



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐
ครั้งที่ ๒

สำนักงานการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

เสนอ
กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย
มหาวิทยาลัยศิลปากร
กรกฎาคม ๒๕๖๐



สำเนาถูกต้อง

(นางสาววิไล ขาวสะอาด)

เจ้าพนักงานธุรการ

สำนักงานการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

บทสรุปผู้บริหาร
(Executive Summary)

การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐
หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นและผลักดันให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการเป็นเครื่องมือหนึ่งที่บรรจุไว้ในกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.๒๕๖๐ ในมิติที่ ๓ ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ประเด็นคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๓.๓ ระดับ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (น้ำหนักร้อยละ ๖) ซึ่งผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร และกองงานผู้ตรวจ
ราชการเป็นผู้รับผิดชอบ มหาวิทยาลัยศิลปากรได้รับมอบหมายจากกองงานผู้ตรวจราชการ ให้เป็นผู้ดำเนินการ
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐
โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน ๒ ครั้ง คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ ๑ ระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน
พ.ศ.๒๕๖๐ โดยเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง ร้อยละ ๕๐ ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด และการเก็บรวบรวมข้อมูล
ครั้งที่ ๒ ระหว่างเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๐ โดยเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง ร้อยละ ๕๐ ของจำนวน
ตัวอย่างทั้งหมด ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

รายงานฉบับนี้นำเสนอสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐
สำนักงานการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จากผู้รับบริการในกลุ่มข้าราชการ/บุคลากร ครั้งที่ ๑
และ ครั้งที่ ๒ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ครึ่งละ ๑๐๐ คน ผลการศึกษาพบว่า

(๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย (จากการเฉลี่ยความพึงพอใจจากทุกด้าน) ได้รับคะแนนเฉลี่ย
ระดับ ๓.๘๔๓ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยสามารถเรียงลำดับคะแนนระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรายด้าน
จากด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดไปยังด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดได้ดังนี้

(๑.๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๑๒ คิดเป็นระดับพึงพอใจ
มาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสุภาพ มนุษยสัมพันธ์ และการให้เกียรติ
ผู้มาติดต่อรับบริการ (๔.๑๑๖) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ
ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกผู้มารับบริการ (๓.๙๕๐) คิดเป็นระดับพึงพอใจ
มาก

(๑.๒) ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๔๓ คิดเป็น
ระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง
ๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ (๓.๘๘๘) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนน
เฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความหลากหลายของช่องทางในการ รับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน
(๓.๘๐๐) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

สำเนาถูกต้อง

(นางสาววิภาดา งามสวัสดิ์)

เจ้าหน้าที่บริหารงาน

สำนักงานการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

(๑.๓) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๔๒ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ (๓.๘๗๐) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีการแจ้งหรือแสดงขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการ (๓.๗๘๗) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๔) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๓๗ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การปรับปรุงความเร็วและความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือร้องเรียน (๓.๘๖๗) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (๓.๘๐๕) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๕) ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒๘ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ขั้นตอนการให้บริการบนเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๓.๘๘๐) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกในการถามคำถามหรือแจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๓.๗๖๘) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๖) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒๔ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ (๓.๘๕๖) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ (๓.๖๖๘) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๒) ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๖๗ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ผลสำเร็จในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน (๓.๙๐๖) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การประสานงาน/การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้ขอรับบริการ (๓.๘๔๑) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๓) สิ่งที่ได้รับบริการประทับใจในสำนักงานการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การให้บริการรวดเร็ว มีความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ มนุษยสัมพันธ์ และให้เกียรติผู้มาติดต่อ ให้คำแนะนำในกรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติงานได้ชัดเจน และเต็มใจให้บริการ ตอบคำถาม และมีคำแนะนำในการทำหนังสือขออนุญาตข้าราชการไปต่างประเทศ

สำเนาถูกต้อง

(นางสาว... ขวาสอาด)

เจ้าหน้าที่... งาน

สำนักงานการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

(๔) สิ่งที่ได้รับบริการเห็นว่าสำนักงานการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานครควรปรับปรุง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมด้านต่าง ๆ ให้แพร่หลายมากยิ่งขึ้น การเสนองานให้เร็วขึ้นกว่าเดิม การปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงาน ให้มีความทันสมัย และมีข้อมูลความรู้เกี่ยวกับงานการต่างประเทศมากขึ้น จุดประชาสัมพันธ์ไว้ตอบคำถามเวลาไปติดต่อ สถานที่รองรับผู้มาใช้บริการ และอยากให้เข้าถึงประชาชน และหน่วยงานในด้านการต่างประเทศมากขึ้น

(๕) ข้อที่ควรพัฒนา จากผลการศึกษา ดังนี้

(๕.๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน เกี่ยวกับการแจ้งหรือแสดงขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการ

(๕.๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกี่ยวกับความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกผู้มารับบริการ

(๕.๓) ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เกี่ยวกับความสะดวกในการถาม คำถามหรือแจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ

(๕.๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน เกี่ยวกับจำนวนที่นั่งรอรับบริการ

(๕.๕) ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน เกี่ยวกับ ความหลากหลายของช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

(๕.๖) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เกี่ยวกับการปรับปรุง กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวพิศมัย ขาวสอาด)

เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์

สำนักงานการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนแผนงานและส่งเสริมศักยภาพเมือง โทร.๐ ๒๒๒๔.๘๑๗๗ หรือโทร.๑๕๒๒

ที่ ส่วนแผนงานฯ/ ๑๐๔ วันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการประชุมสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานการต่างประเทศ

ต้นเรื่อง ปลัดกรุงเทพมหานครมีบัญชาให้หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร หรือผู้แทนเข้าร่วมการประชุมสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยมหาวิทยาลัยศิลปากร ประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาธิต จันทรวินิจ ที่ปรึกษาโครงการฯ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ในวันอังคารที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๐ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. และผู้อำนวยการสำนักงานการต่างประเทศได้มอบหมายให้นางสาวสุนิสา ปิ่นวิสัย นักวิเคราะห์สมพันธ์ชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มงานแผนงานและส่งเสริมกิจการต่างประเทศ ส่วนแผนงานและส่งเสริมศักยภาพของเมือง เข้าร่วมประชุมแทน

ข้อเท็จจริง

๑. นางสาวสุนิสา ปิ่นวิสัย ได้เข้าร่วมการประชุมดังกล่าวแล้ว สรุปสาระสำคัญในการประชุม ดังนี้

๑.๑ นางลักษณา โรจน์ธำรงค์ ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครสูง กล่าวต้อนรับ

ผู้เข้าร่วมประชุม

๑.๒ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาธิต จันทรวินิจ ที่ปรึกษาโครงการฯ กล่าวขอบคุณผู้บริหาร ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครที่อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑.๓ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย นำเสนอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ดังนี้

๑.๓.๑ ขั้นตอนการดำเนินงาน เช่น การศึกษาข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลที่ต้องทำการประเมิน ประชุมพิจารณาจัดทำแบบสำรวจ ทดสอบแบบสอบถาม อบรมทีมเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ครั้งที่ ๑ และครั้งที่ ๒ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑.๓.๒ ประเภทของแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขต /หน่วยงานในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ประเภท ก ใช้สำหรับผู้ที่มารับบริการสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร ประเภท ข ใช้สำหรับเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครที่รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประเภท ค ใช้สำหรับผู้ที่รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานครนอกเหนือจากสำนักงานเขต

๑.๓.๓ องค์ประกอบ ๕ ส่วนของแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้แก่ ส่วนที่ ๑ การติดต่อรับบริการ ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการทั่วไปของสำนักงานเขต/หน่วยงานตามประเด็น ๖ ด้าน ส่วนที่ ๓ ความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ในการให้บริการของสำนักงานเขต/หน่วยงาน ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานเขต/หน่วยงานในการให้บริการล่าสุด ส่วนที่ ๕ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

สำเนาออกคือ

(นางสาววิจิตร ขาสอาด)

เจ้าพนักงานธุรการ ส่วนแผนงาน

สำนักงานการต่างประเทศ กรุงเทพมหานคร

๑.๓.๔ ประเด็น ๖ ด้านของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน รวมถึงด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

๑.๓.๕ การจำแนกประเภทหน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานที่ให้บริการระหว่างหน่วยงานภายในเป็นหลัก หน่วยงานที่มีบริการสาธารณะที่ประชาชนทั่วไปใช้ประโยชน์ หน่วยงานที่มีบริการสาธารณะที่คนเข้าไปใช้บริการที่จุดบริการต่าง ๆ จำนวนมาก สำนักงานเขต

๑.๓.๖ การกำหนดระดับคะแนน กำหนดไว้ ๕ ระดับ โดยระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดให้ ๑ คะแนน และระดับความพึงพอใจมากที่สุดให้ ๕ คะแนน

๑.๓.๗ การวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจ/ระดับความสำคัญอยู่ในระดับน้อยที่สุดและค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจ/ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด

๑.๓.๘ การจัดทำรายงาน จำแนกเป็น

- **ปกติ**เพื่อสำหรับหน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการ
ในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร (ลำดับที่ ๑ - ๑๖)

