



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

กongsong

รายงานสรุปผลการสำรวจ

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย

คณะพัฒนาศักดิ์และสิ่งแวดลอม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร



GSSSED

สารบัญ

บทที่ 1	บทนำ	4
	1.1 ความเป็นมาและวัตถุประสงค์	4
	1.2 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสำรวจความพึงพอใจ	4
	1.3 แบบสอบถาม	5
	1.4 ช่วงระดับคะแนน (Scale) การประมวลผล และการสรุปผลความพึงพอใจ	5
	1.5 วิธีการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจ	6
	1.6 การคำนวณค่าเฉลี่ยกลุ่ม	7
บทที่ 2	ระดับความพึงพอใจ (ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม)	9
บทที่ 3	ระดับความพึงพอใจ (ผลคะแนน)	14
บทที่ 4	บทวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ	17
	4.1 ระดับความพึงพอใจ	17
	4.2 การวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็ง	17
	4.3 การเปรียบเทียบจัดอันดับประเด็นสำรวจและข้อคำถามย่อย	18
	4.4 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ	18
บทที่ 5	การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติประยุกต์ขั้นสูง	19
	5.1 การทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ โดยใช้หลักสถิติ t-Test F-Test	20
	5.2 การทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ โดยใช้หลักสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One- way ANOVA)	27
	5.3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) และ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis)	33
บทที่ 6	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	43
ภาคผนวก	ตัวอย่างแบบสอบถาม	45

สารบัญตาราง

ตาราง 1.1	ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 2 หรือ ค่าเฉลี่ยของสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการ ในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 หน่วยงาน	8
ตาราง 2.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจครั้งที่ 1	10
ตาราง 2.2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจครั้งที่ 2	11
ตาราง 2.3	กลุ่มเป้าหมายผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจครั้งที่ 1	12
ตาราง 2.4	กลุ่มเป้าหมายผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจครั้งที่ 2	13
ตาราง 3.1	ผลสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 1 / ครั้งที่ 2 / ค่าเฉลี่ย / และผลเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 2	15
ตาราง 3.2	อันดับของคำถามตามระดับความพึงพอใจที่หน่วยงานและกลุ่มที่ได้รับ	16
ตาราง 5.1	t-Test ของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้รับบริการ จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มประชากร ที่เป็นเพศชายและเพศหญิงใน 50 สำนักงานเขต	24
ตาราง 5.2	t-Test ของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้รับบริการ จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มประชากรที่เป็นเพศ ชายและเพศหญิงใน 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	24
ตาราง 5.3	การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร โดยแยกตามประเภทอาชีพ สำหรับ 50 สำนักงานเขต	30
ตาราง 5.4	การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ของกลุ่มประชากรที่ตอบ แบบสอบถามระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร โดยแยกตาม ประเภทอาชีพ สำหรับ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	31
ตาราง 5.5	สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ของกลุ่ม ประชากรที่ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของ 50 สำนักงานเขต	35
ตาราง 5.6	สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ของกลุ่ม ประชากรที่ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของ 27 สำนัก/สำนักงาน/ ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	38
ตาราง 5.7	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ของกลุ่มประชากรที่ตอบ แบบสอบถามระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของ สำนักงานเขตทั้ง 50 เขต	39
ตาราง 5.8	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ของกลุ่มประชากรที่ตอบ แบบสอบถามระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของ 27 สำนัก/สำนักงาน/ ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	40
ตาราง 5.9	รหัสที่ใช้แทนชื่อสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต	41
ตาราง 5.10	รหัสที่ใช้แทนชื่อ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	41
ตาราง 6.1	เปรียบเทียบอันดับคะแนน	44

สารบัญภาพ

ภาพที่ 3.1	แผนภูมิแสดงคะแนนความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ได้รับ	14
ภาพที่ 3.2	แผนภูมิแสดงคะแนนความพึงพอใจภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	14
ภาพที่ 5.1	Probability Distribution Function ของอายุกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดให้แกน x เป็นอายุและ แกน y เป็นค่าการกระจายของความน่าจะเป็นซึ่งคำนวณจากลักษณะการแจกแจงของ ตัวแปรอิสระตามสูตรสมการการแจกแจงของเกาส์ (Gaussian distribution) สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย	19
ภาพที่ 5.2	Probability Distribution Function ของอายุกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดให้แกน x เป็นอายุและ แกน y เป็นค่าการกระจายของความน่าจะเป็นซึ่งคำนวณจากลักษณะการแจกแจงของ ตัวแปรอิสระตามสูตรสมการการแจกแจงของเกาส์ (Gaussian distribution) สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง	19
ภาพที่ 5.3	กระบวนการตัดสินใจเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อกรุงเทพมหานคร	26
ภาพที่ 5.4	Box Plot ซึ่งแสดงค่าเฉลี่ย ค่ากลาง ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต โดยแบ่งออกตาม 11 ประเภทอาชีพ	32
ภาพที่ 5.5	Box Plot ซึ่งแสดงค่าเฉลี่ย ค่ากลาง ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใน 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัด สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกตาม 11 ประเภทอาชีพ	33

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและวัตถุประสงค์

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร โดยกองงานผู้ตรวจราชการสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้มอบหมายให้คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นผู้ดำเนินโครงการ ภายใต้วัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการจากหน่วยงานรับทราบสถานการณ์การปฏิบัติราชการ และนำผลสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการของกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
 2. เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของการให้บริการของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พร้อมนำเสนอเพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการในเชิงนโยบายและในเชิงปฏิบัติของหน่วยงาน กรุงเทพมหานคร ต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานคร
 3. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
 4. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ภายใต้กรอบคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ด้านที่ 3 : ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 3.3 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามประเด็นสำรวจด้านต่างๆ ที่ระบุไว้ดังต่อไปนี้
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
 - ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน
 - ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

1.2 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ถูกกำหนดไว้ที่ไม่น้อยกว่า 250 ตัวอย่าง ต่อหน่วยงานต่อครั้ง ทำการสำรวจจำนวน 2 ครั้ง จำนวน 77 หน่วยงาน รวมแบบสอบถามที่ใช้ทั้งหมด $250 \times 77 \times 2 = 38,500$ ชุด แบ่งเป็น

1. สำนักงานเขต 50 เขต จำนวนเขตละ 250 ชุดต่อการสำรวจ สำรวจทั้งหมด 2 ครั้งรวมใช้แบบสอบถาม 25,000 ชุด

2. สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร 27 หน่วยงาน จำนวนหน่วยงานละ 250 ชุด ต่อการสำรวจ สำรวจทั้งหมด 2 ครั้งรวมใช้แบบสอบถาม 13,500 ชุด

หน่วยงานทั้ง 77 แห่ง เมื่อแบ่งแยกตามภารกิจหน้าที่ จะให้บริการกลุ่มเป้าหมายหรือมีประเภทของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน โดยบางแห่งให้บริการเฉพาะประชาชนทั่วไป บางแห่งให้บริการเฉพาะข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร และข้าราชการการเมือง และบางแห่งให้บริการทั้งข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร ข้าราชการการเมือง และประชาชนทั่วไป ดังนั้นแบบสอบถามที่ใช้วัดผลความพึงพอใจ นอกจากได้ออกแบบตามภารกิจที่แตกต่างกันของแต่ละหน่วยงานแล้ว ยังได้คำนึงถึงกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสำรวจด้วย แบบสอบถามที่ใช้จึงมีทั้งหมด 28 ประเภท

การสำรวจใช้วิธีเก็บแบบสอบถาม ณ หน่วยงานหรือสถานที่จริง (On-site Survey) เป็นส่วนใหญ่ และมีการ

ใช้วิธีสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Phone Interview) และแบบสอบถามออนไลน์ (Online Survey) บ้าง ในกรณีที่กลุ่มเป้าหมายบางกลุ่มที่ไม่สะดวกพบ ณ สถานที่

1.3 แบบสอบถาม

แบบสอบถามที่จะนำมาใช้ในโครงการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้มีทั้งหมด 28 ประเภตามาตามหน้าที่และภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่ต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเดียวกัน ใช้ตามรหัสของหน่วยงานทั้ง 77 แห่ง (เป็นรหัสที่ตั้งมาเฉพาะโครงการนี้โดย D ย่อมาจาก District และ U ย่อมาจาก Unit)

- แบบสอบถาม (D) ใช้สำหรับสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต (D01-D50) ผู้ตอบแบบสอบถามคือประชาชนทั่วไป
- แบบสอบถาม (U01-U27) ใช้สำหรับสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร ประชาชนทั่วไป และข้าราชการการเมือง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมาติดต่อหรือฝ่ายใดของหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 วัดระดับความพึงพอใจประกอบด้วย

2.1 คำถามหลักสำหรับทุกหน่วยงานจัดหมวดหมู่ตามประเด็นสำรวจ

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน
- 6) ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

2.2 คำถามเฉพาะหน่วยงานยึดตามภารกิจและพันธกิจของหน่วยงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่

- 3.1 เพศ
- 3.2 อายุ
- 3.3 เป็นข้าราชการในสังกัดกรุงเทพมหานครหรือไม่
- 3.4 การศึกษา
- 3.5 อาชีพ
- 3.6 ความถี่ในการติดต่อหน่วยงาน
- 3.7 เขตที่อยู่อาศัย
- 3.8 ระยะเวลาที่อยู่อาศัย
- 3.9 เขตที่ทำงาน
- 3.10 ระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (คำถามปลายเปิด)

1.4 ช่วงระดับคะแนน (Scale) การประมวลผล และการสรุปผลความพึงพอใจ

แบบสอบถามของโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 6 ช่วงระดับคะแนน (Scale) (1 น้อยที่สุด 2 น้อย 3 ค่อนข้างน้อย 4 ค่อนข้างมาก 5 มาก และ 6 มากที่สุด) ซึ่งไม่มีคำตอบปานกลาง ทำให้ผู้ตอบต้องตัดสินใจว่าระดับความพึงพอใจนั้นจะต้องค่อนข้างน้อยหรือค่อนข้างมากหรือไม่ อย่างไรก็ตาม ภายใต้กรอบคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ด้านที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 3.3 ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ที่ 5 ช่วงระดับคะแนน (ช่วงการ

ปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ระดับต่อ 1 คะแนน, ระดับคะแนน 1/2/3/3/4/5, ระดับความพึงพอใจ 1/2/3/4/5) ดังนั้นเพื่อสอดคล้องกันเมื่อถึงขั้นตอนการประมวลผลและนำเสนอ ผลความพึงพอใจจะถูกปรับออกมาให้อยู่ในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนน

ข้อมูลค่าความพึงพอใจจะถูกนำเข้าไปในรูปของค่าตัวเลขที่คำนวณได้ 1-6 (Numerical Values) ตามหลัก 6 ช่วงระดับคะแนน (Scale) และนำมาประมวลผลด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. รวมคะแนนค่าความพึงพอใจทั้งหมดให้ออกมาในรูปค่าเฉลี่ยร้อยละหรือจำนวนต่อ 1,500 (ครึ่งละ 250 ชุด คูณ 6 = 1,500 ซึ่งคือคะแนนสูงที่เป็นไปได้สำหรับ 6 ช่วงระดับคะแนน)
2. ค่าร้อยละที่ได้มาไม่ว่าจะมาจาก 6 หรือ 5 ช่วงระดับคะแนนจะเท่ากัน
3. แปลงค่ากลับเป็น 5 ช่วงระดับคะแนนโดยนำค่าร้อยละที่ได้มาคูณ 1,250 (ครึ่งละ 250 ชุด คูณ 5 = 1,250 ซึ่งคือคะแนนสูงที่เป็นไปได้สำหรับ 5 ช่วงระดับคะแนน)
4. จัดระดับความพึงพอใจโดยจะใช้ 5 ช่วงระดับคะแนน (Scale) เป็นเกณฑ์
 - 4.1. มากที่สุด / ร้อยละ 80.001-100.000 / 4.001-5.000
 - 4.2. มาก / ร้อยละ 60.001-80.000 / 3.001-4.000
 - 4.3. ปานกลาง / ร้อยละ 40.001-60.000 / 2.001-3.000
 - 4.4. น้อย / ร้อยละ 20.001-40.000 / 1.001-2.000
 - 4.5. น้อยมาก / ร้อยละ 0.000-20.000 / 0.000-1.000

5. สรุปเป็นตารางแยกตามหน่วยงาน และแสดงตามแบบฟอร์มในการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เมื่อเสร็จสิ้นการสำรวจทั้งสองครั้ง โดยนำผลการสำรวจของทั้งสองครั้งมาเฉลี่ยเป็นผลความพึงพอใจเดียว

1.5 วิธีการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร เพื่อให้หน่วยงานได้ทราบถึงจุดอ่อนจุดแข็ง เพื่อนำไปปรับใช้เป็นแผนนโยบายหรือแผนปฏิบัติต่อไป ดังต่อไปนี้

1. เปรียบเทียบผลที่สำรวจได้กับค่าเฉลี่ยของหน่วยงานอื่นๆที่มีกลุ่มเป้าหมายใกล้เคียงกัน โดยขั้นแรกแบ่งหน่วยงานทั้ง 77 แห่งออกเป็น 3 กลุ่ม พิจารณาจากกลุ่มเป้าหมายที่ทำการสำรวจ จากนั้นคำนวณค่าเฉลี่ยกลุ่ม โดยนำผลความพึงพอใจของทุกหน่วยงานในกลุ่มมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยรวม เพื่อเป็นค่ากลางที่จะใช้เป็นเกณฑ์การเปรียบเทียบทั้งในระดับคำถาม ประเด็นสำรวจ และผลเฉลี่ยรวมทั้งหมด เพื่อให้ทราบว่าค่าความพึงพอใจที่หน่วยงานได้รับนั้น สูงหรือต่ำกว่าหน่วยงานอื่นๆ ที่มีกลุ่มเป้าหมายใกล้เคียงกันมากน้อยเพียงใด

2. จัดอันดับผลความพึงพอใจที่ได้ตามข้อคำถามและประเด็นสำรวจ ค่าเฉลี่ยรวมที่คำนวณได้ในแต่ละกลุ่มนั้น นำมาจัดอันดับตามข้อคำถามและประเด็นสำรวจ ส่วนผลความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงานก็นำมาจัดอันดับด้วยเช่นกัน นำทั้งสองการจัดอันดับรวมมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้ทราบว่าอันดับของข้อคำถามและประเด็นสำรวจนั้นๆ ของแต่ละหน่วยงานสูงหรือต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากน้อยเพียงใด

3. วิเคราะห์ด้วยสถิติประยุกต์ขั้นสูง คำนวณและวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ

การแบ่งกลุ่มหน่วยงานเพื่อการวิเคราะห์

กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วยสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต (D01-D50) ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายคือประชาชนทั่วไปผู้มารับบริการของสำนักงานเขต

กลุ่มที่ 2 ประกอบด้วยสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 หน่วยงาน ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายคือ ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร และข้าราชการการเมือง ได้แก่

- U01 สำนักการคลัง
- U02 สำนักงานประมาณกรุงเทพมหานคร
- U03 สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
- U04 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร
- U05 สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร
- U06 สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
- U07 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
- U08 สำนักงานกฎหมายและคดี
- U10 สำนักงานตรวจสอบภายใน
- U11 สำนักงานการเจ้าหน้าที่
- U14 กองงานผู้ตรวจราชการ
- U15 กองกลาง
- U16 สำนักการศึกษา

กลุ่มที่ 3 ประกอบด้วยสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 14 หน่วยงาน ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายคือ ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร ข้าราชการการเมือง และประชาชนทั่วไปได้แก่

- | | |
|---|--------------------------------------|
| • U09 สำนักงานปกครองและทะเบียน | • U12 สำนักงานการต่างประเทศ |
| • U13 สำนักงานประชาสัมพันธ์ | • U17 สำนักการจราจรและขนส่ง |
| • U18 สำนักการโยธา | • U19 สำนักการระบายน้ำ |
| • U20 สำนักเทคนิค | • U21 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |
| • U22 สำนักผังเมือง | • U23 สำนักพัฒนาสังคม |
| • U24 สำนักสิ่งแวดล้อม | • U25 สำนักการแพทย์ |
| • U26 สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว | • U27 สำนักอนามัย |

1.6 การคำนวณค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ค่าเฉลี่ยกลุ่มคำนวณโดยนำผลความพึงพอใจของทุกหน่วยงานในกลุ่มมาหาค่าเฉลี่ยรวม เป็น

- รายคำถาม คำนวณโดยการรวมค่าความพึงพอใจของเฉพาะคำถามข้อหนึ่งข้อใดและหารด้วยจำนวน

หน่วยงานในกลุ่ม

- รายประเด็นสำรวจคำนวณโดยการหาค่าเฉลี่ยรวมของคำถาม 2-3 ข้อที่เป็นของประเด็นสำรวจนั้นๆ
- ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดคำนวณโดยหาค่าเฉลี่ยรวมของคำถามทั้ง 15 ข้อ (คำถาม 15 ข้อหาร 15) ไม่ใช่ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจทั้ง 6 ด้าน (ประเด็นสำรวจ 6 ด้านหาร 6)

ในกรณีของสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีคำถามเฉพาะภารกิจของแต่ละหน่วยงาน และมีจำนวนคำถามไม่เท่ากัน หมวดคำถามเฉพาะนี้ถือเป็นประเด็นสำรวจด้านหนึ่ง และค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ให้ถือเป็นของหนึ่งรายประเด็นสำรวจ จะไม่มีการคำนวณค่าเฉลี่ยรายคำถาม และไม่นำไปคำนวณรวมกับค่าเฉลี่ยของคำถามหลัก แต่จะถูกนำไปเปรียบเทียบกับประเด็นสำรวจอื่นๆในบทวิเคราะห์

ตารางที่ 1.1 ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 2 ค่าเฉลี่ยของสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
จำนวน 13 หน่วยงาน

ประเด็นสำรวจ	คำถาม	ค่าเฉลี่ยรวม กลุ่มที่ 2
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.822
	2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.884
	2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.957
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	3.888
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.4 เจ้าหน้าที่มีทัศนคติสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	4.035
	2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย	3.989
	2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.108
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.044
ด้านการบริการผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	3.673
	2.8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย	3.677
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	3.675
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.9 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	3.751
	2.10 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.832
	2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	3.760
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	3.781
ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	3.704
	2.13 ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.701
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	3.702
ด้านกิจกรรมการเสริมสร้าง และพัฒนาของหน่วยงาน	2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ	3.693
	2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ	3.759
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	3.726
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด (คำถาม 2.1-2.15)		3.823
คำถามเฉพาะหน่วยงาน		3.881

บทที่ 2
ระดับความพึงพอใจ
(ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม)

ตาราง 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจครั้งที่ 1

เพศ		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	8	3.200
ชาย	72	28.800
หญิง	170	68.000

อายุ		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	13	5.200
> 14	-	-
> 18	-	-
18-29	24	9.600
30-39	90	36.000
40-49	76	30.400
50-59	47	18.800
60-69	-	-
70-79	-	-
80 >	-	-

อาชีพ		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	8	3.200
ว่างงาน/รองาน	-	-
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	2	0.800
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	222	88.800
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	9	3.600
นักเรียน/นักศึกษา	2	0.800
วิชาชีพ (หมอ, ทนาย)	-	-
เกษียณ	1	0.400
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	1	0.400
รับจ้างทั่วไป	4	1.600
เกษตรกร	-	-
อื่นๆ	1	0.400

ระดับการศึกษา		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	5	2.000
ไม่ได้ศึกษา	-	-
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมต้น	7	2.800
มัธยมปลาย / ปวช.	15	6.000
ปวส. / อนุปริญญา	20	8.000
ปริญญาตรี	158	63.200
สูงกว่าปริญญาตรี	45	18.000
อื่นๆ	-	-
ความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการต่อปี		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	7	2.800
1 ครั้ง	22	8.800
2-5 ครั้ง	113	45.200
6-12 ครั้ง	56	22.400
>12 ครั้ง	52	20.800
ผู้ตอบแบบสอบถามพักอาศัยในเขต		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	6	2.400
กรุงเทพมหานคร	179	71.600
ปริมณฑล	59	23.600
จังหวัดอื่น	6	2.400
ต่างประเทศ	-	-
ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในเขต		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	12	4.800
กรุงเทพมหานคร	221	88.400
ปริมณฑล	14	5.600
จังหวัดอื่น	3	1.200
ต่างประเทศ	-	-
ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อกันที่		
	จำนวน (คน)	
ไม่ระบุ	36	
ฝ่ายเลขานุการ	13	
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	111	
ฝ่ายการคลัง	6	
ฝ่ายบริหารเอกสาร	31	
ศูนย์รับแจ้งทุกข์	37	
กลุ่มงานเลขานุการ ปลัด กทม. (ประสานงานด้าน เอกสาร)	13	
เลขานุการรองปลัด กรุงเทพมหานคร	2	
อื่นๆ	1	
ระยะเวลาที่พักอาศัย		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	6	2.400
< 2 ปี	12	4.800
2-5 ปี	49	19.600
6-10 ปี	37	14.800
10 ปี >	146	58.400
ระยะเวลาที่ทำงาน		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	13	5.200
< 2 ปี	23	9.200
2-5 ปี	51	20.400
6-10 ปี	42	16.800
10 ปี >	121	48.400

ตาราง 2.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจครั้งที่ 2

เพศ			ระดับการศึกษา			ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่องานที่		
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ		จำนวน (คน)	
ไม่ระบุ	3	1.200	ไม่ระบุ	4	1.600	ไม่ระบุ	20	
ชาย	83	33.200	ไม่ได้ศึกษา	-	-	ฝ่ายเลขานุการ	18	
หญิง	164	65.600	ประถมศึกษา	1	0.400	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	137	
อายุ			มัธยมต้น	7	2.800	ฝ่ายการคลัง	9	
	จำนวน	ร้อยละ	มัธยมปลาย / ปวช.	12	4.800	ฝ่ายบริหารเอกสาร	21	
ไม่ระบุ	9	3.600	ปวส. / อนุปริญญา	20	8.000	ศูนย์รับแจ้งทุกข์	35	
> 14	-	-	ปริญญาตรี	168	67.200	กลุ่มงานเลขานุการ ปลัด กทม. (ประสานงานด้าน เอกสาร)	5	
> 18	-	-	สูงกว่าปริญญาตรี	38	15.200			
18-29	17	6.800	อื่นๆ	-	-	เลขานุการรองปลัด กรุงเทพมหานคร	2	
30-39	101	40.400	ความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการต่อปี			อื่นๆ	3	
40-49	84	33.600		จำนวน	ร้อยละ			
50-59	39	15.600	ไม่ระบุ	5	2.000			
60-69	-	-	1 ครั้ง	20	8.000			
70-79	-	-	2-5 ครั้ง	115	46.000			
80 >	-	-	6-12 ครั้ง	60	24.000			
อาชีพ			>12 ครั้ง	50	20.000			
	จำนวน	ร้อยละ	ผู้ตอบแบบสอบถามพักอาศัยในเขต			ระยะเวลาที่พักอาศัย		
ไม่ระบุ	4	1.600		จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ
ว่างงาน/รองาน	1	0.400	ไม่ระบุ	4	1.600	ไม่ระบุ	11	4.400
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	7	2.800	กรุงเทพมหานคร	195	78.000	< 2 ปี	13	5.200
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	208	83.200	ปริมณฑล	49	19.600	2-5 ปี	35	14.000
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	17	6.800	จังหวัดอื่น	2	0.800	6-10 ปี	51	20.400
นักเรียน/นักศึกษา	-	-	ต่างประเทศ	-	-	10 ปี >	140	56.000
วิชาชีพ (หมอ, ทนาย)	1	0.400	ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในเขต			ระยะเวลาที่ทำงาน		
เกษียณ	-	-		จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	2	0.800	ไม่ระบุ	9	3.600	ไม่ระบุ	11	4.400
รับจ้างทั่วไป	3	1.200	กรุงเทพมหานคร	234	93.600	< 2 ปี	27	10.800
เกษตรกร	-	-	ปริมณฑล	7	2.800	2-5 ปี	51	20.400
อื่นๆ	7	2.800	จังหวัดอื่น	-	-	6-10 ปี	49	19.600
			ต่างประเทศ	-	-	10 ปี >	112	44.800

ตาราง 2.3 กลุ่มเป้าหมายผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจครั้งที่ 1

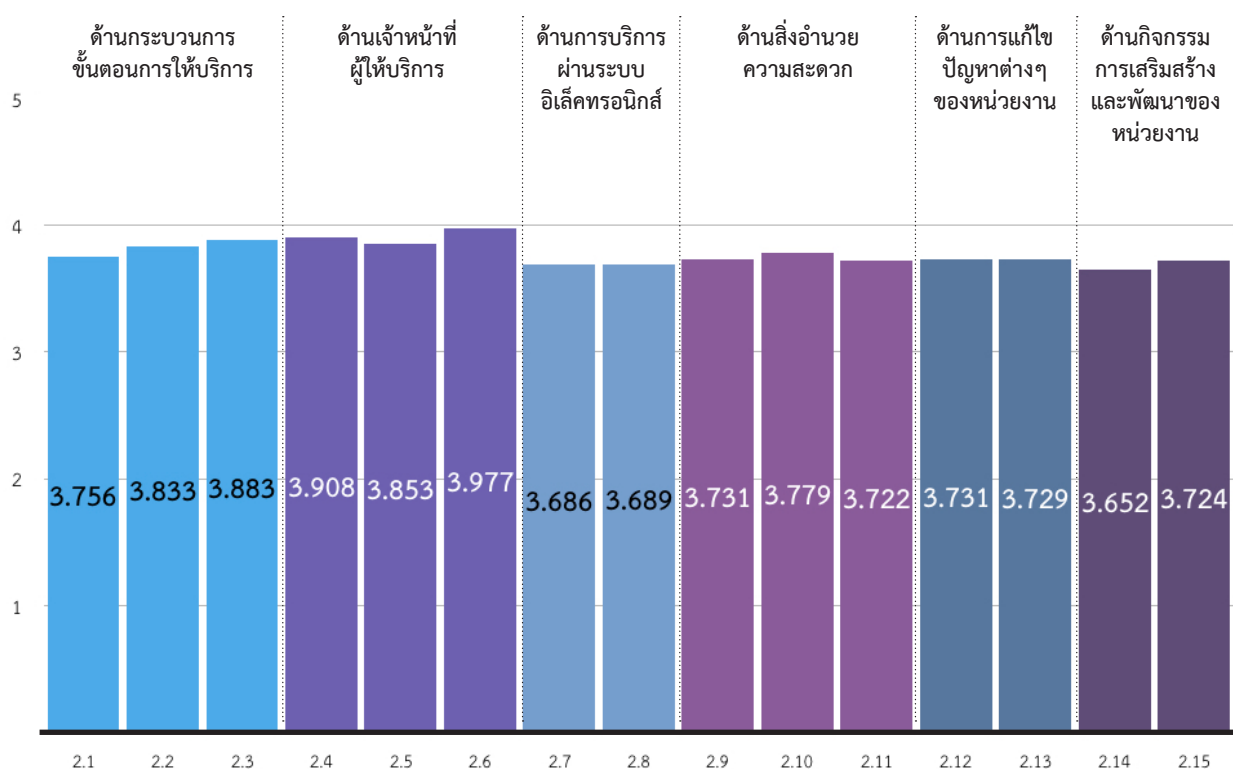
หน่วยงาน	จำนวน	หน่วยงาน	จำนวน	หน่วยงาน	จำนวน
สำนักการคลัง	5	สำนักงานเขตคลองสาน	3	สำนักงานเขตปทุมวัน	0
สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร	5	สำนักงานเขตคลองสามวา	3	สำนักงานเขตประเวศ	3
สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล	5	สำนักงานเขตคันนายาว	3	สนง.เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย	3
สนง.คณะกรรมการข้าราชการ กทม.	5	สำนักงานเขตจตุจักร	3	สำนักงานเขตพญาไท	3
สำนักงานเลขานุการสภา กทม.	5	สำนักงานเขตจอมทอง	3	สำนักงานเขตพระโขนง	3
สนง.เลขานุการผู้ว่าฯ กทม.	4	สำนักงานเขตดอนเมือง	3	สำนักงานเขตพระนคร	3
สถาบันพัฒนาข้าราชการ กทม.	1	สำนักงานเขตดินแดง	3	สำนักงานเขตภาษีเจริญ	2
สำนักงานกฎหมายและคดี	4	สำนักงานเขตดุสิต	3	สำนักงานเขตมีนบุรี	3
สำนักงานปกครองและทะเบียน	4	สำนักงานเขตตลิ่งชัน	3	สำนักงานเขตยานนาวา	3
สำนักงานตรวจสอบภายใน	4	สำนักงานเขตทวีวัฒนา	3	สำนักงานเขตราชเทวี	3
สำนักงานการเจ้าหน้าที่	4	สำนักงานเขตทุ่งครุ	2	สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ	3
สำนักงานการต่างประเทศ	3	สำนักงานเขตธนบุรี	3	สำนักงานเขตลาดกระบัง	3
สำนักงานประชาสัมพันธ์	4	สำนักงานเขตบางกอกน้อย	3	สำนักงานเขตลาดพร้าว	2
กองงานผู้ตรวจราชการ	4	สำนักงานเขตบางกอกใหญ่	3	สำนักงานเขตวังทองหลาง	3
กอกกลาง	0	สำนักงานเขตบางกะปิ	3	สำนักงานเขตวัฒนา	3
สำนักการศึกษา	4	สำนักงานเขตบางขุนเทียน	3	สำนักงานเขตสวนหลวง	3
สำนักการจราจรและขนส่ง	4	สำนักงานเขตบางเขน	3	สำนักงานเขตสะพานสูง	3
สำนักการโยธา	4	สำนักงานเขตบางคอแหลม	3	สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์	3
สำนักการระบายน้ำ	4	สำนักงานเขตบางแค	3	สำนักงานเขตสาทร	3
สำนักเทคนิค	4	สำนักงานเขตบางซื่อ	3	สำนักงานเขตสายไหม	2
สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4	สำนักงานเขตบางนา	3	สำนักงานเขตหนองแขม	3
สำนักผังเมือง	2	สำนักงานเขตบางบอน	3	สำนักงานเขตหนองจอก	3
สำนักพัฒนาสังคม	4	สำนักงานเขตบางพลัด	3	สำนักงานเขตหลักสี่	3
สำนักสิ่งแวดล้อม	4	สำนักงานเขตบางรัก	3	สำนักงานเขตห้วยขวาง	3
สำนักการแพทย์	4	สำนักงานเขตบึงกุ่ม	3	สำนักงานเขตคลองเตย	3
สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว	3	กองงานผู้ตรวจราชการ (เพิ่ม)	5		
สำนักอนามัย	4				

ตาราง 2.4 กลุ่มเป้าหมายผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจครั้งที่ 2

หน่วยงาน	จำนวน	หน่วยงาน	จำนวน	หน่วยงาน		จำนวน
สนง.เขตคลองสาน	3	สนง.เขตป้อมปราบฯ	3	สำนักงาน กก.		4
สนง.เขตคลองสามวา	3	สนง.เขตพญาไท	3	สำนักงานเลขานุการ สภา		4
สนง.เขตคันนายาว	3	สนง.เขตพระโขนง	3	สนง.เลขานุการ ผู้ว่า กทม.		4
สนง.เขตจตุจักร	3	สนง.เขตพระนคร	3	สนง.กฎหมายและคดี		4
สนง.เขตจอมทอง	3	สนง.เขตภาษีเจริญ	3	สนง.ปกครองและทะเบียน		4
สนง.เขตดอนเมือง	1	สนง.เขตมีนบุรี	3	สนง.ตรวจสอบภายใน		4
สนง.เขตดินแดง	3	สนง.เขตยานนาวา	3	สำนักงานการเจ้าหน้าที่		4
สนง.เขตดุสิต	3	สนง.เขตราชเทวี	3	สำนักงานการต่างประเทศ		4
สนง.เขตตลิ่งชัน	3	สนง.เขตราชวัชรบุรณะ	3	สำนักงานประชาสัมพันธ์		4
สนง.เขตทวีวัฒนา	3	สนง.เขตลาดกระบัง	2	กองงานผู้ตรวจราชการ		5
สนง.เขตทุ่งครุ	3	สนง.เขตลาดพร้าว	3	สำนักการศึกษา		3
สนง.เขตธนบุรี	3	สนง.เขตวังทองหลาง	3	สำนักการจราจรและขนส่ง		4
สนง.เขตบางกอกน้อย	3	สนง.เขตวัฒนา	3	สำนักการโยธา		4
สนง.เขตบางกอกใหญ่	3	สนง.เขตสวนหลวง	3	สำนักระบายน้ำ		4
สนง.เขตบางกะปิ	3	สนง.เขตสะพานสูง	3	สำนักเทศกิจ		4
สนง.เขตบางขุนเทียน	3	สนง.เขตสัมพันธวงศ์	3	ป้องกัน/บรรเทาสาธารณภัย		4
สนง.เขตบางเขน	3	สนง.เขตสาทร	3	สำนักผังเมือง		4
สนง.เขตบางคอแหลม	3	สนง.เขตสายไหม	3	สำนักพัฒนาสังคม		4
สนง.เขตบางแค	3	สนง.เขตหนองแขม	3	สำนักสิ่งแวดล้อม		4
สนง.เขตบางซื่อ	3	สนง.เขตหนองจอก	3	สำนักการแพทย์		5
สนง.เขตบางนา	3	สนง.เขตหลักสี่	3	สำนักวัฒนธรรมฯ		3
สนง.เขตบางบอน	3	สนง.เขตห้วยขวาง	3	สำนักอนามัย		5
สนง.เขตบางพลัด	3	สนง.เขตคลองเตย	3			
สนง.เขตบางรัก	3	กองงานผู้ตรวจฯ	3			
สนง.เขตบึงกุ่ม	3	สำนักการคลัง	4	รวม	ข้าราชการ/บุคลากร กทม	250
สนง.เขตปทุมวัน	3	สำนักงบประมาณ กทม.	3	รวม	ประชาชน/บุคคลภายนอก	-
สนง.เขตประเวศ	3	สำนักยุทธศาสตร์	4	รวม	ทั้งหมด	250

บทที่ 3

ระดับความพึงพอใจ (ผลคะแนน)



ภาพที่ 3.1 แผนภูมิแสดงคะแนนความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ได้รับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ: ข้อ 2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุด ส่วน ข้อ 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด

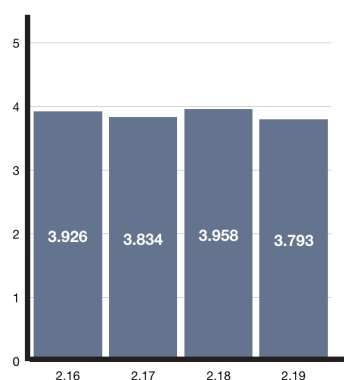
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุด ส่วน ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด

ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์: ข้อ 2.8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่า ข้อ 2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก: ข้อ 2.10 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุด ส่วน ข้อ 2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม) ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด

ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน: ข้อ 2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ที่หลากหลาย ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่า ข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

ด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน: ข้อ 2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่า ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ



ภาพที่ 3.2 แผนภูมิแสดงคะแนนความพึงพอใจภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน

ข้อ 2.18 มีการรักษาความปลอดภัยแก่สถานที่ราชการ ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุด ส่วน ข้อ 2.19 มีการดำเนินงานด้านการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น ระบบส่งต่องานไม่ล่าช้า) ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด

ตาราง 3.1 ผลสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 1 / ครั้งที่ 2 / ค่าเฉลี่ย / และ ผลเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 2

คำถาม		ผลการสำรวจครั้งที่ 1	ผลการสำรวจครั้งที่ 2	เฉลี่ยสองครั้ง		ค่าเฉลี่ยรวม		
				ระดับ	5 Scale	กลุ่มที่ 2	ส่วนต่าง	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.742	3.770	มาก	3.756	3.822	-0.066	-1.736
	2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.857	3.810	มาก	3.833	3.884	-0.051	-1.306
	2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.893	3.872	มาก	3.883	3.957	-0.074	-1.873
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	3.831	3.817	มาก	3.824	3.888	-0.064	-1.639
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.4 เจ้าหน้าที่มีอริยาบถสุภาพ เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	3.930	3.887	มาก	3.908	4.035	-0.126	-3.132
	2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย	3.847	3.860	มาก	3.853	3.989	-0.135	-3.396
	2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	3.993	3.962	มาก	3.977	4.108	-0.130	-3.173
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	3.923	3.903	มาก	3.913	4.044	-0.131	-3.233
ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงานมีความสะดวกในการค้นหา ข้อมูลและมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	3.682	3.690	มาก	3.686	3.673	0.013	0.357
	2.8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย	3.661	3.717	มาก	3.689	3.677	0.012	0.316
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	3.672	3.703	มาก	3.687	3.675	0.012	0.337
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.9 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	3.710	3.752	มาก	3.731	3.751	-0.020	-0.542
	2.10 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.760	3.799	มาก	3.779	3.832	-0.053	-1.376
	2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	3.663	3.780	มาก	3.722	3.760	-0.038	-1.019
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	3.711	3.777	มาก	3.744	3.781	-0.037	-0.982
ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน	2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	3.690	3.773	มาก	3.731	3.704	0.027	0.739
	2.13 ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.668	3.790	มาก	3.729	3.701	0.028	0.768
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	3.679	3.782	มาก	3.730	3.702	0.028	0.753
ด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน	2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ	3.611	3.693	มาก	3.652	3.693	-0.041	-1.098
	2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ	3.688	3.760	มาก	3.724	3.759	-0.035	-0.924
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	3.650	3.727	มาก	3.688	3.726	-0.038	-1.010
ค่าเฉลี่ย (คำถาม 1-15)		3.760	3.794	มาก	3.777	3.823	-0.046	-1.202
คำถามเฉพาะหน่วยงาน		3.832	3.923	มาก	3.878	3.881	-0.004	-0.095

ตาราง 3.2 อันดับของคำถามตามระดับความพึงพอใจที่หน่วยงานและกลุ่ม ได้รับ

มากที่สุด
 น้อยที่สุด

ข้อคำถาม		ระดับความพึงพอใจ		การจัดอันดับ		
		หน่วยงาน	กลุ่ม	หน่วยงาน	กลุ่มที่ 2	ต่างกัน
2.1	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.756	3.822	7	7	0
2.2	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.833	3.884	5	5	0
2.3	ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.883	3.957	3	4	1
2.4	เจ้าหน้าที่มีอริยาไยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	3.908	4.035	2	2	0
2.5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย	3.853	3.989	4	3	(1)
2.6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	3.977	4.108	1	1	0
2.7	เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	3.686	3.673	14	15	1
2.8	ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย	3.689	3.677	13	14	1
2.9	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	3.731	3.751	9	10	1
2.10	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.779	3.832	6	6	0
2.11	ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	3.722	3.760	12	8	(4)
2.12	มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	3.731	3.704	8	11	3
2.13	ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.729	3.701	10	12	2
2.14	มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ	3.652	3.693	15	13	(2)
2.15	มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ	3.724	3.759	11	9	(2)
ประเด็นคำถาม		ระดับความพึงพอใจ		การจัดอันดับ		
		หน่วยงาน	กลุ่ม	หน่วยงาน	กลุ่มที่ 2	ต่างกัน
1	กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (2.1-2.3)	3.824	3.888	3	2	(1)
2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (2.4-2.6)	3.913	4.044	1	1	0
3	การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (2.7-2.8)	3.687	3.675	7	7	0
4	สิ่งอำนวยความสะดวก (2.9-2.11)	3.744	3.781	4	4	0
5	การแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน (2.12-2.13)	3.730	3.702	5	6	1
6	กิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาหน่วยงาน (2.14-2.15)	3.688	3.726	6	5	(1)
7	คำถามเฉพาะหน่วยงาน	3.878	3.881	2	3	1

บทที่ 4

บทวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

4.1 ระดับความพึงพอใจ

ในภาพรวม กองกลาง ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับ **มาก** ที่คะแนนเฉลี่ยจากทุกคำถาม คิดเป็น **3.777** จากคะแนนเต็ม 5 ช่วงระดับคะแนน (Scale)

ประเด็นสำรวจที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ได้รับความเฉลี่ยที่ **3.913** คะแนน ส่วนข้อคำถามย่อยที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ **ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ** ได้รับความเฉลี่ย **3.977** คะแนน

สำหรับประเด็นสำรวจที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ **ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์** ได้รับความเฉลี่ยที่ **3.687** คะแนน ส่วนข้อคำถามย่อยที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ **ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ** ได้รับความเฉลี่ยที่ **3.652** คะแนน

4.2 การวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็ง

การวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งทำโดยการนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ กองกลาง ได้รับในการสำรวจทั้งสองครั้ง มาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของทุกหน่วยงานในกลุ่มที่ 2 ซึ่งอยู่ที่ 3.823 คะแนน พบว่า ค่าความพึงพอใจของ กองกลาง ต่ำกว่า อยู่ **0.046** คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ **1.202**

จุดอ่อน ประเด็นสำรวจที่ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของทุกหน่วยงานในกลุ่มที่ 2 คือ **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** และ**ด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน** ส่วนคำถามย่อยของแต่ละด้านที่ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของหน่วยงานในกลุ่มที่ 2 คือ ข้อ 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ข้อ 2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ข้อ 2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ข้อ 2.4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพเอาใจใส่ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะดวกสบายข้อ 2.10 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ข้อ 2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม) ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ ข้อ 2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะเพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ

จุดแข็ง ประเด็นสำรวจที่ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยของทุกหน่วยงานในกลุ่มที่ 2 คือ **ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์** **ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน** ส่วนคำถามย่อยของแต่ละด้านที่ได้รับค่าความพึงพอใจในระดับสูงเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของทุกหน่วยงานในกลุ่มที่ 2 คือ ข้อ 2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย ข้อ 2.8 ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย ข้อ 2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย ข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

4.3 การเปรียบเทียบอันดับประเด็นสำรวจและข้อคำถามย่อย

เมื่อนำค่าความพึงพอใจของทั้งประเด็นสำรวจและข้อคำถามย่อยมาจัดเรียงอันดับเปรียบเทียบกับอันดับของกลุ่มที่ 2 พบว่า

ประเด็นสำรวจที่มีอันดับต่ำกว่าอันดับของกลุ่มคือ ส่วนข้อคำถามย่อยที่มีอันดับต่ำกว่าอันดับของกลุ่ม คือ ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย ข้อ 2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม) ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ ข้อ 2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ

ประเด็นสำรวจ ที่มีอันดับสูงกว่าหรือเท่ากับอันดับของกลุ่ม คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน ด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน ส่วนข้อคำถามย่อยที่มีอันดับสูงกว่าหรือเท่ากับอันดับของกลุ่ม คือ ข้อ 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ข้อ 2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ข้อ 2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ข้อ 2.4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ข้อ 2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย ข้อ 2.8 ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาดสบาย ข้อ 2.10 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ข้อ 2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย ข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

4.4 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ควรมีมาตรการหรือแผนปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจที่มากขึ้นของผู้รับบริการ โดยให้เน้นไปยังข้อคำถามที่ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเกินกว่าร้อยละ 5 และ/หรือ ที่มีอันดับต่ำกว่าอันดับของกลุ่มเกินกว่าหนึ่งอันดับ ข้อคำถามเหล่านี้ ได้แก่

ข้อ 2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)

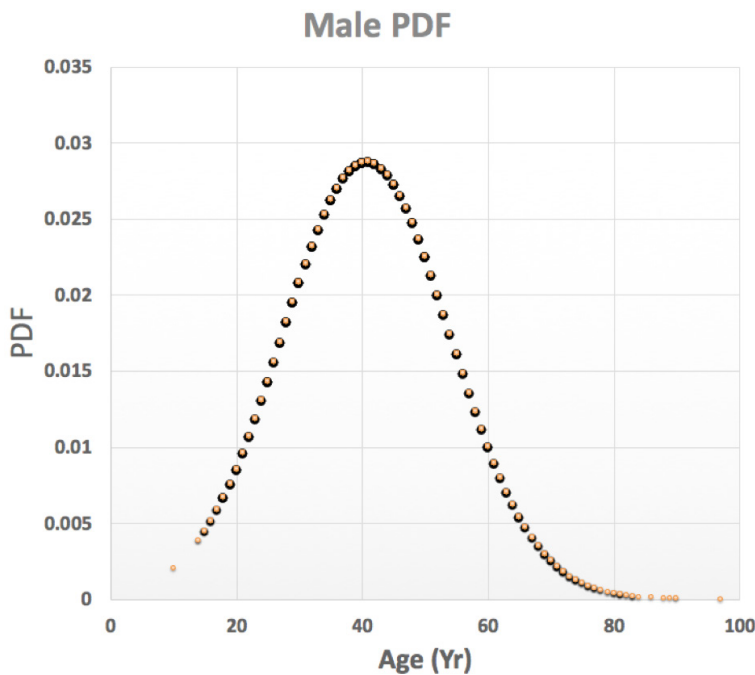
ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ

ข้อ 2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ

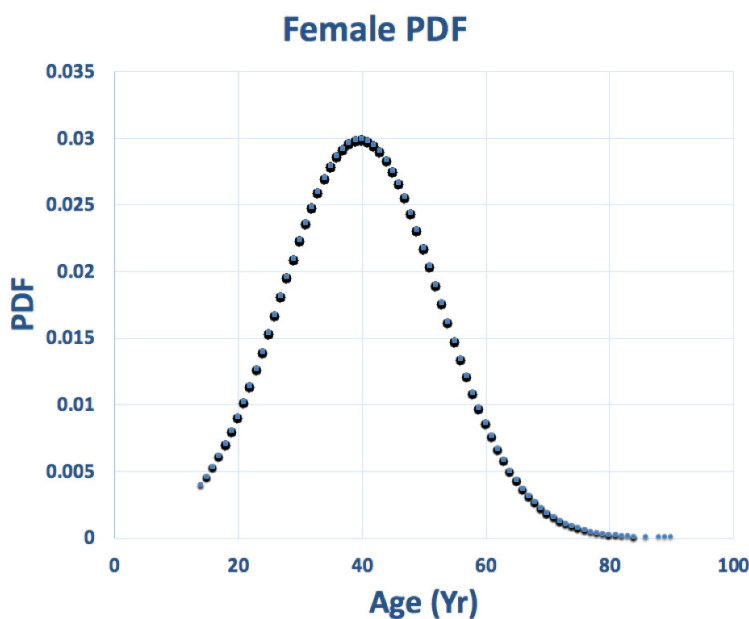
บทที่ 5

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติประยุกต์ขั้นสูง

ก่อนที่จะนำข้อมูลจากการสำรวจเชิงสังคมมาวิเคราะห์ด้วยสถิติขั้นสูง ผู้วิจัยได้ทำการคำนวณลักษณะการแจกแจงของตัวแปรอิสระตามสูตรสมการการแจกแจงของเกาส์ (Gaussian Distribution) ซึ่งสามารถนำมาใช้ได้กับข้อมูลประเภทต่างๆ เช่น อายุ (ดังภาพที่ 5.1)



ภาพที่ 5.1 Probability Distribution Function ของอายุกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดให้แกน x เป็นอายุและแกน y เป็นค่าการกระจายของความน่าจะเป็น ซึ่งคำนวณจากลักษณะการแจกแจงของตัวแปรอิสระตามสูตรสมการการแจกแจงของเกาส์ (Gaussian distribution) สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย



ภาพที่ 5.2 Probability Distribution Function ของอายุกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดให้แกน x เป็นอายุและแกน y เป็นค่าการกระจายของความน่าจะเป็น ซึ่งคำนวณจากลักษณะการแจกแจงของตัวแปรอิสระตามสูตรสมการการแจกแจงของเกาส์ (Gaussian distribution) สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง

โดยสมการฟังก์ชันการแจกแจงของเกาส์สามารถแสดงได้ดังนี้ เมื่อ x แทนค่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ที่มีค่าเฉลี่ย μ และค่าความแปรปรวน σ^2 โดยมีค่า $e = 2.71828$ และค่า $\pi = 3.14159$ โดยปกติแล้ว หากการกระจายตัวของข้อมูลเป็นไปตามธรรมชาติ ลักษณะของกราฟการแจกแจงของเกาส์จะเป็นในรูปโค้งระฆังคว่ำได้สมมาตร มีค่าเฉลี่ย มัธยฐาน และฐานนิยมเป็นจุดเดียวกัน และมีจุดโค้งสูงสุดเพียงจุดเดียว อีกทั้งปลายโค้งทั้งสองข้างจะไม่จรดกับฐาน หากพิจารณาลักษณะการกระจาย

$$f(X | \mu, \sigma^2) = \frac{1}{\sqrt{2\pi\sigma^2}} e^{-\frac{(x-\mu)^2}{2\sigma^2}}$$

สมการที่ 1

ตัวที่แสดงไว้ในภาพที่ 5.1 และ ภาพที่ 5.2 จะพบว่าส่วนใหญ่จะมีการกระจายตัวที่เป็นไปตามแบบปกติโดยการกระจายตัวของอายุผู้ตอบแบบสอบถามจะมีลักษณะของรูประฆังคว่ำที่โค้งสวยได้รูปมากที่สุดสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยด้านอายุที่มีการกระจายตัวตามธรรมชาติ เช่นเดียวกันกับการกระจายตัวของความน่าจะเป็น ซึ่งคำนวณจากลักษณะการแจกแจงของตัวแปรอิสระตามสูตรสมการการแจกแจงของเกาส์ ทั้งในกรณีของเพศชายและเพศหญิง ผลจากการวิเคราะห์การแจกแจงเป็นการยืนยันว่า ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามครั้งนี้ ไปวิเคราะห์เชิงสถิติต่อไปดังที่จะอธิบายในบทต่อไป

5.1 การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยใช้หลักสถิติ t-Test F-Test

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะทำการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครมีต่อกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาทำการทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดแนวทางในการทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรออกเป็นสองกลุ่มคือ

1) กรณีของกลุ่มตัวอย่างเพศชาย

2) กรณีของกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง

ขั้นตอนของการทดสอบ สามารถดำเนินการได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ตั้งสมมติฐาน เป็นการตั้งสมมติฐานทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยสมมติฐานหลัก (Null hypothesis) (H_0) และสมมติฐานรอง (Alternative hypothesis) (H_1) ซึ่งสมมติฐานรองตั้งได้ 2 แบบ คือ สมมติฐานรองแบบมีทิศทาง ซึ่งจะต้องทำการทดสอบแบบทางเดียว (One-tailed test) และ สมมติฐานรองแบบไม่มีทิศทาง ซึ่งจะต้องทำการทดสอบแบบสองทาง (Two-tailed test) เนื่องจาก Two-tailed test มักถูกนิยมใช้สำหรับการมองความผิดพลาดที่สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งสองด้านทั้งในทิศทางที่เป็นบวกและลบในขณะที่ One-tailed test ถูกนำมาใช้สำหรับการมองความผิดพลาดด้านเดียว เช่น ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่งมากกว่าหรือน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สอง ซึ่งในกรณีของการวิจัยนี้ต้องการเครื่องมือทางสถิติที่จะพิสูจน์ว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มประชากรชายนั้นมากกว่าหรือน้อยกว่ากลุ่มประชากรหญิง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้การวิเคราะห์แบบ One-tailed test

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดระดับนัยสำคัญ ซึ่งเป็นการกำหนดความน่าจะเป็นที่ผู้วิจัยจะยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนประเภทที่ 1 (α) จากการปฏิเสธสมมติฐานหลักที่เป็นจริง ในการวิจัยทางการศึกษานิยมกำหนดที่ $\alpha = .01$ และ $\alpha = .05$ ซึ่งในงานวิจัยขั้นนี้ผู้วิจัยเลือกกำหนดที่ $\alpha = .001$ หรือโอกาสที่เกิดความผิดพลาดมีเพียงแค่นิดหนึ่งในพันครั้งเท่านั้นซึ่งจัดว่ามีระดับความผิดพลาดที่ต่ำมาก

ขั้นตอนที่ 3 เลือกสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ในการทดสอบค่าเฉลี่ย สถิติที่ใช้ในการทดสอบงานวิจัย

ขั้นนี้มี t - Test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ซึ่ง t - Test ใช้ทดสอบกรณีมีกลุ่มตัวอย่างหนึ่งหรือสองกลุ่ม สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ใช้ทดสอบกรณีที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป โดยสถิติแต่ละประเภทมีข้อจำกัดและเงื่อนไขเบื้องต้น ดังนี้

ข้อจำกัดและเงื่อนไขเบื้องต้นของการทดสอบ t - Test คือ

- 1) กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่ม
- 2) การแจกแจงของประชากรเป็นโค้งปกติ (Normal Distribution)
- 3) ข้อมูลอยู่ในมาตราอันตรภาค (Interval Scale) ขึ้นไป
- 4) ไม่ทราบความแปรปรวนของประชากร

สำหรับข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) มีดังนี้

- 1) กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่ม
- 2) การแจกแจงของประชากรเป็นโค้งปกติ (Normal Distribution)
- 3) ข้อมูลอยู่ในมาตราอันตรภาค (Interval Scale) ขึ้นไป
- 4) กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน
- 5) มีความเป็นอิสระภายในตัวอย่าง
- 6) ไม่ทราบความแปรปรวนของประชากร แต่ความแปรปรวนของประชากรแต่ละกลุ่มมีค่าเท่ากัน

ขั้นตอนที่ 4 กำหนดขอบเขตวิกฤติ การกำหนดขอบเขตวิกฤติจะพิจารณาสมมติฐานรอง (H_1) ที่ตั้งขึ้นว่าเป็นแบบทางเดียว (one-tailed test) หรือแบบสองทาง (two-tailed test) เพื่อนำค่าระดับนัยสำคัญ (α) ไปหาค่าวิกฤติ (critical value) มาใช้ในการเปรียบเทียบกับค่า ที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการตัดสินใจว่า จะยอมรับ (Acceptance) หรือปฏิเสธ (Rejection)

ขั้นตอนที่ 5 คำนวณค่าสถิติทดสอบตามสูตร เป็นการคำนวณค่าสถิติโดยนำข้อมูลระดับความพึงพอใจที่ได้จากการสำรวจตัวอย่างที่ศึกษาไปแทนค่าต่าง ๆ ตามสูตรของสถิติทดสอบซึ่งในกรณีคือ t-Test และ ANOVA

ขั้นตอนที่ 6 สรุปตัดสินใจ โดยนำค่าสถิติจากการคำนวณมาเปรียบเทียบกับค่าที่ได้จากตาราง (ค่าวิกฤติ) แล้วจึงจะตัดสินใจเกี่ยวกับผลทดสอบ โดยมีหลักพิจารณา ดังนี้

6.1 ถ้าสถิติที่คำนวณได้ตกอยู่ในขอบเขตค่าวิกฤติ (ค่าคำนวณมากกว่าหรือเท่ากับค่าวิกฤติ โดยไม่คิดเครื่องหมาย) จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือจะยอมรับสมมติฐานการวิจัยตามที่ผู้วิจัยกำหนด

6.2 ถ้าค่าสถิติที่คำนวณได้ตกอยู่นอกขอบเขตค่าวิกฤติ (ค่าคำนวณน้อยกว่าค่าวิกฤติโดยไม่คิดเครื่องหมาย) จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0)

ในการวิจัยขั้นนี้ ได้มีการทดสอบค่าเฉลี่ยกรณีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม กล่าวคือระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครได้รับอิทธิพลจากกลุ่มตัวอย่างเพศชายและกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง โดยผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระจากการหรือไม่ เพื่อเลือกใช้สูตร t-Test ให้ถูกต้อง นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพิจารณาอีกว่าความแปรปรวนของประชากรของกลุ่มตัวอย่างเท่ากันหรือไม่ ซึ่งในการใช้สถิติ t-Test ทดสอบกรณีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกันนั้นมีสูตรที่ใช้ทดสอบอยู่ 2 สูตรด้วยกัน กล่าวคือ สูตรที่ใช้ในกรณีความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่มมีค่าเท่ากัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$) หรือในกรณีกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีจำนวนเท่ากัน (t-Test แบบ Pooled variance) และสูตรที่ใช้ในกรณีความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่ม มีค่าไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$) (t-Test แบบ Separated variance) ดังนั้นเมื่อผู้วิจัยจะใช้ t-Test กรณีดังกล่าวจะต้องทำการทดสอบก่อนว่า ความแปรปรวนของประชากรแต่ละกลุ่มมีค่าเท่ากันหรือไม่โดยใช้ F-Test เพื่อจะได้เลือกใช้สูตรของ t-Test ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อไป

6.3 กรณีกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระต่อกัน

6.3.1 เมื่อสุ่มตัวอย่างขนาด n_1 และ n_2 มาโดยอิสระจากกัน มีการแจกแจงแบบปกติ ที่มีค่าเฉลี่ย μ_1 และ μ_2 ความแปรปรวน σ_1^2 และ σ_2^2 ซึ่งไม่ทราบค่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ แต่ทราบว่า โดย n_1 และ n_2 น้อยกว่า 30 ใช้สูตร t - test (t-test แบบ Pooled variance)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s_p \sqrt{\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}} \quad df = n_1 + n_2 - 2 \quad \text{สมการที่ 2}$$

เมื่อ

$$s_p^2 = \frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \quad \text{สมการที่ 3}$$

6.3.2 เมื่อสุ่มตัวอย่างขนาด n_1 และ n_2 มาโดยอิสระจากกัน มีการแจกแจงแบบปกติ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ μ_1 และ μ_2 ความแปรปรวนเท่ากับ σ_1^2 และ σ_2^2 ซึ่งไม่ทราบค่า แต่ทราบว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ โดย n_1 และ n_2 น้อยกว่า 30 ใช้สูตร t - Test (t-Test แบบ Separated variance)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}} \quad :df = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1}\right)\left(\frac{s_1^2}{n_1}\right)}{N_1 - 1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2}\right)\left(\frac{s_2^2}{n_2}\right)}{N_2 - 1}} \quad \text{สมการที่ 4}$$

เนื่องจากการทดสอบทั้ง 2 กรณีข้างต้นเกี่ยวข้องกับการทราบค่าของความแปรปรวน σ_1^2 และ σ_2^2 ว่า เท่ากันหรือไม่ ดังนั้นในการวิเคราะห์ข้อมูลกรณีตัวอย่าง 2 กลุ่ม เราจึงจำเป็นต้องทำการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนโดยใช้สถิติทดสอบ F-test ก่อนเพื่อเลือกใช้ให้ถูกต้อง ดังนี้

$$F = \frac{S_{\max}^2}{S_{\min}^2}$$

$df_1 = n_1 - 1$ เมื่อ n_1 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีค่า S_2 มีค่ามาก

$df_2 = n_2 - 1$ เมื่อ n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีค่า S_2 มีค่าน้อย

ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างประชากรมาจำนวน 400 คน โดยแบ่งประชากรออกเป็นสองกลุ่มคือ เพศชายจำนวน 121 คนและเพศหญิงจำนวน 279 คน กลุ่มนี้ ปรากฏว่า การทดสอบ F - Test

ตั้งสมมุติฐานทางสถิติ :

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

จาก

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2}$$

กำหนด $\alpha = .001$ และเป็นการกำหนดการทดสอบสมมุติฐานแบบสองทาง พบว่า F คำนวณ $< F$ ตาราง ทั้งหมดดังที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 5.1 ถึง ตารางที่ 5.3

ดังนั้น จึงยอมรับ H_0 นั่นคือ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s_p \sqrt{\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}} \quad df = n_1 + n_2 - 2$$

สมการที่ 5

จากผลการทดสอบจึงตัดสินใจเลือกใช้สถิติ t-Test แบบ Pooled variance

ผลจากการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยด้าน เพศ ว่ามีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ ทั้งหมด 15 คำถาม ได้แก่

- 1) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- 2) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- 3) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลังเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ
- 4) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพเอาใจใส่ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก
- 5) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่นการตอบคำถามอธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย
- 6) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ
- 7) เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงานมีความสะดวกในการ

ค้นหาข้อมูลและมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย

- 8) ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงานมี

ความถูกต้องครบถ้วนและทันสมัย

- 9) สถานที่ของหน่วยงานมีความสะดวกสบาย
- 10) สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย
- 11) ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)
- 12) มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย
- 13) ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว
- 14) มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ
- 15) มีกิจกรรมเสริมทักษะเพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ

ตาราง 5.1 t-Test ของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มประชากรที่เป็นเพศชายและเพศหญิงใน 50 สำนักงานเขต

ชาย

คำถาม	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
เฉลี่ย	5.203	5.256	5.400	5.337	5.337	5.396	4.962	4.995	5.285	5.365	5.281	5.095	5.099	5.082	5.085
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.92	0.87	0.80	0.81	0.79	0.79	0.98	0.99	0.83	0.79	0.85	0.91	0.95	0.87	0.91
n	11331	11330	11291	11340	11330	11251	10379	10362	11334	11334	11296	11212	11149	10932	10771

หญิง

คำถาม	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
เฉลี่ย	5.184	5.266	5.381	5.334	5.333	5.387	4.970	4.992	5.309	5.369	5.295	5.095	5.107	5.072	5.098
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.93	0.87	0.80	0.82	0.80	0.80	0.98	0.99	0.82	0.78	0.85	0.91	0.95	0.88	0.93
n	13498	13509	13455	13504	13504	13396	12385	12349	13511	13503	13473	13360	13320	13026	12875
t	1.67	0.87	1.87	0.23	0.41	0.92	0.59	0.21	2.22	0.42	1.27	0.02	0.62	0.90	1.05
ค่าวิกฤติ (p<0.05)	S	NS	S	NS	NS	NS	NS	NS	S	NS	NS	NS	NS	NS	NS

ตาราง 5.2 t-Test ของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มประชากรที่เป็นเพศชายและเพศหญิงใน 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ชาย

คำถาม	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
เฉลี่ย	4.672	4.730	4.853	4.906	4.858	4.959	4.399	4.409	4.665	4.755	4.690	4.518	4.528	4.528	4.609
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	1.030	0.999	1.003	0.978	0.963	0.968	1.170	1.081	1.042	1.008	1.047	1.031	1.051	1.024	1.029
n	5035	5030	5009	5045	5037	4972	4676	4645	5072	5072	5011	4987	4952	4993	4936

หญิง

คำถาม	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
เฉลี่ย	4.687	4.743	4.839	4.932	4.882	4.987	4.446	4.458	4.656	4.736	4.657	4.507	4.510	4.534	4.607
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.977	0.956	0.940	0.961	0.958	0.927	1.018	1.022	1.003	0.960	0.995	1.002	1.033	0.990	0.988
n	8167	8173	8146	8177	8175	8103	7696	7677	8160	8164	8140	8109	8078	8103	8076
t	0.87	0.75	0.19	1.51	1.44	1.65	2.29	2.52	0.52	1.05	1.76	0.56	0.94	0.36	0.07
ค่าวิกฤติ (p<0.05)	NS	NS	NS	NS	NS	S	S	S	NS	NS	S	NS	NS	NS	NS

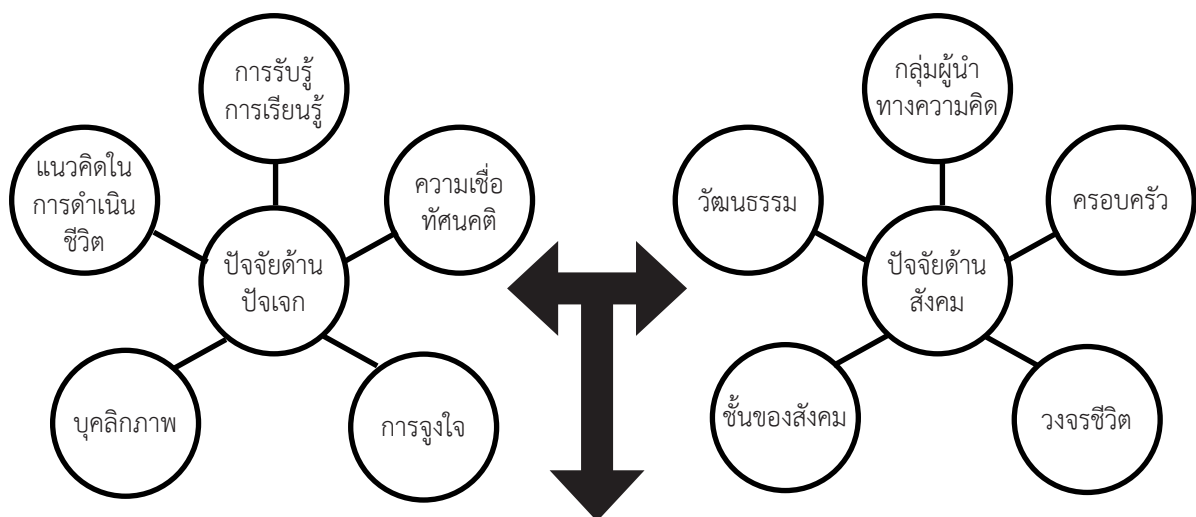
ผลจากการคำนวณ t-Test ในตารางที่ 5.1 และ ตารางที่ 5.2 พบว่า ปัจจัยด้านเพศส่งผลกระทบต่อเฉพาะค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคำถามข้อที่ 1, 3, 9 สำหรับ 50 สำนักงานเขตและคำถามข้อที่ 6, 7, 8, 11 สำหรับ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โดยมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชากรเพศชายและกลุ่มประชากรเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % กล่าวคือ เพศชายมีแนวโน้มที่จะชื่นชมขั้นตอนการให้บริการที่มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน อีกทั้งให้บริการตามลำดับ-ก่อน หลัง เสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติมากกว่าเพศหญิงสำหรับสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต นอกจากนี้เพศชายยังมีแนวโน้มที่จะพอใจในภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่มากกว่าเพศหญิงสำหรับกรณี 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และเป็นที่น่าสังเกตว่า ความแตกต่างทางเพศ ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการที่มีความเกี่ยวข้องกับ

- 2) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- 4) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก
- 5) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย
- 10) สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย
- 12) มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ที่หลากหลาย
- 13) ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว
- 14) มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ
- 15) มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจต่อด้านที่เกี่ยวข้องกับประเด็นต่อไปนี้

- 6) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ
- 7) เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย
- 8) ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย
- 9) สถานที่ของหน่วยงานมีความสะดวกสบาย

ในคำถามที่มีความเกี่ยวข้องกับความรวดเร็วในการให้บริการ (ข้อ 2 และ 12) และความเอาใจใส่ในการให้บริการ (ข้อ 4, 5, 12, 14 และ 15) พบว่าปัจจัยเรื่องเพศ ไม่ส่งผลกระทบแต่อย่างใด ผลการวิเคราะห์ t-Test สะท้อนให้เห็นถึงยุทธศาสตร์การบริหารจัดการโครงการต่างๆ รวมทั้งวิธีการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ได้เน้นในเรื่องความแตกต่างทางด้านเพศ โดยปกติแล้ว กระบวนการตัดสินใจในการประเมินระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ไม่ได้เกิดขึ้นจากความบังเอิญ แต่เกิดจากปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล ซึ่งปัจจัยเรื่องเพศ จัดเป็นหนึ่งในตัวแปรอิสระที่สำคัญ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นตามภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 5.3 กระบวนการตัดสินใจเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านเพศจะมีความเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการรับรู้ (Perception) ซึ่งเป็นกระบวนการที่บุคคลเลือกรับจัดระเบียบ และแปลความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับออกมาตามความเชื่อ ประสบการณ์ ความต้องการ อารมณ์ และ ความคาดหวังที่แตกต่างกัน เช่น ในอดีตที่ผ่านมา มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจทัศนคติของนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยพบว่า โฆษณาที่กระตุ้นความรู้สึกทางเพศ (Sexier Ads) จะสามารถดึงดูดความสนใจได้มากต่อผู้บริโภควัยหนุ่มสาว อายุตั้งแต่ 18-25 ปีได้ดี (Lamb et al., 1992) ทั้งนี้ เนื่องจากมนุษย์มีกระบวนการกลั่นกรองข่าวสาร (Filtering Process) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังนี้

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) หมายถึง การที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกรับข้อมูลข่าวสารที่มีความเกี่ยวข้องกับด้านต่างๆ ของกรุงเทพมหานครซึ่งได้รับการนำเสนออยู่ทั่วไปหรือไม่ เช่น ผู้ตอบแบบสอบถาม อาจเปลี่ยนช่องรับรายการที่เกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานคร หรือเดินออกจากห้องไปในระหว่างพักโฆษณาทางโทรทัศน์ เพื่อหลีกเลี่ยงการรับโฆษณา การเลือกซื้อหนังสือพิมพ์ หรือการเลือกเปิดรายการวิทยุที่มีความเกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

2. การเลือกสนใจ (Selective Attention) กรณีอาจเกิดขึ้นได้หากผู้ตอบแบบสอบถามมีการเลือกมุ่งเน้นความสนใจไปที่สิ่งเร้า ซึ่งกำลังเป็นที่กล่าวถึงในสังคมมากเป็นพิเศษ และจะไม่สนใจต่อสิ่งเร้าอื่นๆ เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรม ซึ่งจัดขึ้นโดยกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

3. การเลือกตีความเข้าใจ (Selective Comprehension) เช่น การที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกสนใจที่จะรับรู้ข่าวสารที่มีความเชื่อมโยงกับกรุงเทพมหานครอย่างใดอย่างหนึ่ง และแปลความหมายหรือตีความเข้าใจข่าวสารที่ได้รับไปตามทัศนคติ ความเชื่อ แรงจูงใจ และประสบการณ์ของตนเองเป็นสำคัญ ซึ่งอาจจะไม่ถูกต้องตามเจตนารมณ์ของกรุงเทพมหานครก็เป็นได้

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) ซึ่งหมายความว่า การประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งข่าวสารต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานคร ที่ทางผู้ตอบแบบสอบถามได้อ่าน ได้ฟัง ได้เห็น แม้ว่าจะผ่านกระบวนการรับรู้มาทั้งหมดแล้วก็ได้หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะสามารถจดจำเนื้อหาของกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ในทางกลับกัน ผู้ตอบแบบสอบถามกลับมีแนวโน้มที่จะจดจำลักษณะเด่นบางส่วน หรือข่าวสารบางชิ้นที่ตรงต่อความสนใจหรือความต้องการส่วนตัวเท่านั้น และส่วนใหญ่มักมีแนวโน้มที่จะลืมในส่วนที่ตนไม่ได้ให้ความสำคัญ

องค์ความรู้เกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามมีประโยชน์อย่างมากต่อการวางยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการกิจกรรมของกรุงเทพมหานคร ดังจะสังเกตเห็นได้ว่าการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีกระบวนการกลั่นกรองข้อมูลข่าวสารไปที่ละชั้น ดังนั้น ทางกรุงเทพมหานครต้องใช้ความพยายามให้มาก เพื่อดึงดูดความสนใจ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเปิดรับ และจงใจให้สังเกตข่าวสารที่ทางกรุงเทพมหานครได้นำเสนอ โดยมุ่งเน้นไปที่กลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง โดยมีการใช้เทคนิคทางด้านสีสรรที่สะดุดตา แสงเสียง และ ภาพประกอบที่ดึงดูดความสนใจของแต่ละเพศ เพื่อให้การสื่อความมีประสิทธิภาพและทรงพลังมากยิ่งขึ้น

5.2 การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยใช้หลักสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One- way ANOVA)

เงื่อนไขและข้อจำกัดเบื้องต้นในการวิเคราะห์ ANOVA

1. ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ (ตัวแปรตาม) ต้องมีระดับการวัดตั้งแต่มาตราอันตรภาค (Interval scale) ขึ้นไป
2. กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมาจากประชากรที่มีการแจกแจงปกติ (Normal Distribution)
3. กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มต้องเป็นอิสระจากกัน
4. กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมาจากประชากรที่มีความแปรปรวนเท่ากัน

สมมติฐาน (Hypothesis)

ในการวิเคราะห์ ANOVA นั้น สมมติฐานไร้นัยสำคัญ (Null hypothesis) จะกำหนดให้ค่าเฉลี่ยของประชากรแต่ละกลุ่ม มีค่าเท่ากัน ส่วนสมมติฐานทางเลือก (Alternative hypothesis) กำหนดให้ว่าจะมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกันแนวความคิดดังกล่าวสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 \dots \mu_k$$

H_1 : มี อย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน

(หรือ $H_1 : \mu_i \neq \mu_j$ เมื่อ $i \neq j$)

ค่าสถิติที่ต้องคำนวณ

สิ่งสำคัญในการวิเคราะห์ความแปรปรวน คือการคำนวณผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (The sum of square) ซึ่งเป็นค่าที่จะนำไปหาค่าความแปรปรวน

1. Total sum of squares (SS_T) หาได้จาก

$$\sum_{j=1}^K \sum_{i=1}^K x_{ij}^2 - \frac{T^2}{N} \text{ หรือ } SS_T = \sum_{j=1}^K \sum_{i=1}^K (x_{ij} - \bar{x})^2 \quad \text{สมการที่ 6}$$

2. Between – groups sum of squares (SS_B)

$$\sum_{j=1}^K \left(\frac{T_j^2}{n_j} \right) - \frac{T^2}{N} \text{ หรือ } \sum_{j=1}^K (\bar{x}_j - \bar{x})^2 \quad \text{สมการที่ 7}$$

3. Within – group sum of squares (SS_W)

$$\sum_{i=1}^K \sum_{j=1}^{n_j} x_{ij}^2 - \sum_{j=1}^K \left(\frac{T_j^2}{n_j} \right) \text{ หรือ } \sum_{i=1}^K \sum_{j=1}^{n_j} (x_{ij} - \bar{x})^2$$

สมการที่ 8

ค่า SS_T หรือ SS_B และ SS_W เมื่อหารด้วยค่าองศาอิสระ (df) ของแต่ละตัวจะหมายถึงความแปรปรวน (Mean of square : MS) โดยมี $df_T = N - 1$, $df_B = K - 1$ และ $df_W = N - K$ เมื่อ N คือจำนวนข้อมูลหรือกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและ K คือจำนวนกลุ่ม

การคำนวณค่าสถิติ F – Test

ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 3 ค่าขึ้นไปนั้นจะใช้ F – test สำหรับการทดสอบ ซึ่งในกรณีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวนี้ ค่า F หาได้จากอัตราส่วนความแปรปรวนโดยหาจากความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (SS) หารด้วยความแปรปรวนภายในกลุ่ม (SS) ซึ่งมีค่า df = K – 1 (degree of freedom for the numerator) และ df = N – K (degree of freedom for the denominator) การหาค่า F – Test สามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

Source of variation	SS	df	MS	F
Between groups	SS_B	K – 1	SS / K – 1	MS / MS
Within groups	SS_W	N -K	SS /N - K	
Total	$SS_B + SS_W$	N – 1		

ความหมายของสัญลักษณ์

T_i = ผลรวมของคะแนน n ค่าในแต่ละกลุ่ม

T = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N_j = จำนวนข้อมูลในแต่ละกลุ่ม

K = จำนวนกลุ่ม

X_{ij} = ข้อมูลตัวที่ i ในกลุ่ม j

$\bar{x}_j$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม j

$\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยรวม

$\sum_{i=1}^K \sum_{j=1}^{n_j} x_{ij}^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสองทุกๆ ค่าในทุกกลุ่ม

งานวิจัยชิ้นนี้ได้แบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 11 กลุ่มตามลักษณะอาชีพโดยกำหนดให้

- กลุ่มที่ 1 ว่างงาน/รองาน
- กลุ่มที่ 2 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
- กลุ่มที่ 3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- กลุ่มที่ 4 พนักงาน บ.เอกชน
- กลุ่มที่ 5 นักเรียน/นักศึกษา
- กลุ่มที่ 6 วิชาชีพ หมอ ทนาย
- กลุ่มที่ 7 เกษียณ
- กลุ่มที่ 8 พ่อบ้าน/แม่บ้าน
- กลุ่มที่ 9 รับจ้างทั่วไป
- กลุ่มที่ 10 เกษตรกร
- กลุ่มที่ 11 อื่นๆ

โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ ทดสอบว่าปัจจัยด้านอาชีพมีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ หรือไม่ ผลจากการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะอาชีพที่มีต่อระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทั้งหมด 15 คำถาม ได้แก่

- 1) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- 2) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- 3) ให้บริการตามลำดับก่อน-หลังเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ
- 4) เจ้าหน้าที่มีธรรมาศยสุภาพเอาใจใส่ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก
- 5) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่นการตอบคำถามอธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย
- 6) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ
- 7) เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงานมีความสะดวกในการค้นหาข้อมูลและมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย
- 8) ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงานมีความถูกต้องครบถ้วนและทันสมัย
- 9) สถานที่ของหน่วยงานมีความสะดวกสบาย
- 10) สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย
- 11) ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)
- 12) มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย
- 13) ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว
- 14) มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ
- 15) มีกิจกรรมเสริมทักษะเพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ

ผลจากการคำนวณ ANOVA ในตารางที่ 5.3 และ ตารางที่ 5.4 พบว่า ปัจจัยด้านประเภทของอาชีพส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยในรายละเอียดมีดังนี้

ตาราง 5.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร โดยแยกตามประเภทอาชีพสำหรับ 50 สำนักงานเขต

Analysis of Variance (One-Way)

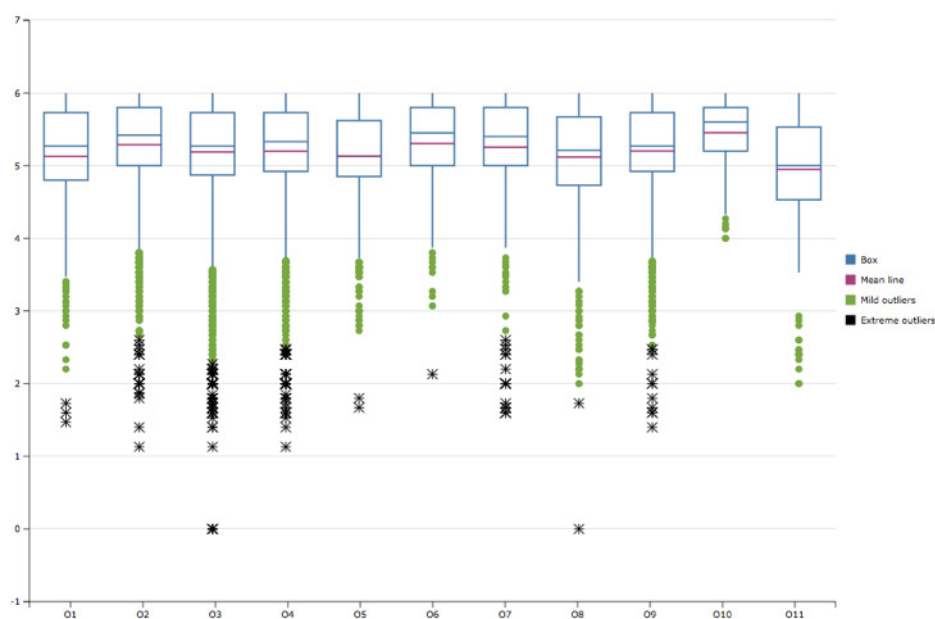
สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)							
กลุ่ม	จำนวนตัวอย่าง	ผลการคำนวณ	ค่าเฉลี่ย	ความแปรปรวน			
ว่างงาน / รอลาน (O1)	810	4,153.43000	5.12769	0.60447			
เกษตรกร (O10)	187	1,019.65	5.45267	0.23933			
อื่นๆ (O11)	363	1,796.33000	4.94857	0.64938			
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว (O2)	5202	27,504.39000	5.28727	0.41535			
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ (O3)	16466	85,426.14000	5.18803	0.48076			
พนักงาน บ.เอกชน (O4)	6741	35,046.39000	5.19899	0.50613			
นักเรียน / นักศึกษา (O5)	1557	7,992.80000	5.13346	0.41844			
วิชาชีพ หมอ ทนาย (O6)	599	3,176.78000	5.30347	0.38134			
เกษียณ (O7)	771	4,049.29000	5.25200	0.56940			
พ่อบ้าน / แม่บ้าน (O8)	1423	7,282.56000	5.11775	0.52347			
รับจ้างทั่วไป (O9)	4570	23,772.67000	5.20190	0.41425			
รวม	38689		5.20097	0.47344			
ANOVA							
ที่มาของ ความหลากหลาย	d.f.	SS	MS	F	p-value	F crit	Omega Sqr
ระหว่างกลุ่ม	10	106.10554	10.61055	22.53615	0	1.83095	0.00554
ภายในกลุ่ม	38678	18,210.52096					
รวม	38688	18,316.62650					
ค่าเศษเหลือมาตรฐาน (Residual standard error)					0.68617		
Hartlet FMax (d.f. = 11, 16465)					2.71334		
Cochran C (d.f. = 11, 16465)					0.12482		
Bartlett Chi-square (d.f. =10)					225.43314	p-value	0

ตาราง 5.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร โดยแยกตามประเภทอาชีพ สำหรับ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

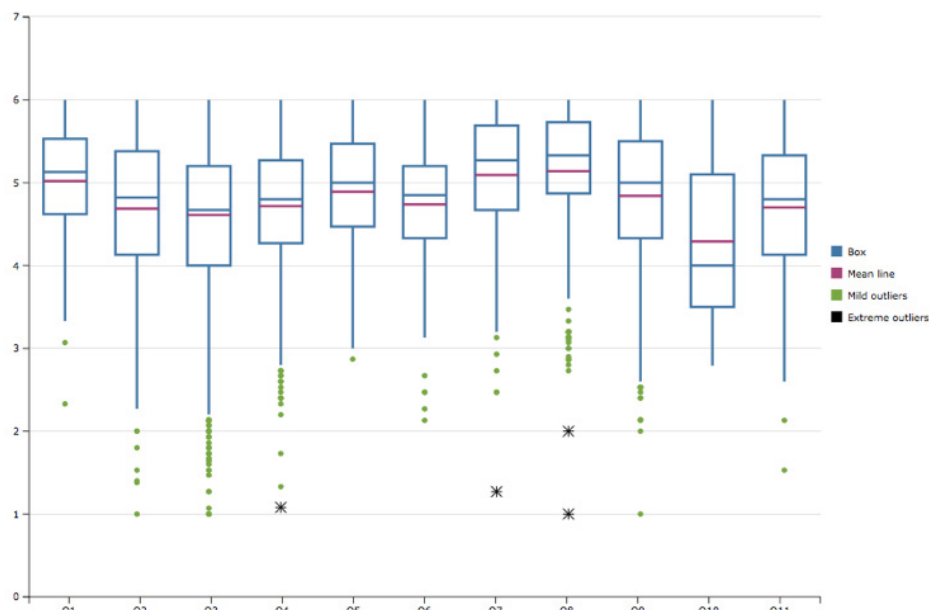
Analysis of Variance (One-Way)

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)							
กลุ่ม	จำนวนตัวอย่าง	ผลการคำนวณ	ค่าเฉลี่ย	ความแปรปรวน			
ว่างงาน / รองาน (O1)	167	838.41000	5.02042	0.45315			
เกษตรกร (O10)	11	47.19	4.29	1.27306			
อื่นๆ (O11)	194	912.13	4.70170	0.68349			
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว (O2)	739	3,462.75000	4.68572	0.76012			
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ (O3)	9029	41,628.96000	4.61058	0.65581			
พนักงาน บ.เอกชน (O4)	1276	6,019.08000	4.71715	0.57426			
นักเรียน / นักศึกษา (O5)	334	1,633.52	4.89078	0.46835			
วิชาชีพ หมอ ทนาย (O6)	189	895.64000	4.73884	0.56950			
เกษียณ (O7)	273	1,390.41000	5.09308	0.59574			
พ่อบ้าน / แม่บ้าน (O8)	462	2,374.24000	5.13905	0.57332			
รับจ้างทั่วไป (O9)	523	2,532.22000	4.84172	0.74961			
รวม	13197		4.67792	0.66337			
ANOVA							
ที่มาของ ความหลากหลาย	d.f.	SS	MS	F	p-value	F crit	Omega Sqr
ระหว่างกลุ่ม	10	239.46164	23.94616	37.08493	0	1.83142	0.02662
ภายในกลุ่ม	13186	8,514.35233	0.64571				
รวม	13196	8,753.81397					
ค่าเศษเหลือมาตรฐาน (Residual standard error)					0.80356		
Hartlet FMax (d.f. = 11, 16465)					2.80933		
Cochran C (d.f. = 11, 16465)					0.173505		
Bartlett Chi-square (d.f. =10)					59.17964	p-value	5.17967E-9

จากผลการวิเคราะห์ ANOVA ทำให้ทราบว่า ประเภทอาชีพมีผลอย่างมากต่อระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมของการปฏิบัติงานของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร เช่น จากการสำรวจกลุ่มประชากรที่ใช้บริการสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต (ภาพที่ 5.4) พบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกร (O10) มีความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานในภาพรวมมากที่สุด ตามด้วยกลุ่มอาชีพแพทย์ หนาย (O6) และ (O7) กลุ่มเกษียณอายุการทำงาน สำหรับกลุ่มอาชีพที่มีผลความพึงพอใจน้อยที่สุดคือกลุ่มอาชีพอื่นๆ (O11) กลุ่มพ่อบ้าน/แม่บ้าน (O8) และกลุ่มอาชีพว่างงาน/รองาน (O1) ประเด็นที่น่าสนใจคือกลุ่มประชากรที่ไม่มืงานทำ ว่างงาน มีแนวโน้มที่จะไม่พอใจต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานมากกว่ากลุ่มประชากรที่มีงานทำ ไม่ว่าจะเป็นเกษตรกร หรือ แพทย์ หนาย ที่น่าสังเกตคือ กลุ่มประชากรที่เกษียณอายุ ซึ่งแม้ว่าจะว่างงานในปัจจุบัน แต่เคยมีประสบการณ์ทำงานมาก่อนหลายสิบปี กลับแสดงความชื่นชมต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตมากกว่ากลุ่มประชากรที่ไม่มืงานทำ นอกจากนี้จากการสำรวจกลุ่มประชากรที่มีความเกี่ยวข้องกัับ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร (ภาพที่ 5.5) พบว่ากลุ่มพ่อบ้าน/แม่บ้าน (O8) กลุ่มเกษียณอายุ (O7) และกลุ่มว่างงาน (O1) กลับแสดงความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิเคราะห์ ANOVA ที่ได้จากการสำรวจกลุ่มประชากรที่ใช้บริการสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต และเป็นที่น่าสนใจว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร (O10) กลุ่มอาชีพอื่นๆ (O11) และกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (O4) กลับมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด จากผลการวิเคราะห์ ANOVA ทำให้ทราบว่า สำนักงานเขตทั้ง 50 เขตประสบความสำเร็จอย่างสูงในกลุ่มของเกษตรกร แพทย์ หนาย ซึ่งมุ่งเน้นไปที่ประสิทธิภาพในการทำงาน ความสะอาดรวดเร็วและผลลัพธ์มากกว่าการมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ในขณะที่กลุ่มคนที่ว่างงาน ซึ่งไม่ได้มีความเร่งรีบต่อการทำงาน กลับมีแนวโน้มที่จะไม่ค่อยพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานเท่าที่ควรสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างเวลาว่างของผู้ตอบแบบสอบถามที่แปรผกผันต่อผลความพึงพอใจในการได้รับการบริการ (ยิ่งมีเวลามากความพึงพอใจยิ่งน้อย ในขณะที่ยิ่งมีเวลาน้อยความพึงพอใจกลับมาก) นอกจากนี้ มีความเป็นไปได้มากกว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ยังไม่เป็นที่พอใจต่อกลุ่มพนักงานบริษัทและลูกจ้างทั่วไป รวมทั้งผู้ประกอบอาชีพเกษตรกร สะท้อนให้เห็นถึงโจทย์ที่ทางกรุงเทพมหานครต้องพัฒนาหรือเพิ่มความใส่ใจต่อกลุ่มเป้าหมายนี้ให้มากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 5.4 Box Plot ซึ่งแสดงค่าเฉลี่ย ค่ากลาง ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต โดยแบ่งออกตาม 11 ประเภทอาชีพ



ภาพที่ 5.5 Box Plot ซึ่งแสดงค่าเฉลี่ย ค่ากลาง ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใน 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกตาม 11 ประเภทอาชีพ

5.3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) และ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis)

ภายใต้สมมุติฐานที่ว่า การกระจายตัวของประชากรเป็นการแจกแจงแบบปกติ และความสัมพัทธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามอยู่ในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้น การแก้ปัญหาอาจมี 2 ตัวแปรหรือมากกว่าเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ในกรณีดังกล่าวผู้วิจัยมีความจำเป็นต้องหาแบบจำลองทางด้านสถิติ (Statistical Model) สำหรับสำรวจความสัมพันธ์ของตัวแปรเหล่านั้น เช่น ในกระบวนการที่ค้นทางสังคมระดับความพึงพอใจของกลุ่มประชากรที่ทำการสำรวจ (ตัวแปรตาม) อาจมีความสัมพันธ์กับอายุ (ตัวแปรอิสระที่ 1) และระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตัวแปรอิสระที่ 2) ความถี่ในการเข้ารับการบริการ (ตัวแปรอิสระที่ 3) และระยะเวลาในการอยู่อาศัย (ตัวแปรอิสระที่ 4) ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะสร้างแบบจำลองทางด้านสถิติที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร ที่ได้กับอายุและระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม และนำแบบจำลองทางด้านสถิตินี้ไปใช้ในการคาดคะเน (Prediction) หรือปรับกลยุทธ์ในการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรให้เหมาะสม (Corporate Image Communication Optimization) หรืออาจใช้ในการควบคุมข้อมูลสำหรับการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรสู่สาธารณะ โดยทั่วไป ตัวแปรตามแต่ละตัวแปรหรือค่าตอบสนอง (Response; Y) จะขึ้นกับตัวแปรอิสระ K (Independent หรือ Regressor variables) เช่น $X_1, X_2, \dots, X_k$ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหล่านี้ สามารถอธิบายโดยแบบจำลองทางด้านสถิติที่เรียกว่า “สมการรีเกรสชัน” (สมการถดถอย : Regression equation) แบบจำลองรีเกรสชันสอดคล้องกับกลุ่มข้อมูลของตัวอย่าง เพื่ออธิบายให้เห็นภาพได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น สมมุติว่าระดับความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ (y) คือตัวแปรตามที่แปรผันต่ออายุของผู้ตอบแบบสอบถาม (x) ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระแต่เพียงอย่างเดียวสมการรีเกรสชันเส้นตรงแบบง่าย (Simple Linear Regression) ของความสัมพันธ์ดังกล่าว คือ

$$Y = aX + b$$

สมการที่ 9

โดย a หมายถึงค่าความชัน (Slope) และ b คือจุดตัดแกน Y (Intercept) ของสมการรีเกรสชันเส้นตรงแบบง่าย การอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวโดยใช้ค่าเชิงปริมาณนำมาพล็อตเพื่อดูการกระจายตัวของข้อมูลแบบ Scatter Plot เพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอต่อการอธิบายระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสอง ด้วยเหตุผลดังกล่าว Karl Pearson จึงได้คิดค้นวิธีที่เรียกว่า Coefficient of Correlation หรือการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามสูตร ดังนี้

$$r = \frac{\sum(x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum(x_i - \bar{x})^2 \sum(y_i - \bar{y})^2}}$$

สมการที่ 10

เมื่อ x และ y คือค่าใดๆของแต่ละตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน โดย $\bar{x}$ และ $\bar{y}$ คือค่าเฉลี่ยของ x และ y ตามลำดับซึ่งโดยปกติจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.0 ถึง +1.0 ในกรณีที่ค่า r มีค่าใกล้ +1.0 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เชิงบวกมากที่สุด ในทางกลับกันหาก r มีค่าใกล้ -1.0 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองนั้นแปรผกผันกันมากที่สุด สำหรับค่า r = 0 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์ต่อกันทั้งในเชิงบวกหรือลบ

ตาราง 5.5 สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของ 50 สำนักงานเขต

Linear Regression									
Regression Statistics									
R	0.08256								
R-square	0.00682								
Adjusted R-square	0.00665								
S	0.66927								
MSE	0.44792								
RMSE	0.66927								
MAPE	11.08400								
DW	1.20124								
PRESS	10,452.30736								
PRESS RMSE	0.66936								
Predicted R-Squared	0.00634								
N	23329								
Score = 5.03653 + 0.00264 * Age + 0.01267 * Edu + 0.04801 * Freq - 0.02145 * Length									
ANOVA									
	df	SS	MS	F	p-level				
การถดถอย	4	71.69212	17.92303	40.01373	0				
เศษเหลือ	23.324	10,447.33232	0.44792						
รวม	23.328	10,519.02444							
	ความสัมพันธ์ของตัวแปร	ค่าผิดพลาดมาตรฐาน	LCL	UCL	t Stat	p-level	HO (5%)	VIF	TOL
จุดตัด (Intercept)	5.03653	0.02675	4.98409	5.08897	188.25308	0	rejected	**	**
อายุ (Age)	0.00264	0.00036	0.00194	0.00334	7.41797	0.00000	rejected	**	**
ระดับการศึกษา (Edu)	0.01267	0.00299	0.00681	0.01852	4.24082	0.00002	rejected	**	**
ความถี่ในการใช้บริการ (Freq)	0.04801	0.00567	0.03689	0.05913	8.46133	0.00000	rejected	**	**
ระยะเวลาที่อยู่อาศัย (Length)	- 0.02145	0.00500	-0.03125	-0.01166	-4.29366	0.00002	rejected	**	**

T (5%) 1.96007
LCL - จุดต่ำสุดของช่วงความเชื่อมั่นที่ 95%
ULC - จุดสูงสุดของช่วงความเชื่อมั่นที่ 95%

จากตารางที่ 5.5 ได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (y) คือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยของ 15 คำถาม ซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต โดยมีตัวแปรอิสระที่หนึ่ง (x_1) คืออายุ (Age) ของผู้ตอบแบบสอบถามและตัวแปรอิสระที่สอง (x_2) คือระดับการศึกษา (Education) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวแปรอิสระที่สาม (x_3) คือความถี่ในการเข้ารับการบริการ (Freq) และตัวแปรที่สี่ (x_4) คือ ระยะเวลาในการอยู่อาศัย (Length) โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสามสามารถแสดงออกในรูปแบบของสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นได้ดังนี้

$$Y = 5.037 + 0.00264 \text{ Age} + 0.0127 \text{ Edu} + 0.0480 \text{ Freq} - 0.0215 \text{ Length}$$

สมการที่ 11

เนื่องจากค่าความชันของ x_3 มีค่าสูงกว่า x_2 และ x_1 ถึง 3.8 เท่าและ 18 เท่าตามลำดับ จึงมีความเป็นไปได้สูงที่ปัจจัยด้านความถี่ในการได้รับการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต ในระดับสูงสุด กล่าวคือ ยิ่งได้เข้ารับการบ่อยครั้งเท่าไร ยิ่งมีแนวโน้มที่จะเข้าใจและพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ที่ทางสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต ได้พยายามทำให้เพื่อส่วนรวมมากขึ้น เป็นที่น่าสังเกตว่าแม้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงและมีอายุมากจะมีแนวโน้มที่จะชื่นชอบการให้บริการของ สำนักงานเขตทั้ง 50 เขต แต่ก็ยังไม่เท่ากับผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการให้บริการเป็นประจำ สะท้อนให้เห็นถึงการมีปฏิสัมพันธ์ที่ระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้ใช้บริการ ในทางกลับกันค่าความชันของ x_4 มีค่าติดลบ สะท้อนให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต แปรผกผันกับระยะเวลาในการอยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวคือ ยิ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการอยู่อาศัยนานขึ้นเท่าไร ยิ่งมีแนวโน้มที่จะให้คะแนนระดับความพึงพอใจน้อยลงมากเท่านั้น ผลการวิเคราะห์ MLRA สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาที่ทางสำนักงานเขตควรปรับแก้ นั่นคือ การให้น้ำหนักกับกิจกรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้อยู่อาศัยมากขึ้น เพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์ของสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต ที่มีต่อกลุ่มเป้าหมายนี้

ตารางที่ 5.6 ได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (y) คือ ระดับความพึงพอใจในการรับบริการจากสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นค่าเฉลี่ยของ 15 คำถาม ซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจในภาพรวมของ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแปรอิสระที่หนึ่ง (x_1) คืออายุ (Age) ของผู้ตอบแบบสอบถามและตัวแปรอิสระที่สอง (x_2) คือระดับการศึกษา (Education) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวแปรอิสระที่สาม (x_3) คือความถี่ในการเข้ารับการบริการ (Freq) และตัวแปรที่สี่ (x_4) คือระยะเวลาในการอยู่อาศัย (Length) โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสาม สามารถแสดงออกในรูปแบบของสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นได้ดังนี้

$$Y = 4.790 + 0.00485 \text{ Age} - 0.0823 \text{ Edu} + 0.0728 \text{ Freq} - 0.00179 \text{ Length}$$

สมการที่ 12

เป็นที่น่าสนใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังมีการศึกษาสูง (ตัวแปรอิสระ x_2) มากเท่าไร ยิ่งแสดงความไม่พอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใน 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร มากเท่านั้น โดยปัจจัยด้านระดับการศึกษาส่งผลกระทบบ้างลบต่อระดับความพึงพอใจมากกว่าระยะเวลาในการอยู่อาศัย (ตัวแปรอิสระ x_4) ถึง 46 เท่า มีความเป็นไปได้สูงว่าบุคลากรภายในหน่วยงานของกรุงเทพมหานครซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มลูกค้าภายใน (Internal Customer) ที่มีการศึกษาสูง มีแนวโน้มที่ไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง แม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สูงอายุและมีความถี่ในการเข้ารับการบริการบ่อยจะมีแนวโน้มที่แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร แต่เมื่อเทียบกับค่าความชันของตัวแปรอิสระ x_2 กับตัวแปรอิสระที่ 1 และ 4 แล้วจะสะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่าปัจจัยด้านการศึกษาส่งผลใน

เชิงลบอย่างมากต่อความพึงพอใจของการให้บริการเจ้าหน้าที่ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ MLRA ไม่ว่าจะเป็นในกลุ่มประชากรที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต หรือ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการล้วนมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติเชิงลบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ด้วยเหตุผลดังกล่าว เพื่อการปรับปรุงภาพลักษณ์ของกรุงเทพมหานครให้ไปในทิศทางที่เป็นบวก ควรมีการส่งเสริมกิจกรรมที่มีความเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการโดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับดังนี้

1. การส่งเสริมกิจกรรมที่พัฒนาความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component: Learning) หมายถึงการปลูกฝังให้ผู้มีส่วนได้เสียมีความเชื่อหรือมีความรู้ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การที่กรุงเทพมหานครเข้ามามีบทบาทในการยกระดับกรุงเทพมหานครขึ้นเป็นมหานครอัจฉริยะ (Smart City) นั้น สอดคล้องกับกระแสการพัฒนาที่ยั่งยืนตามหลักคิดขององค์การพัฒนาอุตสาหกรรมแห่งสหประชาชาติ เป็นต้น

2. การพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ ทั้งในรูปแบบ Animation Slides Info-graphic และ Motion Clip เพื่อพัฒนาองค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component: Feeling) หมายถึง การพัฒนาสื่อสารสนเทศโดยใช้สีสัน ตัวการ์ตูน รวมทั้งเนื้อหาโดยปรับให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น เด็กเล็กควรเน้นไปที่ตัวการ์ตูนที่มีความน่ารัก กลุ่มเป้าหมายที่เป็นวัยรุ่นควรมีลูกเล่นทางด้านกราฟฟิกมาก ในขณะที่กลุ่มสูงอายุควรเน้นไปที่ตัวอักษรที่มีขนาดใหญ่ และการอธิบายภาพที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย เป็นต้น

3. การพัฒนากิจกรรมที่มีองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Component: Acting) หมายถึง การเน้นให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้าใจในบทบาทของกรุงเทพมหานครผ่านกิจกรรมที่ต้องมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง เพื่อการนำไปสู่การเกิดทัศนคติทางบวก (Positive Attitude) ต่อกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ ไม่ได้หมายความว่าตัวผู้มีส่วนได้เสียต้องเข้าไปร่วมกิจกรรมเองโดยตรง อาจเป็นสมาชิกในครอบครัวคนใดคนหนึ่งเข้าร่วมก็เพียงพอที่จะก่อให้เกิดทัศนคติทางบวกต่อกรุงเทพมหานครได้

เมื่อผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานครเรียนรู้และเข้าใจในบทบาทของกรุงเทพมหานครแล้ว ก็จะกลายเป็นทัศนคติอันแสดงถึงความเชื่อ ความคิด และกิจกรรมของกรุงเทพมหานครนั้น เช่น เชื่อว่ากรุงเทพมหานครก่อตั้งขึ้นมาเพื่อมีส่วนร่วมในการยกระดับกรุงเทพฯ ให้ก้าวเข้าสู่การเป็นมหานครอัจฉริยะ (Smart City) ขึ้นต่อไป เมื่อผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานครมีความเชื่อมั่นในกรุงเทพมหานครแล้ว ก็จะมีการชอบไปเองตามธรรมชาติ และท้ายสุดจะนำไปสู่การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของกรุงเทพมหานครไปโดยปริยาย ก่อให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำที่ซ้ำเข้าไปซ้ำมาจนกลายเป็นการเสริมแรงในทางบวกซึ่งเรียกว่าเป็นความภักดีต่อตรา (Brand Loyalty) สำหรับการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) พบว่าระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ดังตารางที่ 5.7 ถึง ตารางที่ 5.8

ตาราง 5.6 สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

Linear Regression

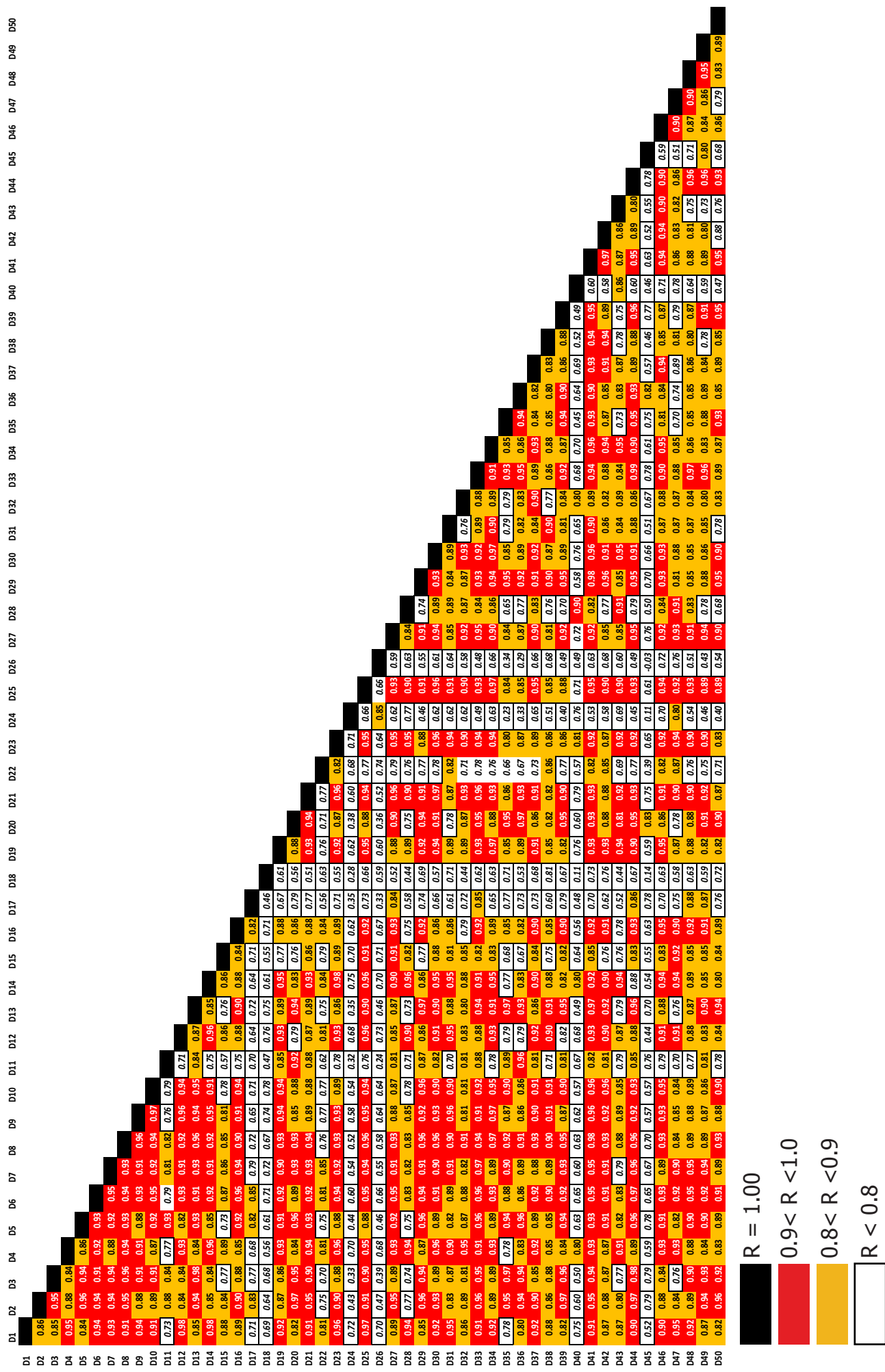
Regression Statistics									
R	0.17173								
R-square	0.02949								
Adjusted R-square	0.02917								
S	0.80188								
MSE	0.64301								
RMSE	0.80188								
MAPE	15.49198								
DW	0.51011								
PRESS	7,823.92830								
PRESS RMSE	0.80203								
Predicted R-Squared	0.02872								
N	12163								
Score = 5.03653 + 0.00264 * Age + 0.01267 * Edu + 0.04801 * Freq - 0.02145 * Length									
ANOVA									
	df.	SS	MS	F	p-level				
การถดถอย	4	237.55305	59.38826	92.35980	0				
เศษเหลือ	12,158	7,817.71436	0.64301						
รวม	12,162	8,055.26742							
	ความสัมพันธ์ของตัวแปร	ค่าผิดพลาดมาตรฐาน	LCL	UCL	t Stat	p-level	HO (5%)	VIF	TOL
จุดตัด (Intercept)	4.78999	0.05328	4.68555	4.89443	89.89785	0	rejected	**	**
อายุ (Age)	0.00485	0.00072	0.00344	0.00627	6.72392	1.84818E-11	rejected	**	**
ระดับการศึกษา (Edu)	- 0.08226	0.00644	- 0.09489	- 0.06963	- 12.76563	0	rejected	**	**
ความถี่ในการใช้บริการ (Freq)	0.07277	0.00760	0.05786	0.08767	9.57128	0	rejected	**	**
ระยะเวลาที่อยู่อาศัย (Length)	- 0.00179	0.00839	- 0.01823	0.01465	- 0.21382	0.83069	rejected	**	**

T (5%) 1.96007

LCL - จุดต่ำสุดของช่วงความเชื่อมั่นที่ 95%

ULC - จุดสูงสุดของช่วงความเชื่อมั่นที่ 95%

ตาราง 5.7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ของกลุ่มประชากรที่ตอบสนองต่อการตอบแบบสอบถามซึ่งพอใจในด้านต่างๆ ของสำนักงานเขตฯ 50 เขต



การวิเคราะห์สถิติประยุกต์ขั้นสูง

ใช้คะแนนที่ 6 ช่วงระดับคะแนน (Scale) ในการคำนวณ

และใช้สองชุดข้อมูล คือ ชุดข้อมูลรวมที่ได้จากการสำรวจสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต และ

ชุดข้อมูลรวมที่ได้จากการสำรวจ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ตาราง 5.8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	U20	U21	U22	U23	U24	U25	U26	U27
U1	1.00																										
U2	0.95	1.00																									
U3	0.94	0.98	1.00																								
U4	0.91	0.94	0.97	1.00																							
U5	0.84	0.92	0.86	0.76	1.00																						
U6	0.79	0.84	0.75	0.62	0.93	1.00																					
U7	0.90	0.97	0.94	0.88	0.95	0.87	1.00																				
U8	0.97	0.92	0.94	0.96	0.76	0.68	0.86	1.00																			
U9	0.97	0.96	0.93	0.86	0.91	0.87	0.93	0.91	1.00																		
U10	0.95	0.95	0.91	0.85	0.95	0.89	0.95	0.90	0.98	1.00																	
U11	0.94	0.95	0.96	0.93	0.87	0.80	0.91	0.95	0.93	0.94	1.00																
U12	0.92	0.98	0.97	0.91	0.89	0.82	0.97	0.89	0.94	0.91	0.91	1.00															
U13	0.58	0.60	0.70	0.82	0.37	0.19	0.49	0.72	0.46	0.46	0.69	0.55	1.00														
U14	-0.97	-0.95	-0.93	-0.87	-0.91	-0.85	-0.96	-0.92	-0.97	-0.97	-0.93	-0.93	-0.50	1.00													
U15	0.84	0.64	0.62	0.60	0.53	0.57	0.58	0.78	0.78	0.73	0.67	0.62	0.27	-0.76	1.00												
U16	0.53	0.73	0.63	0.53	0.69	0.72	0.69	0.45	0.66	0.61	0.55	0.74	0.15	-0.55	0.23	1.00											
U17	0.87	0.85	0.78	0.67	0.91	0.93	0.89	0.76	0.93	0.93	0.79	0.84	0.17	-0.93	0.74	0.61	1.00										
U18	0.82	0.83	0.75	0.64	0.95	0.91	0.90	0.71	0.88	0.90	0.77	0.82	0.20	-0.90	0.61	0.58	0.96	1.00									
U19	0.71	0.84	0.82	0.73	0.90	0.80	0.91	0.68	0.77	0.83	0.77	0.84	0.44	-0.80	0.31	0.66	0.75	0.83	1.00								
U20	0.79	0.82	0.75	0.59	0.93	0.93	0.87	0.65	0.88	0.89	0.75	0.83	0.11	-0.87	0.61	0.69	0.95	0.94	0.82	1.00							
U21	0.96	0.94	0.92	0.91	0.84	0.77	0.94	0.94	0.93	0.93	0.88	0.94	0.55	-0.95	0.76	0.58	0.86	0.83	0.78	0.78	1.00						
U22	0.87	0.89	0.83	0.76	0.96	0.88	0.94	0.79	0.91	0.94	0.85	0.86	0.38	-0.93	0.60	0.57	0.92	0.97	0.86	0.89	0.88	1.00					
U23	0.92	0.92	0.90	0.86	0.87	0.78	0.95	0.87	0.91	0.90	0.85	0.93	0.47	-0.94	0.68	0.59	0.88	0.86	0.76	0.80	0.95	0.89	1.00				
U24	0.58	0.65	0.54	0.37	0.86	0.88	0.75	0.41	0.70	0.75	0.54	0.65	-0.14	-0.71	0.41	0.62	0.88	0.90	0.74	0.92	0.61	0.82	0.69	1.00			
U25	0.83	0.86	0.78	0.69	0.87	0.88	0.89	0.73	0.90	0.88	0.74	0.87	0.16	-0.87	0.65	0.73	0.95	0.89	0.73	0.88	0.85	0.85	0.84	0.90	1.00		
U26	0.63	0.72	0.66	0.53	0.91	0.83	0.82	0.52	0.73	0.78	0.66	0.70	0.15	-0.77	0.33	0.54	0.84	0.91	0.81	0.85	0.66	0.90	0.77	0.91	0.78	1.00	
U27	0.77	0.75	0.66	0.54	0.80	0.89	0.80	0.65	0.84	0.84	0.66	0.76	-0.02	-0.81	0.70	0.63	0.95	0.86	0.63	0.88	0.78	0.79	0.80	0.86	0.96	0.72	1.00

R = 1.00

0.9 < R < 1.0

0.8 < R < 0.9

R < 0.8

ตาราง 5.9 รหัสที่ใช้แทนชื่อสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต

รหัส	หน่วยงาน	รหัส	หน่วยงาน	รหัส	หน่วยงาน
D01	สำนักงานเขตคลองสาน	D18	สำนักงานเขตบางคอแหลม	D35	สำนักงานเขตราชเทวี
D02	สำนักงานเขตคลองสามวา	D19	สำนักงานเขตบางแค	D36	สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ
D03	สำนักงานเขตคันนายาว	D20	สำนักงานเขตบางซื่อ	D37	สำนักงานเขตลาดกระบัง
D04	สำนักงานเขตจตุจักร	D21	สำนักงานเขตบางนา	D38	สำนักงานเขตลาดพร้าว
D05	สำนักงานเขตจอมทอง	D22	สำนักงานเขตบางบอน	D39	สำนักงานเขตวังทองหลาง
D06	สำนักงานเขตดอนเมือง	D23	สำนักงานเขตบางพลัด	D40	สำนักงานเขตวัฒนา
D07	สำนักงานเขตดินแดง	D24	สำนักงานเขตบางรัก	D41	สำนักงานเขตสวนหลวง
D08	สำนักงานเขตดุสิต	D25	สำนักงานเขตบึงกุ่ม	D42	สำนักงานเขตสะพานสูง
D09	สำนักงานเขตตลิ่งชัน	D26	สำนักงานเขตปทุมวัน	D43	สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์
D10	สำนักงานเขตทวีวัฒนา	D27	สำนักงานเขตประเวศ	D44	สำนักงานเขตสาทร
D11	สำนักงานเขตทุ่งครุ	D28	สนง.เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย	D45	สำนักงานเขตสายไหม
D12	สำนักงานเขตธนบุรี	D29	สำนักงานเขตพญาไท	D46	สำนักงานเขตหนองแขม
D13	สำนักงานเขตบางกอกน้อย	D30	สำนักงานเขตพระโขนง	D47	สำนักงานเขตหนองจอก
D14	สำนักงานเขตบางกอกใหญ่	D31	สำนักงานเขตพระนคร	D48	สำนักงานเขตหลักสี่
D15	สำนักงานเขตบางกะปิ	D32	สำนักงานเขตภาษีเจริญ	D49	สำนักงานเขตห้วยขวาง
D16	สำนักงานเขตบางขุนเทียน	D33	สำนักงานเขตมีนบุรี	D50	สำนักงานเขตคลองเตย
D17	สำนักงานเขตบางเขน	D34	สำนักงานเขตยานนาวา		

ตาราง 5.10 รหัสที่ใช้แทนชื่อ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

รหัส	หน่วยงาน	รหัส	หน่วยงาน	รหัส	หน่วยงาน
U01	สำนักการคลัง	U10	สำนักงานตรวจสอบภายใน	U19	สำนักระบายน้ำ
U02	สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร	U11	สำนักงานการเจ้าหน้าที่	U20	สำนักเทคนิค
U03	สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล	U12	สำนักงานการต่างประเทศ	U21	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
U04	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	U13	สำนักงานประชาสัมพันธ์	U22	สำนักผังเมือง
U05	สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร	U14	กองงานผู้ตรวจราชการ	U23	สำนักพัฒนาสังคม
U06	สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	U15	กองกลาง	U24	สำนักสิ่งแวดล้อม
U07	สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร	U16	สำนักการศึกษา	U25	สำนักการแพทย์
U08	สำนักงานกฎหมายและคดี	U17	สำนักการจราจรและขนส่ง	U26	สำนักวัฒนธรรม
U09	สำนักงานปกครองและทะเบียน	U18	สำนักการโยธา	U27	สำนักอนามัย

ตารางที่ 5.7 แสดงให้เห็นชัดถึงความสัมพันธ์ในเชิงบวกระดับสูง ($R > 0.9$) ระหว่างระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต เช่น

1. กลุ่มของ D6 D7 D8 D9 vs. D1 D2 D3 D4
2. กลุ่มของ D12 D13 D14 vs. D6 D7 D8 D9 D10
3. กลุ่มของ D16 vs. D2 D5 D6 D7 D8 D9 D10
4. กลุ่มของ D19 D20 D21 vs. D1 D2 D3 D4 D5 D6 D7 D8 D9 D10
5. กลุ่มของ D29 D30 D31 D32 D33 D34 D35 D36 D37 D38 D39 vs. D6 D7 D8 D9 D10

สำหรับกลุ่มที่มีค่า $R < 0.8$ ได้แก่

6. กลุ่มของ D24 D26 vs. D27 D28 D29 D30 D31 D32 D33 D34 D35 D36 D37 D38 D39 D40 D41 D42 D43
7. กลุ่มของ D40 vs. D1 D2 D3 D4 D5 D6 D7 D8 D9 D10 D11 D12 D13 D14 D15 D16 D17 D18 D19 D21 D22 D23 D24 D25 D26 D27 D28 D29 D30 D31 D32 D33 D34 D35 D37 D38 D39

จากผลการวิเคราะห์ Pearson Correlaiton Analysis พบว่าสำนักงานเขตบางเขน (D17) สำนักงานเขตบางคอแหลม (D18) สำนักงานเขตบางรัก (D24) สำนักงานเขตปทุมวัน (D26) สำนักงานเขตวัฒนา (D40) มีความไม่เข้าพวก ($R < 0.8$) สูงกว่าเขตอื่นๆ ที่น่าสังเกตคือ สำนักงานเขตดอนเมือง (D6) สำนักงานเขตดินแดง (D7) สำนักงานเขตดุสิต (D8) สำนักงานเขตตลิ่งชัน (D9) สำนักงานเขตธนบุรี (D12) สำนักงานเขตบางกอกน้อย (D13) สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ (D14) สำนักงานเขตบางขุนเทียน (D16) มีความเข้าพวก ($R > 0.8$) สูงกว่าสำนักงานเขตอื่นมากเป็นพิเศษ ตารางที่ 5.8 แสดงให้เห็นชัดถึงความสัมพันธ์ในเชิงบวกระดับสูง ($R > 0.9$) ระหว่างระดับความพึงพอใจในการรับบริการจาก 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เช่น

1. กลุ่มของ U1 U2 U3 vs. U7 U8 U9 U10 U11 U12
2. กลุ่มของ U5 U6 U7 vs. U17 U18 U19 U20
3. กลุ่มของ U21 vs. U1 U2 U3 U4 U7 U8 U9 U10 U12
4. กลุ่มของ U23 vs. U1 U2 U3 U7 U9 U10 U12 U21

สำหรับกลุ่มที่มีค่า $R < 0.8$ ได้แก่

5. กลุ่มของ U24 U26 U27 vs. U1 U2 U3 U4
6. กลุ่มของ U13 U14 vs. U1 U2 U3 U4 U5 U6 U7 U8 U9 U10 U11 U12
7. กลุ่มของ U13 U14 U15 U16 vs. U17 U18 U19 U20 U21 U22 U23 U24 U25 U26 U27

จากผลการวิเคราะห์ Pearson Correlaiton Analysis พบว่า สำนักงานประชาสัมพันธ์ (U13) กองงานผู้ตรวจราชการ (U14) กองกลาง (U15) สำนักการศึกษา (U16) สำนักสิ่งแวดล้อม (U24) สำนักวัฒนธรรม (U26) และสำนักอนามัย (U27) มีความไม่เข้าพวก ($R < 0.8$) สูงกว่าสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครอื่นๆ ที่น่าสังเกต คือ สำนักการคลัง (U1) สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร (U2) สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล (U3) สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร (U5) สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (U6) สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร (U7) สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (U21) และสำนักพัฒนาสังคม (U23) มีความเข้าพวก ($R > 0.8$) สูงกว่าสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครอื่นๆ มากเป็นพิเศษ

บทที่ 6

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมื่อนำแต่ละประเด็นสำรวจและข้อคำถามย่อยมาจัดเรียงอันดับตามผลความพึงพอใจที่ได้ พบว่า ไม่ว่าจะเป็นส่วนสำนักงานเขต หรือ สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ต่างก็ได้รับผลความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นสำรวจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แม้ข้อคำถามย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในอันดับรองลงมาจะอยู่ในประเด็นสำรวจอื่น แต่ข้อคำถามย่อยทั้งหมดในประเด็นสำรวจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็ยังคงอยู่ในอันดับต้นๆ แสดงให้เห็นว่า จุดแข็งของกรุงเทพมหานครอยู่ที่ทรัพยากรบุคคล

ในทางกลับกัน ประเด็นสำรวจที่ทุกหน่วยงานได้อันดับต่ำที่สุด คือ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ข้อคำถามย่อยในประเด็นสำรวจนี้ทุกข้อ ซึ่งใช้วัดผลความพึงพอใจเกี่ยวกับเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ของหน่วยงาน นอกจากได้รับความพึงพอใจในอันดับต่ำที่สุด ยังเป็นข้อคำถามที่ถูกเว้นไม่ตอบมากที่สุดอีกด้วย แม้ในการสำรวจครั้งนี้ คำถามต่างๆ ที่ถูกเว้นไม่ตอบนั้น ไม่ได้ถูกนำไปคำนวณค่าเฉลี่ยอยู่แล้ว จึงไม่ได้ส่งผลไปทางลบต่อผลความพึงพอใจ แต่ก็แสดงให้เห็นว่า กรุงเทพมหานครยังไม่ได้มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มาใช้ประโยชน์ให้มากเท่าที่ควร ถือว่าเป็นจุดอ่อนที่ต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนา มากที่สุด ด้านหนึ่งควรทำเป็นนโยบายในระดับทั้งองค์กร คือ ทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานครพร้อมกันทั้งหมด เพราะอาจต้องใช้งบประมาณที่มากพอสมควร ส่วนอีกด้านควรทำในระดับหน่วยงาน เพราะมีความเข้าใจและใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากกว่า ตัวอย่างเช่น

ระดับกรุงเทพมหานครทั้งองค์กร

- เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชันบนมือถือ สามารถนำไปใช้สำหรับงานบริการ เช่น เพื่อจองคิวการติดต่อราชการกับสำนักงานเขต การขอใบอนุญาต หรือ ตรวจเช็คผังเมือง เป็นต้น

- เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชันบนมือถือ สามารถนำไปใช้สำหรับงานประชาสัมพันธ์ เช่น แจ้งเตือนระดับมลพิษ สภาพจราจร หรือ โฆษณากิจกรรมของกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

- การยื่นแบบภาษีโรงเรือนหรือภาษีท้องถิ่นอื่นผ่านเว็บไซต์
- ช่องยูทูบ เพื่อเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยว ข่าวสาร และความรู้ต่างๆ
- การนำระบบอีเมลที่ปลอดภัยสูงมาใช้แทนการรับส่งหนังสือราชการ

ระดับหน่วยงาน

- การใช้เฟสบุ๊ก ไลน์ หรือ อินสตาแกรม เพื่อสร้างสัมพันธ์กับชุมชนหรือผู้รับบริการ
- เว็บไซต์เฉพาะของหน่วยงานควรใช้ประโยชน์ได้หลากหลาย

ตาราง 6.1 เปรียบเทียบอันดับคะแนน

ประเด็นสำรวจ		กลุ่ม 1	ลำดับ	กลุ่มที่ 2	ลำดับ	กลุ่มที่ 3	ลำดับ	จำนวน ผู้ไม่ระบุ คำตอบ จาก แบบสอบถาม ทั้งหมด 38,500 ชุด
1	กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.400	3	3.888	2	4.023	3	
2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.461	1	4.044	1	4.153	1	
3	การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	4.135	6	3.675	6	3.718	6	
4	สิ่งอำนวยความสะดวก	4.431	2	3.781	3	4.023	2	
5	การแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน	4.247	4	3.702	5	3.813	5	
6	กิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน	4.234	5	3.726	4	3.878	4	
ข้อคำถามย่อย		กลุ่ม 1	ลำดับ	กลุ่มที่ 2	ลำดับ	กลุ่มที่ 3	ลำดับ	จำนวน ผู้ไม่ระบุ คำตอบ จาก แบบสอบถาม ทั้งหมด 38,500 ชุด
2.1	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.327	9	3.822	7	3.969	9	
2.2	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.383	8	3.884	5	4.004	7	
2.3	ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.491	2	3.957	4	4.095	4	
2.4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	4.445	4	4.035	2	4.161	2	
2.5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย	4.445	5	3.989	3	4.122	3	
2.6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.491	1	4.108	1	4.176	1	
2.7	เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	4.124	15	3.673	15	3.712	15	
2.8	ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย	4.146	14	3.677	14	3.724	14	
2.9	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	4.414	6	3.751	10	4.002	8	
2.10	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.472	3	3.832	6	4.060	5	
2.11	ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	4.406	7	3.760	8	4.009	6	
2.12	มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	4.244	11	3.704	11	3.807	13	
2.13	ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.250	10	3.701	12	3.818	12	
2.14	มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ	4.228	13	3.693	13	3.847	11	
2.15	มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่เสมอ	4.239	12	3.759	9	3.908	10	

ภาคผนวก
ตัวอย่างแบบสอบถาม

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปี 2561

ดำเนินงานโดย กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ร่วมกับ
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

แบบสอบถามประเภท U15
เลขที่

ส่วนที่ 1 : ท่านมาติดต่อ กอกกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้/ครั้งล่าสุด กับฝ่ายใด

- ☐ ฝ่ายเลขานุการ (1) ☐ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป (2) ☐ ฝ่ายการคลัง (3) ☐ ฝ่ายบริหารเอกสาร (4)
☐ ศูนย์รับแจ้งทุกข์ (5) ☐ กลุ่มงานเลขานุการปลัด กทม. (ประสานงานด้านเอกสาร) (6)
☐ เลขานุการรองปลัดกรุงเทพมหานคร (7) ☐ อื่นๆ (8)

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจ		น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด
ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		1	2	3	4	5	6
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
2	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ						
3	ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		1	2	3	4	5	6
4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก						
5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย						
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ						
ความพึงพอใจในการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์		1	2	3	4	5	6
7	เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย						
8	ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย						
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		1	2	3	4	5	6
9	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย						
10	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย						
11	ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)						
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน		1	2	3	4	5	6
12	มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ที่หลากหลาย						
13	ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว						
ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน		1	2	3	4	5	6
14	มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ						
15	มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่เสมอ						

U15		1	2	3	4	5	6
ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจต่อ กongsong สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร		น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด
16	ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร มีความสะอาด สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย						
17	สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะผู้สูงอายุและผู้พิการ						
18	มีการรักษาความปลอดภัยแก่สถานที่ราชการ						
19	มีการดำเนินงานด้านการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น ระบบส่งต่องานไม่ซ้ำซ้อน)						

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1 เพศ ☐ ชาย (1) ☐ หญิง (2)

3.2 อายุ ปี

3.3 ถ้าท่านเป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ กรุงเทพมหานคร ท่านสังกัดหน่วยงาน

3.4 ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ไม่ได้ศึกษา (1) ☐ ประถมศึกษา (2)
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น (3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. (4) ☐ ปวส. / อนุปริญญา (5)
☐ ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี (7) ☐ อื่นๆ (ระบุ) (8)

3.5 อาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม ☐ ว่างาน/อยู่ระหว่างรองาน (1) ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (2)
☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (3) ☐ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน (4) ☐ นักเรียน/นักศึกษา (5)
☐ วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ (6) ☐ เกษียณ/ลูก-หลาน เลี้ยง (7) ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน (8)
☐ รับจ้างทั่วไป (9) ☐ เกษตรกร (10) ☐ อื่นๆ (ระบุ)..... (11)

3.6 ความถี่ในการติดต่อหน่วยงาน ที่ท่านกำลังติดต่ออยู่ขณะนี้ ต่อปี

☐ 1 ครั้ง (1) ☐ 2-5 ครั้ง (2) ☐ 6-12 ครั้ง (3) ☐ มากกว่า 12 ครั้ง (4)

3.7 ที่พักอาศัยของท่านอยู่ในเขต

☐ กรุงเทพมหานคร (1) ☐ ปริมณฑล/จังหวัดใกล้เคียง (2) ☐ จังหวัดอื่น (3) ☐ ต่างประเทศ (4)

3.8 อาศัยมาเป็นเวลา ☐ น้อยกว่า 2 ปี (1) ☐ 2-5 ปี (2) ☐ 6-10 ปี (3) ☐ มากกว่า 10 ปี (4)

3.9 ที่ทำงานปัจจุบันของท่านอยู่ในเขต

☐ กรุงเทพมหานคร (1) ☐ ปริมณฑล/จังหวัดใกล้เคียง (2) ☐ จังหวัดอื่น (3) ☐ ต่างประเทศ (4)

3.10 ทำงานมาเป็นเวลา ☐ น้อยกว่า 2 ปี (1) ☐ 2-5 ปี (2) ☐ 6-10 ปี (3) ☐ มากกว่า 10 ปี (4)

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ

.....
