



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐
ครั้งที่ ๑

สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

เสนอ
กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย
มหาวิทยาลัยศิลปากร
เมษายน ๒๕๖๐

สารบัญ

สารบัญ		ข
สารบัญตาราง		ค
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร		ง
บทที่ ๑ บทนำ		๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล		๑
๑.๒ วัตถุประสงค์โครงการ		๒
๑.๓ ขอบเขตของการดำเนินโครงการ		๒
๑.๔ วิธีการดำเนินงาน		๖
๑.๔.๑ วิธีการวิจัย		๖
๑.๔.๒ ประชากร		๖
๑.๔.๓ กลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดตัวอย่าง		๖
๑.๔.๔ แบบสอบถาม		๑๒
๑.๔.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล		๑๕
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ		๑๕
๑.๖ การนำเสนอรายงานการวิจัย		๑๕
บทที่ ๒ สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐		๑๖
จากผู้รับบริการในกลุ่มข้าราชการ/บุคลากร		
๒.๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจอย่างย่อ		๑๖
๒.๒ ผลการสำรวจในรายละเอียด		๑๗
๒.๒.๑ การติดต่อรับบริการ/การสื่อสารกับหน่วยงาน		๑๗
๒.๒.๒ ความพึงพอใจในการให้บริการทั่วไปของหน่วยงาน		๑๘
เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานโดยตรง		
๒.๒.๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน		๒๔
๒.๒.๔ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม		๒๖

สารบัญตาราง

ตารางที่ ๑.๑	z-score ของระดับความเชื่อมั่นต่างๆ	๗
ตารางที่ ๑.๒	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๘
ตารางที่ ๑.๓	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนัก ที่มีบริการสาธารณะที่ประชาชนทั่วไปใช้ประโยชน์	๙
ตารางที่ ๑.๔	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนัก ที่มีบริการสาธารณะที่คนเข้าไปใช้บริการที่จุดบริการต่างๆ จำนวนมาก	๙
ตารางที่ ๑.๕	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนักงานเขต	๑๐
ตารางที่ ๑.๖	ประเภทหน่วยงาน กลุ่มผู้ใช้บริการ และแบบสำรวจที่ใช้	๑๒
ตารางที่ ๑.๗	คะแนนระดับความพึงพอใจ และระดับความสำคัญ	๑๓

บทสรุปผู้บริหาร
(Executive Summary)

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

รายงานฉบับนี้นำเสนอสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ สำนักงานตรวจสอบภายใน จากผู้รับบริการในกลุ่มข้าราชการ/บุคลากร รอบที่ ๑ ระหว่างเดือนมีนาคม ถึง เมษายน พ.ศ.๒๕๖๐ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๑๐๐ คน ผลการศึกษพบว่า

(๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย (จากการเฉลี่ยความพึงพอใจจากทุกด้าน) ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๑๖๘ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยสามารถเรียงลำดับคะแนนระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรายด้านจากด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดไปยังด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดได้ดังนี้

(๑.๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖๒ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ (๔.๓๐๓) ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกผู้รับบริการ และ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย เป็นไปในแนวทางเดียวกัน (๔.๔๓๐)

(๑.๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔๓ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ (๔.๓๐๓) ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (๔.๒๒๐)

(๑.๓) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖๕ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ (๔.๒๒๐) ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การปรับปรุงความรวดเร็วและความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน (๔.๑๐๑)

(๑.๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๗๓ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ (๔.๑๒๐) ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ (๔.๐๐๐)

(๑.๕) ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓๐ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การดำเนินการตามข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของหน่วยงาน (๔.๐๖๑) ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป และความสามารถในการแก้ปัญหาด้านต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ (๔.๐๑๐)

(๑.๖) ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙๙ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ขั้นตอนการให้บริการบนเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๔.๑๓๐) ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีประโยชน์ (๓.๘๙๙)

(๒) ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕๔ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การประสานงาน/การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้ขอรับบริการ และ ผลสำเร็จในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน (๔.๒๙๐) ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ กระบวนการในการดำเนินงานของหน่วยงาน (๔.๑๘๐)

(๓) สิ่งที่ได้รับบริการประทับใจในสำนักตรวจสอบภายใน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก ใส่ใจให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ มีการประสานงานที่ดี แก้ไขปัญหาได้ชัดเจน และให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและเป็นแนวทางเดียวกัน มีความเป็นกันเอง ความละเอียดรอบคอบ และความรู้ของเจ้าหน้าที่ ความทันสมัย ใช้ IT ในการทำงาน

(๔) สิ่งที่ได้รับบริการเห็นว่าสำนักตรวจสอบภายใน ควรปรับปรุง ได้แก่ ความคับแคบของสถานที่ การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานทางโทรศัพท์ บางครั้งไม่มีผู้รับสาย ซึ่งติดต่อจำนวนหลายครั้ง เจ้าหน้าที่ควรพูดจาให้ไพเราะ อำนวยความสะดวกในการประสานงานต่าง ๆ ด้วย ควรปรับปรุงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้รับตรวจจะต้องเป็นพี่เลี้ยง ให้กับหน่วยงานอื่น และคอยช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ แต่ที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่มักหาข้อจับผิดแล้วขยายผล ทำให้การดำเนินการมีปัญหามากขึ้น

(๕) ข้อควรปรับปรุงจากผลการศึกษาแต่ละด้านมีดังนี้

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกี่ยวกับความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกผู้มารับบริการ และ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน เกี่ยวกับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เกี่ยวกับการปรับปรุงความรวดเร็วและความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน เกี่ยวกับจำนวนที่นั่งรอรับบริการ
- ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน เกี่ยวกับความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป และความสามารถในการแก้ปัญหาด้านต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
- ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เกี่ยวกับเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีประโยชน์