- **ปกติ**สำหรับหน่วยงานที่มีบริการสาธารณะที่ประชาชนทั่วไปใช้ประโยชน์ซึ่งมีผู้รับบริการเป็นข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร และประชาชนทั่วไป จำนวน ๘ หน่วยงาน และหน่วยงานที่มีบริการสาธารณะที่คนเข้าไปใช้บริการที่จุดบริการต่าง ๆ จำนวนมากซึ่งมีผู้รับบริการเป็นข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานครและประชาชนทั่วไป จำนวน ๓ หน่วยงาน รวม ๑๑ หน่วยงาน (ลำดับที่ ๑๗ - ๒๗)

- **ปกติ**สำหรับหน่วยงานระดับสำนักงานเขตซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน ๕๐ หน่วยงาน (ลำดับที่ ๑ - ๕๐)

๑.๓.๙ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครจากผู้รับบริการในกลุ่มข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ข้าราชการการเมือง จำนวน ๒๗ หน่วยงาน

- คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในการรับบริการทั้ง ๖ ด้าน คือ ๓.๗๑๘ - ๔.๖๖๘ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยคะแนนความพึงพอใจแต่ละด้าน พบว่า หน่วยงานได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในหัวข้อ "เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ" สูงกว่าหัวข้ออื่น ๆ และได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในหัวข้อการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานต่ำกว่าหัวข้ออื่น ๆ

- สิ่งที่ได้รับบริการประทับใจในการบริการของหน่วยงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการดี โดยให้บริการเป็นกันเอง อ้อมแอ้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ ทำงานรวดเร็ว แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ให้ความช่วยเหลือ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

- สิ่งที่ได้รับบริการเห็นว่า หน่วยงานควรปรับปรุง ได้แก่ ควรมีความชัดเจนในการสั่งการเพราะมีความซ้ำซ้อนในการทำงาน ควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานเพื่อให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น ลดการทำงานผ่านกระดาษ บางหน่วยงานสถานที่คับแคบที่นั่งรอของผู้มาใช้บริการน้อยมาก เป็นต้น

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวกัญญา ช่างอาจ)

เจ้าพนักงานบริหารงาน

สำนักงานการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

๑.๓.๑๐ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของ กรุงเทพมหานครประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ระดับสำนัก ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบริการสาธารณะที่ ประชาชนทั่วไปใช้ประโยชน์จากผู้รับบริการในกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน ๑๑ หน่วยงาน

- คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในการรับบริการทั้ง ๖ ด้าน คือ

๓.๔๑๕ - ๔.๒๙๖ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ระดับพึงพอใจมาก โดยคะแนนความพึงพอใจแต่ละด้าน พบว่า หน่วยงาน ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในหัวข้อ "เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ" สูงกว่าหัวข้ออื่น ๆ และได้รับคะแนนความ พึงพอใจเฉลี่ยในหัวข้อการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานต่ำกว่าหัวข้ออื่น ๆ

- สิ่งที่ผู้รับบริการประทับใจในการบริการของหน่วยงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานให้ความใส่ใจในการบริการ โดยให้ข้อมูลและจัดส่งเอกสารด้วยความรวดเร็ว ให้ข้อมูล ในการติดต่อชัดเจน มีอัธยาศัยในการให้บริการ ความกระตือรือร้น ใส่ใจการปฏิบัติหน้าที่ มีความตั้งใจในการ แก้ไขปัญหา เป็นต้น

- สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่า หน่วยงานควรปรับปรุง ได้แก่ ระเบียบ ปฏิบัติขั้นตอนการปฏิบัติที่ซับซ้อน ควรมีการลดขั้นตอนลง ควรมีเจ้าหน้าที่คนอื่นให้บริการแทนหาก เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องดังกล่าวไม่อยู่ จำนวนที่นั่งรอรับบริการมีน้อย เป็นต้น

๑.๓.๑๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของ กรุงเทพมหานครประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ระดับสำนักงานเขต จำนวน ๕๐ สำนักงานเขต

- คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในการรับบริการทั้ง ๖ ด้าน คือ

๔.๐๕๖ - ๔.๙๗๘ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคะแนนความพึงพอใจแต่ละด้าน พบว่า หน่วยงาน ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในหัวข้อ "เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ" สูงกว่าหัวข้ออื่น ๆ และได้รับคะแนนความ พึงพอใจเฉลี่ยในหัวข้อการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานต่ำกว่าหัวข้ออื่น ๆ

- สิ่งที่ผู้รับบริการประทับใจในการบริการของหน่วยงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการบริการที่เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส อัธยาศัยดี บริการรวดเร็ว ให้ความสำคัญอย่างละเอียดแจ้ง ขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน การแจกบัตรคิวทำให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น การเปิดให้บริการวันหยุดทำให้ไม่ เสียเวลาทำงาน เป็นต้น

- สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่า หน่วยงานควรปรับปรุง ได้แก่ สถานที่จอดรถ ไกลเกินไปและมีน้อย ไม่เป็นระเบียบ ควรมีป้ายบอกทางไปสถานที่ต่าง ๆ เป็นต้น

๒.จากรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ ครั้งที่ ๒ นำเสนอสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ของสำนักงานการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จากผู้รับบริการในกลุ่ม ข้าราชการ/บุคลากร ครั้งที่ ๑ และครั้งที่ ๒ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ครั้งละ ๑๐๐ คน ผลการศึกษา เป็นดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย (จากการเฉลี่ยความพึงพอใจจากทุกด้าน) ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๓.๘๔๓ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยสามารถเรียงลำดับคะแนนระดับความพึงพอใจ เฉลี่ยรายด้านจากด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดไปยังด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดได้ ดังนี้

๒.๑.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๑๒ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสุภาพ มนุษยสัมพันธ์ และการให้ เกียรติผู้มาติดต่อรับบริการ (๔.๑๑๖) ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกผู้มารับบริการ (๓.๙๕๐) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวพิศมัย

เจ้าพนักงานธุรการ

สำนักงานการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

๑๑๔ ๒

๒.๑.๒ ด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๔๓ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ (๓.๘๘๘) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความหลากหลายของช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน (๓.๘๐๐) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

๒.๑.๓ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๔๒ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ (๓.๘๗๐) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีการแจ้งหรือแสดงขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการ (๓.๗๘๗) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

๒.๑.๔ ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๓๗ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การปรับปรุงความรวดเร็วและความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน (๓.๘๖๗) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (๓.๘๐๕) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

๒.๑.๕ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒๘ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ขั้นตอนการให้บริการบนเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๓.๘๘๐) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกในการถามคำถามหรือแจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์/Line/Facebook/ ฯลฯ (๓.๗๖๘) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

๒.๑.๖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒๔ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ (๓.๘๕๖) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ (๓.๖๖๘) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

๒.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับระดับ ๓.๘๖๗ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ผลสำเร็จในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน (๓.๙๐๖) คิดเป็นระดับความพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การประสานงาน/การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้ขอรับบริการ (๓.๘๔๑) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

๒.๓ สิ่งที่ผู้รับบริการประทับใจในสำนักงานการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การให้บริการรวดเร็ว มีความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ มนุษยสัมพันธ์ และให้เกียรติผู้มาติดต่อ ให้คำแนะนำในกรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติงานได้ชัดเจน และเต็มใจให้บริการ ตอบคำถาม และมีคำแนะนำในการทำหนังสือขออนุญาตข้าราชการไปต่างประเทศ

๒.๔ สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่า สำนักงานการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานครควรปรับปรุง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมด้านต่าง ๆ ให้แพร่หลายมากยิ่งขึ้น การเสนองานให้เร็วขึ้นกว่าเดิม การปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงาน ให้มีความทันสมัย และมีข้อมูลความรู้เกี่ยวกับงานการต่างประเทศมากขึ้น จุดประชาสัมพันธ์ไว้ตอบคำถามเวลาไปติดต่อ สถานที่รองรับผู้มาใช้บริการ และอยากให้เข้าถึงประชาชน และหน่วยงานในด้านการต่างประเทศมากขึ้น

สำเนาจก้อง

(นางสาววิรัช ขาวสะอาด)

เจ้าหน้าที่บริหารงาน

สำนักงานการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

๒.๖ ข้อที่ควรพัฒนา จากผลการศึกษา ดังนี้

- (๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานเกี่ยวกับการแจ้งหรือแสดงขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการ
- (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกี่ยวกับความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกผู้มารับบริการ
- (๓) ด้านการบริหารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เกี่ยวกับความสะดวกในการถามคำถามหรือแจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์/Line/Facebook/ ฯลฯ
- (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน เกี่ยวกับจำนวนที่นั่งรอรับบริการ
- (๕) ด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน เกี่ยวกับ ความหลากหลายของช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน
- (๖) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความเห็นชอบแจ้งเวียนส่วนส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเมือง และฝ่ายบริหารงานทั่วไปเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

พพนพ

(นางสาวพรรณราย จริงจิตร์)

ผู้อำนวยการส่วนแผนงานและส่งเสริมศักยภาพของเมือง
สำนักงานการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ทสธ 1111

๐1/๓๐.๕๐

(นางอนุสรณ์ ชื่นทรง)

ผู้อำนวยการสำนักงานการต่างประเทศ
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

กลุ่มงานแผนงาน

กลุ่มงาน/แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/...

พพนพ

(นางสาวพรรณราย จริงจิตร์)

ผู้อำนวยการส่วนแผนงานและส่งเสริมศักยภาพของเมือง
สำนักงานการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ถ้าเนาออกต้อง

(นางสาว... ..)

เจ้าพนักงาน...

สำนักงานการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร