



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐
ครั้งที่ ๒

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

เสนอ
กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย
มหาวิทยาลัยศิลปากร
กรกฎาคม ๒๕๖๐

สารบัญ

สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์โครงการ	๒
๑.๓ ขอบเขตของการดำเนินโครงการ	๒
๑.๔ วิธีการดำเนินงาน	๖
๑.๔.๑ วิธีการวิจัย	๖
๑.๔.๒ ประชากร	๖
๑.๔.๓ กลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดตัวอย่าง	๖
๑.๔.๔ แบบสอบถาม	๑๒
๑.๔.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๕
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑๕
๑.๖ การนำเสนอรายงานการวิจัย	๑๖
บทที่ ๒ สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐	
จากผู้รับบริการในกลุ่มข้าราชการ/บุคลากร	๑๗
๒.๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจอย่างย่อ	๑๗
๒.๒ ผลการสำรวจในรายละเอียด	๑๗
๒.๒.๑ การติดต่อรับบริการ/การสื่อสารกับหน่วยงาน	๑๗
๒.๒.๒ ความพึงพอใจในการให้บริการทั่วไปของหน่วยงาน	
เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานโดยตรง	๑๙
๒.๒.๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน	๒๔
๒.๒.๔ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๖
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ	๓๐
ภาคผนวก ข ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๕
ภาคผนวก ค ภาพถ่ายการเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๖

สารบัญตาราง

ตารางที่ ๑.๑	z-score ของระดับความเชื่อมั่นต่างๆ	๗
ตารางที่ ๑.๒	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการ ในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๘
ตารางที่ ๑.๓	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนักที่มีบริการสาธารณะ ที่ประชาชนทั่วไปใช้ประโยชน์	๙
ตารางที่ ๑.๔	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนัก ที่มีบริการสาธารณะ ที่คนเข้าไปใช้บริการที่จุดบริการต่างๆ จำนวนมาก	๙
ตารางที่ ๑.๕	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนักงานเขต	๑๐
ตารางที่ ๑.๖	ประเภทหน่วยงาน กลุ่มผู้ใช้บริการ และแบบสำรวจที่ใช้	๑๒
ตารางที่ ๑.๗	คะแนนระดับความพึงพอใจ และระดับความสำคัญ	๑๓

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

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

รายงานฉบับนี้นำเสนอสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร จากผู้รับบริการในกลุ่มข้าราชการ/บุคลากร ครั้งที่ ๑ และ ครั้งที่ ๒ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ครั้งละ ๑๐๐ คน ผลการศึกษาพบว่า

(๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย (จากการเฉลี่ยความพึงพอใจจากทุกด้าน) ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๓.๘๗๖ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยสามารถเรียงลำดับคะแนนระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรายด้านจากด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดไปยังด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดได้ดังนี้

(๑.๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕๔ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือ (๔.๑๒๔) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย เป็นไปในแนวทางเดียวกัน (๓.๙๙๐) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๒) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๙๙ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การปรับปรุงทักษะความรู้ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓.๙๒๒) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (๓.๘๖๓) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๓) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๙๔ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (๓.๙๙๓) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีการแจ้งหรือแสดงขั้นตอน ระยะ เวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการ (๓.๗๗๕) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๕๘ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ (๓.๙๕๘) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ (๓.๗๑๕) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๕) ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๘๓ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การดำเนินการตามข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของหน่วยงาน (๓.๘๑๓) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป (๓.๗๓๙) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๖) ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๘๒ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ขั้นตอนการให้บริการบนเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๓.๘๙๙) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกในการถามคำถามหรือ แจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๓.๗๑๓) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๒) ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๙๗ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กระบวนการในการดำเนินงานของหน่วยงาน (๓.๘๙๔) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การประสานงาน/การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้ขอรับบริการ (๓.๘๘๖) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๓) สิ่งที่ผู้รับบริการประทับใจในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือในการติดต่อ ให้บริการด้วยความเต็มใจ พุดจาไพเราะ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถพร้อมให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะกับหน่วยงานต่าง ๆ สังกัด กทม. สามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีความใส่ใจในงาน แนะนำสอนให้ทำงานได้ถูกต้อง และให้บริการรวดเร็ว