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงและนครที่มีประชากรมากที่สุดของประเทศไทย เป็นเขตปกครองพิเศษของประเทศไทย มิได้มีสถานะเป็นจังหวัด เป็นศูนย์กลางการปกครอง การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงินการธนาคาร การพาณิชย์ การสื่อสาร และความเจริญของประเทศ เป็นเมืองที่มีชื่อยาวที่สุดในโลก ตั้งอยู่บนสามเหลี่ยมปากแม่น้ำเจ้าพระยา มีแม่น้ำเจ้าพระยาไหลผ่านและแบ่งเมืองออกเป็น ๒ ฝั่ง คือ ฝั่งพระนครและฝั่งธนบุรี โดยกรุงเทพมหานครมีพื้นที่ทั้งหมด ๑,๕๖๘,๗๓๗ ตารางกิโลเมตร มีประชากรตามทะเบียนราษฎรกว่าห้าล้านคน มีการแบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๕๐ เขต

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำแผน คู่มือการตรวจราชการ การช่วยอำนวยความสะดวกตรวจราชการและร่วมออกตรวจราชการกับผู้ตรวจราชการ การจัดทำรายงานและผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการ การวิเคราะห์และประมวลรายงานผลการตรวจในภาพรวม การประเมินผลการตรวจราชการ การวิเคราะห์และประมวลผลรายงานผลการตรวจในภาพรวม การประเมินผลการตรวจราชการ การศึกษาและพัฒนากระบวนการตรวจราชการของกรุงเทพมหานคร และการปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นองค์กรที่ช่วยติดตามความก้าวหน้าการปฏิบัติราชการที่หน่วยงาน นำนโยบายแปลงสู่การปฏิบัติ การปฏิบัติภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ตลอดจนการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นและผลักดันให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครให้บรรลุเป้าหมาย “การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ” เป็นเครื่องมือหนึ่งที่บรรจุไว้ในกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ในมิติที่ ๓ ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ประเด็นคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๓.๓ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร และกองงานผู้ตรวจราชการเป็นผู้รับผิดชอบ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยตรงหรือบุคคลจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกที่มาใช้บริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ซึ่งการสำรวจครอบคลุมประเด็นต่างๆ เช่น

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานด้านแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน
๖. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

ผลที่ได้จากการสำรวจนอกเหนือจากระดับความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ แล้วยังสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อให้ข้อสังเกตและข้อสรุปต่างๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของ กรุงเทพมหานครให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

๑.๒ วัตถุประสงค์ของโครงการ

๑.๒.๑ เพื่อทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต จำนวน ๗๗ หน่วยงาน

๑.๒.๒ เพื่อจัดทำสรุปรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต

๑.๒.๓ เพื่อให้หน่วยงานนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจฯ ไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครให้บรรลุเป้าหมาย

๑.๓ ขอบเขตของการดำเนินโครงการ

๑.๓.๑ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร จำนวน ๗๗ หน่วยงาน ประกอบด้วย หน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต การสำรวจดำเนินการโดยแบ่งหน่วยงาน ตามรูปแบบการให้บริการและกลุ่มผู้รับบริการ ซึ่งมีประเภทและจำนวนที่ต่างกัน ดังนี้

๑.๓.๑.๑ หน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร แบ่งหน่วยงานออกเป็น ๓ ประเภท ได้แก่

(ก) หน่วยงานที่ให้บริการระหว่างหน่วยงานภายในเป็นหลัก ซึ่งมีผู้รับบริการเป็นข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ข้าราชการการเมือง จำนวน ๑๖ หน่วยงาน ได้แก่

๑. สำนักการคลัง
๒. สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร
๓. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
๔. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร
๕. สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร
๖. สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
๗. สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๘. สำนักงานกฎหมายและคดี สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๙. สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๑๐. สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๑๑. กองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๑๒. กองการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๑๓. กองประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๑๔. กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๑๕. กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๑๖. สำนักการศึกษา

$$\text{Sample Size} = \frac{\frac{Z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{Z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)} \quad [1]$$

โดย N = Population Size จำนวนประชากร

e = ระดับความผิดพลาด ในหน่วยทศนิยม (เช่น ความผิดพลาดไม่เกิน ๕% คือ ๐.๐๕)

Z = คะแนน z-score ของระดับความเชื่อมั่น (Confidence Level) ที่เลือกใช้

ดังตารางที่ ๑.๑

ตารางที่ ๑.๑ z-score ของระดับความเชื่อมั่นต่างๆ

ความเชื่อมั่น (Confidence Level)	z-score
๙๐%	๑.๖๕
๙๕%	๑.๙๖
๙๙%	๒.๕๘

จากการประชุมร่วมกับหน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ และระดับสำนักงานเขตเมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ได้มีมติในการแบ่งสัดส่วนในการสำรวจในตัวอย่างผู้ใช้บริการกลุ่มต่างๆ ดังนี้

๑.๔.๓.๑ หน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ที่ให้บริการระหว่างหน่วยงานภายในเป็นหลัก จำนวน ๑๖ หน่วยงาน กำหนดให้ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ข้าราชการการเมืองที่มาติดต่อประสานงานหน่วยงานดังกล่าวเป็นประจำ จากหน่วยงานอื่นๆ ในกรุงเทพมหานครอีก ๗๖ หน่วยงาน มีประมาณหน่วยงานละ ๒ คน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ข้าราชการการเมือง จำนวนหน่วยงานละ ๒๐๐ ตัวอย่าง ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑.๒

ตารางที่ ๑.๒ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัด
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนที่สำรวจ		
		ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	รวม
๑.	สำนักการคลัง	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๒.	สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๓.	สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๔.	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๕.	สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๖.	สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๗.	สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๘.	สำนักงานกฎหมายและคดี สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๙.	สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๑๐.	สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๑๑.	กองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๑๒.	กองการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๑๓.	กองประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๑๔.	กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๑๕.	กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๑๖.	สำนักการศึกษา	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐

๑.๔.๓.๒ หน่วยงานระดับสำนักที่มีบริการสาธารณะที่ประชาชนทั่วไปใช้ประโยชน์ จำนวน ๘ หน่วยงาน กำหนดให้จำนวนประชากรที่มาใช้บริการมาจากจำนวนประชากรกรุงเทพมหานครซึ่งมีอยู่ประมาณ ๕ ล้านคน เมื่อนำจำนวนประชากรดังกล่าวมาคำนวณจำนวนตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร จำนวนหน่วยงานละ ๒๐๐ ตัวอย่าง และประชาชนทั่วไป จำนวนหน่วยงานละ ๒๗๐ ตัวอย่าง รวมจำนวนหน่วยงานละ ๔๗๐ ตัวอย่าง ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑.๓

ตารางที่ ๑.๓ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนัก ที่มีบริการสาธารณะที่ประชาชนทั่วไป
ใช้ประโยชน์

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนที่สำรวจ				รวม
		ข้าราชการ/ลูกจ้าง		ประชาชนทั่วไป		
		ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	
๑.	สำนักการจราจรและขนส่ง	๑๐๐	๑๐๐	๑๓๕	๑๓๕	๔๗๐
๒.	สำนักการโยธา	๑๐๐	๑๐๐	๑๓๕	๑๓๕	๔๗๐
๓.	สำนักการระบายน้ำ	๑๐๐	๑๐๐	๑๓๕	๑๓๕	๔๗๐
๔.	สำนักเทคนิค	๑๐๐	๑๐๐	๑๓๕	๑๓๕	๔๗๐
๕.	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๐๐	๑๐๐	๑๓๕	๑๓๕	๔๗๐
๖.	สำนักผังเมือง	๑๐๐	๑๐๐	๑๓๕	๑๓๕	๔๗๐
๗.	สำนักพัฒนาสังคม	๑๐๐	๑๐๐	๑๓๕	๑๓๕	๔๗๐
๘.	สำนักสิ่งแวดล้อม	๑๐๐	๑๐๐	๑๓๕	๑๓๕	๔๗๐

๑.๔.๓.๓ หน่วยงานระดับสำนัก ที่มีบริการสาธารณะที่คนเข้าไปใช้บริการที่จุดบริการต่างๆ
จำนวนมาก จำนวน ๓ หน่วยงาน ประชากรคือผู้ใช้บริการ ซึ่งมี ๒ กลุ่มคือ (๑) ข้าราชการ/ลูกจ้าง
กรุงเทพมหานคร และ (๒) ประชาชนทั่วไป โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น ข้าราชการ/ลูกจ้าง
กรุงเทพมหานคร จำนวนหน่วยงานละ ๒๐๐ ตัวอย่าง และประชาชนทั่วไป จำนวนหน่วยงานละ ๖๐๐
ตัวอย่าง รวมจำนวนหน่วยงานละ ๘๐๐ ตัวอย่าง ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑.๔

ตารางที่ ๑.๔ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัด
กรุงเทพมหานครที่มีบริการสาธารณะที่คนเข้าไปใช้บริการที่จุดบริการต่างๆ จำนวนมาก

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนที่สำรวจ				รวม
		ข้าราชการ/ลูกจ้าง		ประชาชนทั่วไป		
		ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	
๑.	สำนักการแพทย์	๑๐๐	๑๐๐	๓๐๐	๓๐๐	๘๐๐
๒.	สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว	๑๐๐	๑๐๐	๓๐๐	๓๐๐	๘๐๐
๓.	สำนักอนามัย	๑๐๐	๑๐๐	๓๐๐	๓๐๐	๘๐๐

๑.๔.๓.๔ หน่วยงานระดับสำนักงานเขต จำนวน ๕๐ หน่วยงาน ประชากรคือผู้ใช้บริการ
ซึ่งมีกลุ่มเดียว คือ ประชาชนทั่วไป โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- ประชากร ๑-๕๐,๐๐๐ คน จำนวนสำนักงานเขตละ ๕๔๐ ตัวอย่าง จำนวน ๓
สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตบางรัก สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย และสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์

- ประชากร ๕๐,๐๐๑-๑๐๐,๐๐๐ คน จำนวนสำนักงานเขตละ ๕๖๐ ตัวอย่าง
จำนวน ๑๘ สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตพระนคร สำนักงานเขตปทุมวัน สำนักงานเขตพระโขนง
สำนักงานเขตยานนาวา สำนักงานเขตพญาไท สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ สำนักงานเขตห้วยขวาง สำนักงาน
เขตคลองสาน สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ สำนักงานเขตบางพลัด สำนักงานเขตสาทร สำนักงานเขต

บางคอแหลม สำนักงานเขตราชเทวี สำนักงานเขตวัฒนา สำนักงานเขตคันนายาว สำนักงานเขตสะพานสูง สำนักงานเขตบางนา สำนักงานเขตทวีวัฒนา

• ประชากร ๑๐๐,๐๐๑-๑๕๐,๐๐๐ คน จำนวนสำนักงานเขตละ ๕๘๐ ตัวอย่าง จำนวน ๑๘ สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตดุสิต สำนักงานเขตบางกะปิ สำนักงานเขตมีนบุรี สำนักงานเขตธนบุรีสำนักงานเขตตลิ่งชัน สำนักงานเขตบางกอกน้อย สำนักงานเขตภาษีเจริญ สำนักงานเขตดินแดง สำนักงานเขตบึงกุ่ม สำนักงานเขตบางซื่อ สำนักงานเขตคลองเตย สำนักงานเขตสวนหลวง สำนักงานเขตลาดพร้าว สำนักงานเขตหลักสี่ สำนักงานเขตวังทองหลาง สำนักงานเขตทุ่งครุ สำนักงานเขตบางบอน

• ประชากร ๑๕๐,๐๐๑-๒๐๐,๐๐๐ คน จำนวนสำนักงานเขตละ ๖๐๐ ตัวอย่าง จำนวน ๑๒ สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตหนองจอก สำนักงานเขตบางเขน สำนักงานเขตลาดกระบัง สำนักงานเขตบางขุนเทียน สำนักงานเขตหนองแขม สำนักงานเขตจตุจักร สำนักงานเขตประเวศ สำนักงานเขตจอมทอง สำนักงานเขตดอนเมือง สำนักงานเขตบางแค สำนักงานเขตสายไหม สำนักงานเขตคลองสามวา

