

บทที่ ๒

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร จากผู้รับบริการในกลุ่มข้าราชการ/บุคลากร

๒.๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจอย่างย่อ

จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐๐ คน ได้สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ด้าน	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	คะแนนความสำคัญเฉลี่ย
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๓.๙๗๕	๔.๒๗๓
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๐๙๖	๔.๓๑๒
การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	๓.๘๓๕	๔.๑๑๗
สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	๓.๘๘๔	๓.๙๗๔
การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	๓.๗๖๘	๔.๒๔๗
การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน	๓.๙๓๙	๔.๒๒๑
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย ๖ ด้าน	๓.๙๒๑	n/a
ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม (ประเมินภาพรวม)	๓.๙๓๔	n/a
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน	๓.๙๓๙	n/a

๒.๑.๑ ความพึงพอใจการให้บริการทั่วไปของหน่วยงาน เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานโดยตรง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย (จากการเฉลี่ยความพึงพอใจจากทุกด้าน) ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๓.๙๒๑ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดยมี

- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๐๙๖ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก
- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๓.๗๖๘ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม (จากการประเมินในภาพรวม) ได้รับคะแนนระดับ ๓.๙๓๔ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก ซึ่งสูงกว่าคะแนนที่ได้จากการเฉลี่ย
- บริการด้านที่มีค่าคะแนนความสำคัญเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๓๑๒ คิดเป็น ระดับสำคัญมาก
- บริการด้านที่มีค่าคะแนนความสำคัญเฉลี่ยต่ำสุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงานได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๓.๙๗๔ คิดเป็น ระดับสำคัญมาก

๒.๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน
ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงานในเรื่องที่รับบริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ
๓.๙๓๙ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒ ผลการสำรวจในรายละเอียด

๒.๒.๑ การติดต่อรับบริการ/การสื่อสารกับหน่วยงาน

๒.๒.๑.๑ ความถี่ในการติดต่อหน่วยงาน

จำนวนครั้งที่ติดต่อ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อปี	๑๗	๑๗.๐๐
๒-๖ ครั้งต่อปี	๔๒	๔๒.๐๐
๗-๑๒ ครั้งต่อปี	๑๙	๑๙.๐๐
มากกว่า ๑๒ ครั้งต่อปี	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๑.๒ ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับหน่วยงาน

ช่องทางการติดต่อ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ไปด้วยตนเอง	๗๒	๗๒.๐๐
โทรศัพท์ หรือ SMS	๖๙	๖๙.๐๐
จดหมาย	-	-
อีเมล	๑๔	๑๔.๐๐
เว็บไซต์ของหน่วยงาน	๓๑	๓๑.๐๐
Social Media เช่น Facebook, Line, Instagram	๑๕	๑๕.๐๐
อื่นๆ	-	-
ไม่ตอบ	-	-

หมายเหตุ: ไม่มียอดรวมเนื่องจากเลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

๒.๒.๑.๓ ช่องทางที่ต้องการให้หน่วยงานติดต่อ

ช่องทางการติดต่อ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
โทรศัพท์ หรือ SMS	๗๗	๗๗.๐๐
จดหมาย	๑๐	๑๐.๐๐
อีเมล	๒๒	๒๒.๐๐
เว็บไซต์ของหน่วยงาน	๕๐	๕๐.๐๐
ป้ายขนาดใหญ่ในชุมชน	-	-
Application บนมือถือ	๒๗	๒๗.๐๐
Social Media เช่น Facebook, Line, Instagram	๓๙	๓๙.๐๐
อื่นๆ	-	-

ช่องทางการติดต่อ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ไม่ตอบ	-	-

หมายเหตุ: ไม่มียอดรวมเนื่องจากเลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

๒.๒.๒ ความพึงพอใจในการให้บริการทั่วไปของหน่วยงาน เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงาน

โดยตรง

๒.๒.๒.๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
(๑) กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๓.๙๘๗	.๗๖๙๔	มาก
(๒) มีการแจ้งหรือแสดงขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการ ดำเนินการ	๓.๘๓๑	.๘๑๗๖	มาก
(๓) ความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ	๓.๙๓๔	.๗๘๘๘	มาก
(๔) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔.๐๙๒	.๗๘๖๒	มาก
(๕) การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๐๕๓	.๗๙๘๒	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๓.๙๗๕	.๖๘๒๑	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ

ให้บริการของหน่วยงาน เท่ากับ ๓.๙๗๕ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

(๔.๐๙๒) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีการแจ้งหรือแสดงขั้นตอน

ระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการ (๓.๘๓๑) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
(๑) ความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือ	๔.๑๙๕	.๖๔๙๗	มาก
(๒) ความสุภาพ มนุษยสัมพันธ์ และ การให้เกียรติผู้มาติดต่อรับบริการ	๔.๐๖๕	.๗๖๖๗	มาก
(๓) ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการ	๔.๐๗๘	.๘๓๙๓	มาก
(๔) ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย เป็นไปในแนวทาง เดียวกัน	๔.๐๐๐	.๘๒๗๒	มาก
(๕) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ ไม่หาผลประโยชน์ในทาง มิชอบ	๔.๑๔๓	.๘๐๖๕	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๔.๐๙๖	.๖๕๕๐	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ

๔.๐๙๖ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย
บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือ (๔.๑๙๕) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความรู้ความสามารถในการ
ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย เป็นไปในแนวทางเดียวกัน (๔.๐๐๐) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๓ การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
(๑) ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ ขั้นตอนการให้บริการบนเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๓.๙๗๔	.๗๔๒๙	มาก
(๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง และ ทันสมัยของข้อมูลที่แสดง ในเว็บไซต์หน่วยงาน/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๓.๘๘๒	.๗๘๒๖	มาก
(๓) ความสะดวกในการให้บริการผ่าน ทางเว็บไซต์หน่วยงาน/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๓.๗๓๒	.๘๙๓๘	มาก
(๔) ความสะดวกในการถามคำถาม หรือแจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๓.๗๓๖	.๙๐๓๗	มาก
(๕) เว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ สามารถเข้าถึงได้ง่ายและ มีประโยชน์	๓.๘๒๗	.๘๗๕๗	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๓.๘๓๕	.๗๖๕๑	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการบริการผ่านระบบ

อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เท่ากับ ๓.๘๓๕ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/
ขั้นตอนการให้บริการบนเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๓.๙๗๔) คิดเป็น ระดับ พึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกในการให้บริการผ่าน
ทางเว็บไซต์หน่วยงาน/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๓.๗๓๒) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๔ สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
(๑) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการของหน่วยงาน	๔.๐๑๓	.๗๔๔๒	มาก
(๒) ความชัดเจนของป้าย ข้อความ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	๓.๘๔๒	.๘๓๓๕	มาก
(๓) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	๓.๙๘๗	.๗๓๙๓	มาก
(๔) จำนวนที่นั่งรอรับบริการ	๓.๗๑๑	.๙๖๓๕	มาก
(๕) จำนวนห้องน้ำและความสะอาด (***หัวข้อนี้จะไม่นำไปคิดคะแนนของหน่วยงาน***)			
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๓.๘๘๔	.๖๘๙๒	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน เท่ากับ ๓.๘๘๔ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการของหน่วยงาน (๔.๐๑๓) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ (๓.๗๑๑) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๕ การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
(๑) ความหลากหลายของช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	๓.๘๑๑	.๘๕๔๙	มาก
(๒) ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป	๓.๗๐๓	.๙๑๗๖	มาก

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
(๓) ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	๓.๗๖๐	.๕๗๐๔	มาก
(๔) การดำเนินการตามข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๓.๘๒๔	.๕๑๒๐	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๓.๗๖๘	.๕๕๑๖	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ของหน่วยงาน เท่ากับ ๓.๗๖๘ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การดำเนินการตามข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของหน่วยงาน (๓.๘๒๔) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนเข้าไป (๓.๗๐๓) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๖ การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
(๑) การปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๖๑	.๗๕๖๑	มาก
(๒) การปรับปรุงทักษะ ความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๙๔๗	.๗๙๘๒	มาก
(๓) การปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๓.๘๙๓	.๗๙๘๒	มาก
(๔) การปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	๓.๙๐๘	.๗๘๖๒	มาก

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
(๕) การปรับปรุงความรวดเร็วและความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน	๓.๙๗๔	.๘๔๘๑	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๓.๙๓๙	.๗๑๘๕	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เท่ากับ ๓.๙๓๙ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การปรับปรุงความรวดเร็วและความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน (๓.๙๗๔) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (๓.๘๙๓) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๗ ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมทั้ง ๖ ด้าน

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม	๓.๙๓๔	.๘๓๘๐	มาก

สรุปได้ว่าเมื่อให้ผู้ใช้บริการประเมินบริการในภาพรวม ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม ได้รับคะแนน ระดับ ๓.๙๓๔ หรือ ระดับพึงพอใจมาก ซึ่งสูงกว่าคะแนนที่ได้จากการเฉลี่ย (๓.๙๒๑)

๒.๒.๒.๘ ความสำคัญของบริการด้านต่าง ๆ

บริการด้านต่างๆ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความสำคัญ
(๑) กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๒๗๓	.๖๒๐๖	มาก
(๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๑๒	.๖๕๔๑	มาก
(๓) การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	๔.๑๑๗	.๗๒๕๐	มาก
(๔) สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	๓.๙๗๔	.๗๔๒๙	มาก
(๕) การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	๔.๒๔๗	.๗๔๖๑	มาก

บริการด้านต่างๆ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความสำคัญ
(๖) การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๒๒๑	.๗๘๘๕	มากที่สุด

สรุปได้ว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับบริการด้านต่างๆ แตกต่างกันไป โดย

- (ก) บริการด้านที่มีค่าคะแนนความสำคัญเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๓๑๒ คิดเป็น ระดับสำคัญมาก
- (ข) บริการด้านที่มีค่าคะแนนความสำคัญเฉลี่ยต่ำสุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๓.๙๗๔ คิดเป็น ระดับสำคัญมาก

๒.๒.๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

๒.๒.๓.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
(๑) การประสานงาน/การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้ขอรับบริการ	๓.๙๔๘	.๗๕๙๑	มาก
(๒) กระบวนการในการดำเนินงานของหน่วยงาน	๓.๙๒๒	.๘๐๗๓	มาก
(๓) ผลสำเร็จในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน	๓.๙๐๙	.๗๙๗๗	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๓.๙๓๙	.๗๒๙๗	มาก

สรุปได้ว่าเมื่อให้ผู้ใช้บริการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ย ระดับ ๓.๙๓๙ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

- (ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การประสานงาน/การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้ขอรับบริการ (๓.๙๔๘) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก
- (ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ผลสำเร็จในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน (๓.๙๐๙) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๓.๒ สิ่งที่ประทับใจของหน่วยงาน

จากคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการได้ระบุสิ่งที่ประทับใจของหน่วยงาน ดังนี้

ความคิดเห็น	ความถี่
เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือในการติดต่อ ให้บริการด้วยความเต็มใจ พุดจาไพเราะ	๕
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถพร้อมให้ข้อมูล ช้อแนะนำ เสนอแนะกับหน่วยงานต่าง ๆ สังกัด กทม. สามารถในการ แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	๔
เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในงาน แนะนำสอนให้ทำงานได้ถูกต้อง	๑

๒.๒.๓.๓ สิ่งที่ควรปรับปรุงของหน่วยงาน

จากคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการได้ระบุสิ่งที่ควรปรับปรุงของหน่วยงาน ดังนี้

ความคิดเห็น	ความถี่
มีระยะเวลาให้หน่วยงานที่ติดต่อน้อยในกรณีที่ต้องทำงานส่งมักจะ มีเวลามาให้ทำส่งกระชั้นชิดมาก	๑
อยากให้การทำงานในปัจจุบัน นำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานให้ ได้อย่างเป็นรูปธรรม การทำงานผ่านกระดาดชนข้างสิ้นเปลือง ทรัพยากร	๑
สถานที่คับแคบเกินไป	๑

๒.๒.๓.๔ การรู้จักพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทาง

ราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

ตัวชี้วัด	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
รู้จัก	๗๙	๗๙.๐๐
ไม่รู้จัก	๒๑	๒๑.๐๐
ไม่ตอบ	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ผู้รับบริการร้อยละ ๗๙.๐๐ รู้จักพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และร้อยละ ๒๑.๐๐ ไม่รู้จักพระราชบัญญัติฯ