



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐
ครั้งที่ ๒

สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

เสนอ
กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย
มหาวิทยาลัยศิลปากร
กรกฎาคม ๒๕๖๐

สารบัญ

สารบัญ

สารบัญตาราง

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

๑.๒ วัตถุประสงค์โครงการ

๑.๓ ขอบเขตของการดำเนินโครงการ

๑.๔ วิธีการดำเนินงาน

๑.๔.๑ วิธีการวิจัย

๑.๔.๒ ประชากร

๑.๔.๓ กลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดตัวอย่าง

๑.๔.๔ แบบสอบถาม

๑.๔.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๖ การนำเสนอรายงานการวิจัย

บทที่ ๒ สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐

จากผู้รับบริการในกลุ่มข้าราชการ/บุคลากร

๒.๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจอย่างย่อ

๒.๒ ผลการสำรวจในรายละเอียด

๒.๒.๑ การติดต่อรับบริการ/การสื่อสารกับหน่วยงาน

๒.๒.๒ ความพึงพอใจในการให้บริการทั่วไปของหน่วยงาน

เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานโดยตรง

๒.๒.๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

๒.๒.๔ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ

ภาคผนวก ข ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ภาคผนวก ค ภาพถ่ายการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข

ค

ง

ด

๑

๒

๒

๖

๖

๖

๖

๑๒

๑๕

๑๕

๑๕

๑๗

๑๗

๑๗

๑๗

๑๙

๒๔

๒๖

๓๐

๓๕

๓๖

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 สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จากผู้รับบริการในกลุ่มข้าราชการ/บุคลากร ครั้งที่ ๑ และครั้งที่ ๒ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ครั้งละ ๑๐๐ คน ผลการศึกษาพบว่า

(๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย (จากการเฉลี่ยความพึงพอใจจากทุกด้าน) ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๑๗๘ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยสามารถเรียงลำดับคะแนนระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรายด้านจากด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดไปยังด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดได้ดังนี้

(๑.๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖๖ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือ (๔.๔๔๒) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกผู้มารับบริการ (๔.๒๘๑) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔๕ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ (๔.๒๘๒) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (๔.๒๐๕) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๓) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖๘ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การปรับปรุงทักษะความรู้ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๔.๒๔๗) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การปรับปรุงความรวดเร็วและความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน (๔.๑๒๑) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘๘ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการของหน่วยงาน (๔.๑๕๒) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ (๓.๙๕๙) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๕) ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐๕ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป (๔.๐๑๖) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความหลากหลายของช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน และความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ (๓.๙๘๔) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๖) ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๗๘ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ขั้นตอนการให้บริการบนเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๔.๐๙๒) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีประโยชน์ (๓.๘๙๗) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๒) ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒๑ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การประสานงาน/การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้ขอรับบริการ (๔.๒๗๘) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ กระบวนการในการดำเนินงานของหน่วยงาน (๔.๑๖๒) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๓) สิ่งที่ผู้รับบริการประทับใจในสำนักตรวจสอบภายใน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก ใส่ใจให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ มีการประสานงานที่ดี แก้ไขปัญหาได้ชัดเจน และให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและเป็นแนวทางเดียวกัน มีความเป็นกันเอง ความละเอียดรอบคอบ และความรู้ของเจ้าหน้าที่ความทันสมัย ใช้ IT ในการทำงาน

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

(๕) ข้อที่ควรพัฒนา จากผลการศึกษา ดังนี้

(๕.๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน เกี่ยวกับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

(๕.๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกี่ยวกับความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

(๕.๓) ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เกี่ยวกับเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีประโยชน์

(๕.๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน เกี่ยวกับจำนวนที่นั่งรอรับบริการ

(๕.๕) ด้านการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน เกี่ยวกับ ความหลากหลายของช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน และความสามารถในการแก้ปัญหาในด้านต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

(๕.๖) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เกี่ยวกับการปรับปรุงความรวดเร็วและความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

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

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำแผนคู่มือการตรวจราชการ การช่วยอำนวยความสะดวกตรวจราชการและร่วมออกตรวจราชการกับผู้ตรวจราชการ การจัดทำรายงานและผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการ การวิเคราะห์และประมวลผลรายงานผลการตรวจในภาพรวม การประเมินผลการตรวจราชการ การศึกษาและพัฒนากระบวนการตรวจราชการของกรุงเทพมหานคร และการปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นองค์กรที่ช่วยติดตามความก้าวหน้าการปฏิบัติราชการที่หน่วยงานนำนโยบายแปลงสู่การปฏิบัติ การปฏิบัติภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ตลอดจนการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นและผลักดันให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครให้บรรลุเป้าหมาย “การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ” เป็นเครื่องมือหนึ่งที่บรรจุไว้ในกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ในมิติที่ ๓ ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ประเด็นคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๓.๓ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร และกองงานผู้ตรวจราชการเป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยตรงหรือบุคคลจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกที่มาใช้บริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ซึ่งการสำรวจครอบคลุมประเด็นต่างๆ เช่น

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ความพึงพอใจด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน
๖. ความพึงพอใจด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

ผลที่ได้จากการสำรวจนอกเหนือจากระดับความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ แล้วยังสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อให้ข้อสังเกตและข้อสรุปต่างๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของกรุงเทพมหานครให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

๑.๒ วัตถุประสงค์ของโครงการ

๑.๒.๑ เพื่อทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ระดับ
สำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต จำนวน ๗๗ หน่วยงาน

๑.๒.๒ เพื่อจัดทำสรุปรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต

๑.๒.๓ เพื่อให้หน่วยงานนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจฯ ไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครให้บรรลุเป้าหมาย

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 ซึ่งมีผู้รับบริการ
เป็นข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ข้าราชการการเมือง จำนวน ๑๖ หน่วยงาน ได้แก่

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

(ข) หน่วยงานที่มีบริการสาธารณะที่ประชาชนทั่วไปใช้ประโยชน์ ซึ่งมีผู้รับบริการเป็นข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร และประชาชนทั่วไป จำนวน ๘ หน่วยงาน ได้แก่

๑. สำนักการจราจรและขนส่ง
๒. สำนักการโยธา
๓. สำนักการระบายน้ำ
๔. สำนักเทศกิจ
๕. สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๖. สำนักผังเมือง
๗. สำนักพัฒนาสังคม
๘. สำนักสิ่งแวดล้อม