ดั่งรายละเอียดในตารางที่ ๑.๕

ตารางที่ ๑.๕ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนักงานเขต

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนประชากร	จำนวนที่สำรวจ		รวม
			ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	
๑.	สำนักงานเขตพระนคร	๕๓,๘๙๙	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๒.	สำนักงานเขตดุสิต	๑๐๑,๕๗๖	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๓.	สำนักงานเขตหนองจอก	๑๖๕,๒๘๑	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๔.	สำนักงานเขตบางรัก	๔๖,๗๗๗	๒๗๐	๒๗๐	๕๔๐
๕.	สำนักงานเขตบางเขน	๑๙๐,๔๘๓	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๖.	สำนักงานเขตบางกะปิ	๑๔๙,๑๐๒	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๗.	สำนักงานเขตปทุมวัน	๕๐,๖๗๓	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๘.	สำนักงานเขตบึงกุ่ม	๔๘,๕๘๕	๒๗๐	๒๗๐	๕๔๐
๙.	สำนักงานเขตพระโขนง	๙๒,๑๙๗	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๑๐.	สำนักงานเขตมีนบุรี	๑๔๐,๗๐๒	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๑๑.	สำนักงานเขตลาดกระบัง	๑๗๐,๐๗๐	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๑๒.	สำนักงานเขตยานนาวา	๘๐,๒๑๑	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๑๓.	สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์	๒๕,๖๙๔	๒๗๐	๒๗๐	๕๔๐
๑๔.	สำนักงานเขตพญาไท	๗๑,๘๖๔	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๑๕.	สำนักงานเขตธนบุรี	๑๑๓,๓๓๘	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๑๖.	สำนักงานเขตบางกอกใหญ่	๖๙,๓๔๙	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๑๗.	สำนักงานเขตห้วยขวาง	๘๐,๗๓๕	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๑๘.	สำนักงานเขตคลองสาน	๗๔,๗๙๖	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐

ตารางที่ ๑.๕ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนักงานเขต (ต่อ)

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ประชากร	จำนวนที่สำรวจ		รวม
๑๙.	สำนักงานเขตตลิ่งชัน	๑๐๕,๖๑๓	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๒๐.	สำนักงานเขตบางกอกน้อย	๑๑๕,๒๐๒	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๒๑.	สำนักงานเขตบางขุนเทียน	๑๗๖,๗๒๔	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๒๒.	สำนักงานเขตภาษีเจริญ	๑๒๘,๔๖๑	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๒๓.	สำนักงานเขตหนองแขม	๑๕๔,๓๘๙	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๒๔.	สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ	๘๔,๑๕๗	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๒๕.	สำนักงานเขตบางพลัด	๙๕,๔๗๘	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๒๖.	สำนักงานเขตดินแดง	๑๒๕,๙๖๔	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๒๗.	สำนักงานเขตบึงกุ่ม	๑๔๔,๖๖๑	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๒๘.	สำนักงานเขตสาทร	๘๑,๗๔๕	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๒๙.	สำนักงานเขตบางซื่อ	๑๒๗,๗๑๖	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๓๐.	สำนักงานเขตจตุจักร	๑๕๙,๕๑๔	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๓๑.	สำนักงานเขตบางคอแหลม	๙๑,๔๐๕	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๓๒.	สำนักงานเขตประเวศ	๑๖๙,๒๑๒	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๓๓.	สำนักงานเขตคลองเตย	๑๐๖,๒๓๓	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๓๔.	สำนักงานเขตสวนหลวง	๑๒๐,๑๓๖	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๓๕.	สำนักงานเขตจอมทอง	๑๕๕,๐๔๘	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๓๖.	สำนักงานเขตดอนเมือง	๑๖๘,๒๗๘	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๓๗.	สำนักงานเขตราชเทวี	๗๓,๕๙๗	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๓๘.	สำนักงานเขตลาดพร้าว	๑๒๑,๘๔๓	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๓๙.	สำนักงานเขตวัฒนา	๘๔,๒๑๔	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๔๐.	สำนักงานเขตบางแค	๑๙๒,๒๘๑	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๔๑.	สำนักงานเขตหลักสี่	๑๐๖,๖๕๗	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๔๒.	สำนักงานเขตสายไหม	๑๙๗,๗๑๕	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๔๓.	สำนักงานเขตคันนายาว	๙๔,๒๔๒	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๔๔.	สำนักงานเขตสะพานสูง	๙๓,๘๕๔	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๔๕.	สำนักงานเขตวังทองหลาง	๑๑๓,๕๒๑	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๔๖.	สำนักงานเขตคลองสามวา	๑๘๔,๓๐๖	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๔๗.	สำนักงานเขตบางนา	๙๓,๒๙๗	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๔๘.	สำนักงานเขตทวีวัฒนา	๗๗,๖๐๔	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๔๙.	สำนักงานเขตทุ่งครุ	๑๒๐,๖๑๓	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๕๐.	สำนักงานเขตบางบอน	๑๐๗,๓๙๗	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
	รวม	๕,๖๙๖,๔๐๙	๑๔,๓๘๐	๑๔,๓๘๐	๒๘,๗๖๐

๑.๔.๔ แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐
ทำการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

๑.๔.๔.๑ ประเภทของแบบสอบถาม

เนื่องด้วยกลุ่มผู้ให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกัน ดังนั้น แบบสอบถามในการวิจัยจึงมี ๓ รูปแบบ ได้แก่

(ก) แบบสอบถามประเภท ก เป็นแบบสอบถามสำหรับประชาชนทั่วไปประเมินการใช้บริการสำนักงานเขต

(ข) แบบสอบถามประเภท ข เป็นแบบสอบถามสำหรับข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานครประเมินการใช้บริการหน่วยงานภายในเป็นหลัก

(ค) แบบสอบถามประเภท ค เป็นแบบสอบถามสำหรับประชาชนทั่วไปประเมินการใช้บริการสาธารณะของหน่วยงาน

โดยหน่วยงานประเภทต่างๆ มีการใช้แบบสำรวจในรูปแบบต่างๆ ดังตารางที่ ๑.๖
ตัวอย่างแบบสำรวจอยู่ในภาคผนวก

ตารางที่ ๑.๖ ประเภทหน่วยงาน กลุ่มผู้ให้บริการ และแบบสำรวจที่ใช้

ประเภทหน่วยงาน	กลุ่มผู้ให้บริการ	
	ข้าราชการ/ลูกจ้าง กรุงเทพมหานคร	ประชาชนทั่วไป
๑. หน่วยงานที่ให้บริการระหว่างหน่วยงาน ภายในเป็นหลัก	แบบสอบถามประเภท ข	-
๒. หน่วยงานที่มีบริการสาธารณะที่ประชาชน ทั่วไปใช้ประโยชน์	แบบสอบถามประเภท ข	แบบสอบถามประเภท ค
๓. หน่วยงานที่มีบริการสาธารณะที่คนเข้าไป ใช้บริการที่จุดบริการต่างๆจำนวนมาก	แบบสอบถามประเภท ข	แบบสอบถามประเภท ค
๔. สำนักงานเขต	-	แบบสอบถามประเภท ก

๑.๔.๔.๒ โครงสร้างของแบบสอบถาม

แบบสอบถามประเภท ก ข และ ค มีโครงสร้างคล้ายกัน คือ ประกอบด้วย ๔ ส่วน
ได้แก่

(ก) ส่วนที่ ๑ การติดต่อขอรับบริการ/การสื่อสารกับหน่วยงาน เป็นส่วนที่
สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อรับบริการ/การสื่อสารกับหน่วยงาน เพื่อสอบถามความถี่และช่องทางในการ
ติดต่อกับหน่วยงาน

(ข) ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการทั่วไปของหน่วยงานเมื่อท่านมาติดต่อ
หน่วยงานโดยตรง เป็นการสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานซึ่งจะเน้นการสอบถาม
เจ้าหน้าที่ระหว่างหน่วยงานภายในที่ใช้บริการจากจุดบริการ (Counter) ของหน่วยงานเป็นหลัก โดยสำรวจ
ความพึงพอใจใน ๖ ด้าน ได้แก่ (๑) กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน (๒) เจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ (๓) การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน (๔) สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน

(๕) การปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน (๖) การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน และ สํารวจความพึงพอใจในภาพรวม นอกจากนี้ยังสํารวจการให้ความสําคัญกับบริการทั้ง ๖ ด้านของผู้ใช้บริการ

(ค) ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน เป็นการสอบถามข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

(ง) ส่วน ๔ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาวางแผนปรับปรุงการให้บริการอย่างมีเป้าหมายที่ชัดเจนขึ้น

๑.๔.๔.๓ เกณฑ์การประเมินผล

การวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานในแต่ละด้านแบ่งเป็น ๕ ระดับ ตั้งแต่ พึงพอใจมากที่สุด ไปจนถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ดังตารางที่ ๑.๗ หากผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถประเมินการให้บริการในด้านหนึ่งๆ ได้สามารถเลือกตอบ ตอบไม่ได้ โดยคำตอบข้อนั้นจะไม่นำมาใช้ในการประเมินผล ส่วนการวัดระดับความสําคัญของการให้บริการแต่ละด้าน แบ่งเป็น ๕ ระดับ ตั้งแต่ สําคัญมากที่สุด ไปจนถึง สําคัญน้อยที่สุด ดังตารางที่ ๑.๗

ตารางที่ ๑.๗ คะแนนระดับความพึงพอใจ และระดับความสําคัญ

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความสําคัญ
๕	มากที่สุด	มากที่สุด
๔	มาก	มาก
๓	ปานกลาง	ปานกลาง
๒	น้อย	น้อย
๑	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด
ตอบไม่ได้	ตอบไม่ได้ ไม่เคยใช้บริการ	ตอบไม่ได้ ไม่เคยใช้บริการ

๑.๔.๔.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการความพึงพอใจในการให้บริการและระดับความสําคัญของการให้บริการแต่ละด้าน นำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ที่กำหนดดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐-๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจ/ระดับความสําคัญ อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐-๔.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจ/ระดับความสําคัญ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐-๓.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจ/ระดับความสําคัญ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐-๒.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจ/ระดับความสําคัญ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐-๑.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจ/ระดับความสําคัญ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

๑.๔.๔.๕ ขั้นตอนในการพัฒนาแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ มีการพัฒนาและตรวจสอบตามขั้นตอนต่างๆดังนี้

(ก) การพัฒนาแบบสอบถามและแนวทางการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจโดยคณะทำงานของมหาวิทยาลัยศิลปากรตามหลักวิชาการ

(ข) การพิจารณาแบบสอบถามและแนวทางการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจโดยคณะกรรมการพิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินงานและแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่แต่งตั้งโดยหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

(ค) การปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการพิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินงานและแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐

(ง) การประชุมชี้แจงการดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และมหาวิทยาลัยศิลปากร ระหว่างวันที่ ๑๔-๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ ห้องประชุมการุณยสภา คณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการุณย มหาวิทยาลัยนวมินทราชินยา โดยการประชุมในวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ เป็นการชี้แจงการดำเนินงานกับหน่วยงานระดับสำนักงานเขต ผู้ร่วมประชุมประกอบด้วยผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่กองงานผู้ตรวจราชการ และตัวแทนสำนักงานเขต ๕๐ เขต และการประชุมในวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ เป็นการชี้แจงการดำเนินงานกับหน่วยงานระดับสำนัก/สำนักงานและส่วนราชการในสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้ร่วมประชุมประกอบด้วย ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่กองงานผู้ตรวจราชการและตัวแทนหน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน และส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ทั้ง ๒๗ หน่วยงาน

(จ) การปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะและมติของที่ประชุมในวันที่ ๑๔-๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

(ฉ) การทดลองใช้แบบสอบถามกับประชาชนทั่วไป ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ถึงวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๐ เพื่อปรับปรุง ภาษาและความชัดเจนของคำถาม โดยทำการทดสอบแบบสอบถาม แต่ละประเภทดังนี้

- แบบสอบถาม ก แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร สำหรับประชาชนทั่วไป โดยทดสอบแบบสอบถามกับผู้รับบริการ ๕๐ สำนักงานเขต ๆ ละ ๕ ชุด รวม ๒๕๐ ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับคือ .๙๖๘๖

- แบบสอบถาม ข แบบสอบถามความพึงพอใจของข้าราชการ/บุคลากรที่รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร โดยทดสอบแบบสอบถามกับผู้รับบริการ ๒๗ หน่วยงาน รวมจำนวน ๑๑๓ ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับคือ .๙๗๘๗

- แบบสอบถาม ค แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร สำหรับประชาชนทั่วไป โดยทดสอบแบบสอบถามกับผู้รับบริการหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ๑๑ หน่วยงานๆ ละ ๓ ชุด รวม ๓๓ ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับคือ .๙๗๘๓

(ช) การอนุมัติให้ใช้แบบสอบถามโดยกำหนดแนวทางการดำเนินงานและแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่แต่งตั้งโดยหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

๑.๔.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

(ก) การสัมภาษณ์ (Interview/ Face to Face Survey) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้จัดเตรียมไว้ล่วงหน้า โดยส่งทีมงานไปสัมภาษณ์ตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการ ณ หน่วยงานต่างๆของกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเน้นใช้กับหน่วยงานที่ผู้ใช้บริการมักเดินทางเข้ามาติดต่องานที่หน่วยงานโดยตรง แบบสอบถามที่ใช้จะอยู่ในรูปแบบของแบบสอบถามบนกระดาษ

(ข) แจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ให้ผู้ใช้บริการทำโดยตรง ณ หน่วยงานต่างๆของกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเน้นใช้กับหน่วยงานที่ผู้ใช้บริการมักเดินทางเข้ามาติดต่องานที่หน่วยงานโดยตรง

(ค) แจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่หน่วยงานของผู้ใช้บริการ ในกรณีที่เป็นการใช้บริการระหว่างหน่วยงานและผู้ใช้บริการเป็นข้าราชการและลูกจ้างของกรุงเทพมหานคร

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ได้ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานของกรุงเทพมหานครระดับสำนักงาน สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต เพื่อให้ผู้ตรวจการกรุงเทพมหานคร ใช้ในการติดตามความก้าวหน้า การปฏิบัติราชการที่หน่วยงานนำนโยบายแปลงสู่การปฏิบัติภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ตลอดจนการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

๑.๕.๒ ได้รับทราบความพึงพอใจและทัศนคติที่ผู้รับบริการมีต่อหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้หน่วยงานดังกล่าวนำมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครให้บรรลุเป้าหมาย

๑.๕.๓ ได้รับทราบสถิติ ข้อมูลและข้อสังเกต อื่นๆ เกี่ยวกับผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานต่างๆสามารถนำมาใช้ในการวางแผน ปรับปรุง หรือพัฒนาคุณภาพการให้บริการในอนาคต

๑.๖ การนำเสนอรายงานการวิจัย

รายงานวิจัยเป็นผลการสำรวจ ซึ่งจำแนกตามรอบการสำรวจดังนี้

๑.๖.๑ รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ ครั้งที่ ๑

๑.๖.๒ รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ ครั้งที่ ๒

บทที่ ๒

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐
สำนักงานตรวจสอบภายใน จากผู้รับบริการในกลุ่มข้าราชการ/บุคลากร

๒.๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจอย่างย่อ

จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐๐ คน ได้สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักงานตรวจสอบภายใน ดังนี้

ด้าน	คะแนนความ พึงพอใจเฉลี่ย	คะแนน ความสำคัญเฉลี่ย
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๖๒	๔.๔๒๐
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๒๔๓	๔.๓๗๐
การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๑๖๕	๔.๔๓๐
สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	๔.๐๗๓	๔.๒๖๐
การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	๔.๐๓๐	๔.๔๓๐
การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	๓.๙๙๙	๔.๒๗๐
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย ๖ ด้าน	๔.๑๖๘	n/a
ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม (ประเมินภาพรวม)	๔.๑๐๐	n/a
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน	๔.๒๕๔	n/a

๒.๑.๑ ความพึงพอใจการให้บริการทั่วไปของหน่วยงาน เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานโดยตรง
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย (จากการเฉลี่ยความพึงพอใจจากทุกด้าน) ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๑๖๘
คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดยมี

- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๔๖๒ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก
- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบริการผ่านระบบ
อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๓.๙๙๙ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม (จากการประเมินในภาพรวม) ได้รับคะแนน ระดับ
๔.๑๐๐ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก ซึ่งต่ำกว่าคะแนนที่ได้จากการเฉลี่ย
- บริการด้านที่มีค่าคะแนนความสำคัญเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหา
ต่างๆ ของหน่วยงาน และ การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ
๔.๔๓๐ คิดเป็น ระดับสำคัญมาก
- บริการด้านที่มีค่าคะแนนความสำคัญเฉลี่ยต่ำสุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน
ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๒๖๐ คิดเป็น ระดับสำคัญมาก

๒.๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน
ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงานในเรื่องที่รับบริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๒๕๔ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒ ผลการสำรวจในรายละเอียด

๒.๒.๑ การติดต่อรับบริการ/การสื่อสารกับหน่วยงาน

๒.๒.๑.๑ ความถี่ในการติดต่อหน่วยงาน

จำนวนครั้งที่ติดต่อ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อปี	๒๖	๒๖.๐๐
๒-๖ ครั้งต่อปี	๕๗	๕๗.๐๐
๗-๑๒ ครั้งต่อปี	๑๓	๑๓.๐๐
มากกว่า ๑๒ ครั้งต่อปี	๔	๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๑.๒ ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับหน่วยงาน

ช่องทางการติดต่อ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ไปด้วยตนเอง	๘๔	๘๔.๐๐
โทรศัพท์ หรือ SMS	๗๓	๗๓.๐๐
จดหมาย	๑๐	๑๐.๐๐
อีเมล	๑๕	๑๕.๐๐
เว็บไซต์ของหน่วยงาน	๑๖	๑๖.๐๐
Social Media เช่น Facebook, Line, Instagram	๑๐	๑๐.๐๐
อื่นๆ	-	-
ไม่ตอบ	-	-

