

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ครั้งที่ 2

เสนอ
กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



GSSSED

สารบัญ

บทที่ 1	บทนำ	4
	1.1 ความเป็นมา	4
	1.2 วัตถุประสงค์	4
	1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
	1.4 กลุ่มตัวอย่าง	5
	1.5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	5
	1.6 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	10
	1.7 วิธีการสำรวจ	10
	1.8 ประเภทของแบบสอบถาม	10
	1.9 ส่วนประกอบของแบบสอบถาม	10
	1.10 ช่วงระดับคะแนน (Scale)	11
	1.11 การประมวลและสรุปผลความพึงพอใจ	12
	1.12 วิธีการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจ	13
บทที่ 2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	18
บทที่ 3	บทวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ	25
	3.1 ระดับความพึงพอใจ	25
	3.2 การเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยกลุ่ม	25
	3.3 ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด	26
ภาคผนวก ก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ช่วงคะแนน 5, 6, ร้อยละ)	27
ภาคผนวก ข	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (จำนวน)	28
ภาคผนวก ค	กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ	29
ภาคผนวก ง	ตัวอย่างแบบสอบถาม	30

สารบัญตาราง

ตาราง 1.1	ตารางแสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ค่าความคลาดเคลื่อนต่างๆ	6
ตาราง 1.2	การจัดสรรจำนวนตัวอย่างสำหรับสำนักงานเขต	7
ตาราง 1.3	การจัดสรรจำนวนตัวอย่างสำหรับสำนัก/สำนักงาน/ ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	9
ตาราง 1.4	นิยามความหมายของคะแนน	11
ตาราง 1.5	ตัวอย่างเปรียบเทียบช่วงระดับคะแนน 5, 6, และร้อยละ	12
ตาราง 1.6	ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 1 หรือ ค่าเฉลี่ยรวมทุกสำนักงานเขต รวม 50 เขต	15
ตาราง 1.7	ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 2 ค่าเฉลี่ยของสำนัก/สำนักงาน/ ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 หน่วยงาน	16
ตาราง 1.8	ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 3 หรือ ค่าเฉลี่ยของสำนัก/สำนักงาน/ ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 14 หน่วยงาน	17
ตาราง 2.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ตาราง 2.2	ผลสำรวจความพึงพอใจและผลเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม	23

สารบัญภาพ

ภาพที่ 2.1	แผนภูมิแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านหน่วยงานและความถี่ที่ติดต่อ ...	20
ภาพที่ 2.2	แผนภูมิแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	20
ภาพที่ 2.3	แผนภูมิแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	21
ภาพที่ 2.4	แผนภูมิแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	21
ภาพที่ 2.5	แผนภูมิแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	21
ภาพที่ 2.6	แผนภูมิแสดงเขตและระยะเวลาการอยู่อาศัย	22
ภาพที่ 2.7	แผนภูมิแสดงเขตและระยะเวลาของการทำงาน	22
ภาพที่ 2.8	แผนภูมิแสดงคะแนนความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ได้รับ	24
ภาพที่ 2.9	แผนภูมิแสดงคะแนนความพึงพอใจภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	24

บทที่ 1

บทนำ

1 ความเป็นมา

การตรวจราชการเป็นกลไกสำคัญต่อการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร ในกระบวนการติดตามและประเมินสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน โดย “ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร” มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจราชการตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2553 ซึ่งหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจราชการให้ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ศึกษา วิเคราะห์ ประเมินผลและนำเสนอรายงานต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เพื่อให้หน่วยงานนำข้อเสนอแนะจากรายงานการตรวจราชการดังกล่าวปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการของหน่วยงานนั้นๆ ดังนั้น กองงานผู้ตรวจราชการในฐานะผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกการตรวจราชการให้แก่ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร จึงได้จัดดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภายใต้กรอบคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มิติที่ 3 คุณภาพการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ทั้งนี้ เป็นการสะท้อนถึงสถานการณ์การปฏิบัติงานของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการจากหน่วยงาน รับทราบสถานการณ์การปฏิบัติราชการ และผลสำรวจความพึงพอใจเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 1.2.2 เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจจุดอ่อน จุดแข็งของการให้บริการของหน่วยงาน กรุงเทพมหานคร พร้อมนำเสนอเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการในเชิงนโยบายและในเชิงปฏิบัติของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานคร
- 1.2.3 เพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร

3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร จะสอดคล้องตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร มิติที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 3.3 โดยคำถามในแบบสอบถามจะสะท้อนถึงประเด็นสำรวจด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน
6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

1.4 กลุ่มตัวอย่าง

อ้างอิงถึงคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ในประเด็นการประเมินคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ให้คำอธิบายไว้ว่า

“การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร หมายถึง ประชาชน ข้าราชการ และ บุคลากรของกรุงเทพมหานครผู้มารับบริการโดยตรง หรือ บุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานนั้นๆ ให้บริการ”

ซึ่งผู้รับบริการดังกล่าวนี้คือกลุ่มตัวอย่าง หรือ กลุ่มเป้าหมาย ที่โครงการนี้จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจด้วยแบบสอบถาม ได้แก่

- ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และข้าราชการการเมือง
- ประชาชนทั่วไป

1.5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ถูกกำหนดไว้ที่ไม่น้อยกว่า 250 ชุด ต่อหน่วยงาน ต่อครั้ง ทำการสำรวจ 2 ครั้ง ใน 77 หน่วยงาน จำนวนตัวอย่างรวมทั้งหมด $250 \times 77 \times 2 = 38,500$ ชุด เพื่อเป็นการสอบทานว่าจำนวนหรือขนาดตัวอย่างนี้เหมาะสมหรือไม่ ผู้ศึกษาใช้วิธีของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane)

การกำหนดจำนวนตัวอย่างโดยใช้วิธีการของ Taro Yamane เป็นวิธีการที่เป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในงานวิจัย การกำหนดตัวอย่างโดยวิธีนี้จะต้องทราบจำนวนประชากรทั้งหมดที่แน่นอน สำหรับโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครนี้ เป็นงานวิจัยที่สามารถประเมินจำนวนประชากรได้ค่อนข้างแน่นอน คือ กรุงเทพมหานครมีประชากรทั้งหมด 5,682,415 คน (ข้อมูลจากระบบสถิติทางการทะเบียน http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_age.php สืบค้น ณ วันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2561) ทั้งที่มีชื่อในทะเบียนราษฎร์ ทะเบียนกลาง และอยู่ระหว่างการย้ายทะเบียน

เมื่อนำจำนวนประชากรมาคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% (หรือยอมให้มีค่าความคลาดเคลื่อนที่ 1%) ตามหลักการสุ่มตัวอย่างทางสถิติ จะได้จำนวนตัวอย่างที่เหมาะสมด้วยวิธีการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

n = ขนาดตัวอย่าง, N = จำนวนประชากรทั้งหมด, e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

เช่น เมื่อแทนค่า N ด้วยจำนวนประชากรทั้งหมดของกรุงเทพมหานครตามข้อมูลทะเบียนราษฎร์ 5,682,415 คน ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 1% จะได้จำนวนตัวอย่าง n ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{5,682,415}{[1 + \{5,682,415 \times (0.01)^2\}]} \\ &= 9,982 \\ &\sim 10,000 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

ตาราง 1.1 ตารางแสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ค่าความคลาดเคลื่อนต่างๆ

Taro Yamane		ประชากรตามทะเบียนราษฎร์	เขตที่มีประชากรมากที่สุด (สายไหม)	เขตที่มีประชากรน้อยที่สุด (สัมพันธวงศ์)	ประชากรตามทะเบียนราษฎร์เฉลี่ยต่อเขต (/50)	ประชากรรวมประชากรแฝงเฉลี่ยต่อเขต (/50)	ประชากรรวม
e	N =	5,682,415	202,590	24,150	113,648	14,626,000*	292,520
1.000%	n =	9,982	9,530	7,072	9,191	9,993	9,669
2.000%	n =	2,499	2,470	2,265	2,446	2,500	2,479
3.000%	n =	1,111	1,105	1,062	1,100	1,111	1,107
4.000%	n =	625	623	609	622	625	624
4.450%	n =	505	504	495	503	505	504
5.000%	n =	400	399	393	399	400	399
6.000%	n =	278	277	275	277	278	278
6.320%	n =	250	250	248	250	250	250
7.000%	n =	204	204	202	204	204	204
8.000%	n =	156	156	155	156	156	156
9.000%	n =	123	123	123	123	123	123
10.000%	n =	100	100	100	100	100	100

* จำนวนสมมุติ เพื่อให้ทดสอบสูตร Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อนต่างๆ

สำหรับโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 นี้ กำหนดให้ใช้แบบสอบถามรวมทั้งหมด 38,500 ชุด (250 ต่อหน่วยงาน X 77 หน่วยงาน X จำนวน 2 ครั้ง) แบ่งเป็น

1. สำนักงานเขต 50 เขต จำนวนเขตละ 250 ชุดต่อครั้งการสำรวจ สำรวจทั้งหมด 2 ครั้ง รวมใช้แบบสอบถาม 25,000 ชุด

2. สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร 27 หน่วยงาน จำนวนหน่วยงานละ 250 ชุดต่อครั้งการสำรวจ สำรวจทั้งหมด 2 ครั้ง รวมใช้แบบสอบถาม 13,500 ชุด

เมื่อนำจำนวนแบบสอบถามมาเปรียบเทียบกับวิธีการกำหนดจำนวนตัวอย่างของ Taro Yamane พบว่า

1. เมื่อใช้จำนวน (n) 38,500 ตัวอย่าง ตามจำนวนแบบสอบถามรวมของทั้งโครงการ หรือ 19,250 ตัวอย่าง ตามจำนวนแบบสอบถามรวมต่อครั้งการสำรวจ ผลความพึงพอใจที่สำรวจได้จะมีความคลาดเคลื่อนที่ระดับน้อยกว่า 1%

2. เมื่อใช้จำนวน (n) 500 ตัวอย่างต่อหน่วยงานของทั้งโครงการ ผลความพึงพอใจที่สำรวจได้จะมีความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 4.450%

3. เมื่อใช้จำนวน (n) 250 ตัวอย่างต่อหน่วยงานต่อครั้งการสำรวจ ผลความพึงพอใจที่สำรวจได้จะมีความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 6.320%

ตาราง 1.2 การจัดสรรจำนวนตัวอย่างสำหรับสำนักงานเขต

หน่วยงาน	จำนวน ประชากร ที่มีชื่อใน ทะเบียน บ้าน	จำนวนแบบสอบถาม (ชุด)				รวม
		ข้าราชการและ บุคลากรของ กทม. ครั้งที่ 1	ประชาชน ทั่วไป ครั้งที่ 1	ข้าราชการและ บุคลากรของ กทม. ครั้งที่ 2	ประชาชน ทั่วไป ครั้งที่ 2	
D01 คลองสาน	73,263		250		250	500
D02 คลองสามวา	193,930		250		250	500
D03 คันนายาว	96,751		250		250	500
D04 จตุจักร	156,684		250		250	500
D05 จอมทอง	152,315		250		250	500
D06 ดอนเมือง	168,973		250		250	500
D07 ดินแดง	122,563		250		250	500
D08 ดุสิต	95,852		250		250	500
D09 ดลิ่งชัน	105,299		250		250	500
D10 ทวีวัฒนา	78,187		250		250	500
D11 ทุ่งครุ	121,833		250		250	500
D12 ธนบุรี	109,482		250		250	500
D13 บางกอกน้อย	112,046		250		250	500
D14 บางกอกใหญ่	67,768		250		250	500
D15 บางกะปิ	147,800		250		250	500
D16 บางขุนเทียน	182,235		250		250	500
D17 บางเขน	190,681		250		250	500
D18 บางคอแหลม	89,358		250		250	500
D19 บางแค	193,002		250		250	500
D20 บางซื่อ	125,440		250		250	500
D21 บางนา	90,852		250		250	500
D22 บางบอน	107,118		250		250	500
D23 บางพลัด	92,325		250		250	500
D24 บางรัก	47,817		250		250	500
D25 บึงกุ่ม	142,835		250		250	500

ตาราง 1.2 การจัดสรรจำนวนตัวอย่างสำหรับสำนักงานเขต (ต่อ)

		จำนวนแบบสอบถาม (ชุด)				
หน่วยงาน	จำนวน ประชากร ที่มีชื่อใน ทะเบียน บ้าน	ข้าราชการและ บุคลากรของ กทม. ครั้งที่ 1	ประชาชน ทั่วไป ครั้งที่ 1	ข้าราชการและ บุคลากรของ กทม. ครั้งที่ 2	ประชาชน ทั่วไป ครั้งที่ 2	รวม
D26 ปทุมวัน	49,121		250		250	500
D27 ประเวศ	175,656		250		250	500
D28 ป้อมปราบฯ	46,581		250		250	500
D29 พญาไท	70,238		250		250	500
D30 พระโขนง	90,534		250		250	500
D31 พระนคร	51,231		250		250	500
D32 ภาษีเจริญ	126,824		250		250	500
D33 มีนบุรี	141,750		250		250	500
D34 ยานนาวา	78,797		250		250	500
D35 ราชเทวี	70,304		250		250	500
D36 ราษฎร์บูรณะ	82,545		250		250	500
D37 ลาดกระบัง	173,987		250		250	500
D38 ลาดพร้าว	120,394		250		250	500
D39 วังทองหลาง	112,116		250		250	500
D40 เขตวัฒนา	84,967		250		250	500
D41 สวนหลวง	122,534		250		250	500
D42 สะพานสูง	85,537		250		250	500
D43 สัมพันธวงศ์	24,150		250		250	500
D44 สาทร	79,624		250		250	500
D45 สายไหม	202,590		250		250	500
D46 หนองแขม	155,722		250		250	500
D47 หนองจอก	170,643		250		250	500
D48 หลักสี่	104,701		250		250	500
D49 ห้วยขวาง	81,515		250		250	500
D50 คลองเตย	102,945		250		250	500
รวม	5,669,415		12,500		12,500	25,000

ตาราง 1.3 การจัดสรรจำนวนตัวอย่างสำหรับสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

หน่วยงาน	จำนวนแบบสอบถาม (ชุด)				
	ข้าราชการและบุคลากรของกทม. และข้าราชการการเมือง ครั้งที่ 1	ประชาชนทั่วไป ครั้งที่ 1	ข้าราชการและบุคลากรของกทม. และข้าราชการการเมือง ครั้งที่ 2	ประชาชนทั่วไป ครั้งที่ 2	รวม
U01 สำนักงานคลัง	250		250		500
U02 สำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานคร	250		250		500
U03 สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล	250		250		500
U04 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	250		250		500
U05 สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร	250		250		500
U06 สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	250		250		500
U07 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร	250		250		500
U08 สำนักงานกฎหมายและคดี	250		250		500
U09 สำนักงานปกครองและทะเบียน	200	50	100	150	500
U10 สำนักงานตรวจสอบภายใน	250		250		500
U11 สำนักงานการเจ้าหน้าที่	250		250		500
U12 สำนักงานการต่างประเทศ	190	60	190	60	500
U13 สำนักงานประชาสัมพันธ์	225	25	225	25	500
U14 กองงานผู้ตรวจราชการ	250		250		500
U15 กองกลาง	250		250		500
U16 สำนักงานศึกษา	250		250		500
U17 สำนักงานการจราจรและขนส่ง	55	195	55	195	500
U18 สำนักงานโยธา	100	150	100	150	500
U19 สำนักงานระบายน้ำ	150	100	150	100	500
U20 สำนักเทคนิค	100	150	100	150	500
U21 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	100	150	100	150	500
U22 สำนักผังเมือง	200	50	200	50	500
U23 สำนักพัฒนาสังคม	50	200	50	200	500
U24 สำนักสิ่งแวดล้อม	100	150	100	150	500
U25 สำนักงานแพทย์	100	150	100	150	500
U26 สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว	50	200	50	200	500
U27 สำนักอนามัย	40	210	40	210	500
รวม	4,910	1,840	4,810	1,940	13,500

1.6 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงานทั้ง 77 แห่ง เมื่อแบ่งแยกตามภารกิจหน้าที่ จะให้บริการกลุ่มเป้าหมายหรือมีประเภทของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน ดังนี้

- ประชาชนทั่วไป
- ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร และ ข้าราชการการเมือง
- ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร ข้าราชการการเมือง และ ประชาชนทั่วไป

ดังนั้นแบบสอบถามที่ใช้วัดผลความพึงพอใจ นอกจากจะต้องออกแบบตามภารกิจที่แตกต่างกันของแต่ละหน่วยงานแล้ว ยังต้องคำนึงถึงกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสำรวจด้วย ทำให้แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 28 ประเภท

1.7 วิธีการสำรวจ

ใช้วิธีเก็บแบบสอบถาม ณ หน่วยงาน หรือ สถานที่จริง (On-site Survey) และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Phone Interview) โดยพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- พบกลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชาชนทั่วไปที่หน่วยงานนั้นๆ เพื่อขอให้ออกแบบสอบถาม โดยอาจให้ประชาชนผู้รับบริการตอบเอง หรือ กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีปัญหาด้านสายตา ผู้ลงพื้นที่จะช่วยอ่านคำถามและกรอกข้อมูลตามที่ได้รับคำตอบ
- พบกลุ่มเป้าหมายที่เป็นข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร และข้าราชการการเมือง ที่หน่วยงานกลุ่มเป้าหมาย เพื่อขอความร่วมมือให้ออกแบบสอบถาม
- สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์กลุ่มเป้าหมายบางกลุ่มที่ไม่สะดวกพบ ณ สถานที่

1.8 ประเภทของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่จะนำมาใช้ในโครงการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ มีทั้งหมด 28 ประเภท ตามหน้าที่และภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่ต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเดียวกัน ใช้ตามรหัสของหน่วยงานทั้ง 77 แห่ง (เป็นรหัสที่ตั้งมาเฉพาะโครงการนี้ โดย D ย่อมาจาก District และ U ย่อมาจาก Unit)

- แบบสอบถาม (D) ใช้สำหรับสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต (D01-D50) ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนทั่วไป
- แบบสอบถาม (U01-U27) ใช้สำหรับสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร (U01-U27) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร ประชาชนทั่วไป และข้าราชการการเมือง

1.9 ส่วนประกอบของแบบสอบถาม

แบบสอบถามทั้ง 28 ประเภท แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมาติดต่อกองหรือฝ่ายใดที่ภายในสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร/สำนักงานเขต

ส่วนที่ 2 วัดระดับความพึงพอใจ ประกอบด้วย

2.1 คำถามหลักสำหรับทุกหน่วยงาน จัดหมวดหมู่ตามประเด็นสำรวจ

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน
- ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

2.2 คำถามเฉพาะหน่วยงาน ยึดตามภารกิจและพันธกิจของหน่วยงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- อายุ
- เพศ
- การศึกษา
- อาชีพ
- เขตและระยะเวลาที่อยู่อาศัย
- เขตและระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (คำถามปลายเปิด)

10 ช่วงระดับคะแนน (Scale)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ แบ่งเป็น 6 ระดับการให้คะแนนความพึงพอใจเป็นดังนี้

ตาราง 1.4 นิยามความหมายของคะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		
คะแนน	ระดับ	
6	มากที่สุด	พึงพอใจมากที่สุด/ผลแก้ไขชัดเจนมากที่สุด/การจัดการดีขึ้นมากที่สุด และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมากที่สุด
5	มาก	พึงพอใจมาก/ผลการแก้ไขดีขึ้นมาก/การจัดการดีขึ้นมาก
4	ค่อนข้างมาก	พึงพอใจค่อนข้างมาก/ผลการแก้ไขดีขึ้นมาก/การจัดการดีขึ้น
ข้อความที่มีความหมายทางลบ		
คะแนน	ระดับ	
3	ค่อนข้างน้อย	พึงพอใจค่อนข้างน้อย/ผลการแก้ไขค่อนข้างน้อย/การจัดการค่อนข้างแย่กว่าเดิมตอบสนองความต้องการของประชาชนค่อนข้างน้อย
2	น้อย	พึงพอใจน้อย/ผลการแก้ไขน้อย/การจัดการแย่กว่าเดิม
1	น้อยที่สุด	พึงพอใจน้อยที่สุด/ ควรปรับปรุง/การจัดการแย่กว่าเดิมมาก

โดยข้อดีของระบบ 6 ช่วงระดับคะแนน คือ ไม่มีปานกลาง ทำให้ผู้ตอบต้องตัดสินใจว่าระดับความพึงพอใจนั้นต้องค่อนข้างไปในทางมาก หรือ ค่อนข้างน้อย อย่างไรก็ตาม ภายใต้กรอบคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ กรมการปกครองปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มิติที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 3.3 ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ที่ 5 ช่วงระดับ (ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ระดับ ต่อ 1 คะแนน, ระดับคะแนน 1/2/3/3/4/5, ระดับความพึงพอใจ 1/2/3/4/5) ดังนั้น เพื่อสอดคล้องกัน เมื่อถึงขั้นตอนการคำนวณและนำเสนอ ผลความพึงพอใจถูกปรับออกมาให้อยู่ในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนน

ตาราง 1.5 ตัวอย่างเปรียบเทียบช่วงระดับคะแนน 5, 6, และร้อยละ

คำถามข้อหนึ่งในแบบสอบถามจำนวน 250 ชุด มีคำตอบเป็นค่าความพึงพอใจดังนี้			
จำนวนคำตอบ	6 ช่วงระดับคะแนน	5 ช่วงระดับคะแนน	
ทั้งหมด 250			
ไม่ตอบ 3	× เว้นว่าง = ไม่นับคะแนน	× เว้นว่าง = ไม่นับคะแนน	
เหลือ 247			
ตอบ 1 จำนวน (ข้อ) 4	× 1 = 4.000	× 0.8333 =	3.333
ตอบ 2 จำนวน (ข้อ) 16	× 2 = 32.000	× 1.666 =	26.667
ตอบ 3 จำนวน (ข้อ) 69	× 3 = 207.000	× 2.5 =	172.500
ตอบ 4 จำนวน (ข้อ) 65	× 4 = 260.000	× 3.333 =	216.667
ตอบ 5 จำนวน (ข้อ) 75	× 5 = 375.000	× 4.166 =	312.500
ตอบ 6 จำนวน (ข้อ) 18	× 6 = 108.000	× 5 =	90.000
ผลรวม (Sum)	986.000	821.667	
จำนวนหาร	247	247	
ค่าเฉลี่ย (Average)	3.992	3.327	
เทียบเป็นร้อยละ (%)	หารด้วย 6 = 66.532%	หารด้วย 5 =	66.532%
เทียบกลับ (5 และ 6 Scale)	คูณด้วย 5 = 3.327	คูณด้วย 6 =	3.992
ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	

11 การประมวลและสรุปผลความพึงพอใจ

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

1. รวมคะแนนค่าความพึงพอใจทั้งหมด ให้ออกมาในรูปค่าเฉลี่ยร้อยละ หรือ จำนวนต่อ 1,500 (ครึ่งละ 250 ชุด คูณ 6 = 1,500 ซึ่งคือคะแนนสูงที่เป็นไปได้ สำหรับ 6 ช่วงระดับคะแนน)

2. ค่าร้อยละที่ได้มา ไม่ว่าจะมาจาก 6 หรือ 5 ช่วงระดับคะแนน จะเท่ากัน

3. แปลงค่ากลับเป็น 5 ช่วงระดับคะแนน โดยนำค่าร้อยละที่ได้มาคูณ 1,250 (ครึ่งละ 250 ชุด คูณ 5 = 1,250 ซึ่งคือคะแนนสูงที่เป็นไปได้ สำหรับ 5 ช่วงระดับคะแนน)

4. จัดระดับความพึงพอใจโดยจะใช้ 5 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. สรุปเป็นตาราง แยกตามหน่วยงาน และแสดงตามแบบฟอร์มในการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เมื่อเสร็จสิ้นการสำรวจทั้ง 2 ครั้ง

1.12 วิธีการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครใช้วิธีเปรียบเทียบผลสำรวจได้กับค่าเฉลี่ยของหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีกลุ่มเป้าหมายใกล้เคียงกัน โดยขั้นแรกแบ่งหน่วยงานทั้ง 77 แห่ง ออกเป็น 3 กลุ่ม โดยพิจารณาจากกลุ่มเป้าหมายที่ทำการสำรวจ จากนั้นในขั้นที่สอง คำนวณค่าเฉลี่ยกลุ่ม โดยนำผลความพึงพอใจของทุกหน่วยงานในกลุ่มมาคำนวณค่าเฉลี่ยรวม เพื่อเป็นค่ากลางที่จะใช้เป็นเกณฑ์การเปรียบเทียบ และนำผลความพึงพอใจของหน่วยงานที่สำรวจได้มาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ เพื่อให้ทราบว่าค่าความพึงพอใจที่หน่วยงานได้รับนั้นสูงหรือต่ำกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีกลุ่มเป้าหมายใกล้เคียงกันมากน้อยเพียงใด

การแบ่งกลุ่มหน่วยงาน

กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วย สำนักงานเขตทั้ง 50 เขต (D01-D50) ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายคือประชาชนทั่วไปผู้มารับบริการของสำนักงานเขต

กลุ่มที่ 2 ประกอบด้วย สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 หน่วยงาน ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมาย คือ ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร และข้าราชการการเมือง ได้แก่

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

กลุ่มที่ 3 ประกอบด้วย สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 14 หน่วยงาน มีกลุ่มเป้าหมาย คือ ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร ข้าราชการการเมือง และประชาชนทั่วไป ได้แก่

- U09 สำนักงานปกครองและทะเบียน
- U12 สำนักงานการต่างประเทศ
- U13 สำนักงานประชาสัมพันธ์
- U17 สำนักการจราจรและขนส่ง
- U18 สำนักการโยธา
- U19 สำนักการระบายน้ำ
- U20 สำนักเทศกิจ
- U21 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- U22 สำนักผังเมือง
- U23 สำนักพัฒนาสังคม
- U24 สำนักสิ่งแวดล้อม
- U25 สำนักการแพทย์

- U26 สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว
- U27 สำนักอนามัย

วิธีการคำนวณค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ค่าเฉลี่ยกลุ่มคำนวณโดยนำผลความพึงพอใจของทุกหน่วยงานในกลุ่มมาหาค่าเฉลี่ยรวม เป็น

- รายการคำถาม คำนวณโดยการรวมค่าความพึงพอใจของเฉพาะคำถามข้อหนึ่งข้อใดและหารด้วย

จำนวนหน่วยงานในกลุ่ม

- รายการประเด็นสำรวจ คำนวณโดยการหาค่าเฉลี่ยรวมของคำถาม 2-3 ข้อ ที่เป็นของประเด็นสำรวจนั้นๆ
- ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด คำนวณโดยหาค่าเฉลี่ยรวมของคำถามทั้ง 15 ข้อ (คำถาม 15 ข้อ หาร 15)

ใช้ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจทั้ง 6 ด้าน (ประเด็นสำรวจ 6 ด้าน หาร 6)

ในกรณีของสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีคำถามเฉพาะภารกิจของแต่ละหน่วยงานและมีจำนวนคำถามไม่เท่ากัน หมวดคำถามเฉพาะนี้ถือเป็นประเด็นสำรวจหนึ่งด้าน และเฉลี่ยที่คำนวณได้ ให้ถือเป็นรายการประเด็นสำรวจ จะไม่มีการคำนวณค่าเฉลี่ยรายการคำถาม และไม่นำไปคิดรวมกับค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด และจะไม่ถูกนำไปเปรียบเทียบกับประเด็นสำรวจอื่นๆ ในบทวิเคราะห์

ค่าเฉลี่ยของทั้งสามกลุ่ม สำหรับการสำรวจครั้งที่ 1 แสดงไว้ในตาราง 1.6 - 1.8

ตารางที่ 1.6 ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 1 หรือ ค่าเฉลี่ยรวมทุกสำนักงานเขต รวม 50 เขต

ประเด็นสำรวจ	คำถาม	ค่าเฉลี่ยรวม (ทุก) สำนักงานเขต ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 1
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.324
	2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.385
	2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.479
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.396
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.4 เจ้าหน้าที่มีอรรถาธิบาย เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	4.426
	2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย	4.436
	2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.476
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.446
ด้านการบริการผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	4.108
	2.8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย	4.129
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.119
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.9 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	4.414
	2.10 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.468
	2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	4.396
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.426
ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	4.236
	2.13 ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.242
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.239
ด้านกิจกรรมการเสริมสร้าง และพัฒนาของหน่วยงาน	2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ	4.216
	2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ	4.219
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.217
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด (คำถาม 2.1-2.15)		4.330

ตารางที่ 1.7 ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 2 ค่าเฉลี่ยของสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
จำนวน 13 หน่วยงาน

ประเด็นสำรวจ	คำถาม	ค่าเฉลี่ยรวม กลุ่มที่ 2
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.829
	2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.876
	2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.943
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	3.882
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.4 เจ้าหน้าที่มีธรรมาภิบาล เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	4.014
	2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย	3.979
	2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.088
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.027
ด้านการบริการผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	3.690
	2.8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย	3.703
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	3.697
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.9 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	3.766
	2.10 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.836
	2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	3.775
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	3.792
ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	3.712
	2.13 ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.716
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	3.714
ด้านกิจกรรมการเสริมสร้าง และพัฒนาของหน่วยงาน	2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ	3.712
	2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ	3.775
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	3.743
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด (คำถาม 2.1-2.15)		3.828
คำถามเฉพาะหน่วยงาน		3.890

ตารางที่ 1.8 ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 3 หรือ ค่าเฉลี่ยของสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
จำนวน 14 หน่วยงาน

ประเด็นสำรวจ	คำถาม	ค่าเฉลี่ยรวม กลุ่มที่ 3
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.971
	2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.007
	2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.094
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.024
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	4.154
	2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย	4.128
	2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.172
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.151
ด้านการบริการผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	3.708
	2.8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย	3.721
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	3.715
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.9 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	3.996
	2.10 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.050
	2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	4.019
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.022
ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	3.815
	2.13 ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.826
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	3.821
ด้านกิจกรรมการเสริมสร้าง และพัฒนาของหน่วยงาน	2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ	3.852
	2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ	3.927
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	3.889
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด (คำถาม 2.1-2.15)		3.963
คำถามเฉพาะหน่วยงาน		3.912

บทที่ 2

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

2.1
 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	4	1.600
ชาย	82	32.800
หญิง	164	65.600

อายุ		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	6	2.400
> 14	-	-
> 18	-	-
18-29	31	12.400
30-39	100	40.000
40-49	73	29.200
50-59	40	16.000
60-69	-	-
70-79	-	-
80 >	-	-

อาชีพ		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	2	0.800
งาน/รื่องาน	2	0.800
นาย/ธุรกิจส่วนตัว	3	1.200
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	232	92.800
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	4	1.600
เรียน/นักศึกษา	1	0.400
อาชีพ (หมอ, ทนาย)	-	-
เกษียณ	-	-
บ้าน/แม่บ้าน	-	-
จ้างทั่วไป	3	1.200
เกษตรกร	-	-
อื่นๆ	3	1.200

ระดับการศึกษา		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	3	1.200
ไม่ได้ศึกษา	-	-
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมต้น	3	1.200
มัธยมปลาย / ปวช.	3	1.200
ปวส. / อนุปริญญา	6	2.400
ปริญญาตรี	168	67.200
สูงกว่าปริญญาตรี	67	26.800
อื่นๆ	-	-

ความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการต่อปี		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	4	1.600
1 ครั้ง	19	7.600
2-5 ครั้ง	131	52.400
6-12 ครั้ง	65	26.000
>12 ครั้ง	31	12.400

ผู้ตอบแบบสอบถามพักอาศัยในเขต		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	3	1.200
กรุงเทพมหานคร	190	76.000
ปริมณฑล	55	22.000
จังหวัดอื่น	2	0.800
ต่างประเทศ	-	-

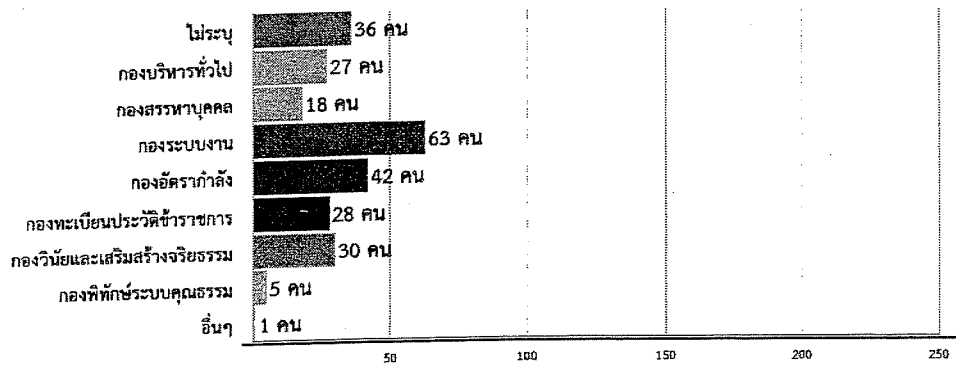
ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในเขต		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	7	2.800
กรุงเทพมหานคร	234	93.600
ปริมณฑล	9	3.600
จังหวัดอื่น	-	-
ต่างประเทศ	-	-

ผู้ตอบแบบสอบถามมาติดต่องานที่		
	จำนวน (คน)	
ไม่ระบุ	36	
กองบริหารทั่วไป	18	
กองสรรหาบุคคล	63	
กองระบบงาน	42	
กองอัตรากำลัง	28	
กองทะเบียนประวัติ ข้าราชการ	30	
กองวินัยและเสริม สร้างจริยธรรม	5	
กองพิทักษ์ระบบ คุณธรรม	1	
อื่นๆ	-	

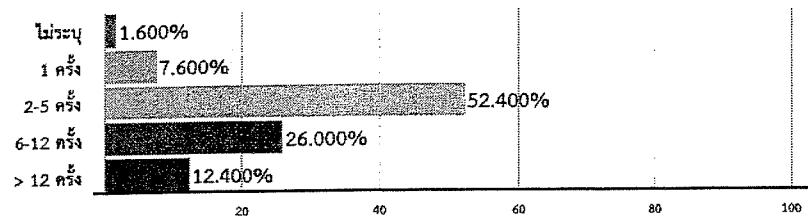
ระยะเวลาที่พักอาศัย		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	4	1.600
< 2 ปี	13	5.200
2-5 ปี	50	20.000
6-10 ปี	48	19.200
10 ปี >	135	54.000

ระยะเวลาที่ทำงาน		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	18	7.200
< 2 ปี	27	10.800
2-5 ปี	51	20.400
6-10 ปี	51	20.400
10 ปี >	103	41.200

ท่านมาติดต่อสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ใน ครั้งนี้/ครั้งสุดท้าย กับฝ่ายใด

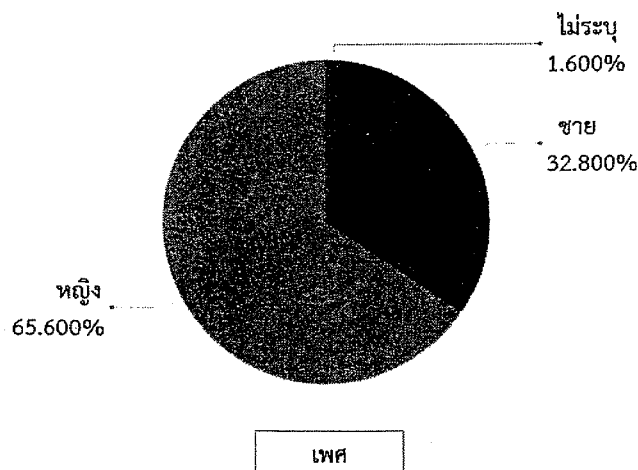


ความถี่ในการติดต่อ/ปี



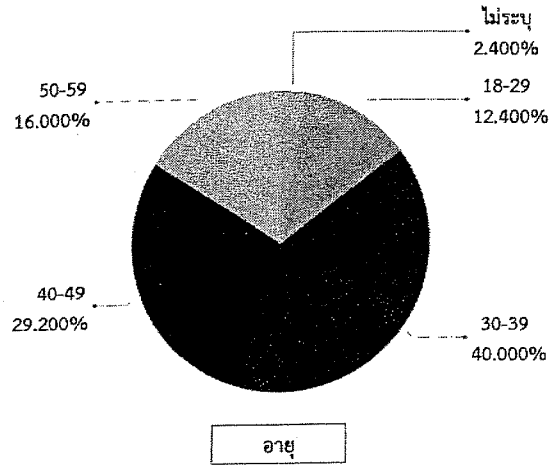
ภาพที่ 2.1 แผนภูมิแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านหน่วยงานและความถี่ที่ติดต่อ

ในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครคือ ราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ระบุว่ามีการติดต่อกับกองระบบงาน รองลงมาคือระบุว่ามีการติดต่อกับกองอัตรากำลัง และกองวินัยและเสริมสร้างจริยธรรม โดยติดต่อปีละ 2-5 ครั้ง รองลงมาคือปีละ 6-12 ครั้ง

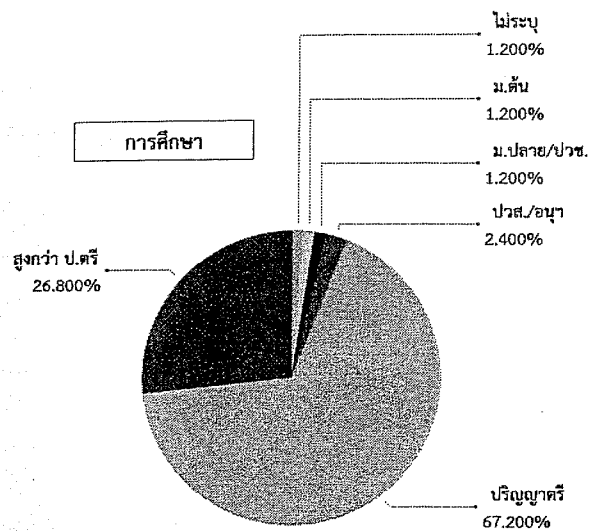


ภาพที่ 2.2 แผนภูมิแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

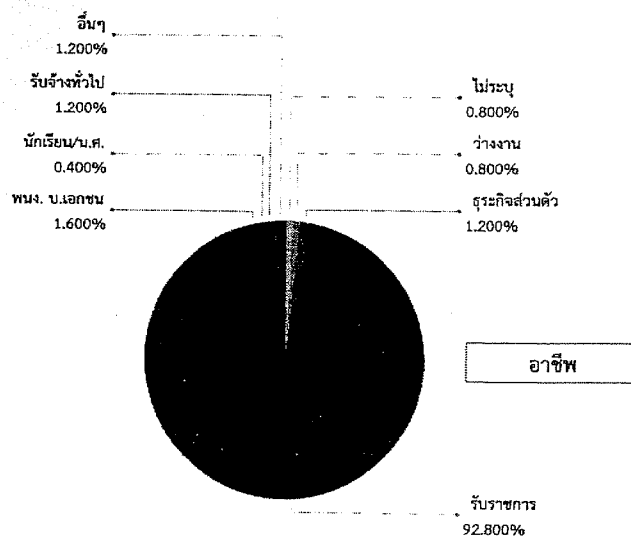
ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 32.800 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.600 ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.000 รองลงมาคือช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.200 และช่วงอายุ 18-29 ปี เป็นร้อยละ 12.400



ภาพที่ 2.3 แผนภูมิแสดงสัดส่วนของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามอายุ

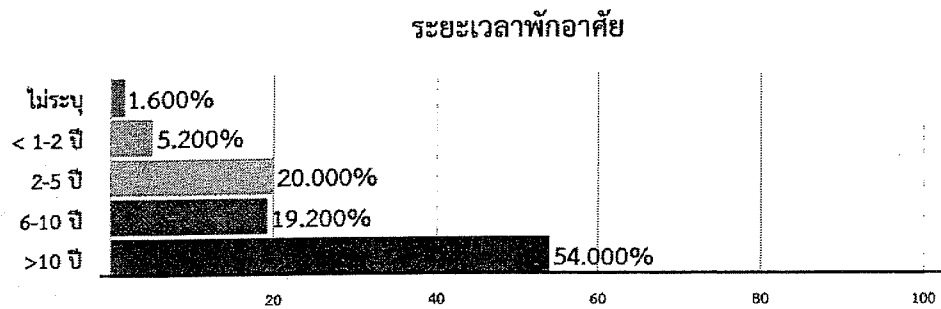
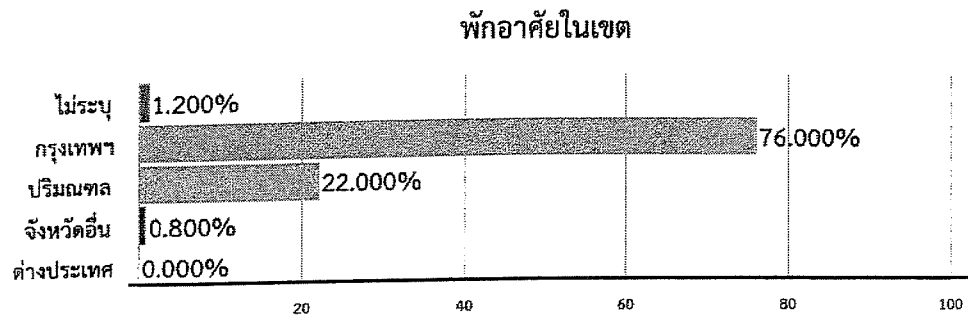


ภาพที่ 2.4 แผนภูมิแสดงสัดส่วนของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระดับ
การศึกษา

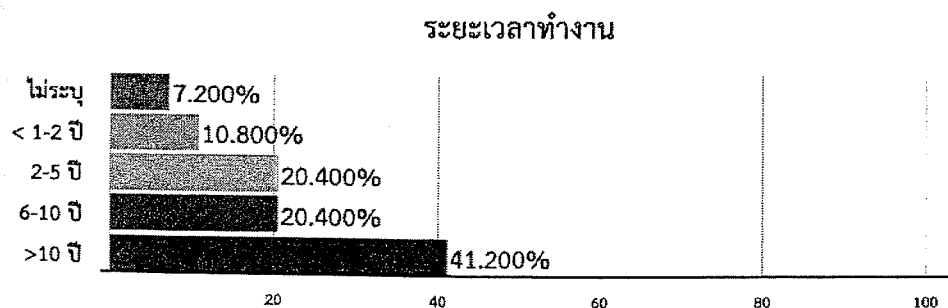
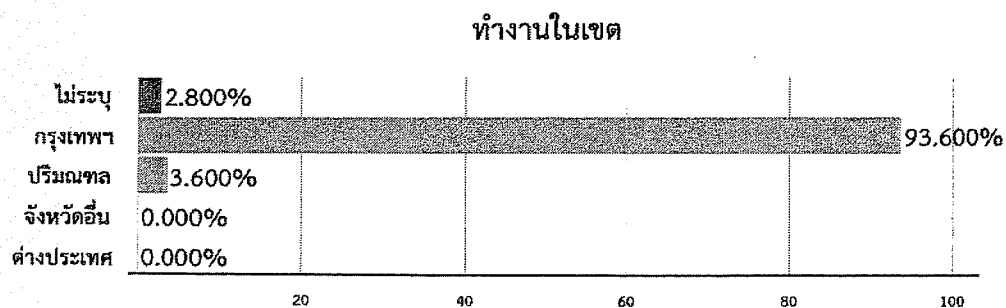


ภาพที่ 2.5 แผนภูมิแสดงสัดส่วนของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.200 รองลงมาคือผู้มีการศึกษา
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.800 และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงหรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ
00 โดยผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าตนเป็นข้าราชการ ร้อยละ 92.800



ภาพที่ 2.6 แผนภูมิแสดงเขตและระยะเวลาการอยู่อาศัย

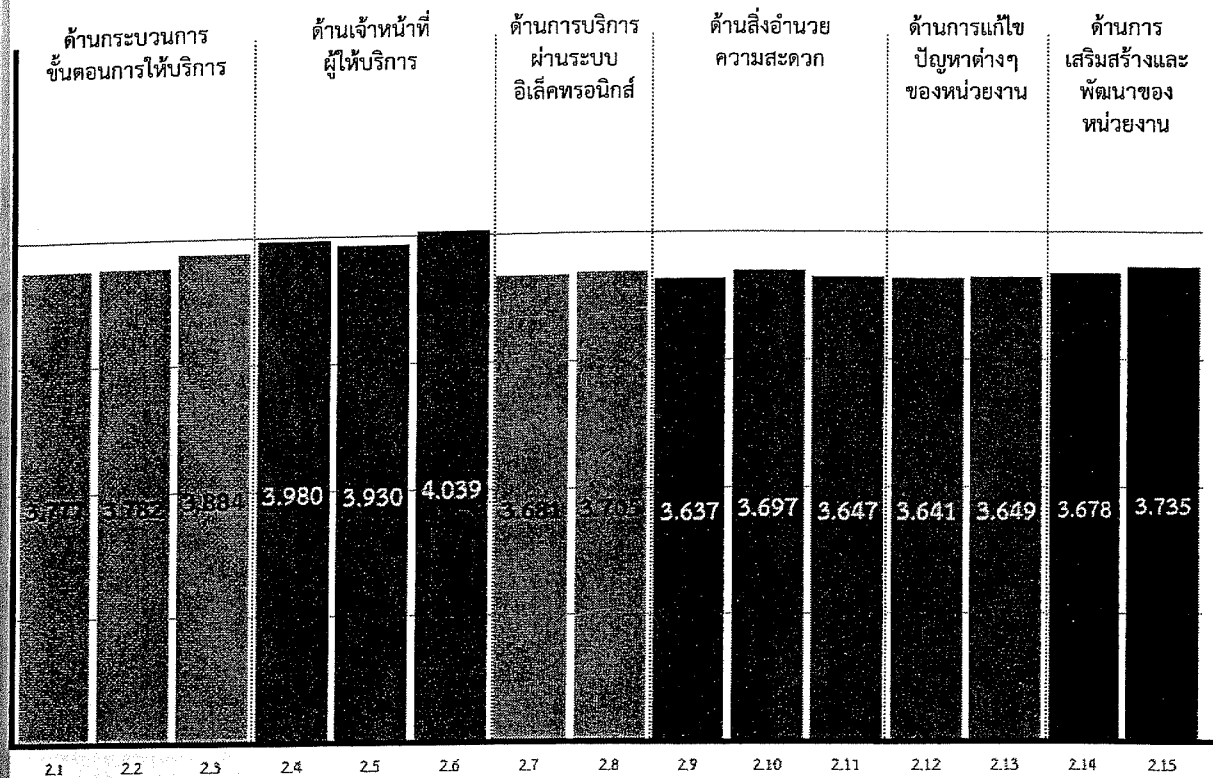


ภาพที่ 2.7 แผนภูมิแสดงเขตและระยะเวลาของการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีที่พักในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งพักอาศัยมาเป็นเวลามากกว่า 10 ปี และมีสถานที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร มาเป็นเวลามากกว่า 10 ปี

ตาราง 2.2 ผลสำรวจความพึงพอใจและผลเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ประเด็นสำรวจ	คำถาม	ผลความพึงพอใจ		ค่าเฉลี่ย กลุ่มที่ 2	ส่วนต่าง	
		ระดับ	5 Scale			ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	มาก	3.777	3.829	-0.052	-1.371
	2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	มาก	3.782	3.876	-0.094	-2.418
	2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	มาก	3.884	3.943	-0.058	-1.475
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	มาก	3.814	3.882	-0.068	-1.755
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก	มาก	3.980	4.014	-0.034	-0.841
	2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย	มาก	3.930	3.979	-0.049	-1.230
	2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	มากที่สุด	4.039	4.088	-0.049	-1.192
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	มาก	3.983	4.027	-0.044	-1.088
ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงานมีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	มาก	3.681	3.690	-0.009	-0.245
	2.8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงานมีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย	มาก	3.705	3.703	0.002	0.057
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	มาก	3.693	3.697	-0.003	-0.094
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.9 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	มาก	3.637	3.766	-0.130	-3.445
	2.10 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	มาก	3.697	3.836	-0.140	-3.645
	2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	มาก	3.647	3.775	-0.128	-3.388
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	มาก	3.660	3.792	-0.132	-3.493
ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน	2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	มาก	3.641	3.712	-0.071	-1.912
	2.13 ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	มาก	3.649	3.716	-0.066	-1.785
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	มาก	3.645	3.714	-0.069	-1.848
ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาหน่วยงาน	2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ	มาก	3.678	3.712	-0.034	-0.914
	2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ	มาก	3.735	3.775	-0.040	-1.061
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	มาก	3.706	3.743	-0.037	-0.988
ค่าเฉลี่ย (คำถาม 1-15)		มาก	3.764	3.828	-0.063	-1.657
คำถามเฉพาะหน่วยงาน		มาก	3.809	3.890	-0.081	-2.089



ภาพที่ 2.8 แผนภูมิแสดงคะแนนความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ได้รับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ 2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค มีเลือกปฏิบัติ ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุด ส่วน ข้อ 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน 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

ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

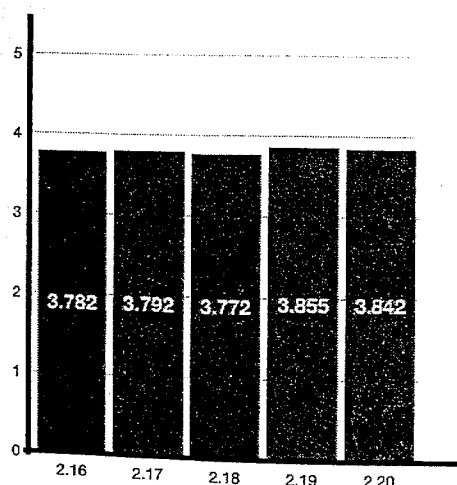
ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุด ส่วน ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ 2.10 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุด ส่วน ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะดวกสบาย ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด

ด้านการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

ข้อ 2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่า ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ



ภาพที่ 2.9 แผนภูมิแสดงคะแนนความพึงพอใจภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน

ข้อ 2.19 การจัดสอบแข่งขันเข้ารับราชการ เป็นไปอย่างโปร่งใส และยุติธรรม ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุด ส่วน ข้อ 2.17 ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการทำงาน ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ของกทม. ได้อย่างผสมกลมกลืน ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด

บทที่ 3

บทวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

1 ระดับความพึงพอใจ

ในภาพรวม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับ มาก ที่คะแนนเฉลี่ยจากทุกคำถาม 15 ข้อหลัก คิดเป็น 3.764 (และคำถามเฉพาะหน่วยงานคิดเป็น 3.809) คะแนนเต็ม 5 ช่วงระดับคะแนน (Scale)

ประเด็นสำรวจ ด้านที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.983 และข้อคำถามย่อยที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.039

ประเด็นสำรวจที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.645 และข้อคำถามย่อยที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะดวก ง่าย ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.637

2 การเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยกลุ่ม

เมื่อนำค่าความพึงพอใจที่ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ได้รับในการสำรวจครั้งนี้มาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของทุกหน่วยงานในกลุ่มที่ 2 ซึ่งอยู่ที่ 3.828 คะแนน พบว่าค่าความพึงพอใจของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ต่ำกว่าอยู่ 0.063 หรือคิดเป็นร้อยละ 1.657

ประเด็นสำรวจที่ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 2 คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน ด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน ส่วนคำถามย่อยที่ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 2 ได้แก่ ข้อ 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ข้อ 2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ ข้อ 2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ข้อ 2.4 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัยข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ข้อ 2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงานมีความถูกต้องในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะดวกสบาย ข้อ 2.10 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ข้อ 2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม) ข้อ 2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ที่หลากหลาย ข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการขอย่างรวดเร็ว ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ ข้อ 2.15 มีกิจกรรมที่ทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ

ส่วนคำถามย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 2 ได้แก่ ข้อ 2.8 ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย

ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด

ในภาพรวม ผู้มารับบริการมีความประทับใจในการมารับบริการ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลกำไรในทางมิชอบ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสม สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ นโยบาย และความต้องการในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร แต่ก็มีข้อเสนอแนะบางประการ คือ

1. การปรับโครงสร้างการทำงานควรคำนึงถึงปริมาณงาน รวมทั้งสถิติจากการวิเคราะห์โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์โครงสร้างเป็นสำคัญ
2. ควรเปิดรับสมัครเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ ที่ทดแทนตำแหน่งที่ว่างลง

ภาคผนวก ก

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ช่วงระดับคะแนน 5, 6, ร้อยละ)

คำถาม	จำนวนที่ตอบ	คะแนนได้รับ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ที่ช่วงระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ที่ช่วงระดับคะแนน	ร้อยละ	ค่าประเมินได้เมื่อคิดที่ ช่วงระดับคะแนน
1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	250	1133	4.532	3.777	75.533	มาก
2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	249	1130	4.538	3.782	75.636	มาก
3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	248	1156	4.661	3.884	77.688	มาก
4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	250	1194	4.776	3.980	79.600	มาก
5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย	250	1179	4.716	3.930	78.600	มาก
6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ	249	1207	4.847	4.039	80.790	มากที่สุด
7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอน การใช้งานที่ง่าย	249	1100	4.418	3.681	73.628	มาก
8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย	249	1107	4.446	3.705	74.096	มาก
9 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	250	1091	4.364	3.637	72.733	มาก
10 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	250	1109	4.436	3.697	73.933	มาก
11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	250	1094	4.376	3.647	72.933	มาก
12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่ หลากหลาย	249	1088	4.369	3.641	72.825	มาก
13 ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	248	1086	4.379	3.649	72.984	มาก
14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการ อยู่เสมอ	249	1099	4.414	3.678	73.561	มาก
15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่เสมอ	249	1116	4.482	3.735	74.699	มาก
16 การบริการข้อมูลและให้คำปรึกษา มีความถูกต้องและรวดเร็ว	249	1130	4.538	3.782	75.636	มาก
17 ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการทำงานร่วมกับหน่วยงาน อื่นๆ ของ กทม. ได้อย่างผสมกลมกลืน	249	1133	4.550	3.792	75.837	มาก
18 มีการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของหน่วยงาน	247	1118	4.526	3.772	75.439	มาก
19 การจัดสอบแข่งขันเข้ารับราชการ เป็นไปอย่างโปร่งใส และยุติธรรม	249	1152	4.627	3.855	77.108	มาก
20 มีระเบียบ กฎเกณฑ์ และการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่เหมาะสม	249	1148	4.610	3.842	76.841	มาก

ภาคผนวก ข
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (จำนวน)

คำถาม		ไม่ตอบ	1	2	3	4	5	6
21	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0	0	8	27	80	94	41
22	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	1	1	9	22	81	95	41
23	ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	2	0	8	22	70	94	54
24	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	0	1	3	20	65	99	62
25	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย	0	1	4	23	73	85	64
26	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ	1	0	2	19	63	96	69
27	เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของ หน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอน การใช้งานที่ง่าย	1	2	10	32	75	98	32
28	ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย	1	1	12	32	71	96	37
29	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	0	2	10	39	77	88	34
30	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	0	2	10	33	79	84	42
31	ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	0	2	12	32	83	86	35
32	มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	1	1	8	46	67	97	30
33	ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	2	3	11	34	77	87	36
34	มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ	1	2	8	38	77	85	39
35	มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่เสมอ	1	0	10	31	83	79	46
36	การบริการข้อมูลและให้คำปรึกษา มีความถูกต้องและรวดเร็ว	1	2	7	30	73	90	47
37	ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ของ กทม. ได้อย่างผสมกลมกลืน	1	1	5	34	73	88	48
38	มีการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของหน่วยงาน	3	0	4	35	79	85	44
39	การจัดสอบแข่งขันเข้ารับราชการ เป็นไปอย่างโปร่งใส และยุติธรรม	1	1	6	22	76	95	49
40	มีระเบียบ กฎเกณฑ์ และการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่เหมาะสม	1	1	4	34	65	93	52

ภาคผนวก ค
กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ

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

ภาคผนวก ง
ตัวอย่างแบบสอบถาม

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปี 2561
ดำเนินงานโดย กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ร่วมกับ
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

แบบสอบถามประเภท U04
เลขที่

ส่วนที่ 1 : ท่านมาติดต่อ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้/ครั้งล่าสุด กับฝ่ายใด

- ☐ กองบริหารทั่วไป (1) ☐ กองสรรหาบุคคล (2) ☐ กองระบบงาน (3) ☐ กองอัตรากำลัง (4)
☐ กองทะเบียนประวัติข้าราชการ (5) ☐ กองวินัยและเสริมสร้างจริยธรรม (6)
☐ กองพิทักษ์ระบบคุณธรรม (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	เจ้าหน้าที่มีรอยยิ้มสุภาพ 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						

U04		1	2	3	4	5	6
ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจ		น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด
16	การบริการข้อมูลและให้คำปรึกษา มีความถูกต้องและรวดเร็ว						
17	ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการทำงาน ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ของ กทม. ได้อย่างผสมกลมกลืน						
18	มีการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน						
19	การจัดสอบแข่งขันเข้ารับราชการ เป็นไปอย่างโปร่งใส และยุติธรรม						
20	มีระเบียบ กฎเกณฑ์ และการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่เหมาะสม						

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 ☐ วางงาน/อยู่ระหว่างรองงาน (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

.....

.....