



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

รายงานสรุปผลการสำรวจ

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



GSSSED

สารบัญ

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

สารบัญตาราง

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

สารบัญภาพ

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

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและวัตถุประสงค์

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร โดยกองงานผู้ตรวจราชการสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้มอบหมายให้คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นผู้ดำเนินโครงการ ภายใต้วัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

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

1.2 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสำรวจความพึงพอใจ

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

1. สำนักงานเขต 50 เขต จำนวนเขตละ 250 ชุดต่อการสำรวจ สำรวจทั้งหมด 2 ครั้งรวมใช้แบบสอบถาม 25,000 ชุด
 2. สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร 27 หน่วยงาน จำนวนหน่วยงานละ 250 ชุด ต่อครั้งการสำรวจ สำรวจทั้งหมด 2 ครั้งรวมใช้แบบสอบถาม 13,500 ชุด
- หน่วยงานทั้ง 77 แห่ง เมื่อแบ่งแยกตามภารกิจหน้าที่ จะให้บริการกลุ่มเป้าหมายหรือมีประเภทของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน โดยบางแห่งให้บริการเฉพาะประชาชนทั่วไป บางแห่งให้บริการเฉพาะข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร และข้าราชการการเมือง และบางแห่งให้บริการทั้งข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร ข้าราชการการเมือง และประชาชนทั่วไป ดังนั้นแบบสอบถามที่ใช้วัดผลความพึงพอใจ นอกจากได้ออกแบบตามภารกิจที่แตกต่างกันของแต่ละหน่วยงานแล้ว ยังได้คำนึงถึงกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสำรวจด้วย แบบสอบถามที่ใช้จึงมีทั้งหมด 28 ประเภท

การสำรวจใช้วิธีเก็บแบบสอบถาม ณ หน่วยงานหรือสถานที่จริง (On-site Survey) เป็นส่วนใหญ่ และมีการ

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

1.3 แบบสอบถาม

แบบสอบถามที่จะนำมาใช้ในโครงการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ทั้งหมด 28 ประเภทตามหน้าที่และภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่ต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเดียวกัน ใช้ตามรหัสของหน่วยงานทั้ง 77 แห่ง (เป็นรหัสที่ตั้งมาเฉพาะโครงการนี้โดย D ย่อมาจาก District และ U ย่อมาจาก Unit)

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

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมาติดต่อกองหรือฝ่ายใดของหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 วัดระดับความพึงพอใจประกอบด้วย

2.1 คำถามหลักสำหรับทุกหน่วยงานจัดหมวดหมู่ตามประเด็นสำรวจ

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

2.2 คำถามเฉพาะหน่วยงานยึดตามภารกิจและพันธกิจของหน่วยงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่

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

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (คำถามปลายเปิด)

1.4 ช่วงระดับคะแนน (Scale) การประมวลผล และการสรุปผลความพึงพอใจ

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

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

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

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

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

1.5 วิธีการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร เพื่อให้หน่วยงานได้ทราบถึงจุดอ่อนจุดแข็ง เพื่อนำไปปรับใช้เป็นแผนนโยบายหรือแผนปฏิบัติต่อไป ดังต่อไปนี้

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

2. จัดอันดับผลความพึงพอใจที่ได้ตามข้อคำถามและประเด็นสำรวจ ค่าเฉลี่ยรวมที่คำนวณได้ในแต่ละกลุ่มนั้น นำมาจัดอันดับตามข้อคำถามและประเด็นสำรวจ ส่วนผลความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงานก็นำมาจัดอันดับด้วยเช่นกัน นำทั้งสองการจัดอันดับรวมมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้ทราบว่าอันดับของข้อคำถามและประเด็นสำรวจนั้นๆ ของแต่ละหน่วยงานสูงหรือต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากน้อยเพียงใด

3. วิเคราะห์ด้วยสถิติประยุกต์ขั้นสูง คำนวณและวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ

การแบ่งกลุ่มหน่วยงานเพื่อการวิเคราะห์

กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วยสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต (D01-D50) ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายคือประชาชนทั่วไปผู้มารับบริการของสำนักงานเขต

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

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

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

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

1.6 การคำนวณค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ค่าเฉลี่ยกลุ่มคำนวณโดยนำผลความพึงพอใจของทุกหน่วยงานในกลุ่มมาหาค่าเฉลี่ยรวม เป็น

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

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

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

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

บทที่ 2
ระดับความพึงพอใจ
(ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม)

ตาราง 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจครั้งที่ 1

เพศ		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	3	1.200
ชาย	71	28.400
หญิง	176	70.400

อายุ		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	5	2.000
> 14	-	-
> 18	-	-
18-29	27	10.800
30-39	91	36.400
40-49	89	35.600
50-59	38	15.200
60-69	-	-
70-79	-	-
80 >	-	-

อาชีพ		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	5	2.000
ว่างงาน/รอลงาน	-	-
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	1	0.400
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	238	95.200
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	3	1.200
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
วิชาชีพ (หมอ, ทนาย)	2	0.800
เกษียณ	-	-
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	-	-
รับจ้างทั่วไป	1	0.400
เกษตรกร	-	-
ื่นๆ	-	-

ระดับการศึกษา		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	1	0.400
ไม่ได้ศึกษา	-	-
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมต้น	1	0.400
มัธยมปลาย / ปวช.	2	0.800
ปวส. / อนุปริญญา	7	2.800
ปริญญาตรี	168	67.200
สูงกว่าปริญญาตรี	70	28.000
อื่นๆ	1	0.400

ความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการต่อปี		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	3	1.200
1 ครั้ง	27	10.800
2-5 ครั้ง	116	46.400
6-12 ครั้ง	58	23.200
>12 ครั้ง	46	18.400

ผู้ตอบแบบสอบถามพักอาศัยในเขต		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	4	1.600
กรุงเทพมหานคร	181	72.400
ปริมณฑล	63	25.200
จังหวัดอื่น	2	0.800
ต่างประเทศ	-	-

ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในเขต		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	13	5.200
กรุงเทพมหานคร	227	90.800
ปริมณฑล	10	4.000
จังหวัดอื่น	-	-
ต่างประเทศ	-	-

ผู้ตอบแบบสอบถาม		
	จำนวน (คน)	
ไม่ระบุ	36	
กองบริหารทั่วไป	27	
กองสรรหาบุคคล	18	
กองระบบงาน	55	
กองอัตรากำลัง	45	
กองทะเบียนประวัติ ข้าราชการ	27	
กองวินัยและเสริม สร้างจริยธรรม	37	
กองพิทักษ์ระบบ คุณธรรม	5	
อื่นๆ		

ระยะเวลาที่พักอาศัย		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	8	3.200
< 2 ปี	16	6.400
2-5 ปี	40	16.000
6-10 ปี	43	17.200
10 ปี >	143	57.200

ระยะเวลาที่ทำงาน		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	21	8.400
< 2 ปี	25	10.000
2-5 ปี	60	24.000
6-10 ปี	36	14.400
10 ปี >	108	43.200

ตาราง 2.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจครั้งที่ 2

เพศ			ระดับการศึกษา			ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อกันที่		
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ		จำนวน (คน)	
ไม่ระบุ	4	1.600	ไม่ระบุ	3	1.200	ไม่ระบุ	36	
ชาย	82	32.800	ไม่ได้ศึกษา	-	-	กองบริหารทั่วไป	18	
หญิง	164	65.600	ประถมศึกษา	-	-	กองสรรหาบุคคล	63	
อายุ			มัธยมต้น	3	1.200	กองระบบงาน	42	
	จำนวน	ร้อยละ	มัธยมปลาย / ปวช.	3	1.200	กองอัตรากำลัง	28	
ไม่ระบุ	6	2.400	ปวส. / อนุปริญญา	6	2.400	กองทะเบียนประวัติ ข้าราชการ	30	
> 14	-	-	ปริญญาตรี	168	67.200	กองวินัยและเสริม สร้างจริยธรรม	5	
> 18	-	-	สูงกว่าปริญญาตรี	67	26.800	กองพิทักษ์ระบบ คุณธรรม	1	
18-29	31	12.400	อื่นๆ	-	-	อื่นๆ	-	
30-39	100	40.000	ความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการต่อปี					
40-49	73	29.200		จำนวน	ร้อยละ			
50-59	40	16.000	ไม่ระบุ	4	1.600			
60-69	-	-	1 ครั้ง	19	7.600			
70-79	-	-	2-5 ครั้ง	131	52.400			
80 >	-	-	6-12 ครั้ง	65	26.000			
อาชีพ			>12 ครั้ง	31	12.400			
	จำนวน	ร้อยละ	ผู้ตอบแบบสอบถามพักอาศัยในเขต			ระยะเวลาที่พักอาศัย		
ไม่ระบุ	2	0.800		จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ
ว่างงาน/รองาน	2	0.800	ไม่ระบุ	3	1.200	ไม่ระบุ	4	1.600
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3	1.200	กรุงเทพมหานคร	190	76.000	< 2 ปี	13	5.200
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	232	92.800	ปริมณฑล	55	22.000	2-5 ปี	50	20.000
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	4	1.600	จังหวัดอื่น	2	0.800	6-10 ปี	48	19.200
นักเรียน/นักศึกษา	1	0.400	ต่างประเทศ	-	-	10 ปี >	135	54.000
วิชาชีพ (หมอ, ทนาย)	-	-	ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในเขต			ระยะเวลาที่ทำงาน		
เกษียณ	-	-		จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	-	-	ไม่ระบุ	7	2.800	ไม่ระบุ	18	7.200
รับจ้างทั่วไป	3	1.200	กรุงเทพมหานคร	234	93.600	< 2 ปี	27	10.800
เกษตรกร	-	-	ปริมณฑล	9	3.600	2-5 ปี	51	20.400
อื่นๆ	3	1.200	จังหวัดอื่น	-	-	6-10 ปี	51	20.400
			ต่างประเทศ	-	-	10 ปี >	103	41.200

ตาราง 2.3 กลุ่มเป้าหมายผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจครั้งที่ 1

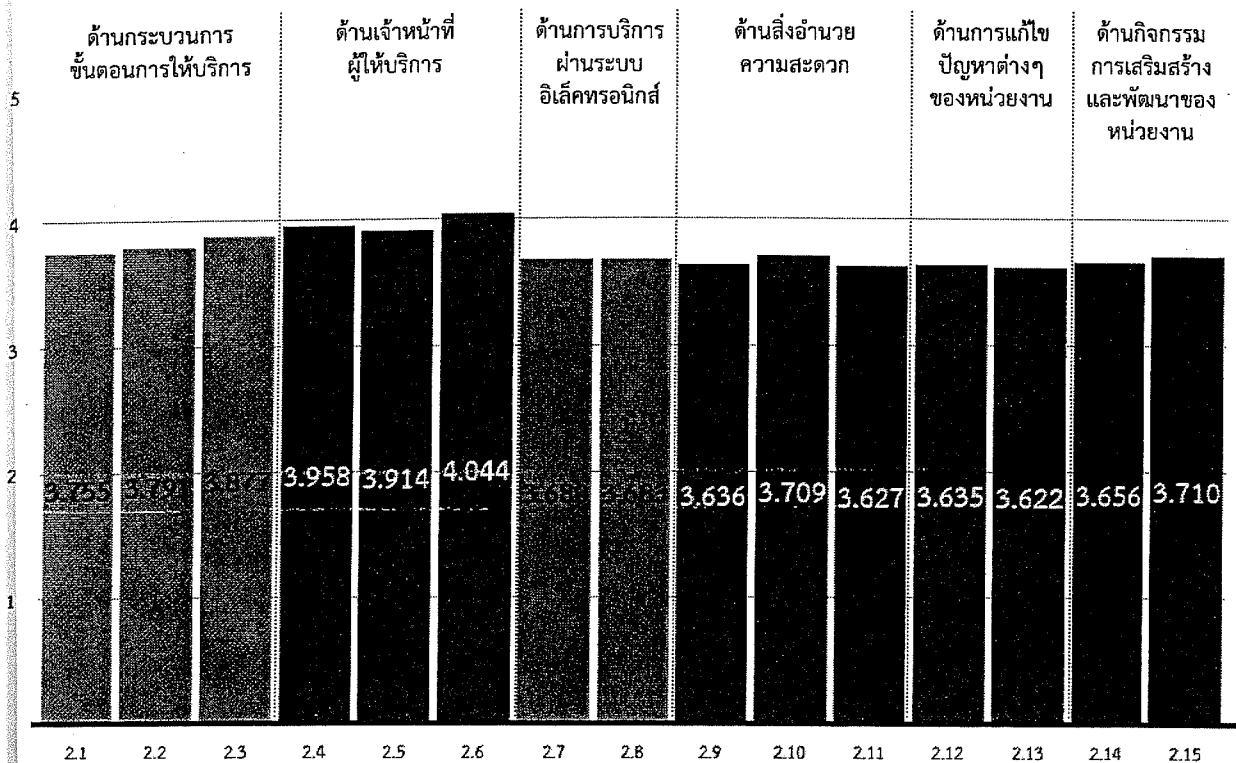
หน่วยงาน	จำนวน	หน่วยงาน	จำนวน	หน่วยงาน	จำนวน
สำนักการคลัง	5	สำนักงานเขตคลองสาน	3	สำนักงานเขตปทุมวัน	0
สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร	5	สำนักงานเขตคลองสามวา	3	สำนักงานเขตประเวศ	3
สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล	4	สำนักงานเขตคันนายาว	3	สนง.เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย	3
สนง.คณะกรรมการข้าราชการ กทม.	0	สำนักงานเขตจตุจักร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

ตาราง 2.4 กลุ่มเป้าหมายผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจครั้งที่ 2

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.เขตราชบุรีบูรณะ	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	สำนักเทคนิค	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.เขตปทุมวัน	3	สำนักงบประมาณ กทม.	5	รวม	ข้าราชการ/บุคลากร กทม.	250
สนง.เขตประเวศ	3	สำนักยุทธศาสตร์	5	รวม	ประชาชน/บุคคลภายนอก	-
		สำนักงานเลขานุการ สภา	4	รวม	ทั้งหมด	250

บทที่ 3

ระดับความพึงพอใจ (ผลคะแนน)



ภาพที่ 3.1 แผนภูมิแสดงคะแนนความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ได้รับ

นกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ: ข้อ 2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุดใน ข้อ 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด

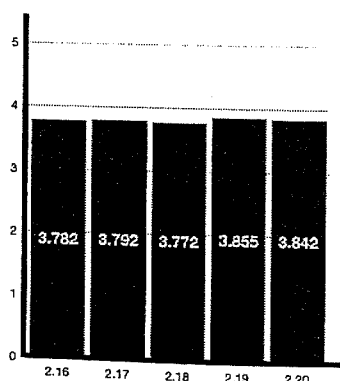
นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุดใน ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด

นการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์: ข้อ 2.8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน ความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่า ข้อ 2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของ หน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย

นสิ่งอำนวยความสะดวก: ข้อ 2.10 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุด ส่วน ข้อ 2.1 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม) ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด

นการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน: ข้อ 2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ที่หลากหลาย ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่า ข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

นกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน: ข้อ 2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ อย่ ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่า ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ



ภาพที่ 3.2 แผนภูมิแสดงคะแนนความพึงพอใจภารกิจเฉพาะของ หน่วยงาน

ข้อ 2.19 การจัดสอบแข่งขันเข้ารับราชการ เป็นไป อย่างโปร่งใส และยุติธรรม ส่วน ข้อ 2.18 มีการพัฒนา ระบบงาน อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของหน่วยงาน ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด

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

คำถาม		ผลการสำรวจครั้งที่ 1	ผลการสำรวจครั้งที่ 2	เฉลี่ยสองครั้ง		ค่าเฉลี่ยรวม		
				ระดับ	5 Scale	กลุ่มที่ 2	ส่วนต่าง	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอน การให้บริการ	2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.733	3.777	มาก	3.755	3.822	-0.067	-1.757
	2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.800	3.782	มาก	3.791	3.884	-0.093	-2.399
	2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.870	3.884	มาก	3.877	3.957	-0.080	-2.013
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	3.801	3.814	มาก	3.808	3.888	-0.080	-2.057
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	3.937	3.980	มาก	3.958	4.035	-0.076	-1.893
	2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย	3.899	3.930	มาก	3.914	3.989	-0.074	-1.863
	2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.049	4.039	มากที่สุด	4.044	4.108	-0.063	-1.540
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	3.962	3.983	มาก	3.972	4.044	-0.071	-1.764
ด้านการบริการผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์	2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงานมีความสะดวกในการค้นหา ข้อมูลและมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	3.679	3.681	มาก	3.680	3.673	0.007	0.201
	2.8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย	3.661	3.705	มาก	3.683	3.677	0.005	0.147
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	3.670	3.693	มาก	3.681	3.675	0.006	0.174
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.9 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	3.636	3.637	มาก	3.636	3.751	-0.115	-3.065
	2.10 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.722	3.697	มาก	3.709	3.832	-0.123	-3.207
	2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	3.608	3.647	มาก	3.627	3.760	-0.133	-3.534
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	3.655	3.660	มาก	3.658	3.781	-0.124	-3.268
ด้านการแก้ไขปัญหา ต่างๆของหน่วยงาน	2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	3.628	3.641	มาก	3.635	3.704	-0.070	-1.877
	2.13 ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.595	3.649	มาก	3.622	3.701	-0.078	-2.115
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	3.612	3.645	มาก	3.628	3.702	-0.074	-1.996
ด้านกิจกรรมการ เสริมสร้างและพัฒนา ของหน่วยงาน	2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ	3.635	3.678	มาก	3.656	3.693	-0.036	-0.984
	2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ	3.686	3.735	มาก	3.710	3.759	-0.048	-1.290
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	3.660	3.706	มาก	3.683	3.726	-0.042	-1.138
ค่าเฉลี่ย (คำถาม 1-15)		3.742	3.764	มาก	3.753	3.823	-0.070	-1.821
คำถามเฉพาะหน่วยงาน		3.734	3.809	มาก	3.771	3.881	-0.110	-2.831

ตาราง 3.2 อันดับของคำถามตามระดับความพึงพอใจที่หน่วยงานและกลุ่ม ได้รับ

☒ มากที่สุด
 ☐ น้อยที่สุด

ข้อความคำถาม		ระดับความพึงพอใจ		การจัดอันดับ		
		หน่วยงาน	กลุ่มที่ 2	หน่วยงาน	กลุ่มที่ 2	ต่างกัน
2.1	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.755	3.822	6	7	1
2.2	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.791	3.884	5	5	0
2.3	ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.877	3.957	4	4	0
2.4	เจ้าหน้าที่มีอริยาไยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	3.958	4.035	2	2	0
2.5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย	3.914	3.989	3	3	0
2.6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.044	4.108	1	1	0
2.7	เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	3.680	3.673	10	15	5
2.8	ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย	3.683	3.677	9	14	5
2.9	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	3.636	3.751	12	10	(2)
2.10	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.709	3.832	8	6	(2)
2.11	ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	3.627	3.760	14	8	(6)
2.12	มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	3.635	3.704	13	11	(2)
2.13	ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.622	3.701	15	12	(3)
2.14	มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ	3.656	3.693	11	13	2
2.15	มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ	3.710	3.759	7	9	2
ประเด็นคำถาม		ระดับความพึงพอใจ		การจัดอันดับ		
		หน่วยงาน	กลุ่มที่ 2	หน่วยงาน	กลุ่มที่ 2	ต่างกัน
1	กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (2.1-2.3)	3.808	3.888	2	2	0
2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (2.4-2.6)	3.972	4.044	1	1	0
3	การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (2.7-2.8)	3.681	3.675	5	7	2
4	สิ่งอำนวยความสะดวก (2.9-2.11)	3.658	3.781	6	4	(2)
5	การแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน (2.12-2.13)	3.628	3.702	7	6	(1)
6	กิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาหน่วยงาน (2.14-2.15)	3.683	3.726	4	5	1
7	คำถามเฉพาะหน่วยงาน	3.771	3.881	3	3	0

บทที่ 4

บทวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1 ระดับความพึงพอใจ

ในภาพรวม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ได้รับความพึงพอใจจากผู้มารับบริการในระดับ มาก ที่คะแนนเฉลี่ยจากทุกคำถาม คิดเป็น 3.753 จากคะแนนเต็ม 5 ช่วงระดับคะแนน (Scale)

ประเด็นสำรวจที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความคะแนนเฉลี่ยที่ 3.972 คะแนน ส่วนข้อคำถามย่อยที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ได้รับความคะแนนเฉลี่ย 4.044 คะแนน

สำหรับประเด็นสำรวจที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน ได้รับความคะแนนเฉลี่ยที่ 3.628 คะแนน ส่วนข้อคำถามย่อยที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ได้รับความคะแนนเฉลี่ยที่ 3.622 คะแนน

2 การวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็ง

การวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งทำโดยการนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ได้รับในการสำรวจทั้งสองครั้ง มาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของทุกหน่วยงานในกลุ่มที่ 2 ซึ่งอยู่ที่ 823 คะแนน พบว่า ค่าความพึงพอใจของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ต่ำกว่า อยู่ 0.070 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 1.821

จุดอ่อน ประเด็นสำรวจที่ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของทุกหน่วยงานในกลุ่มที่ 2 คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน และด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน ส่วนคำถามย่อยของแต่ละด้านที่ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของหน่วยงานในกลุ่มที่ 2 คือ ข้อ 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ข้อ 2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ ข้อ 2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ข้อ 2.4 เจ้าหน้าที่มีเยี่ยงอาสสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาดสบาย ข้อ 2.10 สถานที่ของหน่วยงานมีความอากาศและเป็นระเบียบเรียบร้อย ข้อ 2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม) ข้อ 2.12 มีช่องทางในการรับปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ที่หลากหลาย ข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ข้อ 2.14 มีปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ ข้อ 2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ

จุดแข็ง ประเด็นสำรวจที่ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยของทุกหน่วยงานในกลุ่มที่ 2 คือ ด้านการบริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนคำถามย่อยของแต่ละด้านที่ได้รับค่าความพึงพอใจในระดับสูงเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของหน่วยงานในกลุ่มที่ 2 คือ ข้อ 2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย ข้อ 2.8 ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย

1.3 การเปรียบเทียบอันดับประเด็นสำรวจและข้อคำถามย่อย

เมื่อนำค่าความพึงพอใจของทั้งประเด็นสำรวจและข้อคำถามย่อยมาจัดเรียงอันดับเปรียบเทียบกับอันดับของกลุ่มที่ 2 พบว่า

ประเด็นสำรวจ ที่มีอันดับต่ำกว่าอันดับของกลุ่ม คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน ส่วนข้อคำถามย่อยที่มีอันดับต่ำกว่าอันดับของกลุ่ม คือ ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะดวกสบาย ข้อ 2.10 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ข้อ 2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม) ข้อ 2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย ข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

ประเด็นสำรวจ ที่มีอันดับสูงกว่าหรือเท่ากับอันดับของกลุ่ม คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาหน่วยงาน ข้อคำถามย่อยที่มีอันดับสูงกว่าหรือเท่ากับอันดับของกลุ่ม คือ ข้อ 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ข้อ 2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ข้อ 2.3 ให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ข้อ 2.4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความสุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ข้อ 2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย ข้อ 2.8 ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ ข้อ 2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ

4 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

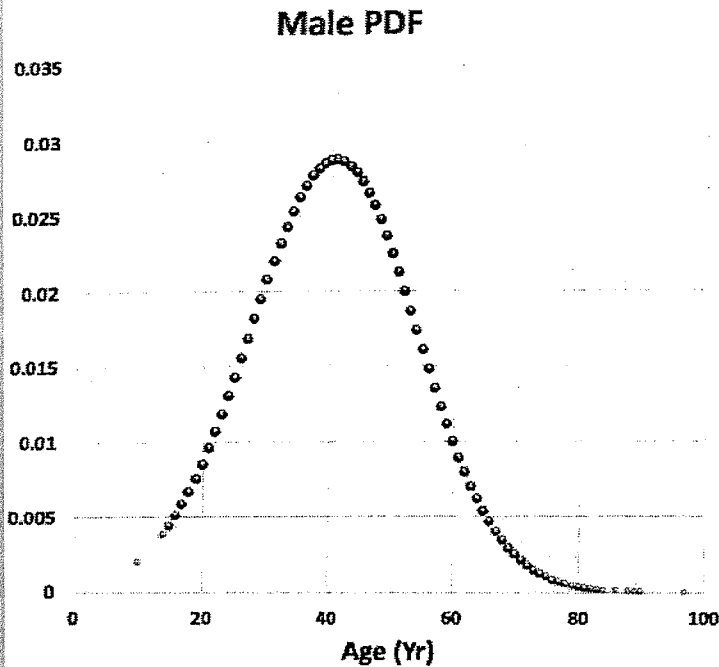
ควรมีมาตรการหรือแผนปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจที่มากขึ้นของผู้รับบริการ โดยให้เน้นไปยังข้อคำถามที่ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเกินกว่าร้อยละ 5 และ/หรือ ที่มีอันดับต่ำกว่าอันดับของกลุ่มเกินกว่าหนึ่งอันดับ ข้อคำถามเหล่านี้ ได้แก่

- ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะดวกสบาย
- ข้อ 2.10 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย
- ข้อ 2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)
- ข้อ 2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย
- ข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

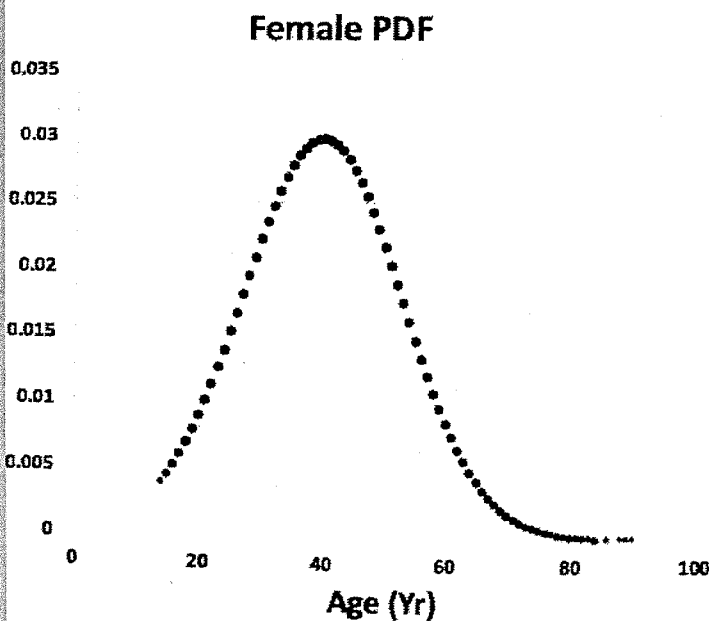
บทที่ 5

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติประยุกต์ขั้นสูง

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



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



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

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

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

สมการที่ 1

ตัวที่แสดงไว้ในภาพที่ 5.1 และ ภาพที่ 5.2 จะพบว่าส่วนใหญ่จะมีการกระจายตัวที่เป็นไปตามแบบปกติ โดยการกระจายตัวของอายุผู้ตอบแบบสอบถามจะมีลักษณะของรูประฆังคว่ำที่โค้งสวยได้รูปมากที่สุดสะท้อนให้เห็นถึงเจ้านายด้านอายุที่มีการกระจายตัวตามธรรมชาติ เช่นเดียวกันกับการกระจายตัวของความน่าจะเป็น ซึ่งคำนวณจากลักษณะการแจกแจงของตัวแปรอิสระตามสูตรสมการการแจกแจงของเกาส์ ทั้งในกรณีของเพศชายและเพศหญิง ผลจากการวิเคราะห์การแจกแจงเป็นการยืนยันว่า ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามครั้งนี้ ไปวิเคราะห์เชิงสถิติต่อได้ที่จะอธิบายในบทต่อไป

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยใช้หลักสถิติ t-Test F-Test

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะทำการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ที่ผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครมีต่อกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างเพื่อนำมาทำการทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดแนวทางในการทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรออกเป็นสองมคือ

- 1) กรณีของกลุ่มตัวอย่างเพศชาย
- 2) กรณีของกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง

ขั้นตอนของการทดสอบ สามารถดำเนินการได้ดังนี้

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

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดระดับนัยสำคัญ ซึ่งเป็นการกำหนดความน่าจะเป็นที่ผู้วิจัยจะยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนประเภทที่ 1 (α) จากการปฏิเสธสมมติฐานหลักที่เป็นจริง ในการวิจัยทางศึกษานิยมกำหนดที่ $\alpha = .01$ หรือ $\alpha = .05$ ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกกำหนดที่ $\alpha = .001$ หรือโอกาสที่เกิดความผิดพลาดมีเพียงแค่น้อยกว่าหนึ่งในพันซึ่งจัดว่ามีระดับความผิดพลาดที่ต่ำมาก

ขั้นตอนที่ 3 เลือกสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ในการทดสอบค่าเฉลี่ย สถิติที่ใช้ในการทดสอบงานวิจัย

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

ข้อจำกัดและเงื่อนไขเบื้องต้นของการทดสอบ t - Test คือ

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

สำหรับข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) มีดังนี้

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

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

ขั้นตอนที่ 5 คำนวณค่าสถิติทดสอบตามสูตร เป็นการคำนวณค่าสถิติโดยนำข้อมูลระดับความพึงพอใจที่ได้จากการสำรวจตัวอย่างที่ศึกษาไปแทนค่าต่าง ๆ ตามสูตรของสถิติทดสอบซึ่งในกรณีคือ t-Test และ ANOVA

ขั้นตอนที่ 6 สรุปตัดสินใจ โดยนำค่าสถิติจากการคำนวณมาเปรียบเทียบกับค่าที่ได้จากตาราง (ค่าวิกฤติ) แล้วจึงจะตัดสินใจเกี่ยวกับผลทดสอบ โดยมีหลักพิจารณา ดังนี้

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

6.2 ถ้าค่าสถิติที่คำนวณได้ตกอยู่นอกขอบเขตค่าวิกฤติ (ค่าคำนวณน้อยกว่าค่าวิกฤติโดยไม่คิดเครื่องหมาย) จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0)

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มีการทดสอบค่าเฉลี่ยกรณีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม กล่าวคือระดับความพึงพอใจในหลายๆ ของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครได้รับอิทธิพลจากกลุ่มตัวอย่างเพศชายและกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง โดยผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระจากการหรือไม่ เพื่อเลือกใช้สูตร t-Test ให้ถูก นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังพิจารณาอีกว่าความแปรปรวนของประชากรของกลุ่มตัวอย่างเท่ากันหรือไม่ ซึ่งในการใช้สถิติทดสอบกรณีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกันนั้นมีสูตรที่ใช้ทดสอบอยู่ 2 สูตรด้วยกัน กล่าวคือ สูตรที่ใช้กรณีความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่มมีค่าเท่ากัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$) หรือในกรณีกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีจำนวนต่างกัน (t-Test แบบ Pooled variance) และสูตรที่ใช้ในกรณีความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่ม มีค่าไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$) (t-Test แบบ Separated variance) ดังนั้นเมื่อผู้วิจัยจะใช้ t-Test กรณีดังกล่าวจะต้องทำการสอบก่อนว่า ความแปรปรวนของประชากรแต่ละกลุ่มมีค่าเท่ากันหรือไม่โดยใช้ F-Test เพื่อจะได้เลือกใช้สูตรของ test ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อไป

6.3 กรณีกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระต่อกัน

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

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

เมื่อ

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

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

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

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

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

$df_1 = n_1 - 1$ เมื่อ n_1 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีค่า S_1^2 มีค่ามาก

$df_2 = n_2 - 1$ เมื่อ n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีค่า S_2^2 มีค่าน้อย

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

ตั้งสมมติฐานทางสถิติ :

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

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

จาก

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

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

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

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

สมการที่ 5

จากผลการทดสอบจึงตัดสินใจเลือกใช้สถิติ t-Test แบบ Pooled variance

ผลจากการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยด้าน ศว่ามีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ ทั้งหมด 15 คำถาม ได้แก่

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

ร่าง 5.1 t-Test ของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ศึกษาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มประชากรที่เป็นเพศชายและเพศหญิงใน 50 สำนักงานเขต

ชาย

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

หญิง

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

ร่าง 5.2 t-Test ของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร โดย
ศึกษาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มประชากรที่เป็นเพศชายและเพศหญิงใน 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัด
กรุงเทพมหานคร

ชาย

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

หญิง

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

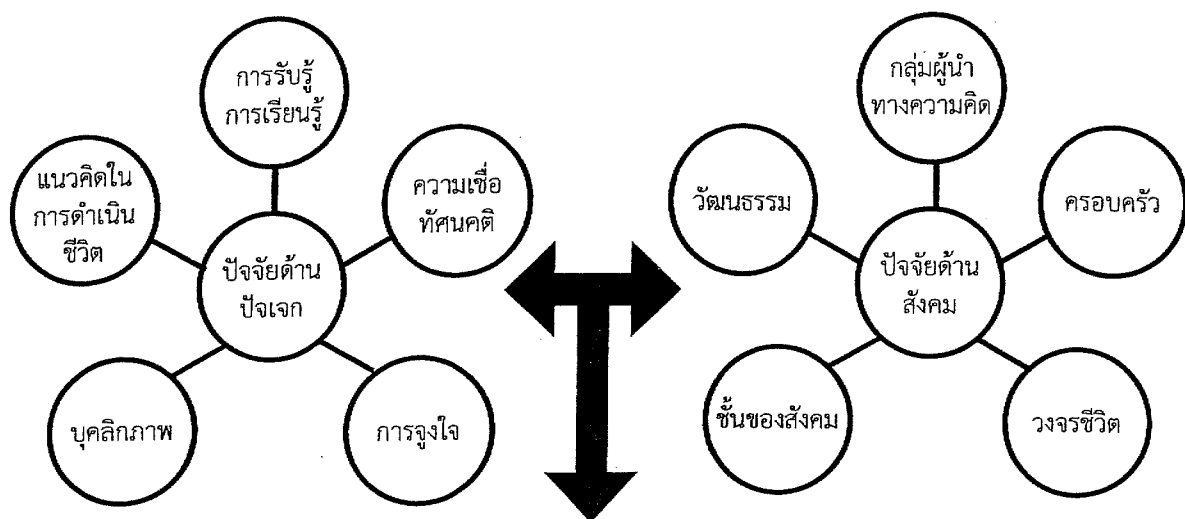
ผลจากการคำนวณ t-Test ในตารางที่ 5.1 และ ตารางที่ 5.2 พบว่า ปัจจัยด้านเพศส่งผลกระทบต่อค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคำถามข้อที่ 1, 3, 9 สำหรับ 50 สำนักงานเขตและคำถามข้อที่ 6, 7, 8, 11 สำหรับ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โดยมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชากรเพศชายและกลุ่มประชากรเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญ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

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

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจต่อด้านที่เกี่ยวข้องกับประเด็นต่อไปนี้

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

ในคำถามที่มีความเกี่ยวข้องกับความเร็วในการให้บริการ (ข้อ 2 และ 12) และความเอาใจใส่ในการให้บริการ (ข้อ 4, 5, 12, 14 และ 15) พบว่าปัจจัยเรื่องเพศ ไม่ส่งผลกระทบต่ออย่างใด ผลการวิเคราะห์ t-Test ก่อนให้เห็นถึงยุทธศาสตร์การบริหารจัดการโครงการต่างๆ รวมทั้งวิธีการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ได้เน้นในเรื่องความแตกต่างด้านเพศ โดยปกติแล้ว กระบวนการตัดสินใจในการประเมินระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ไม่ได้เกิดขึ้นจากความบังเอิญ แต่เกิดจากปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล ซึ่งปัจจัยเรื่องเพศ จัดเป็นหนึ่งในตัวแปรอิสระที่สำคัญ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นตามภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 5.3 กระบวนการตัดสินใจเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อกรุงเทพมหานคร

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

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) หมายถึง การที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกรับข้อมูลข่าวสารที่มีความเกี่ยวข้องกับด้านต่างๆ ของกรุงเทพมหานครซึ่งได้รับการนำเสนออยู่ทั่วไปหรือไม่ เช่น ผู้ตอบแบบสอบถาม อาจเปลี่ยนช่องรับรายการที่เกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานคร หรือเดินออกจากห้องไปในระหว่างพักโฆษณาทางโทรทัศน์ เพื่อหลีกเลี่ยงการรับโฆษณา การเลือกซื้อหนังสือพิมพ์ หรือการเลือกเปิดรายการวิทยุที่มีความเกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานคร เป็นต้น
2. การเลือกสนใจ (Selective Attention) กรณีอาจเกิดขึ้นได้หากผู้ตอบแบบสอบถามมีการเลือกนั้นความสนใจไปที่สิ่งเร้า ซึ่งกำลังเป็นที่กล่าวถึงในสังคมมากเป็นพิเศษ และจะไม่สนใจต่อสิ่งเร้าอื่นๆ เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรม ซึ่งจัดขึ้นโดยกรุงเทพมหานคร เป็นต้น
3. การเลือกตีความเข้าใจ (Selective Comprehension) เช่น การที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกที่จะรับรู้ข่าวสารที่มีความเชื่อมโยงกับกรุงเทพมหานครอย่างใดอย่างหนึ่ง และแปลความหมายหรือตีความเข้าใจสารที่ได้รับไปตามทัศนคติ ความเชื่อ แรงจูงใจ และประสบการณ์ของตนเองเป็นสำคัญ ซึ่งอาจจะไม่ถูกต้องตามนารมณ์ของกรุงเทพมหานครก็เป็นได้
4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) ซึ่งหมายความว่า การประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานคร ทั้งข่าวสารต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานคร ที่ทางผู้ตอบแบบสอบถามได้อ่าน ได้ฟัง ได้เห็น แม้ว่าจะกระบวนการรับรู้มาทั้งหมดแล้วก็มีได้หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะสามารถจดจำเนื้อหาของกิจกรรมต่างๆ อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ในทางกลับกัน ผู้ตอบแบบสอบถามกลับมีแนวโน้มที่จะจดจำลักษณะเด่นบางส่วน หรือสารบางชิ้นที่ตรงต่อความสนใจหรือความต้องการส่วนตัวเท่านั้น และส่วนใหญ่ก็มีแนวโน้มที่จะลืมในส่วนที่ไม่มีความสำคัญ

องค์ความรู้เกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามมีประโยชน์อย่างมากต่อการวางยุทธศาสตร์ในการบริหาร การกิจกรรมของกรุงเทพมหานคร ดังจะสังเกตเห็นได้ว่าการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามจะ ระบุรายการกิจกรรมข้อมูลข่าวสารไปที่ละชั้น ดังนั้น ทางกรุงเทพมหานครต้องใช้ความพยายามให้มาก เพื่อดึงดูด ความสนใจ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเปิดรับ และสนใจให้สังเกตข่าวสารที่ทางกรุงเทพมหานครได้นำเสนอ โดยมุ่งเน้นไป กลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง โดยมีการใช้เทคนิคทางด้านสีสรรที่สะดุดตา แสงเสียง และ ภาพประกอบ ใจความสนใจของแต่ละเพศ เพื่อให้การสื่อความมีประสิทธิภาพและทรงพลังมากยิ่งขึ้น

2. การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยใช้หลักสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน หนึ่งเดียว (One-way ANOVA)

เงื่อนไขและข้อจำกัดเบื้องต้นในการวิเคราะห์ ANOVA

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

สมมติฐาน (Hypothesis)

ในการวิเคราะห์ ANOVA นั้น สมมติฐานไร้นัยสำคัญ (Null hypothesis) จะกำหนดให้ค่าเฉลี่ยของประชากร และกลุ่ม มีค่าเท่ากัน ส่วนสมมติฐานทางเลือก (Alternative hypothesis) กำหนดให้ว่าจะมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกันแนวความคิดดังกล่าวสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

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

$$H_1 : \text{มี อย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน}$$

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

ค่าสถิติที่ต้องคำนวณ

สิ่งสำคัญในการวิเคราะห์ความแปรปรวน คือการคำนวณผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (The sum of square) ซึ่งเป็นค่าที่จะนำไปหาค่าความแปรปรวน

1. Total sum of squares (SS_T) หาได้จาก

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

สมการที่ 6

2. Between – groups sum of squares (SS_B)

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

สมการที่ 7

3. Within – group sum of squares (SS_w)

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

สมการที่ 8

ค่า SS_T หรือ SS_B และ SS_w เมื่อหารด้วยค่าองศาอิสระ (df) ของแต่ละตัวจะหมายถึงความแปรปรวน (mean of square : MS) โดยมี $df_T = N - 1$, $df_B = K - 1$ และ $df_w = N - K$ เมื่อ N คือจำนวนข้อมูลหรือกลุ่มอย่างทั้งหมดและ K คือจำนวนกลุ่ม

การคำนวณค่าสถิติ F – Test

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

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

ความหมายของสัญลักษณ์

T_i = ผลรวมของคะแนน n ค่าในแต่ละกลุ่ม

T = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N_j = จำนวนข้อมูลในแต่ละกลุ่ม

K = จำนวนกลุ่ม

X_{ij} = ข้อมูลตัวที่ i ในกลุ่ม j

$\bar{x}_j$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม j

$\bar{x}$ = ค่าเฉลี่ยรวม

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

งานวิจัยชิ้นนี้ได้แบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 11 กลุ่มตามลักษณะอาชีพโดยกำหนดให้

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

โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ ทดสอบว่าปัจจัยด้านอาชีพมีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ หรือไม่ ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะอาชีพที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทั้งหมด 15 คำถาม ได้แก่

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

ผลจากการคำนวณ ANOVA ในตารางที่ 5.3 และ ตารางที่ 5.4 พบว่า ปัจจัยด้านประเภทของอาชีพส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยในรายละเอียดมี

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

Analysis of Variance (One-Way)

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

กลุ่ม	จำนวนตัวอย่าง	ผลการคำนวณ	ค่าเฉลี่ย	ความแปรปรวน
งาน / รองาน (O1)	810	4,153.43000	5.12769	0.60447
สมัคร (O10)	187	1,019.65	5.45267	0.23933
อื่นๆ (O11)	363	1,796.33000	4.94857	0.64938
ชาย / ธุรกิจส่วนตัว (O2)	5202	27,504.39000	5.28727	0.41535
ราชการ / รัฐวิสาหกิจ (O3)	16466	85,426.14000	5.18803	0.48076
พนักงาน บ.เอกชน (O4)	6741	35,046.39000	5.19899	0.50613
เรียน / นักศึกษา (O5)	1557	7,992.80000	5.13346	0.41844
อาชีพ หมอ ทนาย (O6)	599	3,176.78000	5.30347	0.38134
อื่น (O7)	771	4,049.29000	5.25200	0.56940
บ้าน / แม่บ้าน (O8)	1423	7,282.56000	5.11775	0.52347
จ้างทั่วไป (O9)	4570	23,772.67000	5.20190	0.41425
รวม	38689		5.20097	0.47344

ANOVA

ที่มาของความหลากหลาย	d.f.	SS	MS	F	p-value	F crit	Omega Sqr
หว่างกลุ่ม	10	106.10554	10.61055	22.53615	0	1.83095	0.00554
ในกลุ่ม	38678	18,210.52096					
	38688	18,316.62650					
ข้อเหลือมาตรฐาน (Residual standard error)				0.68617			
tlet FMax (d.f. = 11, 16465)				2.71334			
thran C (d.f. = 11, 16465)				0.12482			
tlett Chi-square (d.f. =10)				225.43314	p-value	0	

ร่าง 5.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในด้าน
งๆ ของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร โดยแยกตามประเภทอาชีพ สำหรับ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัด
กรุงเทพมหานคร

Analysis of Variance (One-Way)

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

กลุ่ม	จำนวนตัวอย่าง	ผลการคำนวณ	ค่าเฉลี่ย	ความแปรปรวน
งาน / รองาน (O1)	167	838.41000	5.02042	0.45315
ชตรกร (O10)	11	47.19	4.29	1.27306
ๆ (O11)	194	912.13	4.70170	0.68349
ขาย / ธุรกิจส่วนตัว (O2)	739	3,462.75000	4.68572	0.76012
ราชการ / รัฐวิสาหกิจ (O3)	9029	41,628.96000	4.61058	0.65581
ักงาน บ.เอกชน (O4)	1276	6,019.08000	4.71715	0.57426
เรียน / นักศึกษา (O5)	334	1,633.52	4.89078	0.46835
อาชีพ หมอ ทนาย (O6)	189	895.64000	4.73884	0.56950
ยณ (O7)	273	1,390.41000	5.09308	0.59574
บ้าน / แม่บ้าน (O8)	462	2,374.24000	5.13905	0.57332
้างทั่วไป (O9)	523	2,532.22000	4.84172	0.74961
	13197		4.67792	0.66337

OVA

ที่มาของความหลากหลาย	d.f.	SS	MS	F	p-value	F crit	Omega Sqr
หว่างกลุ่ม	10	239.46164	23.94616	37.08493	0	1.83142	0.02662
ในกลุ่ม	13186	8,514.35233	0.64571				
	13196	8,753.81397					

เศษเหลือมาตรฐาน (Residual standard error)

0.80356

tlet FMax (d.f. = 11, 16465)

2.80933

hnan C (d.f. = 11, 16465)

0.173505

tlett Chi-square (d.f. =10)

59.17964

p-value 5.17967E-9

จากผลการวิเคราะห์ ANOVA ทำให้ทราบว่า ประเภทอาชีพมีผลอย่างมากต่อระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมการปฏิบัติงานของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร เช่น จากการสำรวจกลุ่มประชากรที่ใช้บริการสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต (ภาพที่ 5.4) พบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกร (O10) มีความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานในภาพรวมมากที่สุด ตามด้วยกลุ่มอาชีพแพทย์ หนาย (O6) และ (O7) กลุ่มเกษียณอายุการทำงาน สำหรับกลุ่มอาชีพที่มีผลความพึงพอใจน้อยที่สุดคือกลุ่มอาชีพอื่นๆ (O11) กลุ่มพ่อบ้าน/แม่บ้าน (O8) และกลุ่มอาชีพว่างงาน/รองาน (O1) ประเด็นที่น่าสนใจคือ ประชากรที่ไม่มียานพาหนะ ว่างงาน มีแนวโน้มที่จะไม่พอใจต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานมากกว่ากลุ่มประชากรที่มีงานทำ ไม่ว่าจะเป็นเกษตรกร หรือ แพทย์ หนาย ที่น่าสนใจคือ กลุ่มประชากรที่เกษียณอายุ ซึ่งแม้ว่าว่างงานในปัจจุบัน แต่เคยมีประสบการณ์ทำงานมาก่อนหลายสิบปี กลับแสดงความชื่นชมต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตมากกว่ากลุ่มประชากรที่ไม่มียานพาหนะ นอกจากนี้จากการสำรวจกลุ่มประชากรที่มีความเกี่ยวข้องกับ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร (ภาพที่ 5.5) พบว่ากลุ่มพ่อบ้าน/แม่บ้าน (O8) กลุ่มเกษียณอายุ (O7) และกลุ่มว่างงาน (O1) กลับแสดงความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งขัดแย้งกับการวิเคราะห์ ANOVA ที่ได้จากการสำรวจกลุ่มประชากรที่ใช้บริการสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต และเป็นที่น่าสนใจว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกร (O10) กลุ่มอาชีพอื่นๆ (O11) และกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (O4) กลับมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด จากผลการวิเคราะห์ ANOVA ทำให้ทราบว่า สำนักงานเขตทั้ง 50 เขตประสบความสำเร็จอย่างสูงในเชิงเกษตรกร แพทย์ หนาย ซึ่งมุ่งเน้นไปที่ประสิทธิภาพในการทำงาน ความสะดวกรวดเร็วและผลลัพธ์มากกว่ามีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ในขณะที่กลุ่มคนที่ว่างงาน ซึ่งไม่ได้มีความเร่งรีบต่อการทำงาน กลับมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานเท่าที่ควรสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างเวลาว่างของผู้ตอบแบบสอบถาม ครอบคลุมต่อผลความพึงพอใจในการได้รับการบริการ (ยิ่งมีเวลามากความพึงพอใจยิ่งน้อย ในขณะที่มีเวลาน้อยความพึงพอใจกลับมาก) นอกจากนี้ มีความเป็นไปได้มากกว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของ 27 สำนัก/สำนักงาน/ราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ยังไม่เป็นที่พอใจต่อกลุ่มพนักงานบริษัทและลูกจ้างทั่วไป รวมทั้งผู้ถืออาชีพเกษตรกร สะท้อนให้เห็นถึงโจทย์ที่ทางกรุงเทพมหานครต้องพัฒนาหรือเพิ่มความใส่ใจต่อกลุ่มเป้าหมายนี้มากยิ่งขึ้น

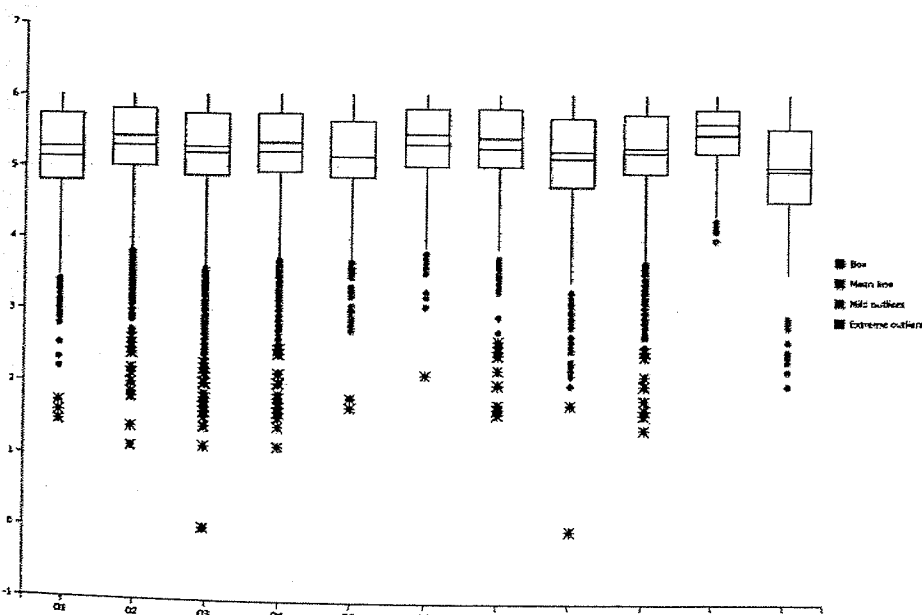
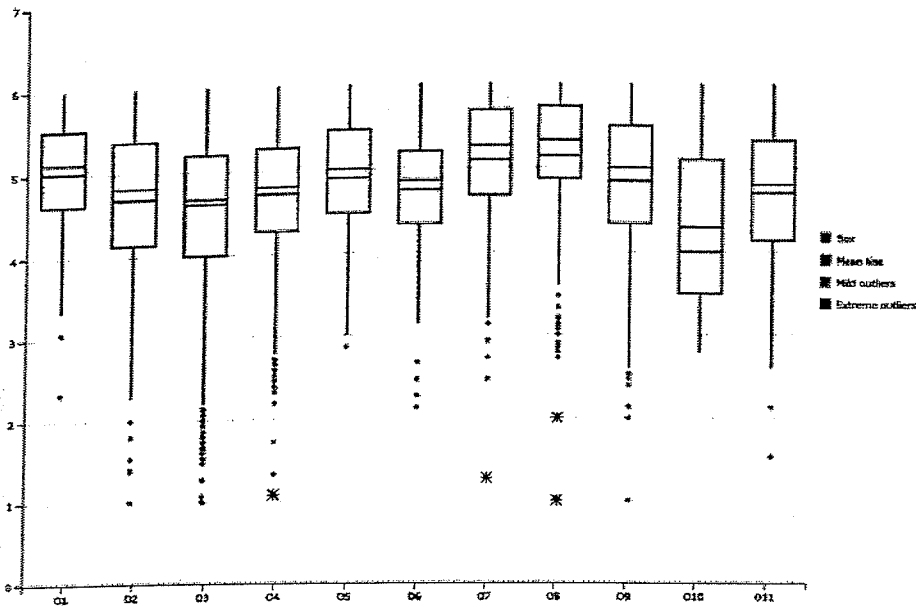


Figure 5.4 Box Plot ซึ่งแสดงค่าเฉลี่ย ค่ากลาง ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต โดยแบ่งออกตาม 11 ประเภทอาชีพ



ที่ 5.5 Box Plot ซึ่งแสดงค่าเฉลี่ย ค่ากลาง ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใน 27 ค/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกตาม 11 ประเภทอาชีพ

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

ภายใต้สมมติฐานที่ว่า การกระจายตัวของประชากรเป็นการแจกแจงแบบปกติ และความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลและตัวแปรตามอยู่ในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้น การแก้ปัญหาอาจมี 2 ตัวแปรหรือมากกว่าเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ในกรณีดังกล่าวผู้วิจัยมีความจำเป็นต้องหาแบบจำลองทางด้านสถิติ (Statistical Model) สำหรับวัดความสัมพันธ์ของตัวแปรเหล่านั้น เช่น ในกระบวนการค้นทางสังคมระดับความพึงพอใจของกลุ่มประชากร การสำรวจ (ตัวแปรตาม) อาจมีความสัมพันธ์กับอายุ (ตัวแปรอิสระที่ 1) และระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตัวแปรอิสระที่ 2) ความถี่ในการเข้ารับการบริการ (ตัวแปรอิสระที่ 3) และระยะเวลาในการอยู่อาศัย (ตัวแปรอิสระที่ 4) ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะสร้างแบบจำลองทางด้านสถิติที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ กรุงเทพมหานคร ที่ได้กับอายุและระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม และนำแบบจำลองทางด้านสถิตินี้ไปใช้ในการคาดคะเน (Prediction) หรือปรับกลยุทธ์ในการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรให้เหมาะสม (Corporate Image Communication Optimization) หรืออาจใช้ในการควบคุมข้อมูลสำหรับการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรสู่สาธารณะทั่วไป ตัวแปรตามแต่ละตัวแปรหรือค่าตอบสนอง (Response; Y) จะขึ้นกับตัวแปรอิสระ K (Independent หรือ Predictor variables) เช่น $X_1, X_2, \dots, X_k$ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหล่านี้ สามารถอธิบายโดยแบบจำลองทางด้านที่เรียกว่า “สมการรีเกรสชัน” (สมการถดถอย : Regression equation) แบบจำลองรีเกรสชันสอดคล้องกับข้อมูลของตัวอย่าง เพื่ออธิบายให้เห็นภาพได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น สมมติว่าระดับความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ (y) คือ ประสิทธิภาพที่แปรผันต่ออายุของผู้ตอบแบบสอบถาม (x) ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระแต่เพียงอย่างเดียว สมการรีเกรสชันเส้นแบบง่าย (Simple Linear Regression) ของความสัมพันธ์ดังกล่าว คือ

$$Y = aX + b$$

สมการที่ 9

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

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

สมการที่ 10

เมื่อ x และ y คือค่าใดๆของแต่ละตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน โดย $\bar{x}$ และ $\bar{y}$ คือค่าเฉลี่ยของ x และ y ตาม
 ลำดับซึ่งโดยปกติจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.0 ถึง +1.0 ในกรณีที่ค่า r มีค่าใกล้ +1.0 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์
 บวกมากที่สุด ในทางกลับกันหาก r มีค่าใกล้ -1.0 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองนั้นแปรผกผันกันมาก
 สำหรับค่า r = 0 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์ต่อกันทั้งในเชิงบวกหรือลบ

ภาพ 5.5 สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ของกลุ่มประชากรที่ตอบ
 บสอบถามระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของ 50 สำนักงานเขต

Linear Regression

Regression Statistics

	0.08256
square	0.00682
Adjusted R-square	0.00665
	0.66927
SE	0.44792
SE	0.66927
PE	11.08400
	1.20124
SS	10,452.30736
SS RMSE	0.66936
dicted R-Squared	0.00634
	23329

$$\text{Pre} = 5.03653 + 0.00264 * \text{Age} + 0.01267 * \text{Edu} + 0.04801 * \text{Freq} - 0.02145 * \text{Length}$$

ANOVA

	df.	SS	MS	F	p-level				
ถดถอย	4	71.69212	17.92303	40.01373	0				
เหลือ	23.324	10,447.33232	0.44792						
	23.328	10,519.02444							
	ความ สัมพันธ์ของ ตัวแปร	ค่าผิดพลาด มาตรฐาน	LCL	UCL	t Stat	p-level	HO (5%)	VIF	TOL
(Intercept)	5.03653	0.02675	4.98409	5.08897	188.25308	0	rejected	**	**
(Age)	0.00264	0.00036	0.00194	0.00334	7.41797	0.00000	rejected	**	**
การศึกษา	0.01267	0.00299	0.00681	0.01852	4.24082	0.00002	rejected	**	**
ในการใช้ (Freq)	0.04801	0.00567	0.03689	0.05913	8.46133	0.00000	rejected	**	**
เวลาที่อยู่ (Length)	- 0.02145	0.00500	-0.03125	-0.01166	-4.29366	0.00002	rejected	**	**

1.96007

จุดต่ำสุดของช่วงความเชื่อมั่นที่ 95%

จุดสูงสุดของช่วงความเชื่อมั่นที่ 95%

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

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

สมการที่ 11

เนื่องจากค่าความชันของ x_3 มีค่าสูงกว่า x_2 และ x_1 ถึง 3.8 เท่าและ 18 เท่าตามลำดับ จึงมีความเป็นไปได้สูงปัจจัยด้านความถี่ในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต ในระดับสูงสุด กล่าวคือ ยังได้ใช้บริการบ่อยครั้งเท่าไร ยังมีแนวโน้มที่จะเข้าใจและพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ที่ทางสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต ได้พยายามทำให้เพื่อส่วนรวมมากขึ้น เป็นที่น่าสังเกตว่าแม้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงและมีอายุมากจะมีแนวโน้มที่จะชื่นชอบการให้บริการของ สำนักงานเขตทั้ง 50 เขต แต่ไม่เท่ากับผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการให้บริการเป็นประจำ สะท้อนให้เห็นถึงการมีปฏิสัมพันธ์ที่ตระหว่างหน้าที่กับประชาชนผู้ใช้บริการ ในทางกลับกันค่าความชันของ x_4 มีค่าติดลบ สะท้อนให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต แปรผกผันกับระยะเวลาในการอยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวคือผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการอยู่อาศัยนานขึ้นเท่าไร ยังมีแนวโน้มที่จะให้คะแนนระดับความพึงพอใจลดลงเท่านั้น ผลการวิเคราะห์ MLRA สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาที่ทางสำนักงานเขตควรปรับแก้ นั่นคือ การให้นักกับกิจกรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุมากขึ้น เพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์ของสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต ที่มีต่อเป้าหมายนี้

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

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

สมการที่ 12

เป็นที่น่าสนใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังมีการศึกษาสูง (ตัวแปรอิสระ x_2) มากเท่าไร ยิ่งแสดงความไม่ต้องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใน 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร มากขึ้น โดยปัจจัยด้านระดับการศึกษาส่งผลกระทบบ้างลบต่อระดับความพึงพอใจมากกว่าระยะเวลาในการอยู่อาศัย (ตัวแปรอิสระ x_4) ถึง 46 เท่า มีความเป็นไปได้สูงว่าบุคลากรภายในหน่วยงานของกรุงเทพมหานครซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มภายใน (Internal Customer) ที่มีการศึกษาสูง มีแนวโน้มที่ไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ด้วย แม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สูงอายุและมีความถี่ในการเข้ารับการบริการบ่อยจะมีแนวโน้มที่แสดงความพึงพอใจต่อการบริการของ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร แต่เมื่อเทียบกับค่าความชันของตัวแปรอิสระ x_2 กับตัวแปรอิสระที่ 1 และ 4 แล้วจะสะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่าปัจจัยด้านการศึกษาส่งผลใน

ผลอย่างมากต่อความพึงพอใจของการให้บริการเจ้าหน้าที่ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ MLRA ไม่ว่าจะเป็นในกลุ่มประชากรที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต หรือ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการล้วนมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติเชิงลบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ด้วยเหตุผลดังกล่าว เพื่อการปรับปรุงภาพลักษณ์ของกรุงเทพมหานครให้ไปทิศทางที่เป็นบวก ควรมีการส่งเสริมกิจกรรมที่มีความเชื่อมโยงกับผู้ใช้บริการโดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับดังนี้

1. การส่งเสริมกิจกรรมที่พัฒนาความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component: Learning) หมายถึง การทำให้ผู้มีส่วนได้เสียมีความเชื่อหรือมีความรู้ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การที่กรุงเทพมหานครเข้ามามีบทบาทในการยกกับกรุงเทพมหานครขึ้นเป็นมหานครอัจฉริยะ (Smart City) นั้น สอดคล้องกับกระแสการพัฒนาที่ยั่งยืนตามหลักคิดองค์การพัฒนาอุตสาหกรรมแห่งสหประชาชาติ เป็นต้น

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

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

เมื่อผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานครเรียนรู้และเข้าใจในบทบาทของกรุงเทพมหานครแล้ว ก็จะกลายทัศนคติอันแสดงถึงความเชื่อ ความคิด และกิจกรรมของกรุงเทพมหานครนั้น เช่น เชื่อว่ากรุงเทพมหานครก่อตั้งมาเพื่อมีส่วนร่วมในการยกระดับกรุงเทพฯ ให้ก้าวเข้าสู่การเป็นมหานครอัจฉริยะ (Smart City) ขั้นตอนต่อไป เมื่อบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานครมีความเชื่อมั่นในกรุงเทพมหานครแล้ว ก็จะมีคามชอบไปเองตามธรรมชาติท้ายสุดจะนำไปสู่การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของกรุงเทพมหานครไปโดยปริยาย ก่อให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำซ้ำไปซ้ำมาจนกลายเป็นการเสริมแรงในทางบวกซึ่งเรียกว่าเป็นความภักดีต่อตรา (Brand Loyalty) สำหรับการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) พบว่าระดับความพึงพอใจในด้านมีความสัมพันธ์ดังตารางที่ 5.7 ถึง ตารางที่ 5.8

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

Linear Regression

Regression Statistics

	0.17173
square	0.02949
Adjusted R-square	0.02917
	0.80188
SE	0.64301
SE	0.80188
PE	15.49198
	0.51011
ESS	7,823.92830
ESS RMSE	0.80203
dicted R-Squared	0.02872
	12163

$$\text{Pre} = 5.03653 + 0.00264 * \text{Age} + 0.01267 * \text{Edu} + 0.04801 * \text{Freq} - 0.02145 * \text{Length}$$

ANOVA

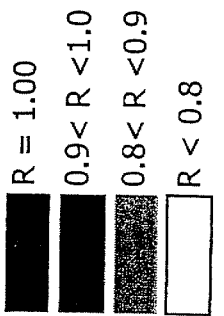
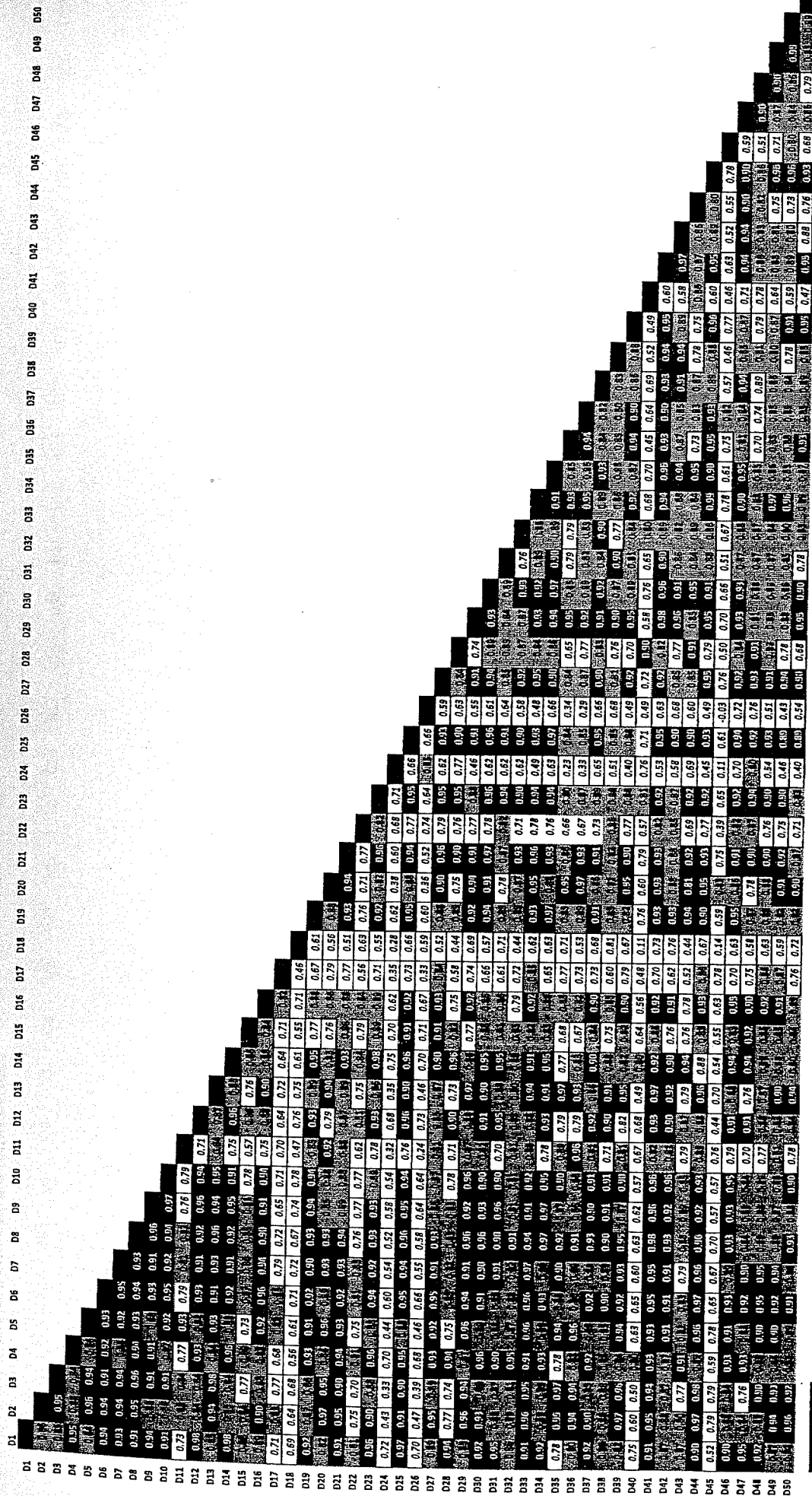
	df.	SS	MS	F	p-level
ถดถอย	4	237.55305	59.38826	92.35980	0
เหลือ	12,158	7,817.71436	0.64301		
	12,162	8,055.26742			

	ความ สัมพันธ์ของ ตัวแปร	ค่าผิดพลาด มาตรฐาน	LCL	UCL	t Stat	p-level	HO (5%)	VIF	TOL
cept)	4.78999	0.05328	4.68555	4.89443	89.89785	0	rejected	**	**
Age)	0.00485	0.00072	0.00344	0.00627	6.72392	1.84818E-11	rejected	**	**
การศึกษา	-0.08226	0.00644	-0.09489	-0.06963	-12.76563	0	rejected	**	**
ใช้ในการใช้ ร (Freq)	0.07277	0.00760	0.05786	0.08767	9.57128	0	rejected	**	**
เวลาที่อยู่ (Length)	-0.00179	0.00839	-0.01823	0.01465	-0.21382	0.83069	rejected	**	**

1.96007

จุดต่ำสุดของช่วงความเชื่อมั่นที่ 95%

จุดสูงสุดของช่วงความเชื่อมั่นที่ 95%



การวิเคราะห์สถิติประยุกต์ขั้นสูง
ใช้คะแนนที่ 6 ช่วงระดับคะแนน (Scale) ในการคำนวณ
และใช้สองชุดข้อมูล คือ ชุดข้อมูลรวมที่ได้จากการสำรวจสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต และ
ชุดข้อมูลรวมที่ได้จากการสำรวจ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

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

R = 1.00

0.9 < R < 1.0

0.8 < R < 0.9

R < 0.8

ตาราง 5.9 รหัสที่ใช้แทนชื่อสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต

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

ตาราง 5.10 รหัสที่ใช้แทนชื่อ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

หน่วยงาน	รหัส	หน่วยงาน	รหัส	หน่วยงาน
สำนักการคลัง	U10	สำนักงานตรวจสอบภายใน	U19	สำนักระบายน้ำ
สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร	U11	สำนักงานการเจ้าหน้าที่	U20	สำนักเทศกิจ
สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล	U12	สำนักงานการต่างประเทศ	U21	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	U13	สำนักงานประชาสัมพันธ์	U22	สำนักผังเมือง
สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร	U14	กองงานผู้ตรวจราชการ	U23	สำนักพัฒนาสังคม
สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	U15	กองกลาง	U24	สำนักสิ่งแวดล้อม
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร	U16	สำนักการศึกษา	U25	สำนักการแพทย์
สำนักงานกฎหมายและคดี	U17	สำนักการจราจรและขนส่ง	U26	สำนักวัฒนธรรม
สำนักงานปกครองและทะเบียน	U18	สำนักการโยธา	U27	สำนักอนามัย

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

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

รับกลุ่มที่มีค่า $R < 0.8$ ได้แก่

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

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

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

รับกลุ่มที่มีค่า $R < 0.8$ ได้แก่

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

จากผลการวิเคราะห์ Pearson Correlaiton Analysis พบว่า สำนักงานประชาสัมพันธ์ (U13) กองงานผู้ตรวจการ (U14) กองกลาง (U15) สำนักการศึกษา (U16) สำนักสิ่งแวดล้อม (U24) สำนักวัฒนธรรม (U26) และอนามัย (U27) มีความไม่เข้าพวก ($R < 0.8$) สูงกว่าสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครอื่นๆ ที่น่าสังเกต คือ สำนักการคลัง (U1) สำนักงานประมาณกรุงเทพมหานคร (U2) สำนักยุทธศาสตร์และแผน (U3) สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร (U5) สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร (U7) สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (U21) และสำนักพัฒนา (U23) มีความเข้าพวก ($R > 0.8$) สูงกว่าสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครอื่นๆ เป็นพิเศษ

บทที่ 6

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมื่อนำแต่ละประเด็นสำรวจและข้อความย่อยมาจัดเรียงอันดับตามผลความพึงพอใจที่ได้ พบว่า ไม่ว่าจะเป็นพนักงานเขต หรือ สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ต่างก็ได้รับผลความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นสำรวจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แม้ข้อความย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในอันดับรองลงมาจะอยู่ในประเด็นสำรวจอื่น แต่ข้อความย่อยทั้งหมดในประเด็นสำรวจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็ยังคงอยู่ในอันดับต้นๆ แสดงให้เห็นว่า จุดแข็งของกรุงเทพมหานครอยู่ที่ทรัพยากรบุคคล

ในทางกลับกัน ประเด็นสำรวจที่ทุกหน่วยงานได้อันดับต่ำที่สุด คือ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ คำถามย่อยในประเด็นสำรวจนี้ทุกข้อ ซึ่งใช้วัดผลความพึงพอใจเกี่ยวกับเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ของหน่วยงาน นอกจากได้รับความพึงพอใจในอันดับต่ำที่สุด ยังเป็นข้อความที่ถูกเว้นไม่ตอบมากที่สุดอีกด้วย แม้ในการสำรวจครั้งนี้ คำถามต่างๆ ที่ถูกเว้นไม่ตอบนั้น ไม่ได้ถูกนำไปคำนวณค่าเฉลี่ยอยู่แล้ว จึงไม่ได้ส่งผลไปในทางลบต่อผลความพึงพอใจ แต่ก็แสดงให้เห็นว่า กรุงเทพมหานครยังไม่ได้มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มาใช้ประโยชน์ให้มากเท่าที่ควร ถือว่าเป็นจุดอ่อนที่ต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาที่สุด ด้านหนึ่งควรทำเป็นนโยบายในระดับทั้งองค์กร คือ ทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานครพร้อมกันทั้งหมด จะต้องใช้งบประมาณที่มากพอสมควร ส่วนอีกด้านควรทำในระดับหน่วยงาน เพราะมีความเข้าใจและใกล้ชิดผู้รับบริการมากกว่า ตัวอย่างเช่น

ระดับกรุงเทพมหานครทั้งองค์กร

- เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชันบนมือถือ สามารถนำไปใช้สำหรับงานบริการ เช่น เพื่อจองคิวการติดต่อการกับสำนักงานเขต การขอใบอนุญาต หรือ ตรวจเช็คผังเมือง เป็นต้น
- เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชันบนมือถือ สามารถนำไปใช้สำหรับงานประชาสัมพันธ์ เช่น แจ้งเตือนมลพิษ สภาพจราจร หรือ โฆษณากิจกรรมของกรุงเทพมหานคร เป็นต้น
- การยื่นแบบภาษีโรงเรือนหรือภาษีท้องถิ่นอื่นผ่านเว็บไซต์
- ช่องยูทูบ เพื่อเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยว ข่าวสาร และความรู้ต่างๆ
- การนำระบบอีเมลที่ปลอดภัยสูงมาใช้แทนการรับส่งหนังสือราชการ

ระดับหน่วยงาน

- การใช้เฟสบุ๊ก ไลน์ หรือ อินสตาแกรม เพื่อสร้างสัมพันธ์กับชุมชนหรือผู้รับบริการ
- เว็บไซต์เฉพาะของหน่วยงานควรใช้ประโยชน์ได้หลากหลาย

ตาราง 6.1 เปรียบเทียบอันดับคะแนน

ประเด็นสำรวจ		กลุ่ม 1	ลำดับ	กลุ่มที่ 2	ลำดับ	กลุ่มที่ 3	ลำดับ	จำนวน ผู้ไม่ระบุ คำตอบ จาก แบบสอบถาม ทั้งหมด 38,500 ชุด
1	กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.400	3	3.888	2	4.023	3	
2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.461	1	4.044	1	4.153	1	
3	การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	4.135	6	3.675	6	3.718	6	
4	สิ่งอำนวยความสะดวก	4.431	2	3.781	3	4.023	2	
5	การแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน	4.247	4	3.702	5	3.813	5	
	กิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน	4.234	5	3.726	4	3.878	4	
ข้อความย่อย		กลุ่ม 1	ลำดับ	กลุ่มที่ 2	ลำดับ	กลุ่มที่ 3	ลำดับ	
	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.327	9	3.822	7	3.969	9	97
2	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.383	8	3.884	5	4.004	7	83
	ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.491	2	3.957	4	4.095	4	228
	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	4.445	4	4.035	2	4.161	2	59
	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย	4.445	5	3.989	3	4.122	3	79
	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.491	1	4.108	1	4.176	1	409
	เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	4.124	15	3.673	15	3.712	15	3010
	ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย	4.146	14	3.677	14	3.724	14	3113
	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	4.414	6	3.751	10	4.002	8	93
	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.472	3	3.832	6	4.060	5	98
	ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	4.406	7	3.760	8	4.009	6	210
	มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	4.244	11	3.704	11	3.807	13	456
	ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.250	10	3.701	12	3.818	12	630
	มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ	4.228	13	3.693	13	3.847	11	1126
	มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่เสมอ	4.239	12	3.759	9	3.908	10	1525

ภาคผนวก
ตัวอย่างแบบสอบถาม

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปี 2561
ดำเนินการโดย กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ร่วมกับ
คณะพัฒนาลังคมและสิ่งแวดล้อม 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	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก						
5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย						
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ						
ความพึงพอใจในการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์		1	2	3	4	5	6
7	เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย						
8	ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย						
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		1	2	3	4	5	6
9	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย						
10	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย						
11	ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)						
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน		1	2	3	4	5	6
12	มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ที่หลากหลาย						
13	ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว						
ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน		1	2	3	4	5	6
14	มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ						
15	มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่เสมอ						

U04		1	2	3	4	5	6
ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจ		น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด
ต่อ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร							
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 ☐ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน (1) ☐ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (2)

☐รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (3) ☐พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน (4) ☐นักเรียน/นักศึกษา (5)

☐วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ (6) ☐เกษียณ/ลูก-หลาน เลี้ยง (7) ☐พ่อบ้าน/แม่บ้าน (8)

☐รับจ้างทั่วไป (9) ☐เกษตรกร (10) ☐อื่นๆ (ระบุ)..... (11)

3.6 ความถี่ในการติดต่อหน่วยงาน ที่ท่านกำลังติดต่ออยู่ขณะนี้ ต่อปี

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

3.7 ที่พักอาศัยของท่านอยู่ในเขต

☐ กรุงเทพมหานคร (1) ☐ ปริมณฑล/จังหวัดใกล้เคียง (2) ☐ จังหวัดอื่น (3) ☐ ต่างประเทศ (4)
3.8 อาศัยมาเป็นเวลา ☐ น้อยกว่า 2 ปี (1) ☐ 2-5 ปี (2) ☐ 6-10 ปี (3) ☐ มากกว่า 10 ปี (4)

3.9 ที่ทำงานปัจจุบันของท่านอยู่ในเขต

☐ กรุงเทพมหานคร (1) ☐ ปริมณฑล/จังหวัดใกล้เคียง (2) ☐ จังหวัดอื่น (3) ☐ ต่างประเทศ (4)
3.10 ทำงานมาเป็นเวลา ☐ น้อยกว่า 2 ปี (1) ☐ 2-5 ปี (2) ☐ 6-10 ปี (3) ☐ มากกว่า 10 ปี (4)

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