หมายเหตุ: ไม่มียอดรวมเนื่องจากเลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

๒.๒.๑.๓ ช่องทางที่ต้องการให้หน่วยงานติดต่อ

ช่องทางการติดต่อ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
โทรศัพท์ หรือ SMS	๘๔	๘๔.๐๐
จดหมาย	๑๖	๑๖.๐๐
อีเมล	๓๒	๓๒.๐๐
เว็บไซต์ของหน่วยงาน	๒๖	๒๖.๐๐
ป้ายขนาดใหญ่ในชุมชน	-	-
Application บนมือถือ	๑๙	๑๙.๐๐

ช่องทางการติดต่อ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
Social Media เช่น Facebook,Line,Instagram	๓๓	๓๓.๐๐
อื่นๆ	-	-
ไม่ตอบ	-	-

หมายเหตุ: ไม่มียอดรวมเนื่องจากเลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

๒.๒.๒ ความพึงพอใจในการให้บริการทั่วไปของหน่วยงาน เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานโดยตรง

๒.๒.๒.๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย (X)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
(๑) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๒๓๐	.๕๕๗๘	มาก
(๒) มีการแจ้งหรือแสดงขั้นตอนระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการ	๔.๒๓๐	.๕๘๓๕	มาก
(๓) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๒๐	.๕๖๑๐	มาก
(๔) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔.๒๔๐	.๕๘๘๑	มาก
(๕) การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๐๓	.๕๖๑๖	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๔.๒๔๓	.๕๗๕๑	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน เท่ากับ ๔.๒๔๓ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ (๔.๓๐๓) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (๔.๒๒๐) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย (X)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
(๑) ความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือ	๔.๔๘๐	.๖๕๘๗	มาก
(๒) ความสุภาพ มนุษยสัมพันธ์ และการให้เกียรติผู้มาติดต่อรับบริการ	๔.๕๑๐	.๕๗๗๓	มากที่สุด
(๓) ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกผู้มารับบริการ	๔.๔๓๐	.๖๓๙๗	มาก
(๔) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย เป็นไปในแนวทางเดียวกัน	๔.๔๓๐	.๖๒๓๗	มาก
(๕) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๔๖๐	.๕๗๕๙	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๔.๔๖๒	.๕๑๔๖	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ ๔.๔๖๒ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสุภาพ มนุษยสัมพันธ์ และการให้เกียรติผู้มาติดต่อรับบริการ (๔.๕๑๐) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมากที่สุด

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกผู้มารับบริการ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย เป็นไปในแนวทางเดียวกัน (๔.๔๓๐) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๓ การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย (X)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
(๑) ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ ขั้นตอนการให้บริการบนเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๔.๑๓๐	.๖๑๓๙	มาก
(๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง และทันสมัยของข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์หน่วยงาน/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๔.๐๘๐	.๖๓๐๕	มาก
(๓) ความสะดวกในการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๓.๙๒๙	.๕๙๖๔	มาก
(๔) ความสะดวกในการถามคำถามหรือแจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๓.๙๔๙	.๗๑๙๖	มาก
(๕) เว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีประโยชน์	๓.๘๙๙	.๗๐๗๐	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๓.๙๙๙	.๕๖๑๘	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เท่ากับ ๓.๙๙๙ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ ขั้นตอนการให้บริการบนเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๔.๑๓๐) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีประโยชน์ (๓.๘๙๙) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๔ สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย (X)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
(๑) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการของหน่วยงาน	๔.๑๐๐	.๖๒๗๖	มาก
(๒) ความชัดเจนของป้าย ข้อความ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	๔.๐๘๐	.๕๘๐๕	มาก
(๓) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	๔.๑๒๐	.๖๗๐๙	มาก
(๔) จำนวนที่นั่งรอรับบริการ	๔.๐๐๐	.๗๐๓๕	มาก
(๕) จำนวนห้องน้ำและความสะอาด ***หัวข้อนี้จะไม่นำไปคิดคะแนนของหน่วยงาน***			
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๔.๐๗๓	.๕๖๓๓	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน เท่ากับ ๔.๐๗๓ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ (๔.๑๒๐) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ (๔.๐๐๐) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๕ การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย (X)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
(๑) ความหลากหลายของช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	๔.๐๒๐	.๕๖๘๒	มาก
(๒) ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป	๔.๐๑๐	.๕๘๐๒	มาก

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย (X)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
(๓) ความสามารถในการแก้ปัญหา ด้านต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการ ของผู้รับบริการ	๔.๐๑๐	.๖๒๗๖	มาก
(๔) การดำเนินการตามข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔.๐๖๑	.๖๑๙๗	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๔.๐๓๐	.๕๒๓๘	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน เท่ากับ ๔.๐๓๐ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การดำเนินการตามข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของหน่วยงาน (๔.๐๖๑) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป และความสามารถในการแก้ปัญหาด้านต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ (๔.๐๑๐) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๖ การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย (X)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
(๑) การปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๓๐	.๕๒๕๒	มาก
(๒) การปรับปรุงทักษะ ความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๑๐	.๖๐๗๙	มาก
(๓) การปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๑๖๐	.๕๘๑๒	มาก
(๔) การปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	๔.๒๒๐	.๕๙๕๙	มาก
(๕) การปรับปรุงความรวดเร็วและ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา หรือข้อร้องเรียน	๔.๑๐๑	.๕๕๓๙	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๔.๑๖๕	.๕๖๕๕	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เท่ากับ ๔.๑๖๕ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ (๔.๒๒๐) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การปรับปรุงความรวดเร็วและความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน (๔.๑๐๑) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๗ ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมทั้ง ๖ ด้าน

