

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ครั้งที่ 1

เสนอ
กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



GSSSED

สารบัญ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (U04)

บทที่ 1	บทนำ	1
1.1	ความเป็นมา	1
1.2	วัตถุประสงค์	1
1.3	ขอบเขตของการดำเนินงาน	2
1.4	กลุ่มตัวอย่างและการจัดสรรจำนวน	2
1.5	แบบสอบถาม	2
1.6	ช่วงระดับคะแนน (Scale)	3
1.7	การประมวลผลข้อมูล	4
1.8	การวิเคราะห์และการจัดทำข้อเสนอแนะ	5
บทที่ 2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	8
บทที่ 3	การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	13
3.1	การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์	13
3.2	การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม	13
3.3	การรวบรวมข้อเสนอแนะ	16
3.4	การจัดทำข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ	16
ภาคผนวก		18
ก	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ข	ตัวอย่างแบบสอบถาม	20
ค	การจัดสรรจำนวนแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	22
ง	ผลความพึงพอใจแบบจำนวนนับ	24
จ	ความคิดเห็นของผู้รับบริการ	25

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1-1	นิยามความหมายของคะแนนและเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจ	3
1-2	การแบ่งหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจ	7
2-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 1/2563	9
2-2	เปรียบเทียบผลการสำรวจครั้งที่ 1/2563 และ ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	11
2-3	ผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามกลุ่มเป้าหมาย	12
3-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ตามเกณฑ์	14
3-2	เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร กับค่าเฉลี่ยกลุ่ม	15
3-3	ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	17

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่		หน้า
1-1	วิธีการคำนวณผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	6
2-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	10

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานและความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ประกอบกับการบริหารราชการมีเป้าหมายสุดท้าย คือ ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจการปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ ซึ่งพยายามให้เกิดความรวดเร็วโปร่งใส มีส่วนร่วม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล ฯลฯ ล้วนแต่ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ หากปฏิบัติงานแล้วผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ยังไม่นับว่าการปฏิบัติงานและการบริหารราชการได้ตามเป้าหมายอย่างแท้จริง การวัดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน ได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของคุณภาพการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะในด้านคุณภาพการให้บริการ จึงได้กำหนดให้การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี โดยคณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร และกองงานผู้ตรวจราชการ เป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน ดังนั้น กองงานผู้ตรวจราชการจึงได้จัดทำ “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563” ขึ้น และได้มอบหมายให้ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) เป็น “ผู้ดำเนินการสำรวจ” หรือ “ผู้สำรวจฯ” โดยมุ่งหวังให้ทุกหน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการทุกด้าน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ระดับสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต

1.2.2 เพื่อให้หน่วยงานนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.2.3 เพื่อนำผลจากการสำรวจไปวิเคราะห์และกำหนดเป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและเชิงนโยบาย

1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน

คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ยกตัวอย่างแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการในมิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้หลายด้าน เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน ฯลฯ ดังนั้น ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ซึ่งครอบคลุมหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครทั้ง 77 หน่วยงาน จะดำเนินไปบนพื้นฐานแนวทางดังกล่าว โดยดำเนินการสำรวจทั้งหมด 2 ครั้ง ครั้งแรกระหว่างวันที่ 25 ธ.ค. 62 ถึง 5 ก.พ. 63 และครั้งที่สองระหว่างวันที่ 18 พ.ค. 63 ถึง 3 ก.ค. 63 ในแต่ละครั้งผู้สำรวจจะจัดทำรายงานเพื่อนำเสนอผลการสำรวจ และสุดท้ายนำเสนอบทสรุปผลการสำรวจโดยการนำผลการสำรวจทั้งสองครั้งมาหาเฉลี่ย การนำเสนอทุกครั้งจะแสดงผลในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนนและใช้หลักทศนิยม 3 ตำแหน่ง

1.4 กลุ่มตัวอย่างและการจัดสรรจำนวน

คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ให้คำจำกัดความของ “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงาน กรุงเทพมหานคร” หมายถึง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือ บุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานนั้นๆ ให้บริการ” จากคำจำกัดความนี้ “กลุ่มตัวอย่าง” หรือ “กลุ่มเป้าหมาย” ที่ผู้สำรวจ จะเก็บข้อมูลความพึงพอใจคือ

- ประชาชนทั่วไป
- ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร (รวมถึง ข้าราชการการเมือง)

ในการสำรวจครั้งนี้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนแบบสอบถามได้ถูกกำหนดไว้ที่ 250 ชุด/หน่วยงาน/ครั้ง โดยทำการสำรวจทั้งหมด 2 ครั้ง จำนวน 77 หน่วยงาน รวมทั้งหมด 19,250 ชุด/ครั้ง หรือ 38,500 ชุด สำหรับทั้งโครงการ

1.5 แบบสอบถาม

แบบสอบถามที่นำมาใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้มีทั้งหมด 46 ประเภท (Versions หรือ Editions) แบ่งออกตามหน้าที่และภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่แตกต่างกัน และกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช้กลุ่มเดียวกัน (ประชาชนทั่วไป หรือ ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร) ดังนั้น แต่ละหน่วยงานต้องใช้แบบสอบถาม 1-4 ประเภท (ตัวอย่างแบบสอบถามแสดงไว้ในภาคผนวก ข)