(๔) สิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่าสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ควรปรับปรุง ได้แก่ มีระยะเวลาให้หน่วยงานที่ติดต่อน้อยในกรณีที่ต้องทำงานส่งมักจะมีเวลามาให้ทำส่งกระชั้นชิดมาก อยากให้การทำงานในปัจจุบัน นำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานให้ได้อย่างเป็นรูปธรรม การทำงานผ่านกระดาษค่อนข้างสิ้นเปลืองทรัพยากร สถานที่คับแคบเกินไป ตัวชี้วัดที่หน่วยงานรับผิดชอบ บางตัวชี้วัดเป็นการเพิ่มภาระในการปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานอื่น ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านกฎหมายที่ข้าราชการต้องรับรู้ เรื่องวินัยและระเบียบต่าง ๆ และ มีความล่าช้าเรื่องเงินเดือนเพิ่มขึ้น ทำให้ข้าราชการเสียสิทธิ์

(๕) ข้อที่ควรพัฒนา จากผลการศึกษา ดังนี้

(๕.๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน เกี่ยวกับการแจ้งหรือแสดงขั้นตอนระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการ

(๕.๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกี่ยวกับความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

(๕.๓) ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เกี่ยวกับความสะดวกในการถามคำถามหรือ แจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ

(๕.๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน เกี่ยวกับจำนวนที่นั่งรอรับบริการ

(๕.๕) ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน เกี่ยวกับ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป

(๕.๖) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เกี่ยวกับการปรับปรุงภูมิทัศน์อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

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

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

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

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

ผลที่ได้จากการสำรวจนอกเหนือจากระดับความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ แล้วยังสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อให้ข้อสังเกตและข้อสรุปต่างๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของกรุงเทพมหานครให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

๑.๒ วัตถุประสงค์ของโครงการ

๑.๒.๑ เพื่อทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต จำนวน ๗๗ หน่วยงาน

๑.๒.๒ เพื่อจัดทำสรุปรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต

๑.๒.๓ เพื่อให้หน่วยงานนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจฯ ไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครให้บรรลุเป้าหมาย

๑.๓ ขอบเขตของการดำเนินโครงการ

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

๑.๓.๑.๑ หน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร แบ่งหน่วยงานออกเป็น ๓ ประเภท ได้แก่

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

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

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

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

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

๑. สำนักการแพทย์
๒. สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว
๓. สำนักอนามัย

๑.๓.๑.๒ หน่วยงานระดับสำนักงานเขต ซึ่งมีผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน ๕๐ หน่วยงาน ได้แก่

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

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

๑.๓.๒ จำนวนตัวอย่างทั้งหมดประมาณ ๓๘,๑๒๐ ตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานแต่ละประเภทเป็นดังนี้

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

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

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

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

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

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

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

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

๑.๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล ๒ ครั้ง คือ

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

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

๑.๔ วิธีการดำเนินงาน

๑.๔.๑ วิธีการวิจัย

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

๑.๔.๒ ประชากร

ประชากร ในการสำรวจครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือบุคคลจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกที่มารับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานครทั้งระดับสำนัก/สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต ดังนี้

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

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

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

๑.๔.๒.๔ หน่วยงานระดับสำนักงานเขต จำนวน ๕๐ หน่วยงาน ประชากรคือผู้ใช้บริการ ซึ่งมีกลุ่มเดียว คือ ประชาชนทั่วไป

๑.๔.๓ กลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการในฐานะตัวแทนของผู้รับบริการของหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต

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

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

โดย N = Population Size จำนวนประชากร

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

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

ดังตารางที่ ๑.๑

ตารางที่ ๑.๑ z-score ของระดับความเชื่อมั่นต่างๆ

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

จากการประชุมร่วมกับหน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ และระดับสำนักงานเขตเมื่อวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ได้มีมติในการแบ่งสัดส่วนในการสำรวจในตัวอย่างผู้ใช้บริการกลุ่มต่างๆ ดังนี้

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

ตารางที่ ๑.๒ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัด
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

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

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

ตารางที่ ๑.๓ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนัก ที่มีบริการสาธารณะที่ประชาชนทั่วไป
ใช้ประโยชน์

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

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

ตารางที่ ๑.๔ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนัก ที่มีบริการสาธารณะที่คนเข้าไปใช้บริการ
ที่จุดบริการต่างๆ จำนวนมาก

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

๑.๔.๓.๔ หน่วยงานระดับสำนักงานเขต จำนวน ๕๐ หน่วยงาน ประชากรคือผู้ใช้บริการ
ซึ่งมีกลุ่มเดียว คือ ประชาชนทั่วไป โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- ประชากร ๑-๕๐,๐๐๐ คน จำนวนสำนักงานเขตละ ๕๔๐ ตัวอย่าง จำนวน ๓
สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตบางรัก สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย และสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์
- ประชากร ๕๐,๐๐๑-๑๐๐,๐๐๐ คน จำนวนสำนักงานเขตละ ๕๖๐ ตัวอย่าง
จำนวน ๑๘ สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตพระนคร สำนักงานเขตปทุมวัน สำนักงานเขตพระโขนง
สำนักงานเขตยานนาวา สำนักงานเขตพญาไท สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ สำนักงานเขตห้วยขวาง สำนักงาน
เขตคลองสาน สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ สำนักงานเขตบางพลัด สำนักงานเขตสาทร สำนักงานเขต

บางคอแหลม สำนักงานเขตราชเทวี สำนักงานเขตวัฒนา สำนักงานเขตคั่นนายาว สำนักงานเขตสะพานสูง
สำนักงานเขตบางนา สำนักงานเขตทวีวัฒนา

• ประชากร ๑๐๐,๐๐๑-๑๕๐,๐๐๐ คน จำนวนสำนักงานเขตละ ๕๘๐ ตัวอย่าง
จำนวน ๑๗ สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตดุสิต สำนักงานเขตบางกะปิ สำนักงานเขตมีนบุรี สำนักงานเขต
ธนบุรี สำนักงานเขตตลิ่งชัน สำนักงานเขตบางกอกน้อย สำนักงานเขตภาษีเจริญ สำนักงานเขตดินแดง
สำนักงานเขตบึงกุ่ม สำนักงานเขตบางซื่อ สำนักงานเขตคลองเตย สำนักงานเขตสวนหลวง สำนักงานเขต
ลาดพร้าว สำนักงานเขตหลักสี่ สำนักงานเขตวังทองหลาง สำนักงานเขตทุ่งครุ สำนักงานเขตบางบอน

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

ตารางที่ ๑.๕ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนักงานเขต

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

ตารางที่ ๑.๕ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนักงานเขต (ต่อ)

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

ตารางที่ ๑.๕ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนักงานเขต (ต่อ)

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนประชากร	จำนวนที่สำรวจ		รวม
๔๙.	สำนักงานเขตทุ่งครุ	๑๒๐,๖๑๓	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๕๐.	สำนักงานเขตบางบอน	๑๐๗,๓๙๗	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
	รวม	๕,๖๙๖,๔๐๙	๑๔,๓๘๐	๑๔,๓๘๐	๒๘,๗๖๐

๑.๔.๔ แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ ทำการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

๑.๔.๔.๑ ประเภทของแบบสอบถาม

เนื่องด้วยกลุ่มผู้ใช้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกัน ดังนั้น แบบสอบถามในการวิจัยจึงมี ๓ รูปแบบ ได้แก่

(ก) แบบสอบถามประเภท ก เป็นแบบสอบถามสำหรับประชาชนทั่วไปประเมินการให้บริการสำนักงานเขต

(ข) แบบสอบถามประเภท ข เป็นแบบสอบถามสำหรับข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานครประเมินการให้บริการหน่วยงานภายในเป็นหลัก

(ค) แบบสอบถามประเภท ค เป็นแบบสอบถามสำหรับประชาชนทั่วไปประเมินการให้บริการสาธารณะของหน่วยงาน

โดยหน่วยงานประเภทต่างๆ มีการใช้แบบสำรวจในรูปแบบต่างๆ ดังตารางที่ ๑.๖ ตัวอย่างแบบสำรวจอยู่ในภาคผนวก

ตารางที่ ๑.๖ ประเภทหน่วยงาน กลุ่มผู้ใช้บริการ และแบบสำรวจที่ใช้

ประเภทหน่วยงาน	กลุ่มผู้ใช้บริการ	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร	ประชาชนทั่วไป
๑. หน่วยงานที่ให้บริการระหว่างหน่วยงานภายในเป็นหลัก	แบบสอบถามประเภท ข	-
๒. หน่วยงานที่มีบริการสาธารณะที่ประชาชนทั่วไปใช้ประโยชน์	แบบสอบถามประเภท ข	แบบสอบถามประเภท ค
๓. หน่วยงานที่มีบริการสาธารณะที่คนเข้าไปใช้บริการที่จุดบริการต่างๆจำนวนมาก	แบบสอบถามประเภท ข	แบบสอบถามประเภท ค
๔. สำนักงานเขต	-	แบบสอบถามประเภท ก

๑.๔.๔.๒ โครงสร้างของแบบสอบถาม

แบบสอบถามประเภท ก ข และ ค มีโครงสร้างคล้ายกัน คือ ประกอบด้วย ๔ ส่วน ได้แก่

(ก) ส่วนที่ ๑ การติดต่อขอรับบริการ/การสื่อสารกับหน่วยงาน เป็นส่วนที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อรับบริการ/การสื่อสารกับหน่วยงาน เพื่อสอบถามความถี่และช่องทางในการติดต่อกับหน่วยงาน

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

(ค) ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน เป็นการสอบถามข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

(ง) ส่วนที่ ๔ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาวางแผนปรับปรุงการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๑.๔.๔.๓ เกณฑ์การประเมินผล

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

ตารางที่ ๑.๗ คะแนนระดับความพึงพอใจ และระดับความสำคัญ

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

๑.๔.๔.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

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

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐-๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจ/ระดับความสำคัญ อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐-๔.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจ/ระดับความสำคัญ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐-๓.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจ/ระดับความสำคัญ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐-๒.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจ/ระดับความสำคัญ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐-๑.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจ/ระดับความสำคัญ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

๑.๔.๔.๕ ขั้นตอนในการพัฒนาแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ มีการพัฒนาและตรวจสอบตามขั้นตอนต่างๆดังนี้

(ก) การพัฒนาแบบสอบถามและแนวทางการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ โดยคณะทำงานของมหาวิทยาลัยศิลปากรตามหลักวิชาการ

(ข) การพิจารณาแบบสอบถามและแนวทางการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ โดยคณะกรรมการพิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินการและแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่แต่งตั้งโดยหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

(ค) การปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการพิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินการและแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่แต่งตั้งโดยหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

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

(จ) การปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะและมติของที่ประชุมในวันที่ ๑๔-๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

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

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

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

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

(ช) การอนุมัติให้ใช้แบบสอบถามโดยคณะกรรมการพิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินการและแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่แต่งตั้งโดยหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

๑.๔.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

(ข) แจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ให้ผู้ใช้บริการทำโดยตรง ณ หน่วยงานต่างๆของกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเน้นใช้กับหน่วยงานที่ผู้ใช้บริการมักเดินทางเข้ามาติดต่องานที่หน่วยงานโดยตรง

(ค) แจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่หน่วยงานของผู้ใช้บริการ ในกรณีที่เป็นการใช้บริการระหว่างหน่วยงานและผู้ให้บริการเป็นข้าราชการและลูกจ้างของกรุงเทพมหานคร

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ได้ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานของกรุงเทพมหานครระดับสำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต เพื่อให้ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ใช้ในการติดตามความก้าวหน้า การปฏิบัติราชการที่หน่วยงานนำนโยบายแปลงสู่การปฏิบัติการกิจตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ตลอดจนการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

๑.๕.๒ ได้รับทราบความพึงพอใจและทัศนคติที่ผู้รับบริการมีต่อหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้หน่วยงานดังกล่าวนำมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครให้บรรลุเป้าหมาย

๑.๕.๓ ได้รับทราบสถิติ ข้อมูลและข้อสังเกต อื่นๆ เกี่ยวกับผู้รับบริการจากหน่วยงานของ กรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานต่างๆสามารถนำมาใช้ในการวางแผน ปรับปรุง หรือพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในอนาคต

๑.๖ การนำเสนอรายงานการวิจัย

รายงานวิจัยเป็นผลการสำรวจ ซึ่งจำแนกตามรอบการสำรวจดังนี้

๑.๖.๑ รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ ครั้งที่ ๑

๑.๖.๒ รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ ครั้งที่ ๒

บทที่ ๒

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร จากผู้รับบริการในกลุ่มข้าราชการ/บุคลากร

๒.๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจอย่างย่อ

จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ๒ ครั้ง ๆ ละ ๑๐๐ คน ได้สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ด้าน	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๓.๘๗๕	๓.๘๑๒	๓.๘๔๔	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๐๙๖	๔.๐๑๒	๔.๐๕๔	มาก
การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	๓.๘๓๕	๓.๗๒๘	๓.๗๘๒	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	๓.๘๘๔	๓.๘๓๑	๓.๘๕๘	มาก
การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	๓.๗๖๘	๓.๗๙๗	๓.๗๘๓	มาก
การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน	๓.๘๓๙	๓.๘๕๙	๓.๘๔๙	มาก
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย ๖ ด้าน	๓.๙๒๑	๓.๘๓๑	๓.๘๗๖	มาก

๒.๑.๑ ความพึงพอใจการให้บริการทั่วไปของหน่วยงาน เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานโดยตรง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย (จากการเฉลี่ยความพึงพอใจจากทุกด้าน) ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๓.๘๗๖ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดยมี

- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๐๕๔ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก
- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๓.๗๘๒ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒ ผลการสำรวจในรายละเอียด

๒.๒.๑ การติดต่อรับบริการ/การสื่อสารกับหน่วยงาน

๒.๒.๑.๑ ความถี่ในการติดต่อหน่วยงาน

จำนวนครั้งที่ติดต่อ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อปี	๑๗	๑๗.๐๐	๑๗	๑๗.๐๐
๒-๖ ครั้งต่อปี	๔๒	๔๒.๐๐	๔๗	๔๗.๐๐
๗-๑๒ ครั้งต่อปี	๑๙	๑๙.๐๐	๑๓	๑๓.๐๐
มากกว่า ๑๒ ครั้งต่อปี	๒๒	๒๒.๐๐	๒๑	๒๑.๐๐
ไม่ตอบ	-	-	๒	๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๑.๒ ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับหน่วยงาน

ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไปด้วยตนเอง	๗๒	๗๒.๐๐	๖๑	๖๑.๐๐
โทรศัพท์ หรือ SMS	๖๙	๖๙.๐๐	๗๔	๗๔.๐๐
จดหมาย	-	-	๘	๘.๐๐
อีเมล	๑๔	๑๔.๐๐	๑๘	๑๘.๐๐
เว็บไซต์ของหน่วยงาน	๓๑	๓๑.๐๐	๒๒	๒๒.๐๐
Social Media เช่น Facebook, Line, Instagram	๑๕	๑๕.๐๐	๑๖	๑๖.๐๐
อื่นๆ	-	-	-	-

หมายเหตุ: ไม่มียอดรวมเนื่องจากเลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

๒.๒.๑.๓ ช่องทางที่ต้องการให้หน่วยงานติดต่อ

ช่องทางที่ต้องการให้ติดต่อ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โทรศัพท์ หรือ SMS	๗๗	๗๗.๐๐	๗๕	๗๕.๐๐
จดหมาย	๑๐	๑๐.๐๐	๑๕	๑๕.๐๐
อีเมล	๒๒	๒๒.๐๐	๔๒	๔๒.๐๐
เว็บไซต์ของหน่วยงาน	๕๐	๕๐.๐๐	๔	๔.๐๐
ป้ายขนาดใหญ่ในชุมชน	-	-	-	-
Application บนมือถือ	๒๗	๒๗.๐๐	๓๔	๓๔.๐๐
Social Media เช่น Facebook, Line, Instagram	๓๙	๓๙.๐๐	๓๙	๓๙.๐๐
อื่นๆ	-	-	-	-

หมายเหตุ: ไม่มียอดรวมเนื่องจากเลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

๒.๒.๒ ความพึงพอใจในการให้บริการทั่วไปของหน่วยงาน เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานโดยตรง

๒.๒.๒.๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๙๘๗	๓.๗๙๒	๓.๘๙๐	มาก
(๒) มีการแจ้งหรือแสดงขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการ	๓.๘๓๑	๓.๗๑๙	๓.๗๗๕	มาก
(๓) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๙๓๔	๓.๗๘๑	๓.๘๕๘	มาก
(๔) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔.๐๙๒	๓.๘๙๔	๓.๙๙๓	มาก
(๕) การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๐๕๓	๓.๘๘๔	๓.๙๖๙	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๓.๙๗๕	๓.๘๑๒	๓.๘๙๔	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน เท่ากับ ๓.๘๙๔ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (๓.๙๙๓) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีการแจ้งหรือแสดงขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการ (๓.๗๗๕) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) ความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือ	๔.๑๙๕	๔.๐๕๓	๔.๑๒๔	มาก
(๒) ความสุภาพ มนุษยสัมพันธ์ และการให้เกียรติผู้มาติดต่อรับบริการ	๔.๐๖๕	๔.๐๐๐	๔.๐๓๓	มาก
(๓) ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกผู้มารับบริการ	๔.๐๗๘	๓.๙๕๘	๔.๐๑๘	มาก
(๔) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย เป็นไปในแนวทางเดียวกัน	๔.๐๐๐	๓.๙๗๙	๓.๙๙๐	มาก

๒.๒.๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๕) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๑๔๓	๔.๐๙๕	๔.๑๑๙	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๔.๐๙๖	๔.๐๑๒	๔.๐๕๔	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ ๔.๐๕๔ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือ (๔.๑๒๔) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยเป็นไปในแนวทางเดียวกัน (๓.๙๙๐) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๓ การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ ขั้นตอนการให้บริการบนเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๓.๙๗๔	๓.๘๒๓	๓.๘๙๙	มาก
(๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง และทันสมัยของ ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์หน่วยงาน/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๓.๘๘๒	๓.๗๘๑	๓.๘๓๒	มาก
(๓) ความสะดวกในการให้บริการผ่านทาง เว็บไซต์หน่วยงาน/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๓.๗๓๒	๓.๖๙๗	๓.๗๑๕	มาก
(๔) ความสะดวกในการถามคำถามหรือ แจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๓.๗๓๖	๓.๖๘๙	๓.๗๑๓	มาก
(๕) เว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีประโยชน์	๓.๘๒๗	๓.๗๓๑	๓.๗๗๙	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๓.๘๓๕	๓.๗๒๘	๓.๗๘๒	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการบริการผ่านระบบ
อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เท่ากับ ๓.๗๘๒ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ ขั้นตอนการให้บริการบนเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๓.๘๙๙) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกในการถามคำถาม หรือ แจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๓.๗๑๓) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๔ สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการของหน่วยงาน	๔.๐๑๓	๓.๘๓๕	๓.๙๒๔	มาก
(๒) ความชัดเจนของป้าย ข้อความ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	๓.๘๔๒	๓.๘๓๕	๓.๘๓๙	มาก
(๓) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	๓.๙๘๗	๓.๙๒๘	๓.๙๕๘	มาก
(๔) จำนวนที่นั่งรอรับบริการ	๓.๗๑๑	๓.๗๑๙	๓.๗๑๕	มาก
(๕) จำนวนห้องน้ำและความสะอาด (***หัวข้อนี้จะไม่นำไปคิดคะแนนของหน่วยงาน***)				
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๓.๘๘๔	๓.๘๓๑	๓.๘๕๘	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน เท่ากับ ๓.๘๕๘ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ (๓.๙๕๘) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ จำนวนที่นั่งรอรับบริการ (๓.๗๑๕) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๕ การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) ความหลากหลายของช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	๓.๘๑๑	๓.๗๙๑	๓.๘๐๑	มาก
(๒) ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป	๓.๗๐๓	๓.๗๗๕	๓.๗๓๙	มาก
(๓) ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	๓.๗๖๐	๓.๗๘๐	๓.๗๗๐	มาก
(๔) การดำเนินการตามข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๓.๘๒๔	๓.๘๐๒	๓.๘๑๓	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๓.๗๖๘	๓.๗๙๗	๓.๗๘๓	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน เท่ากับ ๓.๗๘๓ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การดำเนินการตามข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของหน่วยงาน (๓.๘๑๓) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป (๓.๗๓๙) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๖ การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) การปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๖๑	๓.๘๕๖	๓.๙๐๘	มาก
(๒) การปรับปรุงทักษะ ความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๙๔๗	๓.๘๙๗	๓.๙๒๒	มาก
(๓) การปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๓.๘๙๓	๓.๘๓๓	๓.๘๖๓	มาก
(๔) การปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	๓.๙๐๘	๓.๘๘๔	๓.๘๙๖	มาก

๒.๒.๒.๖ การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๕) การปรับปรุงความรวดเร็วและ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือ ข้อร้องเรียน	๓.๙๗๔	๓.๘๔๒	๓.๙๐๘	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๓.๙๓๙	๓.๘๕๙	๓.๘๙๙	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการปรับปรุงและพัฒนาการ
ให้บริการของหน่วยงาน เท่ากับ ๓.๘๙๙ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การปรับปรุงทักษะ ความรู้
ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓.๙๒๒) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคาร
สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (๓.๘๖๓) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๗ ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมทั้ง ๖ ด้าน

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม	๓.๙๓๔	๓.๘๓๗	๓.๘๘๖	มาก

สรุปได้ว่าเมื่อให้ผู้ใช้บริการประเมินบริการในภาพรวม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
โดยรวม ได้รับคะแนน ระดับ ๓.๘๘๖ หรือ ระดับพึงพอใจมาก ซึ่งสูงกว่าคะแนนที่ได้จากการเฉลี่ย (๓.๘๗๖)

๒.๒.๒.๘ ความสำคัญของบริการด้านต่าง ๆ

บริการด้านต่างๆ	คะแนนความสำคัญเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ หน่วยงาน	๔.๒๗๓	๔.๐๖๒	๔.๑๖๘	มาก
(๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๑๒	๔.๑๔๔	๔.๒๒๘	มาก
(๓) การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของหน่วยงาน	๔.๑๑๗	๓.๙๒๘	๔.๐๒๓	มาก
(๔) สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	๓.๙๗๔	๓.๙๗๙	๓.๙๗๗	มาก
(๕) การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	๔.๒๔๗	๓.๙๕๙	๔.๑๐๓	มาก
(๖) การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ของหน่วยงาน	๔.๒๒๑	๔.๐๑๐	๔.๑๑๖	มาก

สรุปได้ว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับบริการด้านต่างๆ แตกต่างกันไป โดย

(ก) บริการด้านที่มีค่าคะแนนความสำคัญเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๒๒๘ คิดเป็น ระดับสำคัญมาก

(ข) บริการด้านที่มีค่าคะแนนความสำคัญเฉลี่ยต่ำสุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๓.๙๗๗ คิดเป็น ระดับสำคัญมาก

๒.๒.๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

๒.๒.๓.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) การประสานงาน/การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้ขอรับบริการ	๓.๙๔๘	๓.๘๒๓	๓.๘๘๖	มาก
(๒) กระบวนการในการดำเนินงานของหน่วยงาน	๓.๙๒๒	๓.๘๖๕	๓.๘๙๔	มาก
(๓) ผลสำเร็จในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน	๓.๙๐๙	๓.๘๗๕	๓.๘๙๒	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๓.๙๓๙	๓.๘๕๔	๓.๘๙๗	มาก

สรุปได้ว่าเมื่อให้ผู้ใช้บริการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ย ระดับ ๓.๘๙๗ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กระบวนการในการดำเนินงานของหน่วยงาน (๓.๘๙๔) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การประสานงาน/การสนับสนุนข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้ขอรับบริการ (๓.๘๘๖) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๓.๒ สิ่งที่ประทับใจของหน่วยงาน

จากคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการได้ระบุสิ่งที่ประทับใจของหน่วยงาน ดังนี้

ความคิดเห็น	ความถี่	
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒
เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือในการติดต่อ ให้บริการด้วยความเต็มใจ พุดจาไพเราะ อธิบายดี	๕	๕
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถพร้อมให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ เสนอแนะกับหน่วยงานต่าง ๆ สังกัด กทม. สามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	๔	๑
เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว	-	๒
เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในงาน แนะนำสอนให้ทำงานได้ถูกต้อง	๑	-

๒.๒.๓.๓ สิ่งที่ต้องปรับปรุงของหน่วยงาน

จากคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการได้ระบุสิ่งที่ต้องปรับปรุงของหน่วยงาน ดังนี้

ความคิดเห็น	ความถี่	
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒
มีระยะเวลาให้หน่วยงานที่ติดต่อน้อยในกรณีที่ต้องทำงานส่ง มักจะมีเวลาทำให้ทำส่งกระชั้นชิดมาก	๑	๗
อยากให้การทำงานในปัจจุบันนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานให้ได้อย่างเป็นรูปธรรมการทำงานผ่านกระดาษค่อนข้างสิ้นเปลืองทรัพยากร	๑	-
สถานที่คับแคบเกินไป	๑	๑
ตัวชี้วัดที่หน่วยงานรับผิดชอบ บางตัวชี้วัดเป็นการเพิ่มภาระในการปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานอื่น	-	๑
ควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านกฎหมายที่ข้าราชการต้องรับรู้ เรื่องวินัยและระเบียบต่าง ๆ	-	๑
มีความล่าช้าเรื่องเงินเดือนเพิ่มขึ้น ทำให้ข้าราชการเสียสิทธิ์	-	๑