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม	๔.๑๐๐	.๗๓๑๗	มาก

สรุปได้ว่า เมื่อให้ผู้ใช้บริการประเมินบริการในภาพรวม ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม ได้รับคะแนนระดับ ๔.๑๐๐ หรือระดับพึงพอใจมาก ซึ่งต่ำกว่าคะแนนที่ได้จากการเฉลี่ย (๔.๑๖๕)

๒.๒.๒.๘ ความสำคัญของบริการด้านต่างๆ

บริการด้านต่างๆ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความสำคัญ
(๑) กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๓๗๐	.๕๘๐๑	มาก
(๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๒๐	.๖๒๒๕	มาก
(๓) การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	๔.๒๗๐	.๖๔๔๒	มาก
(๔) สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	๔.๒๖๐	.๕๔๖๖	มาก
(๕) การแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน	๔.๔๓๐	.๖๐๗๓	มาก
(๖) การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๔๓๐	.๖๒๓๗	มาก

สรุปได้ว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับบริการด้านต่างๆ แตกต่างกันไป โดย

(ก) บริการด้านที่มีค่าคะแนนความสำคัญเฉลี่ยสูงสุด คือ การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน และการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๕๓๐ คิดเป็นระดับสำคัญมาก

(ข) บริการด้านที่มีค่าคะแนนความสำคัญเฉลี่ยต่ำสุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๒๖๐ คิดเป็น ระดับสำคัญมาก

๒.๒.๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

๒.๒.๓.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
(๑) การประสานงาน/การสนับสนุน ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ผู้ขอรับบริการ	๔.๒๙๐	.๖๐๗๙	มาก
(๒) กระบวนการในการดำเนินงานของ หน่วยงาน	๔.๑๘๐	.๖๒๕๗	มาก
(๓) ผลสำเร็จในการดำเนินงานตาม ภารกิจของหน่วยงาน	๔.๒๙๐	.๖๔๐๓	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๔.๒๕๔	.๕๕๕๑	มาก

สรุปได้ว่า เมื่อให้ผู้ใช้บริการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ย ระดับ ๔.๒๕๔ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การประสานงาน/การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้ขอรับบริการ และผลสำเร็จในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน (๔.๒๙๐) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ กระบวนการในการดำเนินงานของหน่วยงาน (๔.๑๘๐) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๓.๒ สิ่งที่ประทับใจของหน่วยงาน

จากคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการได้ระบุสิ่งที่ประทับใจของหน่วยงาน ดังนี้

ความคิดเห็น	ความถี่
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก ใส่ใจให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ มีการประสานงานที่ดี แก้ไขปัญหาได้ชัดเจน และให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและเป็นแนวทางเดียวกัน มีความเป็นกันเอง	๘
ความละเอียดรอบคอบ และความรู้ของเจ้าหน้าที่	๕
ความทันสมัย ใช้ IT ในการทำงาน	๑

๒.๒.๓.๓ สิ่งที่ควรปรับปรุงของหน่วยงาน

จากคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการได้ระบุสิ่งที่ควรปรับปรุงของหน่วยงาน ดังนี้

ความคิดเห็น	ความถี่
ความคับแคบของสถานที่	๑
การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานทางโทรศัพท์ บางครั้งไม่มีผู้รับสาย ซึ่งติดต่อจำนวนหลายครั้ง	๑
เจ้าหน้าที่ควรพูดจาให้ไพเราะ อำนวยความสะดวกในการประสานงานต่าง ๆ ด้วย	๑
ควรปรับปรุงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้รับตรวจจะต้องเป็นที่เลื่องให้กับหน่วยงานอื่น และคอยช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ แต่ที่ผ่านมา เจ้าหน้าที่มักหาข้อจับผิดแล้วขยายผล ทำให้การดำเนินการมีปัญหามากขึ้น	๑

๒.๒.๓.๔ การรู้จักพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

ตัวชี้วัด	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
รู้จัก	๘๓	๘๓.๐๐
ไม่รู้จัก	๑๖	๑๖.๐๐
ไม่ตอบ	๑	๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ผู้รับบริการร้อยละ ๘๓.๐๐ รู้จักพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และร้อยละ ๑๖.๐๐ ไม่รู้จักพระราชบัญญัติฯ

๒.๒.๔ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๒.๒.๔.๑ เพศ

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๓๙	๓๙.๐๐
หญิง	๕๘	๕๘.๐๐
ไม่ตอบ	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๒ อายุ

อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑๘-๒๕ ปี	-	-
๒๖-๓๐ ปี	๙	๙.๐๐
๓๑-๓๕ ปี	๒	๒.๐๐
๓๖-๔๐ ปี	๒๕	๒๕.๐๐
๔๑-๔๕ ปี	๒๑	๒๑.๐๐
๔๖-๕๐ ปี	๑๘	๑๘.๐๐
๕๑-๕๕ ปี	๑๖	๑๖.๐๐
๕๖-๖๐ ปี	๖	๖.๐๐
๖๑ ปีขึ้นไป	-	-
ไม่ตอบ	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๑.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	-
อนุปริญญา/ปวส.	๕	๕.๐๐
ปริญญาตรี	๓๔	๓๔.๐๐
ปริญญาโทขึ้นไป	๕๗	๕๗.๐๐
อื่นๆ	-	-
ไม่ตอบ	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๔ ตำแหน่ง

ประกอบอาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ	๔๒	๔๒.๐๐
ข้าราชการการเมือง	๑	๑.๐๐
ลูกจ้างประจำ	๒	๒.๐๐
ลูกจ้างชั่วคราว	๑	๑.๐๐
ลูกจ้างโครงการ	-	-
อื่นๆ	๑	๑.๐๐
ไม่ตอบ	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๕ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ประกอบอาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๖ เดือน - ๕ ปี	๑๑	๑๑.๐๐
๖-๑๐ ปี	๑๘	๑๘.๐๐
๑๑-๑๕ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
๑๖-๒๐ ปี	๑๗	๑๗.๐๐
๒๑-๒๕ ปี	๑๑	๑๑.๐๐
๒๖ ปี ขึ้นไป	๔	๔.๐๐
อื่นๆ	๑	๑.๐๐
ไม่ตอบ	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