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ส่วนคำถามที่ใช้เพื่อการสำรวจความพึงพอใจ 2) ส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น อายุ, เพศ, การศึกษา, อาชีพ, ฝ่ายหรือส่วนราชการที่ผู้ตอบ

แบบสอบถามมาติดต่อ และความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อหน่วยงานต่อปี และ 3) ส่วนของข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (คำถามปลายเปิด)

1.6 ช่วงระดับคะแนน (Scale)

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจมีช่วงระดับคะแนน (Scale) 6 ระดับ หรือ 1-6 โดย 1 คือ ค่าความพึงพอใจที่น้อยที่สุด และ 6 คือ ค่าความพึงพอใจที่มากที่สุด การใช้ช่วงระดับคะแนนแบบ 6 ระดับ แทนแบบ 5 ระดับที่นิยมใช้กันโดยทั่วไป เพื่อไม่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความพึงพอใจแบบเป็นกลางมากเกินไป อย่างไรก็ตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้กำหนดให้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนน และยังกำหนดช่วงการปรับเกณฑ์ ± 1 ระดับต่อ 1 คะแนน ดังนั้น คะแนนจะถูกปรับจาก 6 ช่วงระดับคะแนนเป็น 5 ช่วงระดับคะแนน โดยคูณ 5 และหารด้วย 6 ตัวอย่างเช่น หากคะแนนความพึงพอใจจากแบบสอบถามรวมเฉลี่ยได้ 5.346 คะแนน (6 Scale) ระดับความพึงพอใจจะถูกนำเสนอเป็น $5.346 \times 5/6 = 4.455$ คะแนน (5 Scale) รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1-1

ตารางที่ 1-1 นิยามความหมายของคะแนนและเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจ

คะแนน	ระดับ	ข้อความที่มีความหมายทางบวก
6	มากที่สุด	พึงพอใจมากที่สุด/ผลแก้ไขชัดเจนมากที่สุด/การจัดการดีขึ้นมากที่สุด/ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด
5	มาก	พึงพอใจมาก/ผลแก้ไขชัดเจนมาก/การจัดการดีขึ้นมาก/ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมาก
4	ค่อนข้างมาก	พึงพอใจค่อนข้างมาก/ผลแก้ไขชัดเจนค่อนข้างมาก/การจัดการดีขึ้น ค่อนข้างมาก/ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการค่อนข้างมาก
คะแนน	ระดับ	ข้อความที่มีความหมายทางลบ
3	ค่อนข้างน้อย	พึงพอใจค่อนข้างน้อย/ผลแก้ไขชัดเจนค่อนข้างน้อย/การจัดการ ค่อนข้างไม่ดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการค่อนข้างน้อย
2	น้อย	พึงพอใจน้อย/ผลแก้ไขชัดเจนน้อย/การจัดการไม่ดีขึ้น/ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการน้อย
1	น้อยที่สุด	พึงพอใจน้อยที่สุด/ผลแก้ไขชัดเจนน้อยที่สุด/การจัดการแย่ลง/ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการน้อยที่สุด

ตารางที่ 1-1 นิยามความหมายของคะแนนและเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจ (ต่อ)

เกณฑ์ 5 ช่วงระดับคะแนน		เกณฑ์ 6 ช่วงระดับคะแนน		เกณฑ์ที่ใช้ในการสำรวจ	
ช่วงคะแนน	พึงพอใจ	ช่วงคะแนน	พึงพอใจ	ช่วงคะแนน	พึงพอใจ
0.000 – 1.000	น้อยมาก	0.000 – 1.000	น้อยมาก	0.833 – 1.665	น้อยมาก
1.001 – 2.000	น้อย	1.001 – 2.000	น้อย	(1.000 – 1.665)*	
2.001 – 3.000	ปานกลาง	2.001 – 3.000	ค่อนข้างน้อย	1.666 – 2.499	น้อย
3.001 – 4.000	มาก	3.001 – 4.000	ค่อนข้างมาก	2.500 – 3.333	ปานกลาง
4.001 – 5.000	มากที่สุด	4.001 – 5.000	มาก	3.334 – 4.165	มาก
		5.001 – 6.000	มากที่สุด	4.166 – 5.000	มากที่สุด

* คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กำหนดให้คะแนนต่ำสุดที่เป็นไปได้คือ 1.000

1.7 การประมวลผลข้อมูล

1.7.1 ค่าและสัญลักษณ์ที่ใช้แทนข้อมูล หลังเสร็จสิ้นการสำรวจ ข้อมูลในแบบสอบถามจะถูกนำเข้าให้อยู่ในรูปแบบของ Spreadsheets ใช้ตัวเลข 1-6 แทนค่าความพึงพอใจที่สามารถนำมาคำนวณได้ กรณีผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าความพึงพอใจในคำถามเดียวกันมากกว่าหนึ่งค่า เว้นว่าง หรือไม่แสดงความคิดเห็น (N/A) ในคำถามข้อหนึ่งข้อใด ช่องข้อมูลจะถูกเว้นว่างไว้ (Blank Cell) ซึ่งจะไม่มีผลต่อการคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

1.7.2 กระบวนการนำเข้าข้อมูล การนำเข้าข้อมูลใช้บุคลากรสองกลุ่มที่ทำงานเป็นอิสระต่อกันเพื่อนำเข้าข้อมูลชุดเดียวกัน แล้วจึงนำข้อมูลทั้งสองชุดมาเปรียบเทียบกัน ความผิดพลาดจะถูกตรวจพบทันทีในจุดที่ข้อมูลทั้งสองชุดเกิดความแตกต่างกัน

1.7.3 จำนวนแบบสอบถามที่ใช้สำรวจและที่ใช้ประมวลผล ผู้สำรวจฯ ได้จัดเตรียมจำนวนแบบสอบถามไว้มากกว่าจำนวน 250 ชุด/หน่วยงาน/ครั้งการสำรวจ เล็กน้อยเผื่อเสียหายหรือสูญหาย ในกรณีที่แบบสอบถามที่จัดเก็บกลับมามีจำนวนเกินกว่า 250 ชุด ส่วนที่เกินจะถูกคัดทิ้งโดยเลือกที่ผู้ตอบให้ค่าความพึงพอใจมากและน้อยที่สุดแบบผิดปกติ (เช่น ตอบ 1 หรือ 6 ทั้งหมด) จำนวนอย่างละเท่าๆกัน

1.7.4 การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ได้จัดเก็บและนำเข้าจนครบจำนวนแล้ว จะถูกนำไปประมวลผลโดยใช้เครื่องมือทางสถิติต่างๆ เช่น ค่าเฉลี่ย จำนวนนับ จำนวนรวม ฯลฯ

1.7.5 การคำนวณผลความพึงพอใจสุทธิ เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีเป้าหมายและข้อจำกัดในการทำงานที่ต่างกัน (เช่น แผนงาน โครงการ งบประมาณ สถานที่ ฯลฯ) ผู้สำรวจฯ จึงนำวิธี “ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก” มาใช้ในการคำนวณผลความพึงพอใจเพื่อใช้สำหรับตัวชี้วัดที่ 3.3 เท่านั้น โดยใช้น้ำหนักที่แต่ละหน่วยงานได้เสนอมา และเทียบสัดส่วนตามประเภทของแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ สำหรับในส่วนของการวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและเชิงนโยบาย ผู้สำรวจฯ จะใช้ผลความพึงพอใจก่อน

การถ่วงน้ำหนัก ตัวอย่างวิธีการคำนวณค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักและการเทียบสัดส่วนเมื่อมีการใช้แบบสอบถามมากกว่าหนึ่งประเภทต่อหน่วยงานแสดงไว้ในภาพที่ 1-1

1.8 การวิเคราะห์และการจัดทำข้อเสนอแนะ

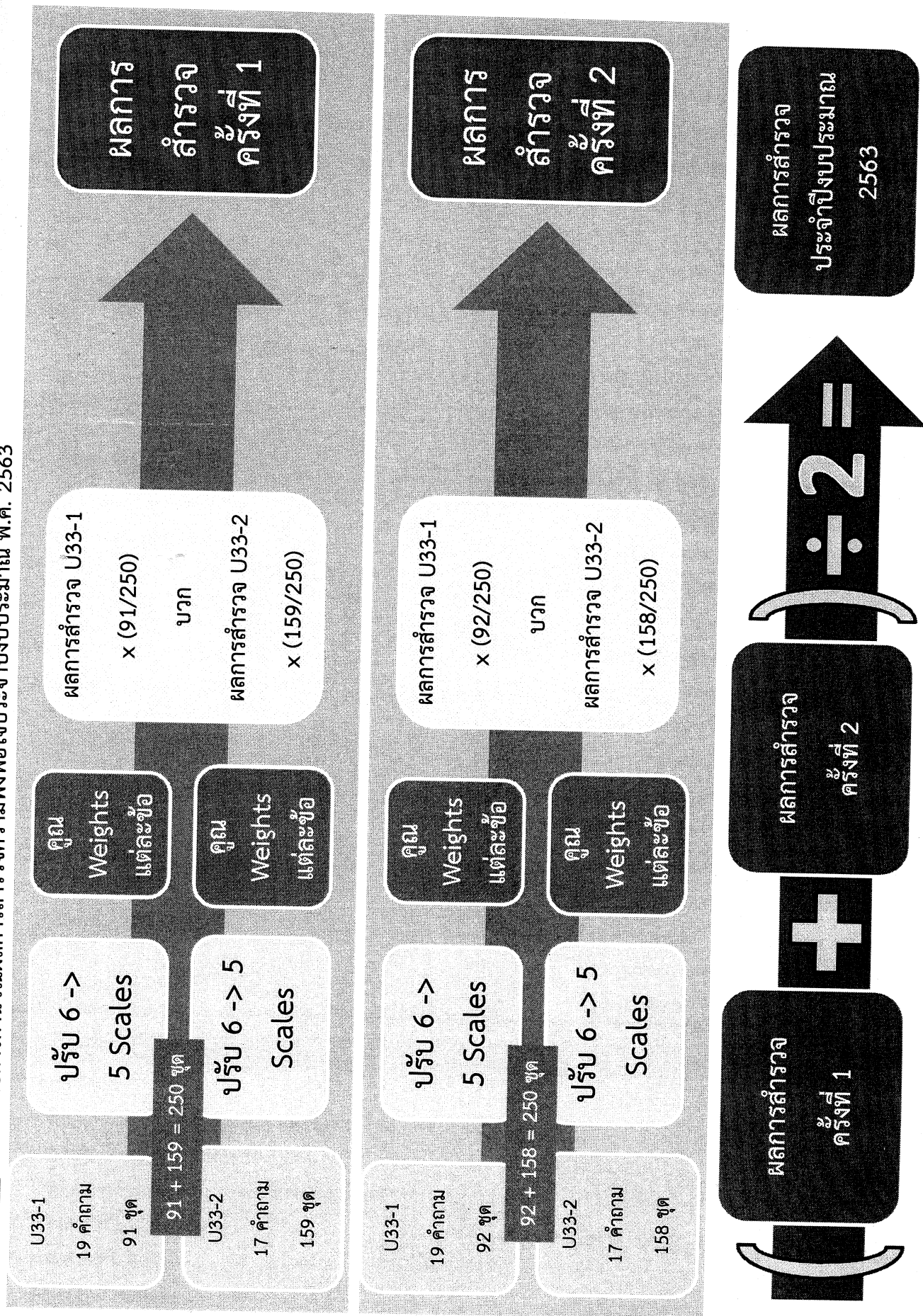
1.8.1 จากการสำรวจเชิงปริมาณ ผู้สำรวจฯ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและจัดทำข้อเสนอแนะให้แก่หน่วยงานโดยใช้วิธี

- **วิเคราะห์ตามเกณฑ์** (อิงเกณฑ์) เป็นการวิเคราะห์ว่าระดับความพึงพอใจที่หน่วยงานได้รับเป็นไปในระดับใด (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย หรือน้อยมาก) ตามเกณฑ์ในตารางที่ 1-1 เพื่อให้หน่วยงานหาวิธีปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ได้ผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการในเกณฑ์ที่สูงขึ้นในการสำรวจครั้งถัดๆ ไป
- **วิเคราะห์ตามค่าเฉลี่ยกลุ่ม** (อิงกลุ่ม) เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลความพึงพอใจของหน่วยงานกับค่าเฉลี่ยของกลุ่มหน่วยงานที่มีลักษณะคล้ายกัน ทำให้เห็นภาพของผลงานการปฏิบัติราชการในอีกแง่มุมที่ต่างจากการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ โดยผู้สำรวจฯ ได้จัดกลุ่มหน่วยงานที่มีภารกิจหรืออำนาจหน้าที่คล้ายกันให้อยู่กลุ่มเดียวกัน และนำผลความพึงพอใจที่สำรวจได้มาเฉลี่ยรวมเป็น “คะแนนกลาง” สำหรับเปรียบเทียบกับคะแนนของแต่ละหน่วยงานเป็นรายข้อคำถาม การจัดกลุ่มหน่วยงาน (รายละเอียดในตารางที่ 1-2) อ้างอิงจากระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยกลุ่มภารกิจของกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 และมติ ก.ก. ครั้งที่ 8/2553 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2553 แบ่งกลุ่มหน่วยงานออกเป็น
 - 1) กลุ่มสำนักงานเขต
 - 2) กลุ่มภารกิจด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
 - 3) กลุ่มภารกิจด้านการบริหารและการปกครอง
 - 4) กลุ่มภารกิจด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
 - 5) กลุ่มภารกิจด้านสาธารณสุข
 - 6) กลุ่มภารกิจด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
 - 7) กลุ่มภารกิจด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม

หน่วยงานจะต้องหาวิธีปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามที่มีค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 (เฉพาะในข้อที่สามารถเปรียบเทียบกันได้)

1.8.2 จากการสำรวจเชิงคุณภาพ เพื่อให้หน่วยงานสามารถมีข้อเสนอแนะที่เป็นรูปธรรม ผู้สำรวจฯ ใช้วิธีรวบรวมความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม สัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมทางโทรศัพท์ และสรุปประเด็นออกมาเป็นข้อเสนอแนะ ซึ่งผลที่ได้อาจแตกต่างไปจากการสำรวจเชิงปริมาณ

ภาพที่ 1-1 ตัวอย่างวิธีการคำนวณผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ตารางที่ 1-2 การแบ่งหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจ

รหัส	หน่วยงาน	ย่อ	กลุ่มภารกิจ
D	สำนักงานเขต 50 เขต	สนช.	0 สำนักงานเขต
U01	สำนักการคลัง	สนค.	3 ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
U02	สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร	สงม.	3 ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
U03	สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล	สยป.	1 ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
U04	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	สกก.	3 ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
U05	สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร	สสส.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U06	สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	สผว.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U07	สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร	สพข.	3 ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
U08	สำนักงานกฎหมายและคดี	สกค.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U09	สำนักงานปกครองและทะเบียน	สปท.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U10	สำนักงานตรวจสอบภายใน	สตน.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U11	สำนักงานการเจ้าหน้าที่	สกก.	3 ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
U12	สำนักงานการต่างประเทศ	สกต.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U13	สำนักงานประชาสัมพันธ์	สปส.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U14	กองงานผู้ตรวจราชการ	กต.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U15	สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร	สลป.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U16	สำนักการศึกษา	สนศ.	6 ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U17	สำนักการจราจรและขนส่ง	สจส.	4 ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
U18	สำนักการโยธา	สนย.	4 ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
U19	สำนักการระบายน้ำ	สนน.	4 ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
U20	สำนักเทคนิค	สนท.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U21	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	สปก.	6 ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U22	สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง	สพ.	1 ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
U23	สำนักพัฒนาสังคม	สพส.	6 ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U24	สำนักสิ่งแวดล้อม	สสล.	1 ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
U25	สำนักการแพทย์	สนพ.	5 ด้านสาธารณสุข
U26	สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว	สวท.	6 ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U27	สำนักอนามัย	สนอ.	5 ด้านสาธารณสุข

รหัส	กลุ่มภารกิจ	จำนวนหน่วยงาน
0	สำนักงานเขต	50
1	ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม	3
2	ด้านการบริหารและการปกครอง	10
3	ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	5
4	ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน	3
5	ด้านสาธารณสุข	2
6	ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม	4
		77

บทที่ 2

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ ได้เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน 250 คน (รายละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและจำนวนนับแสดงไว้ในภาคผนวก ก) โดยภาพรวม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 3.671 เมื่อคูณด้วยน้ำหนักที่เลือกไว้คะแนนรวมจึงได้ปรับมาที่ 3.671 (ไม่เปลี่ยนแปลง)

ตารางที่ 2-1 แสดงรายละเอียดของผลการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่างๆเป็นรายข้อคำถาม ผลการสำรวจที่แสดงไว้ในช่องที่ (1) อยู่ในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนน (5-Scale) ซึ่งถูกมาปรับแล้วจาก 6 ช่วงระดับคะแนน (6-Scale) ที่ใช้ในแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผลการสำรวจก่อนการปรับน้ำหนัก ช่องที่ (2) แสดงน้ำหนักที่หน่วยงานได้เลือกไว้ ช่องที่ (3) แสดงผลคูณของผลการสำรวจก่อนปรับน้ำหนัก (1) และน้ำหนัก (2) ซึ่งเมื่อนำมารวมกันทุกข้อคำถามจะได้ผลความพึงพอใจรวมที่ปรับตามน้ำหนักแล้ว (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก) ใช้เฉพาะสำหรับเป็นผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามมิติที่ 3 (ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ) ตัวชี้วัดที่ 3.3 (ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) เท่านั้น การวิเคราะห์ต่างๆ ในรายงานฉบับนี้จะยังคงใช้ผลการสำรวจแบบก่อนปรับน้ำหนัก

รูปที่ 2-1 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบแผนภูมิแท่งแนวนอน (Horizontal Bar Chart) ซึ่งแสดงเฉพาะผลคะแนนก่อนการปรับน้ำหนัก

ตารางที่ 2-2 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างผลการสำรวจครั้งที่ 1/2563 และผลการสำรวจเฉลี่ยทั้งสองครั้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งสามารถนำมาเปรียบเทียบได้เฉพาะเป็นด้านๆไป โดยในแต่ละด้านประกอบด้วยคำถามหรือกลุ่มคำถามที่มีใจความคล้ายกัน (เคยเป็นหลายคำถามแต่ถูกยุบรวม หรือ เคยเป็นข้อคำถามเดียวแต่ถูกแยกเป็นหลายข้อ) ผู้สำรวจฯ ได้นำคำถามที่ใช้ในการสำรวจของทั้งสองปีงบประมาณมาจัดเรียง (Mapping) ค่าเฉลี่ยของกลุ่มคำถาม (กรณีแต่ละด้านมีมากกว่าหนึ่งคำถาม) และใช้ผลคะแนนก่อนปรับน้ำหนักในการเปรียบเทียบ

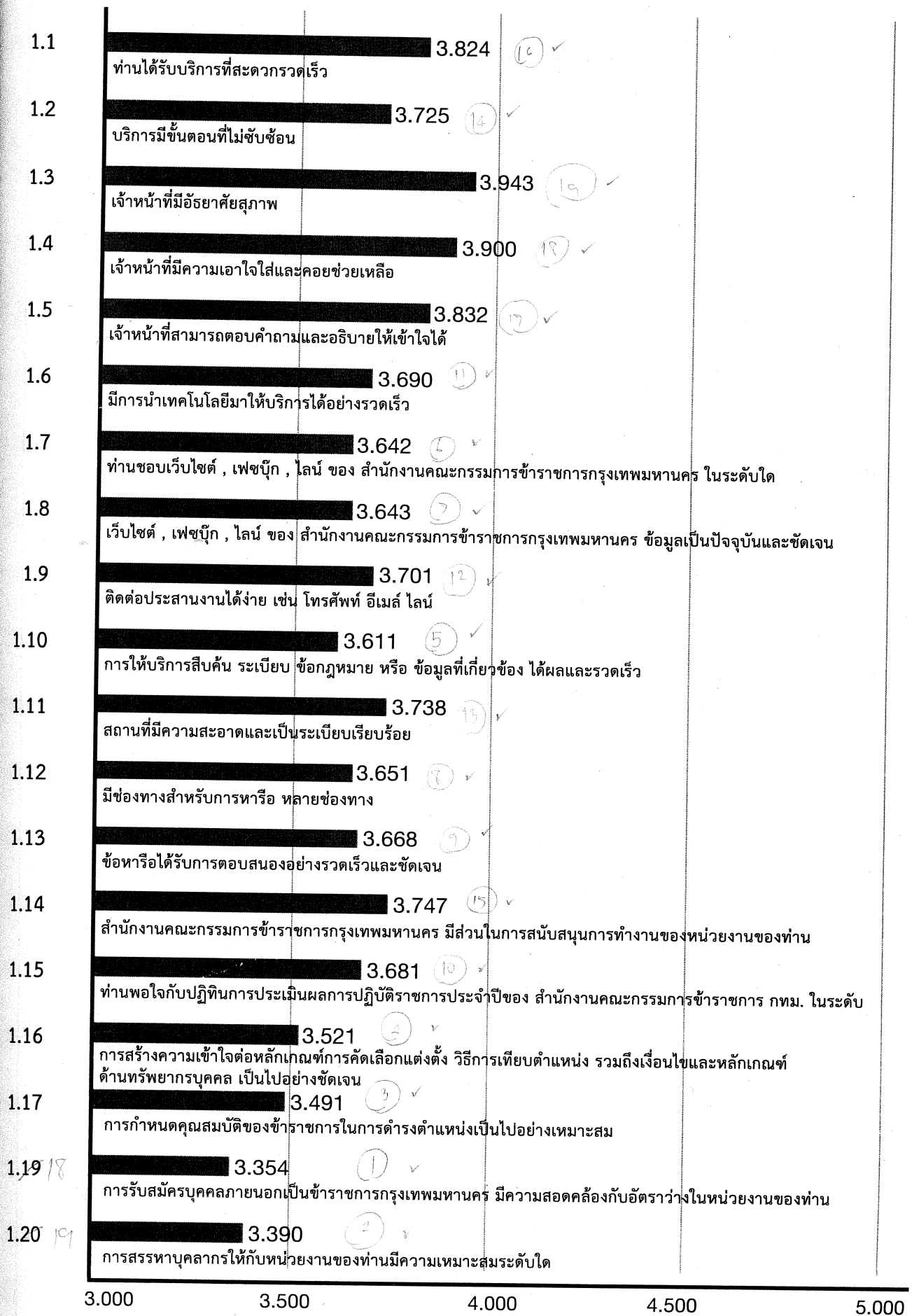
ตารางที่ 2-3 แสดงผลความพึงพอใจแยกตามกลุ่มเป้าหมายในสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 250 คน (ชุด) โดยในการสำรวจครั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามทั้งหมด 1 ประเภท (Version) ซึ่งใช้สำหรับกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย	ประเภท	จำนวน
ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร	U04	250
รวม	1	250

ตารางที่ 2-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 1/2563

แบบ สอบถาม ม U04	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	ก่อนปรับ น้ำหนัก (1)	น้ำหนัก (2)	ปรับตาม น้ำหนัก (3) (1)x(2)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.824	0.80	3.059
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.725	1.20	4.470
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	3.943	0.90	3.549
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	3.900	1.10	4.290
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	3.832	1.30	4.982
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.690	0.70	2.583
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.642	1.00	3.642
1.8	เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ กรุงเทพมหานคร ข้อมูลเป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.643	1.00	3.643
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.701	0.70	2.591
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.611	1.30	4.694
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.738	1.00	3.738
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.651	1.00	3.651
1.13	ข้อหารือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	3.668	0.90	3.301
1.14	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของ หน่วยงานของท่าน	3.747	1.10	4.121
1.15	ท่านพอใจกับปฏิทินการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของ สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.681	1.00	3.681
1.16	การสร้างการเข้าใจต่อหลักเกณฑ์การคัดเลือกแต่งตั้ง วิธีการเทียบตำแหน่ง รวมถึงเงื่อนไขและ หลักเกณฑ์ด้านทรัพยากรบุคคล เป็นไปอย่างชัดเจน	3.521	1.00	3.521
1.17	การกำหนดคุณสมบัติของข้าราชการในการดำรงตำแหน่งเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.491	1.00	3.491
1.18	การรับสมัครบุคคลภายนอกเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับอัตราว่างใน หน่วยงานของท่าน	3.354	1.00	3.354
1.19	การสรรหาบุคลากรให้กับหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมระดับใด	3.390	1.00	3.390
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U04		3.671	19.00	3.671
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U04 จำนวน 250 ชุด / 250 ชุด (สัดส่วน 1.000)		3.671	3.671	3.671
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 1/2563		3.671	3.671	

ภาพที่ 2-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



U04	ครั้งที่ 1/2563		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562		ผลต่าง
1.1	ท่านได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว	3.824	ความรวดเร็วของบริการ	3.944	(0.12)
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.725	ขั้นตอนของการบริการ	3.904	(0.18)
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	3.943	อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.016	(0.07)
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	3.900	อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.016	(0.12)
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	3.832	อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.016	(0.18)
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.690	การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	3.849	(0.16)
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.642	รูปแบบและข้อมูลเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.886	(0.24)
1.8	เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ข้อมูลเป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.643	รูปแบบและข้อมูลเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.886	(0.24)
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.701			
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.611			
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.738	ความสะอาดสบายและความสะอาดของสถานที่	3.818	(0.08)
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.651	ช่องทางการรับฟังและการตอบสนองต่อปัญหา/ข้อหารือ และการสนับสนุนการทำงาน	3.838	(0.19)
1.13	ข้อหารือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	3.668	ช่องทางการรับฟังและการตอบสนองต่อปัญหา/ข้อหารือ และการสนับสนุนการทำงาน	3.838	(0.17)
1.14	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน	3.747	ช่องทางการรับฟังและการตอบสนองต่อปัญหา/ข้อหารือ และการสนับสนุนการทำงาน	3.838	(0.09)
1.15	ท่านพอใจกับปฏิทินการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.681			
1.16	การสร้าง ความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์การคัดเลือกแต่งตั้ง วิธีการเทียบตำแหน่ง รวมถึงเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ด้านทรัพยากรบุคคล เป็นไปอย่างชัดเจน	3.521	คำถามเฉพาะหน่วยงาน	3.745	(0.22)
1.17	การกำหนดคุณสมบัติของข้าราชการในการดำรงตำแหน่ง เป็นไปอย่างเหมาะสม	3.491	คำถามเฉพาะหน่วยงาน	3.745	(0.25)
1.18	การรับสมัครบุคคลภายนอกเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับอัตราว่างในหน่วยงานของท่าน	3.354	คำถามเฉพาะหน่วยงาน	3.745	(0.39)
1.19	การสรรหาบุคลากรให้กับหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมระดับใด	3.390	คำถามเฉพาะหน่วยงาน	3.745	(0.36)

ตารางที่ 2-3 ผลการสำรวจความพึงพอใจ
แยกตามกลุ่มเป้าหมาย

		ข้าราชการและบุคลากรของ กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนัก	ข้าราชการและบุคลากรของ กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนัก ปลัดกรุงเทพมหานคร	ข้าราชการและบุคลากรของ กรุงเทพมหานคร สังกัด สำนักงานเขต	ข้าราชการและบุคลากรของ กรุงเทพมหานคร สังกัด หน่วยงานอื่นๆ
U04	กลุ่มเป้าหมาย	101	102	103	104
	จำนวนแบบสอบถาม 250 ชุด	74	33	143	0
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.710	4.015	3.838	
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.604	3.838	3.762	
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	3.874	4.217	3.916	
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	3.716	4.091	3.951	
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	3.727	4.116	3.820	
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.607	3.939	3.674	
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.507	3.712	3.694	
1.8	เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ข้อมูลเป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.533	3.712	3.682	
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.596	3.712	3.753	
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและ รวดเร็ว	3.461	3.712	3.664	
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.699	3.813	3.741	
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.550	3.662	3.700	
1.13	ข้อหารือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	3.604	3.828	3.666	
1.14	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีส่วนในการสนับสนุนการ ทำงานของหน่วยงานของท่าน	3.646	3.813	3.782	
1.15	ท่านพอใจกับพฤติกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของ สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.542	3.813	3.721	
1.16	การสร้างความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์การคัดเลือกแต่งตั้ง วิธีการเทียบตำแหน่ง รวมถึงเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ด้านทรัพยากรบุคคล เป็นไปอย่างชัดเจน	3.310	3.636	3.601	
1.17	การกำหนดคุณสมบัติของข้าราชการในการดำรงตำแหน่งเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.410	3.672	3.487	
1.18	การรับสมัครบุคคลภายนอกเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้อง กับอัตราว่างในหน่วยงานของท่าน	3.244	3.464	3.381	
1.19	การสรรหาบุคลากรให้กับหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมระดับใด	3.218	3.568	3.429	

บทที่ 3

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่ใช้ในการสำรวจ (ตารางที่ 1-1) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร หลังจากเทียบสัดส่วนแบบสอบถามทุกประเภทแล้ว (ถ้ามี) โดยภาพรวมได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ในระดับ 'มาก' ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.671 รายละเอียดเป็นรายข้อคำถามแสดงไว้ในตารางที่ 3-1

สำหรับแบบสอบถาม U04 ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	มาก	3.943
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	มาก	3.900
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	มาก	3.832

สำหรับแบบสอบถาม U04 ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.18	การรับสมัครบุคคลภายนอกเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับอัตราว่างในหน่วยงานของท่าน	มาก	3.354
1.19	การสรรหาบุคลากรให้กับหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมระดับใด	มาก	3.390
1.17	การกำหนดคุณสมบัติของข้าราชการในการดำรงตำแหน่งเป็นไปอย่างเหมาะสม	มาก	3.491

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ผู้สำรวจฯ ได้จัดหน่วยงานประเภทสำนักและส่วนราชการในสำนักปลัดกรุงเทพมหานครออกเป็น 6 กลุ่มภารกิจ (ตารางที่ 1-2) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในกลุ่มภารกิจด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล (กลุ่มที่ 3) อย่างไรก็ตามในการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แบบสอบถามที่ใช้มีหลากหลายประเภทและมีคำถามที่ต่างกันและจำนวนข้อที่ไม่เท่ากัน ผู้สำรวจฯ จึงจัดแบ่งคำถามจากทุกประเภทแบบสอบถามเฉพาะที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ออกเป็น 18 หมวด ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของแต่ละหมวดคำถามของทุกหน่วยงานในแต่ละกลุ่มภารกิจ (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม) แสดงไว้ในตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ตามเกณฑ์

U04	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	ผลก่อนปรับ น้ำหนัก	เกณฑ์	อันดับ
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.824	มาก	4
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.725	มาก	7
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	3.943	มาก	1
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	3.900	มาก	2
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	3.832	มาก	3
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.690	มาก	9
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.642	มาก	14
1.8	เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ กรุงเทพมหานคร ข้อมูลเป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.643	มาก	13
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.701	มาก	8
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.611	มาก	15
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.738	มาก	6
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.651	มาก	12
1.13	ข้อหารือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	3.668	มาก	11
1.14	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของ หน่วยงานของท่าน	3.747	มาก	5
1.15	ท่านพอใจกับปฏิทินการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของ สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.681	มาก	10
1.16	การสร้างความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์การคัดเลือกแต่งตั้ง วิธีการเทียบตำแหน่ง รวมถึงเงื่อนไข และหลักเกณฑ์ด้านทรัพยากรบุคคล เป็นไปอย่างชัดเจน	3.521	มาก	16
1.17	การกำหนดคุณสมบัติของข้าราชการในการดำรงตำแหน่งเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.491	มาก	17
1.18	การรับสมัครบุคคลภายนอกเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับอัตราว่างใน หน่วยงานของท่าน	3.354	มาก	19
1.19	การสรรหาบุคลากรให้กับหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมระดับใด	3.390	มาก	18
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U04		3.671	มาก	
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U04 จำนวน 250 ชุด จากทั้งหมด 250 ชุด (สัดส่วน 1.000)		3.671	x 1.000 = 3.671	
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 1/2563		3.671	มาก	

ตารางที่ 3-2 เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร กับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

U04

คำถาม	ผลการสำรวจ ก่อนปรับน้ำหนัก	อันดับ	หมวด	ค่าเฉลี่ย กลุ่ม (3)	ผลต่าง	ผลต่าง ร้อยละ
1.1	3.824	4	1 ความรวดเร็วของบริการ	3.964	-0.140	(3.540)
1.2	3.725	7	2 ขั้นตอนของการบริการ	3.872	-0.147	(3.792)
1.3	3.943	1	4 ทัศนคติของเจ้าหน้าที่	4.132	-0.189	(4.569)
1.4	3.900	2	5 ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.095	-0.195	(4.756)
1.5	3.832	3	6 การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.039	-0.207	(5.130)
1.6	3.690	9	7 การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	3.838	-0.149	(3.874)
1.7	3.642	14	8 รูปแบบเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.717	-0.075	(2.022)
1.8	3.643	13	9 ข้อมูลในเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.726	-0.083	(2.237)
1.9	3.701	8	10 ติดต่อประสานงานได้ง่าย	3.904	-0.202	(5.179)
1.10	3.611	15	11 การสืบค้นระเบียบ/กฎหมาย/ข้อมูล	3.802	-0.191	(5.023)
1.11	3.738	6	13 ความสะอาดของสถานที่	3.935	-0.197	(5.011)
1.12	3.651	12	15 ช่องทางการหารือ/แจ้งปัญหา	3.838	-0.187	(4.866)
1.13	3.668	11	16 การตอบสนองข้อหารือ/ปัญหา	3.883	-0.215	(5.544)
1.14	3.747	5	17 การสนับสนุนการทำงาน	3.977	-0.230	(5.783)
1.15	3.681	10	18 ปฏิทิน/ขั้นตอน/ห้วงเวลาปฏิบัติงาน	3.905	-0.224	(5.734)
1.16	3.521	16	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.17	3.491	17	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.18	3.354	19	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.19	3.390	18	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
จำนวนข้อคำถามทั้งหมด						19
จำนวนข้อคำถามเฉพาะภารกิจของหน่วยงานที่ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม (N/A)						4
จำนวนคำถามที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม						15
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม มากกว่าร้อยละ 5						0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม น้อยกว่าร้อยละ 5						0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม น้อยกว่าร้อยละ 5						8
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม มากกว่าร้อยละ 5 (หน่วยงานจะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข)						7

3.3 การรวบรวมข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นและมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ผ่านส่วนของคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม นอกจากนี้ผู้สำรวจฯ ยังได้มีการติดต่อไปยังผู้ที่ได้ให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้เพื่อทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติม รายละเอียดอื่นๆ แสดงไว้ในภาคผนวก จ

3.4 การจัดทำข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

3.4.1 จากผลการสำรวจเชิงปริมาณ หน่วยงานต้องดำเนินการปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับข้อคำถามที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดจากข้อคำถามทั้งหมดในแบบสอบถาม และข้อคำถามที่มีค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 จากหลักการดังกล่าว ผู้สำรวจฯ ได้จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานนำไปพิจารณาเป็นแนวทางปฏิบัติ แสดงไว้ในตารางที่ 3-3

3.4.2 จากความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ผู้สำรวจฯ ได้สรุปสาระสำคัญจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ภาคผนวก จ) และนำมาจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเพื่อให้ **สำนักคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร** นำไปพิจารณาดังนี้

1. ควรขยายสถานที่ให้สะดวกมากขึ้น
2. ควรจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน
3. ควรระบุนโยบายให้ตรงกับตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัครบุคลากร
4. ควรจัดระบบการรับสมัครบุคลากรให้ชัดเจน มีความโปร่งใส
5. ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่และบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถตรงตามหน้าที่
6. ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์ต่างๆ
7. ควรปรับปรุงข้อมูล กฎระเบียบต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน