160	(4.286)
1.8	3.622	15	9 ข้อมูลในเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.764	-0.142	(3.774)
1.9	3.724	9	10 ติดต่อประสานงานได้ง่าย	3.766	-0.042	(1.108)
1.10	3.697	13	11 การสืบค้นระเบียบ/กฎหมาย/ข้อมูล	3.628	0.070	1.922
1.11	3.879	4	13 ความสะอาดของสถานที่	4.097	-0.218	(5.315)
1.12	3.700	11	15 ช่องทางการหารือ/แจ้งปัญหา	3.890	-0.190	(4.878)
1.13	3.705	10	16 การตอบสนองข้อหารือ/ปัญหา	3.860	-0.155	(4.027)
1.14	3.690	14	17 การสนับสนุนการทำงาน	3.758	-0.067	(1.794)
1.15	3.698	12	18 ปฏิทิน/ขั้นตอน/ห้วงเวลาปฏิบัติงาน	3.620	0.079	2.171
1.16	3.790	6	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
จำนวนข้อคำถามทั้งหมด						16
จำนวนข้อคำถามเฉพาะภารกิจของหน่วยงานที่ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม (N/A)						1
จำนวนคำถามที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม						15
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม มากกว่าร้อยละ 5						0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม น้อยกว่าร้อยละ 5						3
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม น้อยกว่าร้อยละ 5						8
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม มากกว่าร้อยละ 5 (หน่วยงานจะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข)						4

คำถาม	ผลการสำรวจ ก่อนปรับน้ำหนัก	อันดับ	หมวด	ค่าเฉลี่ย กลุ่ม (1)	ผลต่าง	f
1.1	4.683	6	1 ความรวดเร็วของบริการ	4.062	0.621	15.280
1.2	4.769	2	3 ความเสมอภาคในการได้รับบริการ	4.751	0.018	0.371
1.3	4.747	3	4 ทัศนคติของเจ้าหน้าที่	4.219	0.528	12.523
1.4	4.731	4	5 ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.174	0.557	13.354
1.5	4.651	8	6 การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.071	0.579	14.227
1.6	4.565	11	7 การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	3.906	0.659	16.866
1.7	4.274	15	8 รูปแบบเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.744	0.530	14.167
1.8	4.280	14	9 ข้อมูลในเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.764	0.515	13.690
1.9	4.769	1	12 จำนวนที่นั่งรอรับบริการ	4.438	0.330	7.443
1.10	4.710	5	13 ความสะอาดของสถานที่	4.097	0.613	14.962
1.11	4.586	9	15 ช่องทางการหารือ/แจ้งปัญหา	3.890	0.696	17.888
1.12	4.586	9	16 การตอบสนองข้อหาหรือ/ปัญหา	3.860	0.726	18.810
1.13	4.390	13	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.14	4.656	7	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.15	4.516	12	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
จำนวนข้อคำถามทั้งหมด						15
จำนวนข้อคำถามเฉพาะภารกิจของหน่วยงานที่ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม (N/A)						3
จำนวนคำถามที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม						12
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม มากกว่าร้อยละ 5						11
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม น้อยกว่าร้อยละ 5						1
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม น้อยกว่าร้อยละ 5						0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม มากกว่าร้อยละ 5						0
(หน่วยงานจะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข)						

3.3 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ มีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติสำหรับหน่วยงาน โดยให้หน่วยงานเน้นการปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามที่มีค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 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 อาจมีสาเหตุมาจากการที่กรุงเทพมหานครยังไม่ได้นำเทคโนโลยีต่างๆมาประยุกต์ใช้อย่างเพียงพอต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ปัจจุบันมีเทคโนโลยีหลากหลายที่กรุงเทพมหานครทั้งองค์กรหรือระดับหน่วยงานสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ทันที ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครใช้นโยบาย “ไร้กระดาษ” (Paperless) ซึ่งนอกจากจะสามารถเพิ่มความพึงพอใจในด้านการบริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับบริการแล้ว ยังนำไปสู่ความพึงพอใจที่อาจจะเพิ่มมากขึ้นในด้านอื่นๆด้วย 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 สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (จากข้อคำถามที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละประเภทแบบสอบถาม)	ผลการ สำรวจ
U22-1	1.7	ปรับปรุงรูปแบบเว็บไซต์ และ สื่อสังคมออนไลน์	3.583
U22-1	1.8	คอยอัปเดตข้อมูลในเว็บไซต์ และ สื่อสังคมออนไลน์ อยู่เสมอ	3.622
U22-2	1.7	ปรับปรุงรูปแบบเว็บไซต์ และ สื่อสังคมออนไลน์	4.274
U22-2	1.8	คอยอัปเดตข้อมูลในเว็บไซต์ และ สื่อสังคมออนไลน์ อยู่เสมอ	4.280

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เรียงลำดับจากข้อคำถามที่มีผลต่อความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากที่สุด)	ผลต่าง (ร้อยละ)
U22-1	1.3	ควรทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ให้มีทัศนคติเชิงบวกในการให้บริการ	(5.401)
U22-1	1.4	ทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ให้มีจิตให้บริการ (Service-mindedness)	(5.370)
U22-1	1.11	หมั่นดูแลความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย	(5.315)
U22-1	1.1	ควรบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	(5.073)

ภาคผนวก

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน		ร้อยละ		จำนวน		ร้อยละ	
2.1 เพศ	ชาย	153	345	44.348	100	83	155	53.548	100
	หญิง	167		48.406		71		45.806	
	ไม่ระบุ	25		7.246		1		0.645	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	0	345	0.000	100	0	155	0.000	100
	18-29 ปี	30		8.696		48		30.968	
	30-39 ปี	101		29.275		43		27.742	
	40-49 ปี	116		33.623		40		25.806	
	50-59 ปี	63		18.261		21		13.548	
	60-69 ปี	1		0.290		2		1.290	
	70 ปี ขึ้นไป	0		0.000		0		0.000	
	ไม่ระบุ	34		9.855		1		0.645	
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	0	345	0.000	100	0	155	0.000	100
	ประถมศึกษา	0		0.000		0		0.000	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	2		0.580		0		0.000	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	10		2.899		8		5.161	
	ปสว./อนุปริญญา	31		8.986		16		10.323	
	ปริญญาตรี	201		58.261		113		72.903	
	สูงกว่าปริญญาตรี	79		22.899		18		11.613	
	ไม่ระบุ	22		6.377		0		0.000	
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	0	345	0.000	100	0	155	0.000	100
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	0		0.000		32		20.645	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	327		94.783		16		10.323	
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	0		0.000		55		35.484	
	นักเรียน/นักศึกษา	0		0.000		27		17.419	
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	0		0.000		3		1.935	
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0		0.000		0		0.000	
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	0		0.000		3		1.935	
	รับจ้างทั่วไป	0		0.000		19		12.258	
	เกษตรกร	0		0.000		0		0.000	
	ไม่ระบุ	18		5.217		0		0.000	
2.5 ฝ่ายหรือ ส่วน ราชการ ที่ติดต่อ	สำนักงานเลขานุการ	61	345	17.681	100	19	155	12.258	100
	กองนโยบายและแผนงาน	61		17.681		10		6.452	
	กองสำรวจและแผนที่	52		15.072		55		35.484	
	กองวางแผนผังพัฒนาเมือง	62		17.971		10		6.452	
	กองจัดรูปที่ดินและปรับปรุงฟื้นฟูเมือง	17		4.928		0		0.000	
	กองควบคุมทางผังเมือง	33		9.565		59		38.065	
		0		0.000		0		0.000	
		0		0.000		0		0.000	
		0		0.000		0		0.000	
		0		0.000		0		0.000	
		0		0.000		0		0.000	
	ไม่ระบุ	59		17.101		2		1.290	
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	114	345	33.043	100	140	155	90.323	100
	2-5 ครั้ง	155		44.928		15		9.677	
	6-12 ครั้ง	20		5.797		0		0.000	
	มากกว่า 12 ครั้ง	13		3.768		0		0.000	
	ไม่ระบุ	43		12.464		0		0.000	

ภาคผนวก ข
ตัวอย่างแบบสอบถาม

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ดำเนินการโดย กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ร่วมกับ
คณะพัฒนาลังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

แบบสอบถามประเภท U22-1
เลขที่

ส่วนที่ 1: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุถึงระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบริการของสำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง		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	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน		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 สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง ในระดับใด		1	2	3	4	5	6	
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง 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	สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง ส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน		1	2	3	4	5	6	
1.15	ความชัดเจนในขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานประจำปีของท่านที่ สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง กำหนด		1	2	3	4	5	6	
1.16	การนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ		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 สำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง ในครั้งนี้/ครั้งล่าสุด กับส่วนราชการใด (โปรดตอบเพียงข้อเดียว)

☐ สำนักงานเลขานุการ (1) ☐ กองนโยบายและแผนงาน (2) ☐ สำนักงานภูมิสารสนเทศ (3)
☐ สำนักงานวางผังเมือง (4) ☐ สำนักงานพัฒนาและฟื้นฟูเมือง (5)
☐ กองควบคุมผังเมือง (6)

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 U22-2
เลขที่

ส่วนที่ 1: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุถึง ระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการบริการของ สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง (ผู้มาติดต่อ)		ไม่ เคยใช้ บริการ (N/A)	ระดับความพึงพอใจ						ข้อเสนอแนะ
			น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ค่อนข้างน้อย 3	ค่อนข้างมาก 4	มาก 5	มากที่สุด 6	
1.1	ท่านได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว		1	2	3	4	5	6	
1.2	ท่านได้รับการ ตามลำดับก่อน-หลัง ไม่มีถูกัดคิว		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 สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง ในระดับใด		1	2	3	4	5	6	
1.8	เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง ข้อมูลเป็นปัจจุบันและชัดเจน		1	2	3	4	5	6	
1.9	จำนวนที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ		1	2	3	4	5	6	
1.10	สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง สะอาดและเป็นระเบียบ เรียบร้อย		1	2	3	4	5	6	
1.11	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง		1	2	3	4	5	6	
1.12	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว		1	2	3	4	5	6	
1.13	การกำหนดมาตรการวางผังและพัฒนาเมือง เป็นไป อย่างเหมาะสม		1	2	3	4	5	6	
1.14	มีช่องทางการให้ความรู้ด้านการวางผังและพัฒนาเมือง		1	2	3	4	5	6	
1.15	มีช่องทางโทรศัพท์ง่าย		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 สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง ในครั้งนี้/ครั้งล่าสุด กับส่วนราชการใด (โปรดตอบเพียงข้อเดียว)

☐ สำนักงานเลขานุการ (1) ☐ กองนโยบายและแผนงาน (2) ☐ สำนักงานภูมิสารสนเทศ (3)
☐ สำนักงานวางผังเมือง (4) ☐ สำนักงานพัฒนาและฟื้นฟูเมือง (5)
☐ กองควบคุมผังเมือง (6)

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

[illegible]

The image features a large, bold Thai title 'ไม่ระบุ' (No specification) in a black, slightly irregular font. To its right are the numbers 1, 2, 3, 4, 5, and 6, each in a large, bold, black font. Further to the right is the Thai word 'รวม' (Total) in a similar bold, black font. The entire text is set against a light gray background with a subtle grid pattern. The numbers and the word 'รวม' are positioned below the title, creating a horizontal sequence. The overall design is clean and modern, with a focus on the text elements.

[illegible]

ไม่ระบุ
1
2
3
4
5
6
รวม