(ค) หน่วยงานที่มีบริการสาธารณะที่คนเข้าไปใช้บริการที่จุดบริการต่างๆ จำนวนมาก ซึ่งมีผู้รับบริการเป็น ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร และประชาชนทั่วไป จำนวน ๓ หน่วยงาน ได้แก่

๑. สำนักการแพทย์
๒. สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว
๓. สำนักอนามัย

๑.๓.๑.๒ หน่วยงานระดับสำนักงานเขต ซึ่งมีผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน ๕๐ หน่วยงาน ได้แก่

๑. สำนักงานเขตพระนคร
๒. สำนักงานเขตดุสิต
๓. สำนักงานเขตหนองจอก
๔. สำนักงานเขตบางรัก
๕. สำนักงานเขตบางเขน
๖. สำนักงานเขตบางกะปิ
๗. สำนักงานเขตปทุมวัน
๘. สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย
๙. สำนักงานเขตพระโขนง
๑๐. สำนักงานเขตมีนบุรี
๑๑. สำนักงานเขตลาดกระบัง
๑๒. สำนักงานเขตยานนาวา
๑๓. สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์
๑๔. สำนักงานเขตพญาไท
๑๕. สำนักงานเขตธนบุรี
๑๖. สำนักงานเขตบางกอกใหญ่
๑๗. สำนักงานเขตห้วยขวาง

๑๘. สำนักงานเขตคลองสาน
๑๙. สำนักงานเขตดลิ่งชั้น
๒๐. สำนักงานเขตบางกอกน้อย
๒๑. สำนักงานเขตบางขุนเทียน
๒๒. สำนักงานเขตภาษีเจริญ
๒๓. สำนักงานเขตหนองแขม
๒๔. สำนักงานเขตราชบุรณะ
๒๕. สำนักงานเขตบางพลัด
๒๖. สำนักงานเขตดินแดง
๒๗. สำนักงานเขตบึงกุ่ม
๒๘. สำนักงานเขตสาทร
๒๙. สำนักงานเขตบางซื่อ
๓๐. สำนักงานเขตจตุจักร
๓๑. สำนักงานเขตบางคอแหลม
๓๒. สำนักงานเขตประเวศ
๓๓. สำนักงานเขตคลองเตย
๓๔. สำนักงานเขตสวนหลวง
๓๕. สำนักงานเขตจอมทอง
๓๖. สำนักงานเขตดอนเมือง
๓๗. สำนักงานเขตราชเทวี
๓๘. สำนักงานเขตลาดพร้าว
๓๙. สำนักงานเขตวัฒนา
๔๐. สำนักงานเขตบางแค
๔๑. สำนักงานเขตหลักสี่
๔๒. สำนักงานเขตสายไหม
๔๓. สำนักงานเขตคันนายาว
๔๔. สำนักงานเขตสะพานสูง
๔๕. สำนักงานเขตวังทองหลาง
๔๖. สำนักงานเขตคลองสามวา
๔๗. สำนักงานเขตบางนา
๔๘. สำนักงานเขตทวีวัฒนา
๔๙. สำนักงานเขตทุ่งครุ
๕๐. สำนักงานเขตบางบอน

๑.๓.๒ จำนวนตัวอย่างทั้งหมดประมาณ ๓๘,๑๒๐ ตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานแต่ละประเภทเป็นดังนี้

๑.๓.๒.๑ หน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ที่ให้บริการระหว่างหน่วยงานภายในเป็นหลัก จำนวน ๑๖ หน่วยงาน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ข้าราชการการเมือง จำนวนหน่วยงานละ ๒๐๐ ตัวอย่าง

๑.๓.๒.๒ หน่วยงานระดับสำนักที่มีบริการสาธารณะที่ประชาชนทั่วไปใช้ประโยชน์ จำนวน ๘ หน่วยงาน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร จำนวนหน่วยงานละ ๒๐๐ ตัวอย่าง และประชาชนทั่วไป จำนวนหน่วยงานละ ๒๗๐ ตัวอย่าง รวมจำนวนหน่วยงานละ ๔๗๐ ตัวอย่าง

๑.๓.๒.๓ หน่วยงานระดับสำนักที่มีบริการสาธารณะที่คนเข้าไปใช้บริการที่จุดบริการต่างๆ จำนวนมาก จำนวน ๓ หน่วยงาน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร จำนวนหน่วยงานละ ๒๐๐ ตัวอย่าง และประชาชนทั่วไป จำนวนหน่วยงานละ ๖๐๐ ตัวอย่าง รวมจำนวนหน่วยงานละ ๘๐๐ ตัวอย่าง

๑.๓.๒.๔ หน่วยงานระดับสำนักงานเขต จำนวน ๕๐ หน่วยงาน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนทั่วไป โดยกำหนดสัดส่วนตามขนาดตัวอย่าง จำนวนหน่วยงานละ ๕๔๐-๖๐๐ ตัวอย่าง ดังนี้

- ประชากร ๑-๕๐,๐๐๐ คน สํารวจข้อมูล ๒ ครั้งๆละ ๒๗๐ ตัวอย่าง รวม ๕๔๐ ตัวอย่าง

- ประชากร ๕๐,๐๐๑-๑๐๐,๐๐๐ คน สํารวจข้อมูล ๒ ครั้งๆละ ๒๘๐ ตัวอย่าง รวม ๕๖๐ ตัวอย่าง

- ประชากร ๑๐๐,๐๐๑-๑๕๐,๐๐๐ คน สํารวจข้อมูล ๒ ครั้งๆละ ๒๙๐ ตัวอย่าง รวม ๕๘๐ ตัวอย่าง

- ประชากร ๑๕๐,๐๐๑-๒๐๐,๐๐๐ คน สํารวจข้อมูล ๒ ครั้งๆละ ๓๐๐ ตัวอย่าง รวม ๖๐๐ ตัวอย่าง

๑.๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล ๒ ครั้ง คือ

๑.๓.๓.๑ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ ๑ ระหว่างเดือน มีนาคม - เมษายน ๒๕๖๐ โดยเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง ร้อยละ ๕๐ ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด คิดเป็น ๑๙,๐๖๐ ตัวอย่าง

๑.๓.๓.๒ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ ๒ ระหว่างเดือน พฤษภาคม - มิถุนายน ๒๕๖๐ โดยเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง ร้อยละ ๕๐ ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด คิดเป็น ๑๙,๐๖๐ ตัวอย่าง

๑.๔ วิธีการดำเนินงาน

๑.๔.๑ วิธีการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ นี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเก็บข้อมูลโดยการสำรวจ โดยเก็บข้อมูลจากหน่วยที่สนใจศึกษาโดยตรงได้แก่ ผู้ใช้บริการของหน่วยงานกรุงเทพมหานครในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ การเก็บรวบรวมข้อมูลทำโดยการสำรวจด้วยตัวอย่าง (Sample Survey) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลจากเพียงบางหน่วยของประชากร ซึ่งช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ข้อมูลที่ได้จากตัวอย่างที่ได้ สามารถนำมาใช้อ้างอิงถึงประชากรโดยใช้วิธีการทางสถิติต่อไป

๑.๔.๒ ประชากร

ประชากร ในการสำรวจครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือบุคคลจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกที่มารับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานครทั้งระดับสำนัก/สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต ดังนี้

๑.๔.๒.๑ หน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ที่ให้บริการระหว่างหน่วยงานภายในเป็นหลัก จำนวน ๑๖ หน่วยงาน ประชากรคือผู้ใช้บริการ ซึ่งมีกลุ่มเดียวคือ ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ข้าราชการการเมือง

๑.๔.๒.๒ หน่วยงานระดับสำนัก ที่มีบริการสาธารณะที่ประชาชนทั่วไปใช้ประโยชน์ จำนวน ๘ หน่วยงาน ประชากรคือผู้ใช้บริการ ซึ่งมี ๒ กลุ่มคือ (๑) ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร และ (๒) ประชาชนทั่วไป

๑.๔.๒.๓ หน่วยงานระดับสำนัก ที่มีบริการสาธารณะที่คนเข้าไปใช้บริการที่จุดบริการต่างๆ จำนวนมาก จำนวน ๓ หน่วยงาน ประชากรคือผู้ใช้บริการ ซึ่งมี ๒ กลุ่มคือ (๑) ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร และ (๒) ประชาชนทั่วไป

๑.๔.๒.๔ หน่วยงานระดับสำนักงานเขต จำนวน ๕๐ หน่วยงาน ประชากรคือผู้ใช้บริการ ซึ่งมีกลุ่มเดียว คือ ประชาชนทั่วไป

๑.๔.๓ กลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการในฐานะตัวแทนของผู้รับบริการของหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต

การกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ในการสำรวจนี้ กระทำตามหลักสถิติ โดยจำนวนตัวอย่างจะขึ้นอยู่กับ (๑) จำนวนประชากร (๒) ระดับความผิดพลาดที่รับได้ (Margin of Error) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคำตอบที่ได้จากตัวอย่างใกล้เคียงกับคำตอบของประชากรมากเพียงใด และ (๓) ความเชื่อมั่น (Confidence Level) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรได้อย่างถูกต้องเพียงใด สามารถคำนวณได้ด้วยสูตรทางคณิตศาสตร์ ดังสมการ ๑ นี้

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

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 ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ได้มีมติในการแบ่งสัดส่วนในการสำรวจในตัวอย่างผู้ให้บริการกลุ่มต่างๆ 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.	สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๖.	สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	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.	สำนักงานการต่างประเทศ 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.	สำนักเทศกิจ	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
๒๐๐ ตัวอย่าง รวมจำนวนหน่วยงานละ ๘๐๐ ตัวอย่าง ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑.๔
ตารางที่ ๑.๔ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนัก ที่มีบริการสาธารณะที่คนเข้าไปใช้บริการ
ที่จุดบริการต่างๆ 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 ๑๗ สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตดุสิต สำนักงานเขตบางกะปิ สำนักงานเขตมีนบุรี สำนักงานเขต
ธนบุรี สำนักงานเขตคลองสาน สำนักงานเขตบางกอกน้อย สำนักงานเขตภาษีเจริญ สำนักงานเขตดินแดง
สำนักงานเขตปทุมวัน สำนักงานเขตบางซื่อ สำนักงานเขตคลองเตย สำนักงานเขตสวนหลวง สำนักงานเขต
ลาดพร้าว สำนักงานเขตหลักสี่ สำนักงานเขตวังทองหลาง สำนักงานเขตทุ่งครุ สำนักงานเขตบางบอน

• ประชากร ๑๕๐,๐๐๑-๒๐๐,๐๐๐ คน จำนวนสำนักงานเขตละ ๖๐๐ ตัวอย่าง
จำนวน ๑๒ สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตหนองจอก สำนักงานเขตบางเขน สำนักงานเขตลาดกระบัง
สำนักงานเขตบางขุนเทียน สำนักงานเขตหนองแขม สำนักงานเขตจตุจักร สำนักงานเขตประเวศ สำนักงาน
เขตจอมทอง สำนักงานเขตดอนเมือง สำนักงานเขตบางแค สำนักงานเขตสายไหม สำนักงานเขตคลองสามวา
ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑.๕

ตารางที่ ๑.๕ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนักงานเขต

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ประชากร	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.	สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย	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	๑๕๕,๓๘๙	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.	สำนักงานเขตป้อมปราบ	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

ตารางที่ ๑.๕ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนักงานเขต (ต่อ)

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ประชากร	จำนวนที่สำรวจ		รวม
๔๙.	สำนักงานเขตทุ่งครุ	๑๒๐,๖๑๓	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๕๐.	สำนักงานเขตบางบอน	๑๐๗,๓๔๗	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
	รวม	๕,๖๙๖,๕๐๙	๑๔,๓๘๐	๑๔,๓๘๐	๒๘,๗๖๐

๑.๔.๔ แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐
ทำการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

๑.๔.๔.๑ ประเภทของแบบสอบถาม

เนื่องด้วยกลุ่มผู้ให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร มีความ
แตกต่างกัน ดังนั้น แบบสอบถามในการวิจัยจึงมี ๓ รูปแบบ ได้แก่

(ก) แบบสอบถามประเภท ก เป็นแบบสอบถามสำหรับประชาชนทั่วไปประเมิน
การใช้บริการสำนักงานเขต

(ข) แบบสอบถามประเภท ข เป็นแบบสอบถามสำหรับข้าราชการ/ลูกจ้าง
กรุงเทพมหานครประเมินการใช้บริการหน่วยงานภายในเป็นหลัก

(ค) แบบสอบถามประเภท ค เป็นแบบสอบถามสำหรับประชาชนทั่วไปประเมิน
การใช้บริการสาธารณะของหน่วยงาน

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 เป็นส่วนที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อรับบริการ/การสื่อสารกับหน่วยงาน เพื่อสอบถามความถี่และช่องทางในการติดต่อกับหน่วยงาน

(ข) ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการทั่วไปของหน่วยงานเมื่อท่านมาติดต่อหน่วยงานโดยตรง เป็นการสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานซึ่งจะเน้นการสอบถามเจ้าหน้าที่ระหว่างหน่วยงานภายในที่ใช้บริการจากจุดบริการ (Counter) ของหน่วยงานเป็นหลัก โดยสำรวจความพึงพอใจใน ๖ ด้าน ได้แก่ (๑) กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน (๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน (๔) สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน (๕) การปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน (๖) การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน และ สำรวจความพึงพอใจในภาพรวม นอกจากนี้ยังสำรวจการให้ความสำคัญกับบริการทั้ง ๖ ด้านของผู้ใช้บริการ

(ค) ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน เป็นการสอบถามข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

(ง) ส่วนที่ 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

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากความพึงพอใจในการให้บริการและระดับความสำคัญของการให้บริการแต่ละด้าน 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) การพิจารณาแบบสอบถามและแนวทางการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจโดยคณะกรรมการพิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินการและแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่แต่งตั้งโดยหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

(ค) การปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการพิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินการและแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่แต่งตั้งโดยหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

(ง) การประชุมชี้แจงการดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และมหาวิทยาลัยศิลปากร ระหว่างวันที่ ๑๔-๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ ห้องประชุมการณยสภา คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช 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

(ง) การทดลองใช้แบบสอบถามกับประชาชนทั่วไป ข้าราชการและลูกจ้าง กรุงเทพมหานคร 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 หน่วยงาน ๆ ละ ๓ ชุด รวม ๓๓ ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับคือ .๙๗๘๓

(ข) การอนุมัติให้ใช้แบบสอบถามโดยคณะกรรมการพิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินการและแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร 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 ในกรณีที่เป็นการใช้บริการระหว่างหน่วยงานและผู้ให้บริการเป็นข้าราชการและลูกจ้างของกรุงเทพมหานคร

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ได้ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานของกรุงเทพมหานครระดับสำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต เพื่อให้ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ใช้ในการติดตามความก้าวหน้า การปฏิบัติราชการที่หน่วยงานนโยบายแปลงสู่การปฏิบัติภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ตลอดจนการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

๑.๕.๒ ได้รับทราบความพึงพอใจและทัศนคติของผู้รับบริการมีต่อหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้หน่วยงานดังกล่าวนำมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครให้บรรลุเป้าหมาย

๑.๕.๓ ได้รับทราบสถิติ ข้อมูลและข้อสังเกต อื่นๆ เกี่ยวกับผู้รับบริการจากหน่วยงานของ กรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานต่างๆสามารถนำมาใช้ในการวางแผน ปรับปรุง หรือพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในอนาคต

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 สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จากผู้รับบริการในกลุ่มข้าราชการ/บุคลากร

๒.๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจอย่างย่อ

จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ๒ ครั้ง ๆ ละ ๑๐๐ คน ได้สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ด้าน	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๒๔๓	๔.๒๔๖	๔.๒๔๕	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๖๒	๔.๒๖๙	๔.๓๖๖	มาก
การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	๓.๙๙๙	๓.๙๕๗	๓.๙๗๘	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	๔.๐๗๓	๔.๑๒๒	๔.๐๙๘	มาก
การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	๔.๐๓๐	๓.๙๗๙	๔.๐๐๕	มาก
การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๑๖๕	๔.๑๗๐	๔.๑๖๘	มาก
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย ๖ ด้าน	๔.๑๖๘	๔.๑๘๗	๔.๑๗๘	มาก

๒.๑.๑ ความพึงพอใจการให้บริการทั่วไปของหน่วยงาน เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานโดยตรง
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย (จากการเฉลี่ยความพึงพอใจจากทุกด้าน) ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๑๗๘
คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยมี

- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับ
คะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๓๖๖ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก
- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบริการผ่านระบบ
อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๓.๙๗๘ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒ ผลการสำรวจในรายละเอียด

๒.๒.๑ การติดต่อรับบริการ/การสื่อสารกับหน่วยงาน

๒.๒.๑.๑ ความถี่ในการติดต่อหน่วยงาน

จำนวนครั้งที่ติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อปี	๒๖	๒๖.๐๐	๑๗	๑๗.๐๐
๒-๖ ครั้งต่อปี	๕๗	๕๗.๐๐	๖๙	๖๙.๐๐
๗-๑๒ ครั้งต่อปี	๑๓	๑๓.๐๐	๖	๖.๐๐
ไม่ตอบ	๔	๔.๐๐	๘	๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๑.๒ ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับหน่วยงาน

ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไปด้วยตนเอง	๘๔	๘๔.๐๐	๗๓	๗๓.๐๐
โทรศัพท์ หรือ SMS	๗๓	๗๓.๐๐	๘๘	๘๘.๐๐
จดหมาย	๑๐	๑๐.๐๐	๒๔	๒๔.๐๐
อีเมลล์	๑๕	๑๕.๐๐	๒๐	๒๐.๐๐
เว็บไซต์ของหน่วยงาน	๑๖	๑๖.๐๐	๒๔	๒๔.๐๐
Social Media เช่น Facebook, Line, Instagram	๑๐	๑๐.๐๐	๑๒	๑๒.๐๐
อื่นๆ	-	-	-	-

หมายเหตุ: ไม่มียอดรวมเนื่องจากเลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

๒.๒.๑.๓ ช่องทางที่ต้องการให้หน่วยงานติดต่อ

ช่องทางที่ต้องการให้ติดต่อ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โทรศัพท์ หรือ SMS	๘๔	๘๔.๐๐	๘๓	๘๓.๐๐
จดหมาย	๑๖	๑๖.๐๐	๔๖	๔๖.๐๐
อีเมลล์	๓๒	๓๒.๐๐	๔๓	๔๓.๐๐
เว็บไซต์ของหน่วยงาน	๒๖	๒๖.๐๐	๕๖	๕๖.๐๐
ป้ายขนาดใหญ่ในชุมชน	-	-	-	-
Application บนมือถือ	๑๔	๑๔.๐๐	๓๖	๓๖.๐๐
Social Media เช่น Facebook, Line, Instagram	๓๓	๓๓.๐๐	๓๕	๓๕.๐๐
อื่นๆ	-	-	-	-

หมายเหตุ: ไม่มียอดรวมเนื่องจากเลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

๒.๒.๒ ความพึงพอใจในการให้บริการทั่วไปของหน่วยงาน เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานโดยตรง

๒.๒.๒.๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๒๓๐	๔.๓๐๙	๔.๒๗๐	มาก
(๒) มีการแจ้งหรือแสดงขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ ในการดำเนินการ	๔.๒๓๐	๔.๒๘๑	๔.๒๕๖	มาก
(๓) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๒๐	๔.๑๘๙	๔.๒๐๕	มาก
(๔) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔.๒๔๐	๔.๒๑๙	๔.๒๓๐	มาก
(๕) การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๐๓	๔.๒๖๐	๔.๒๘๒	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๔.๒๔๓	๔.๒๔๖	๔.๒๔๕	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการของหน่วยงาน เท่ากับ ๔.๒๔๕ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ (๔.๒๘๒) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ (๔.๒๐๕) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) ความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือ	๔.๔๘๐	๔.๔๐๔	๔.๔๔๒	มาก
(๒) ความสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ และ การให้เกียรติผู้มาติดต่อรับบริการ	๔.๕๑๐	๔.๒๙๙	๔.๔๐๕	มาก
(๓) ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกผู้มารับบริการ	๔.๔๓๐	๔.๑๓๑	๔.๒๘๑	มาก
(๔) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย เป็นไปในแนวทางเดียวกัน	๔.๔๓๐	๔.๒๓๕	๔.๓๓๓	มาก

๒.๒.๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๕) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๔๖๐	๔.๒๘๓	๔.๓๗๒	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๔.๔๖๒	๔.๒๖๙	๔.๓๖๖	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ ๔.๓๖๖ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือ (๔.๔๕๒) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกผู้มารับบริการ (๔.๒๘๑) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๓ การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ ขั้นตอนการให้บริการบนเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๔.๑๓๐	๔.๐๕๓	๔.๐๙๒	มาก
(๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง และทันสมัยของ ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์หน่วยงาน/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๔.๐๘๐	๔.๐๒๑	๔.๐๕๑	มาก
(๓) ความสะดวกในการให้บริการผ่านทาง เว็บไซต์หน่วยงาน/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๓.๙๒๙	๓.๙๔๖	๓.๙๓๘	มาก
(๔) ความสะดวกในการถามคำถามหรือ แจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๓.๙๔๙	๓.๘๘๓	๓.๙๑๖	มาก
(๕) เว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีประโยชน์	๓.๘๙๙	๓.๘๙๔	๓.๘๙๗	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๓.๙๙๙	๓.๙๕๗	๓.๙๗๘	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เท่ากับ ๓.๙๗๘ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ขั้นตอนการให้บริการบนเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๔.๐๙๒) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีประโยชน์ (๓.๘๙๗) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๔ สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการของหน่วยงาน	๔.๑๐๐	๔.๒๐๔	๔.๑๕๒	มาก
(๒) ความชัดเจนของป้าย ข้อความ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	๔.๐๘๐	๔.๒๑๔	๔.๑๔๗	มาก
(๓) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	๔.๑๒๐	๔.๑๕๕	๔.๑๓๘	มาก
(๔) จำนวนที่นั่งรอรับบริการ	๔.๐๐๐	๓.๙๑๘	๓.๙๕๙	มาก
(๕) จำนวนห้องน้ำและความสะดวกในการใช้บริการ	๔.๐๐๐	๓.๙๑๘	๓.๙๕๙	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๔.๐๗๓	๔.๑๒๒	๔.๐๙๘	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน เท่ากับ ๔.๐๙๘ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการของหน่วยงาน (๔.๑๕๒) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ (๓.๙๕๙) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๕ การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) ความหลากหลายของช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	๔.๐๒๐	๓.๙๔๗	๓.๙๘๔	มาก
(๒) ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป	๔.๐๑๐	๔.๐๒๑	๔.๐๑๖	มาก
(๓) ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๐๑๐	๓.๙๕๘	๓.๙๘๔	มาก
(๔) การดำเนินการตามข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔.๐๖๑	๓.๙๕๗	๔.๐๐๙	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๔.๐๓๐	๓.๙๗๙	๔.๐๐๕	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน เท่ากับ ๔.๐๐๕ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป (๔.๐๑๖) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความหลากหลายของช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน และความสามารถในการแก้ปัญหาด้านต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ (๓.๙๘๔) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๖ การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) การปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๓๐	๔.๑๘๒	๔.๑๕๖	มาก
(๒) การปรับปรุงทักษะ ความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๑๐	๔.๒๘๓	๔.๒๔๗	มาก
(๓) การปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๑๖๐	๔.๑๑๑	๔.๑๓๖	มาก
(๔) การปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	๔.๒๒๐	๔.๑๓๑	๔.๑๗๖	มาก

๒.๒.๒.๖ การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๕) การปรับปรุงความรวดเร็วและ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือ ข้อร้องเรียน	๔.๑๐๑	๔.๑๔๑	๔.๑๒๑	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๔.๑๖๕	๔.๑๗๐	๔.๑๖๘	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการปรับปรุงและพัฒนาการ
ให้บริการของหน่วยงาน เท่ากับ ๔.๑๖๘ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การปรับปรุงทักษะ ความรู้
ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๔.๒๔๗) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การปรับปรุงความรวดเร็วและ
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน (๔.๑๒๑) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๗ ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมทั้ง ๖ ด้าน

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม	๔.๑๐๐	๔.๑๘๒	๔.๑๔๑	มาก

สรุปได้ว่า เมื่อให้ผู้ใช้บริการประเมินบริการในภาพรวม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
โดยรวม ได้รับคะแนนระดับ ๔.๑๔๑ หรือระดับพึงพอใจมาก ซึ่งต่ำกว่าคะแนนที่ได้จากการเฉลี่ย (๔.๑๗๘)

๒.๒.๒.๘ ความสำคัญของบริการด้านต่างๆ

บริการด้านต่างๆ	คะแนนความสำคัญเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ หน่วยงาน	๔.๓๗๐	๔.๓๘๘	๔.๓๗๙	มาก
(๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๒๐	๔.๔๘๐	๔.๔๕๐	มาก
(๓) การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของหน่วยงาน	๔.๒๗๐	๔.๒๗๖	๔.๒๗๓	มาก
(๔) สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	๔.๒๖๐	๔.๓๕๑	๔.๓๐๕	มาก
(๕) การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	๔.๔๓๐	๔.๔๒๙	๔.๔๒๙	มาก
(๖) การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ของหน่วยงาน	๔.๔๓๐	๔.๔๓๓	๔.๔๓๑	มาก

สรุปได้ว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับบริการด้านต่างๆ แตกต่างกันไป โดย

(ก) บริการด้านที่มีค่าคะแนนความสำคัญเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๔๕๐ คิดเป็นระดับสำคัญมาก

(ข) บริการด้านที่มีค่าคะแนนความสำคัญเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๒๗๓ คิดเป็นระดับสำคัญมาก

๒.๒.๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

๒.๒.๓.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) การประสานงาน/การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้ขอรับบริการ	๔.๒๙๐	๔.๒๖๕	๔.๒๗๘	มาก
(๒) กระบวนการในการดำเนินงานของหน่วยงาน	๔.๑๘๐	๔.๑๔๔	๔.๑๖๒	มาก
(๓) ผลสำเร็จในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน	๔.๒๙๐	๔.๑๔๓	๔.๒๑๖	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๔.๒๕๔	๔.๑๘๗	๔.๒๒๑	มาก

สรุปได้ว่า เมื่อให้ผู้ใช้บริการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ย ระดับ ๔.๒๒๑ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การประสานงาน/การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้ขอรับบริการ (๔.๒๗๘) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ กระบวนการในการดำเนินงานของหน่วยงาน (๔.๑๖๒) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๓.๒ สิ่งที่ประทับใจของหน่วยงาน

จากคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการได้ระบุสิ่งที่ประทับใจของหน่วยงาน ดังนี้

ความคิดเห็น	ความถี่	
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก ใส่ใจให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ มีการประสานงานที่ดี แก้ไขปัญหาได้ชัดเจน และให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและเป็นแนวทางเดียวกัน มีความเป็นกันเอง	๘	๑
ความละเอียดรอบคอบ และความรู้ของเจ้าหน้าที่	๕	-
ความทันสมัย ใช้ IT ในการทำงาน	๑	-

๒.๒.๓.๓ สิ่งที่ควรปรับปรุงของหน่วยงาน

จากคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการได้ระบุสิ่งที่ควรปรับปรุงของหน่วยงาน ดังนี้

ความคิดเห็น	ความถี่	
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒
ความคับแคบของสถานที่	๑	-
การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานทางโทรศัพท์ บางครั้งไม่มีผู้รับสาย ซึ่งติดต่อจำนวนหลายครั้ง	๑	-
เจ้าหน้าที่ควรพูดจาให้ไพเราะ อำนวยความสะดวกในการประสานงานต่าง ๆ ด้วย	๑	-
ควรปรับปรุงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้รับตรวจจะต้องเป็นพี่เลี้ยงให้กับหน่วยงานอื่น และคอยช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ แต่ที่ผ่านมา เจ้าหน้าที่มักหาข้อจับผิดแล้วขยายผล ทำให้การดำเนินการมีปัญหามากขึ้น	๑	-

๒.๒.๓.๔ การรู้จักพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

การรู้จักพระราชบัญญัติ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก	๘๓	๘๓.๐๐	๖๑	๖๑.๐๐
ไม่รู้จัก	๑๖	๑๖.๐๐	๓๖	๓๖.๐๐
ไม่ตอบ	๑	๑.๐๐	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

การสำรวจครั้งที่ ๑ ผู้รับบริการร้อยละ ๘๓.๐๐ รู้จักพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวก
 สะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และร้อยละ ๑๖.๐๐ ไม่รู้จักพระราชบัญญัติฯ
 การสำรวจครั้งที่ ๒ ผู้รับบริการร้อยละ ๖๑.๐๐ รู้จักพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก
 ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และร้อยละ ๓๙.๐๐ ไม่รู้จักพระราชบัญญัติฯ

๒.๒.๔ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๒.๒.๔.๑ เพศ

เพศ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๓๙	๓๙.๐๐	๒๔	๒๔.๐๐
หญิง	๕๘	๕๘.๐๐	๗๖	๗๖.๐๐
ไม่ตอบ	๓	๓.๐๐	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๒ อายุ

อายุ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑๘-๒๕ ปี	-	-	๓	๓.๐๐
๒๖-๓๐ ปี	๙	๙.๐๐	๓	๓.๐๐
๓๑-๓๕ ปี	๒	๒.๐๐	๘	๘.๐๐
๓๖-๔๐ ปี	๒๕	๒๕.๐๐	๒๔	๒๔.๐๐
๔๑-๔๕ ปี	๒๑	๒๑.๐๐	๒๓	๒๓.๐๐
๔๖-๕๐ ปี	๑๘	๑๘.๐๐	๒๐	๒๐.๐๐
๕๑-๕๕ ปี	๑๖	๑๖.๐๐	๑๒	๑๒.๐๐
๕๖-๖๐ ปี	๖	๖.๐๐	๗	๗.๐๐
๖๑ ปีขึ้นไป	-	-	-	-
ไม่ตอบ	๓	๓.๐๐	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	-	-	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๑.๐๐	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	-	๓	๓.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๕	๕.๐๐	๓	๓.๐๐
ปริญญาตรี	๓๔	๓๔.๐๐	๔๔	๔๔.๐๐
ปริญญาโทขึ้นไป	๕๗	๕๗.๐๐	๕๐	๕๐.๐๐
อื่น ๆ	-	-	-	-
ไม่ตอบ	๓	๓.๐๐	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๔ ตำแหน่ง

ตำแหน่ง	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	๙๒	๙๒.๐๐	๙๗	๙๗.๐๐
ข้าราชการการเมือง	๑	๑.๐๐	-	-
ลูกจ้างประจำ	๒	๒.๐๐	๓	๓.๐๐
ลูกจ้างชั่วคราว	๑	๑.๐๐	-	-
ลูกจ้างโครงการ	-	-	-	-
อื่น ๆ	๑	๑.๐๐	-	-
ไม่ตอบ	๓	๓.๐๐	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๕ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๖ เดือน - ๕ ปี	๑๑	๑๑.๐๐	๙	๙.๐๐
๖-๑๐ ปี	๑๘	๑๘.๐๐	๑๐	๑๐.๐๐
๑๑-๑๕ ปี	๓๐	๓๐.๐๐	๓๐	๓๐.๐๐
๑๖-๒๐ ปี	๑๗	๑๗.๐๐	๑๗	๑๗.๐๐
๒๑-๒๕ ปี	๑๑	๑๑.๐๐	๒๓	๒๓.๐๐
๒๖ ปี ขึ้นไป	๙	๙.๐๐	๑๑	๑๑.๐๐
อื่นๆ	๑	๑.๐๐	-	-
ไม่ตอบ	๓	๓.๐๐	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ผู้สำรวจ	แบบสอบถามประเภท ข	/ /	สถานที่ที่สำรวจ ที่หน่วยงาน
----------	-------------------	-----	-----------------------------



แบบสอบถามความพึงพอใจของข้าราชการ/บุคลากรที่รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐
หน่วยงาน.....(หมายเลข)



เรียน ท่านผู้รับบริการหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

ด้วยกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานในกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการและการบริหารงานจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการบริหารงานต่อไป

ส่วนที่ ๑ การติดต่อรับบริการ/การสื่อสารกับหน่วยงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

๑.๑ ความถี่ในการติดต่อหน่วยงาน

- ☐ (๑) ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อปี ☐ (๒) ๒-๖ ครั้งต่อปี
☐ (๓) ๗-๑๒ ครั้งต่อปี ☐ (๔) มากกว่า ๑๒ ครั้งต่อปี

๑.๒ ท่านติดต่อ/สื่อสารกับหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ (๑) ไปด้วยตนเอง ☐ (๒) โทรศัพท์ หรือ SMS
☐ (๓) จดหมาย ☐ (๔) อีเมลล์
☐ (๕) เว็บไซต์ของหน่วยงาน ☐ (๖) Social Media เช่น Facebook, Line, Instagram
☐ (๗) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๑.๓ ท่านต้องการให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ติดต่อสื่อสารกับท่านช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ (๑) โทรศัพท์ หรือ SMS ☐ (๒) จดหมาย
☐ (๓) อีเมลล์ ☐ (๔) เว็บไซต์ของหน่วยงาน
☐ (๕) ป้ายขนาดใหญ่ในชุมชน ☐ (๖) Application บนมือถือ
☐ (๗) Social Media เช่น Facebook, Line ☐ (๘) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการทั่วไปของหน่วยงาน เมื่อท่านมาติดต่อหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร โดยตรง

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ในด้านต่างๆ อย่างไรบ้าง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ข้อที่	ประเด็น	พึงพอใจ มากที่สุด (๕)	พึงพอใจ มาก (๔)	พึงพอใจ ปานกลาง (๓)	พึงพอใจ น้อย (๒)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (๑)	ตอบไม่ได้/ ไม่เคยใช้ บริการ
๒.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน							
(๑)	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	มีการแจ้งหรือแสดง ขั้นตอน ระยะเวลา และ เอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๓)	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๔)	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๕)	การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
(๑)	ความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	ความสุภาพ มนุษยสัมพันธ์ และการให้เกียรติผู้มาติดต่อรับบริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๓)	ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และ อำนวยความสะดวกผู้มารับบริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๔)	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยเป็นไปในแนวทาง เดียวกัน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๕)	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หามล ประโยชน์ในทางมิชอบ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
๒.๓ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน							
(๑)	ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ขั้นตอนการ ให้บริการ เช่น เว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	ความครบถ้วน ถูกต้อง และทันสมัยของข้อมูลที่ แสดง เช่น ในเว็บไซต์หน่วยงาน/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๓)	ความสะดวกในการยื่นคำร้อง เช่น ทางเว็บไซต์ หน่วยงาน/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๔)	ความสะดวกในการถามคำถามหรือแจ้งปัญหา เช่น ผ่านทางเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๕)	การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ สามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีประโยชน์	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A

ข้อที่	ประเด็น	พึงพอใจ มากที่สุด (๕)	พึงพอใจ มาก (๔)	พึงพอใจ ปานกลาง (๓)	พึงพอใจ น้อย (๒)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (๑)	ตอบไม่ได้/ ไม่เคยใช้ บริการ
๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน							
(๑)	ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการจากทางเข้า หน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	ความชัดเจนของป้าย ข้อความ สัญลักษณ์บอกจุด บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๓)	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ ให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๔)	จำนวนที่นั่งรอรับบริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๕)	จำนวนห้องน้ำและความสะอาด (**หัวข้อนี้จะไม่ นำไปคิดคะแนนของหน่วยงาน**) หมายเหตุ : ห้องน้ำของหน่วยงานใน กทม. ๑ รับผิดชอบโดยกองกลาง, ห้องน้ำของหน่วยงานใน กทม. ๒ รับผิดชอบโดยสำนักการโยธาและจ้างดูแล ความสะอาดโดยสำนักสิ่งแวดล้อม และบาง หน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบห้องน้ำของหน่วยงาน นั้นๆ เอง	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
๒.๕ ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน							
(๑)	ความหลากหลายของช่องทางในการรับปัญหา/ ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๓)	ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านต่างๆ ได้ตรง ตามความต้องการของผู้รับบริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๔)	การดำเนินการตามข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
๒.๖ ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน							
(๑)	การปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	การปรับปรุงทักษะ ความรู้ ความสามารถและ บุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๓)	การปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคาร สถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๔)	การปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการ ให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๕)	การปรับปรุงความรวดเร็วและความสามารถในการ การแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
๒.๗ ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวมทั้ง ๖ ด้าน (๒.๑-๒.๖)							
(๑)	ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A

ส่วนที่ ๓ ความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ในการให้บริการของหน่วยงาน

คำถาม ปัจจัยต่างๆ ในการให้บริการของหน่วยงานมีความสำคัญต่อท่านอย่างไรบ้าง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	ประเด็น	สำคัญ มากที่สุด (๕)	สำคัญ มาก (๔)	สำคัญ ปานกลาง (๓)	สำคัญ น้อย (๒)	สำคัญ น้อยที่สุด (๑)
(๑)	กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
(๒)	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
(๓)	การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
(๔)	สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
(๕)	การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
(๖)	การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจในการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

๔.๑ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงานอย่างไร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	ประเด็น	พึงพอใจ มากที่สุด (๕)	พึงพอใจ มาก (๔)	พึงพอใจ ปานกลาง (๓)	พึงพอใจ น้อย (๒)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (๑)	ตอบไม่ได้/ ไม่เคยใช้ บริการ
(๑)	การประสานงาน/การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้ขอรับบริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	กระบวนการในการดำเนินงานของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๓)	ผลสำเร็จในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A

๔.๒ สิ่งประทับใจในการให้บริการของหน่วยงาน

๔.๓ สิ่งที่ต้องปรับปรุงในการให้บริการของหน่วยงาน

๔.๔ ท่านรู้จักพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ หรือไม่

☐ (๑) รู้จัก

☐ (๒) ไม่รู้จัก

ส่วนที่ ๕ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

๕.๑ เพศ

- ☐ (๑) ชาย ☐ (๒) หญิง

๕.๒ อายุ (นับปี)

- ☐ (๑) ๑๘-๒๕ ปี ☐ (๒) ๒๖-๓๐ ปี
☐ (๓) ๓๑-๓๕ ปี ☐ (๔) ๓๖-๔๐ ปี
☐ (๕) ๔๑-๔๕ ปี ☐ (๖) ๔๖-๕๐ ปี
☐ (๗) ๕๑-๕๕ ปี ☐ (๘) ๕๖-๖๐ ปี
☐ (๙) ๖๑ ปีขึ้นไป

๕.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ (๑) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ (๒) มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ (๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ (๔) อนุปริญญา/ปวส.
☐ (๕)ปริญญาตรี ☐ (๖) ปริญญาโทขึ้นไป
☐ (๗) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๕.๔ ตำแหน่ง

- ☐ (๑) ข้าราชการ ☐ (๒) ข้าราชการการเมือง
☐ (๓) ลูกจ้างประจำ ☐ (๔) ลูกจ้างชั่วคราว
☐ (๕) ลูกจ้างโครงการ ☐ (๖) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๕.๕ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

- ☐ (๑) ๖ เดือน - ๕ ปี ☐ (๒) ๖-๑๐ ปี
☐ (๓) ๑๑-๑๕ ปี ☐ (๔) ๑๖-๒๐ ปี
☐ (๕) ๒๑-๒๕ ปี ☐ (๖) ๒๖ ปี ขึ้นไป



ขอขอบคุณที่ช่วยสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม
เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ภาคผนวก ข

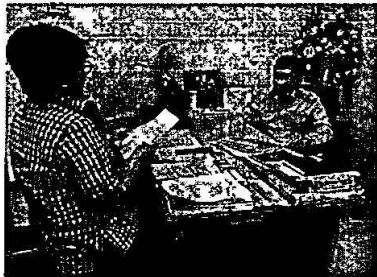
ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานที่ให้บริการระหว่างหน่วยงานภายในเป็นหลัก

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน	วันเวลาที่สำรวจ		
			รอบที่ ๑	รอบที่ ๒	ผู้รับผิดชอบ
๑	สำนักการคลัง	๑๐๐	๑,๙,๑๖,๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๒,๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๐	มศก.
๒	สำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑,๙,๑๖,๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๒,๒๐,๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๐	มศก.
๓	สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล	๑๐๐	๑,๙,๑๖,๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๒,๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๐	มศก.
๔	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ กรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑,๙,๑๖,๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๒,๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๐	มศก.
๕	สำนักงานเลขานุการสภา กรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑,๙,๑๖,๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๒,๒๐,๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๐	มศก.
๖	สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑,๙,๑๖,๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๒,๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๐	มศก.
๗	สถาบันพัฒนาข้าราชการ กรุงเทพมหานคร สำนักปลัด กทม.	๑๐๐	๑,๙,๑๖,๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๒,๒๐,๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๐	มศก.
๘	สำนักงานกฎหมายและคดี สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑,๙,๑๖,๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๒,๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๐	มศก.
๙	สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑,๙,๑๖,๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๒,๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๐	มศก.
๑๐	สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑,๙,๑๖,๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๒,๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๐	มศก.
๑๑	กองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑,๙,๑๖,๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๒,๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๐	มศก.
๑๒	สำนักงานการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑,๙,๑๖,๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๒,๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๐	มศก.
๑๓	กองประชาสัมพันธ์ สำนัก ปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑,๙,๑๖,๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๒,๒๐,๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๐	มศก.
๑๔	กองงานผู้ตรวจราชการ สำนัก ปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑,๙,๑๖,๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๐	มศก.
๑๕	กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑,๙,๑๖,๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๐	มศก.
๑๖	สำนักการศึกษา	๑๐๐	๑,๙,๑๖,๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๐	มศก.

ภาคผนวก ค

ภาพถ่ายการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานที่ให้บริการระหว่างหน่วยงานภายในเป็นหลัก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐





ด่วนมาก

บันทึกข้อความ

สำนักงานตรวจสอบภายใน

สนป.

วันที่ ๒๐๖๔ เวลา

วันที่ ๒๓ พ.ค. ๒๕๖๐

ส่วนราชการ กองงานผู้ตรวจราชการ (กลุ่มงานช่วยผู้ตรวจราชการ โทร. ๑๒๕๖)

ที่ กท ๐๔๐๔/๕๕๒

วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอแจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ ครั้งที่ ๑

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายใน

พร้อมหนังสือนี้ กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานครขอแจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ ครั้งที่ ๑ มาเพื่อโปรดทราบ

(นางอารยา อารีประชาภิรมย์)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการตรวจราชการ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการกองงานผู้ตรวจราชการ

เรียน นายนันทวัฒน์ นานะนนท์

ทวิ.เร.๑๒๕๖๔ กรุงเทพมหานคร

ตรวจรับ ๑๒.๕.๖๐.๒๐๕๖๒๖๖

(นางสาววงศ์เขารวิ แก้วนันทวัฒน์)

ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบภายใน ๑

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายใน

สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

๒๓ พ.ค. ๒๕๖๐

กลุ่มพัฒนางานตรวจสอบภายใน

วันที่ ๒๕๐

วันที่ ๒๕ พ.ค. ๒๕๖๐

กลุ่มพัฒนางานตรวจสอบภายใน

☒ ทราบ

☒ ดำเนินการ

(นายต่อศักดิ์ แซ่สูงเนิน)

หัวหน้ากลุ่มพัฒนางานตรวจสอบภายใน

สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