๒.๒.๓.๔ การรู้จักพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

การรู้จักพระราชบัญญัติฯ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก	๗๙	๗๙.๐๐	๖๙	๖๙.๐๐
ไม่รู้จัก	๒๑	๒๑.๐๐	๒๙	๒๙.๐๐
ไม่ตอบ	-	-	๒	๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

การสำรวจครั้งที่ ๑ ผู้รับบริการร้อยละ ๗๙.๐๐ รู้จักพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และร้อยละ ๒๑.๐๐ ไม่รู้จักพระราชบัญญัติฯ

การสำรวจครั้งที่ ๒ ผู้รับบริการร้อยละ ๖๙.๐๐ รู้จักพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และร้อยละ ๒๙.๐๐ ไม่รู้จักพระราชบัญญัติฯ

๒.๒.๔ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๒.๒.๔.๑ เพศ

เพศ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๓๓	๓๓.๐๐	๒๒	๒๒.๐๐
หญิง	๖๖	๖๖.๐๐	๗๕	๗๕.๐๐
ไม่ตอบ	๑	๑.๐๐	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๒ อายุ

อายุ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑๘-๒๕ ปี	-	-	๑	๑.๐๐
๒๖-๓๐ ปี	๑๔	๑๔.๐๐	๑๒	๑๒.๐๐
๓๑-๓๕ ปี	๒๐	๒๐.๐๐	๒๔	๒๔.๐๐
๓๖-๔๐ ปี	๒๔	๒๔.๐๐	๒๓	๒๓.๐๐
๔๑-๔๕ ปี	๑๗	๑๗.๐๐	๑๑	๑๑.๐๐
๔๖-๕๐ ปี	๑๒	๑๒.๐๐	๘	๘.๐๐
๕๑-๕๕ ปี	๗	๗.๐๐	๑๔	๑๔.๐๐
๕๖-๖๐ ปี	๕	๕.๐๐	๔	๔.๐๐
๖๑ ปีขึ้นไป	-	-	-	-
ไม่ตอบ	๑	๑.๐๐	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	-	-	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	๒	๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๔	๔.๐๐	๑	๑.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๗	๗.๐๐	๔	๔.๐๐
ปริญญาตรี	๖๕	๖๕.๐๐	๖๗	๖๗.๐๐
ปริญญาโทขึ้นไป	๒๓	๒๓.๐๐	๒๓	๒๓.๐๐
อื่นๆ	-	-	-	-
ไม่ตอบ	๑	๑.๐๐	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๔ ตำแหน่ง

ตำแหน่ง	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	๘๒	๘๒.๐๐	๙๓	๙๓.๐๐
ข้าราชการการเมือง	๑๐	๑๐.๐๐	๒	๒.๐๐
ลูกจ้างประจำ	๔	๔.๐๐	๑	๑.๐๐
ลูกจ้างชั่วคราว	๒	๒.๐๐	๑	๑.๐๐
ลูกจ้างโครงการ	๑	๑.๐๐	-	-
อื่นๆ	-	-	-	-
ไม่ตอบ	๑	๑.๐๐	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๕ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๖ เดือน - ๕ ปี	๒๓	๒๓.๐๐	๓๑	๓๑.๐๐
๖-๑๐ ปี	๒๘	๒๘.๐๐	๑๔	๑๔.๐๐
๑๑-๑๕ ปี	๑๖	๑๖.๐๐	๑๘	๑๘.๐๐
๑๖-๒๐ ปี	๑๔	๑๔.๐๐	๑๑	๑๑.๐๐
๒๑-๒๕ ปี	๗	๗.๐๐	๑๑	๑๑.๐๐
๒๖ ปี ขึ้นไป	๑๑	๑๑.๐๐	๑๒	๑๒.๐๐
อื่นๆ	-	-	-	-
ไม่ตอบ	๑	๑.๐๐	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐	๑๐๐.๐๐