



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการศึกษา

เสนอ
กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



GSSSED

สรุปผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร		ก่อนปรับ น้ำหนัก	น้ำหนัก	หลังปรับ น้ำหนัก
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U04 จำนวน 500 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 1.000)		3.713	3.713	3.713
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563			3.713	3.713

ขอหน่วยพิจารณาปรับปรุงแก้ไขกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามดังต่อไปนี้

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	ข้อคำถามที่ผลการสำรวจต่ำที่สุด 2 อันดับในแบบสอบถาม	ผลการ สำรวจ
U04	1.18	การรับสมัครบุคคลภายนอกเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับอัตราว่างในหน่วยงานของท่าน	3.428
U04	1.19	การสรรหาบุคลากรให้กับหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมระดับใด	3.466

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	ข้อคำถามที่ผลการสำรวจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5	ผลต่าง (ร้อยละ)
U04	1.15	ท่านพอใจกับปฏิทินการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	(6.091)
U04	1.14	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน	(5.569)

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	4
บทที่ 2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	8
บทที่ 3	การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	14
3.1	การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์	14
3.2	การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม	14
3.3	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ	17
3.4	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	17
ภาคผนวก		19
ก	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ข	ตัวอย่างแบบสอบถาม	21
ค	ผลความพึงพอใจแบบจำนวนนับ	23

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1-1	นิยามความหมายของคะแนนและเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจ
1-2	การแบ่งหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจ และค่าเฉลี่ยผลการสำรวจแยกตามกลุ่มภารกิจ
2-1	ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ก่อนและหลังการปรับน้ำหนัก
2-2	เปรียบเทียบผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ 2562
2-3	ผลการสำรวจก่อนปรับน้ำหนักประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 ครั้งที่ 2 และเฉลี่ย 2 ครั้ง
2-4	เปรียบเทียบผลการสำรวจก่อนปรับน้ำหนักประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2
3-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ตามเกณฑ์
3-2	เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม
3-3	ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1	ตัวอย่างวิธีการคำนวณผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
2-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

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 การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานและความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ประกอบกับการบริหารราชการมีเป้าหมายสุดท้าย คือ ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจการปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ ซึ่งพยายามให้เกิดความรวดเร็วโปร่งใส มีส่วนร่วม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล ฯลฯ ล้วนแต่ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ หากปฏิบัติงานแล้วผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ยังไม่นับว่าการปฏิบัติงานและการบริหารราชการได้ตามเป้าหมายอย่างแท้จริง การวัดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน ได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของคุณภาพการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะในด้านคุณภาพการให้บริการ จึงได้กำหนดให้การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี โดยคณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครและกองงานผู้ตรวจราชการ เป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน ดังนั้นกองงานผู้ตรวจราชการจึงได้จัดทำ “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563” ขึ้น และได้มอบหมายให้ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) เป็น “ผู้ดำเนินการสำรวจ” หรือ “ผู้สำรวจฯ” โดยมุ่งหวังให้ทุกหน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการทุกด้าน 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 ด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน ฯลฯ ดังนั้น ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ซึ่งครอบคลุมหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครทั้ง 77 หน่วยงาน จะดำเนินไปบนพื้นฐานแนวทางดังกล่าว โดยดำเนินการสำรวจทั้งหมด 2 ครั้ง ครั้งแรกระหว่างวันที่ 25 ธันวาคม 2562 ถึงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2563 และครั้งที่สองระหว่างวันที่ 18 พฤษภาคม 2563 ถึงวันที่ 3 กรกฎาคม 2563 ในแต่ละครั้งผู้สำรวจจะจัดทำรายงานเพื่อนำเสนอผลการสำรวจ และสุดท้ายนำเสนอบทสรุปผลการสำรวจโดยการนำผลการสำรวจทั้งสองครั้งมาหารือ 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” ที่ผู้สำรวจจะเก็บข้อมูลความพึงพอใจคือ

- ประชาชนทั่วไป
- ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร (รวมถึง ข้าราชการการเมือง)

ในการสำรวจครั้งนี้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนแบบสอบถามได้ถูกกำหนดไว้เป็นจำนวน 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 และกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช่กลุ่มเดียวกัน (ประชาชนทั่วไป หรือ ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร) ดังนั้น แต่ละหน่วยงานต้องใช้แบบสอบถาม 1-4 ประเภท

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 อย่างไรก็ตาม ในคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 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	พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ มากที่สุด
5	มาก	พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ มาก
4	ค่อนข้างมาก	พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ ค่อนข้างมาก
คะแนน ระดับ		ข้อความที่มีความหมายทางลบ
3	ค่อนข้างน้อย	พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ ค่อนข้างน้อย
2	น้อย	พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ น้อย
1	น้อยที่สุด	พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ น้อยที่สุด

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 หรือไม่แสดงความเห็น (N/A) ในคำถามข้อหนึ่งข้อใด ช่องข้อมูลจะถูกเว้นว่างไว้ (Blank Cell) ซึ่งจะไม่มีการคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

1.7.2 กระบวนการนำเข้าข้อมูล การนำเข้าข้อมูลใช้บุคลากรสองกลุ่มที่ทำงานเป็นอิสระต่อกันเพื่อนำเข้าข้อมูลชุดเดียวกัน แล้วจึงนำข้อมูลทั้งสองชุดมาเปรียบเทียบกัน ความผิดพลาดจะถูกตรวจพบทันทีในจุดที่ข้อมูลทั้งสองชุดเกิดความแตกต่างกัน

1.7.3 จำนวนแบบสอบถามที่ใช้สำรวจและที่ใช้ประมวลผล ผู้สำรวจฯ ได้จัดเตรียมจำนวนแบบสอบถามไว้มากกว่าจำนวน 250 ชุด/หน่วยงาน/ครั้งการสำรวจ เล็กน้อยเพื่อเสียหายหรือสูญหาย 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 จะใช้ผลความพึงพอใจก่อนการถ่วงน้ำหนัก 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 ได้จัดกลุ่ม

หน่วยงานที่มีภารกิจหรืออำนาจหน้าที่คล้ายกันให้อยู่กลุ่มเดียวกัน 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) กลุ่มภารกิจด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
- 6) กลุ่มภารกิจด้านสาธารณสุข
- 7) กลุ่มภารกิจด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ คือ ให้นำหน่วยงานหาวิธีปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามที่มี **ค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5** (เฉพาะในข้อที่สามารถเปรียบเทียบกันได้) หรือ ข้อคำถามที่ได้คะแนนต่ำสุด 2 คำถามจากแบบสอบถามทุก Version

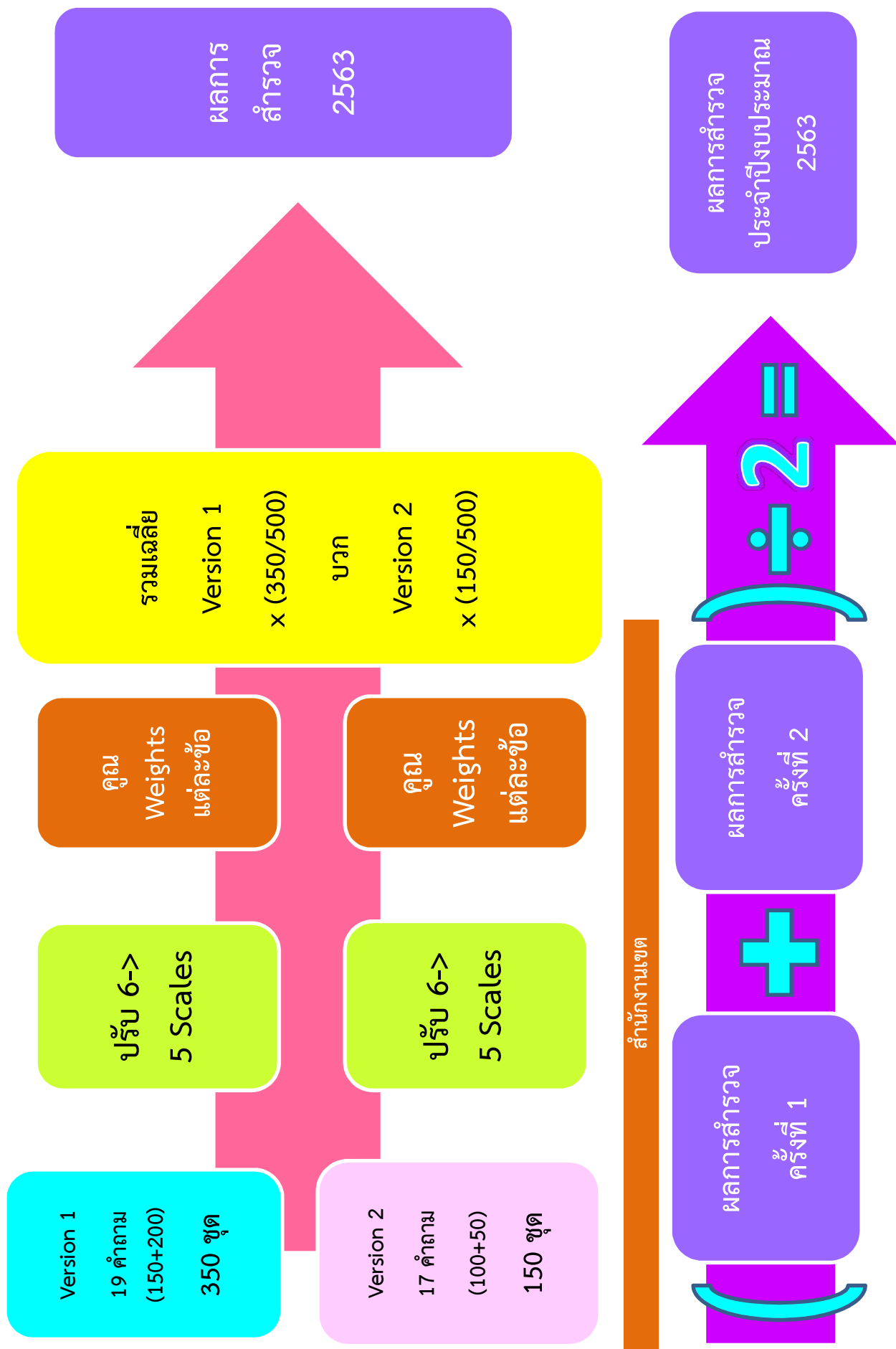
1.8.2 จากการสำรวจเชิงคุณภาพ เพื่อให้หน่วยงานสามารถมีข้อเสนอแนะที่เป็นรูปธรรม ผู้สำรวจฯ ใช้วิธีรวบรวมความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม สัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมทางโทรศัพท์ และสรุปประเด็นออกมาเป็นข้อเสนอแนะ ซึ่งผลที่ได้อาจแตกต่างไปจากการสำรวจเชิงปริมาณ (ได้นำเสนอไว้ในรายงานการสำรวจครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563)

1.8.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เป็นข้อเสนอแนะที่อาจต้องอาศัยหลาย ๆ หน่วยงานขับเคลื่อนพร้อมกันเป็นการนำร่อง เพื่อให้ท้ายที่สุดไปสู่การขับเคลื่อนทั้งองค์กร เช่น

- การนำเทคโนโลยีมาใช้ลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มความรวดเร็ว และประหยัดทรัพยากร
- การนำหลักการบริการลูกค้าภายใน (Internal Customer Service)

ภาพที่ 1-1 ตัวอย่างวิธีการคำนวณผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดกรุงเทพมหานคร



ตารางที่ 1-2 การแบ่งหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจ และ ค่าเฉลี่ยผลการสำรวจแยกตามกลุ่มภารกิจ

กลุ่มที่ ->		1	2	3	4	5	6
หมวดคำถาม / กลุ่มภารกิจ		ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม	ด้านการบริหารและการปกครอง	ด้านเศรษฐกิจ การคลังและการบริหารงานบุคคล	ด้านสาธารณสุขูปโภคพื้นฐาน	ด้านสาธารณสุข	ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
1	ความรวดเร็วของบริการ	4.062	4.030	3.985	4.176	4.103	4.088
2	ขั้นตอนของการบริการ	3.729	3.968	3.886	3.921		3.877
3	ความเสมอภาคในการได้รับบริการ	4.751	4.485		4.464	4.306	4.264
4	อรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่	4.219	4.164	4.140	4.356	4.381	4.251
5	ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.174	4.112	4.109	4.329	4.346	4.192
6	การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.071	4.058	4.054	4.271	4.322	4.127
7	การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	3.906	3.882	3.859	4.007	4.075	3.894
8	รูปแบบเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.744	3.762	3.737	3.871	3.759	3.764
9	ข้อมูลในเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.764	3.799	3.758	3.885	3.818	3.779
10	ติดต่อประสานงานได้ง่าย	3.766	3.888	3.939	3.875		3.848
11	การสืบค้นระเบียบ/กฎหมาย/ข้อมูล	3.628	3.848	3.800	3.811		3.737
12	จำนวนที่นั่งรอรับบริการ	4.438	3.915		4.404	3.906	4.165
13	ความสะอาดของสถานที่	4.097	4.047	3.950	4.268	4.302	4.109
14	ความสะอาดของห้องน้ำ	3.944				4.149	4.385
15	ช่องทางการหารือ/แจ้งปัญหา	3.890	3.918	3.857	4.004	3.965	3.789
16	การตอบสนองข้อหารือ/ปัญหา	3.860	3.893	3.883	3.980	3.981	3.769
17	การสนับสนุนการทำงาน	3.758	3.938	3.991	3.940		3.989
18	ปฏิทิน/ขั้นตอน/ห้วงเวลาปฏิบัติงาน	3.620	3.863	3.908	3.888		3.826

รหัส	หน่วยงาน	กลุ่มภารกิจด้าน	รหัส	หน่วยงาน	กลุ่มภารกิจด้าน
U01	สนค.	เศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	U15	สลป.	การบริหารและการปกครอง
U02	สงม.	เศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	U16	สนศ.	ทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U03	สยป.	ยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม	U17	สจส.	สาธารณสุขูปโภคพื้นฐาน
U04	สกก.	เศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	U18	สนย.	สาธารณสุขูปโภคพื้นฐาน
U05	สสส.	การบริหารและการปกครอง	U19	สนน.	สาธารณสุขูปโภคพื้นฐาน
U06	สผว.	การบริหารและการปกครอง	U20	สนท.	การบริหารและการปกครอง
U07	สพข.	เศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	U21	สปก.	ทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U08	สกค.	การบริหารและการปกครอง	U22	สวผ.	ยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
U09	สปท.	การบริหารและการปกครอง	U23	สพส.	ทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U10	สตน.	การบริหารและการปกครอง	U24	สสล.	ยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
U11	สกก.	เศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	U25	สนพ.	สาธารณสุข
U12	สกต.	การบริหารและการปกครอง	U26	สวท.	ทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U13	สปส.	การบริหารและการปกครอง	U27	สนอ.	สาธารณสุข
U14	กต.	การบริหารและการปกครอง			

อ้างอิงจาก ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยกลุ่มภารกิจของกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 2) 2 พ.ย.48 และ มติ ก.ก. (ครั้งที่ 8/2553) 16 ธ.ค.53

บทที่ 2

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ ได้เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน 2 ครั้ง ๆ ละ 250 คน รวม 500 คน ซึ่งจากการสำรวจทั้งสองครั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ 3.713 เมื่อคูณด้วยน้ำหนักที่เลือกไว้คะแนนรวมจึงได้ปรับมาที่ 3.713 (ไม่เปลี่ยนแปลง)

ตารางที่ 2-1 แสดงรายละเอียดของผลการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่างๆ เป็นรายข้อคำถาม 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 ในรายงานฉบับนี้ยังคงใช้ผลการสำรวจแบบก่อนปรับน้ำหนัก

รูปที่ 2-1 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบแผนภูมิแท่งแนวนอน (Horizontal Bar Chart) ซึ่งแสดงเฉพาะผลคะแนนก่อนการปรับน้ำหนัก

ตารางที่ 2-2 แสดงการเปรียบเทียบผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ 2562 ซึ่งด้วยความแตกต่างของวิธีการออกแบบของแบบสอบถาม ทำให้ไม่สามารถนำข้อคำถามที่ใช้ในการสำรวจของแต่ละปีงบประมาณมาเปรียบเทียบกันได้ แต่สามารถเปรียบเทียบกันได้เฉพาะข้อคำถามหรือกลุ่มข้อคำถามที่มีใจความคล้ายกัน ผู้วิจัย จึงได้ทำการรวม/แยกข้อคำถาม สร้างความเชื่อมโยง (Mapping) และหาค่าเฉลี่ยของกลุ่มคำถามเพื่อให้สามารถนำผลการสำรวจของทั้งสองปีงบประมาณมาเปรียบเทียบกันได้

ตารางที่ 2-3 และ 2-4 แสดงผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 ครั้งที่ 2 ค่าเฉลี่ยของการสำรวจทั้งสองครั้ง และเปรียบเทียบผลต่างระหว่างการสำรวจทั้งสองครั้ง

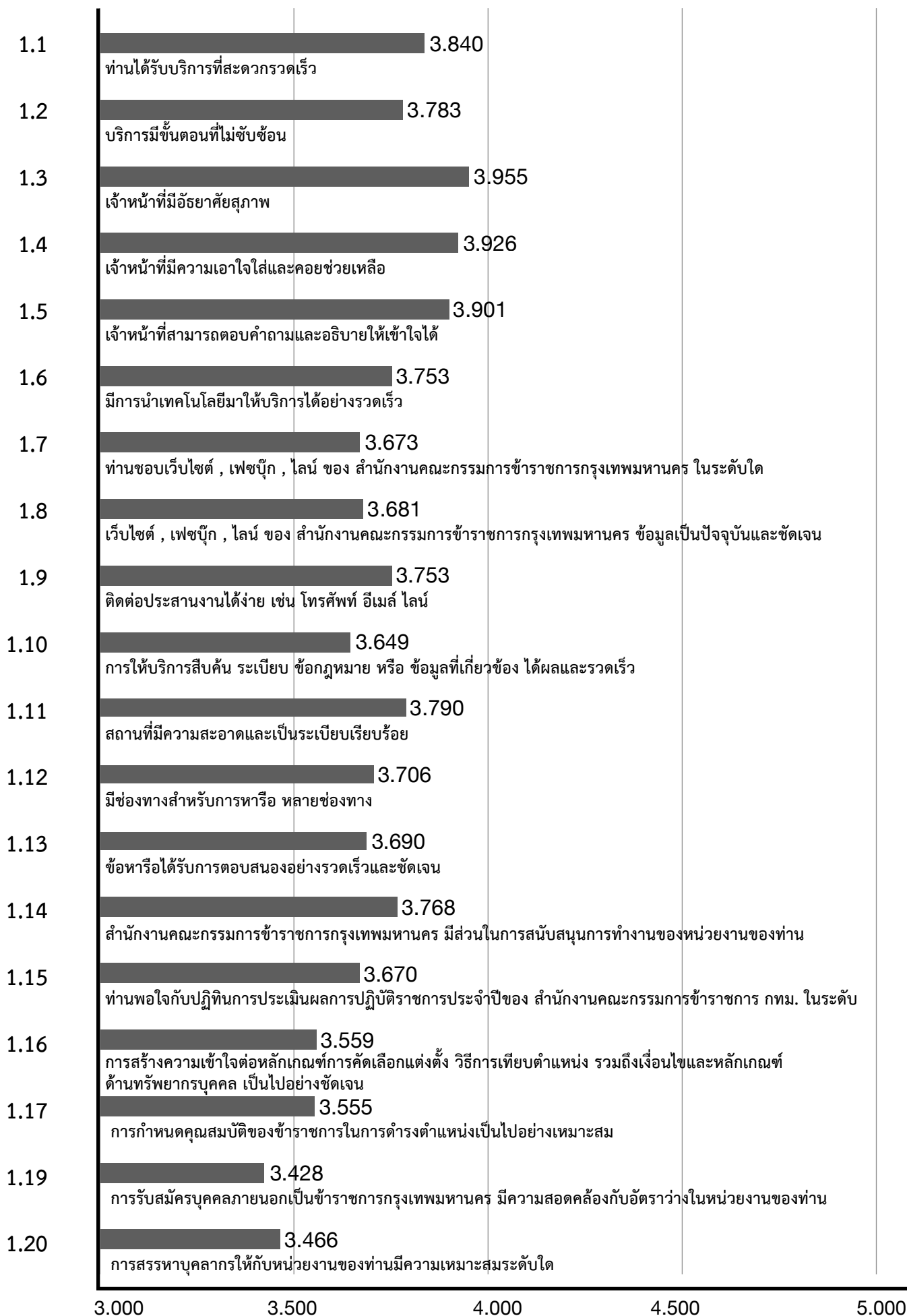
ในการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ทั้งสองครั้ง มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งหมด 500 คน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามทั้งหมด 1 ประเภท หรือ Version(s) ซึ่งถูกออกแบบมาสำหรับกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย	ประเภท	จำนวน
ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร	U04	500
รวม	1	500

ตารางที่ 2-1 ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ก่อนและหลังการปรับน้ำหนัก

แบบ สอบถาม	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	ก่อนปรับ น้ำหนัก	น้ำหนัก	ปรับตาม น้ำหนัก (3)
U04		(1)	(2)	(1)x(2)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.840	0.80	3.072
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.783	1.20	4.539
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	3.955	0.90	3.559
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	3.926	1.10	4.319
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	3.901	1.30	5.071
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.753	0.70	2.627
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.673	1.00	3.673
1.8	เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ กรุงเทพมหานคร ข้อมูลเป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.681	1.00	3.681
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.753	0.70	2.627
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.649	1.30	4.743
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.790	1.00	3.790
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.706	1.00	3.706
1.13	ข้อหารือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	3.690	0.90	3.321
1.14	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของ หน่วยงานของท่าน	3.768	1.10	4.145
1.15	ท่านพอใจกับปฏิทินการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของ สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.670	1.00	3.670
1.16	การสร้างความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์การคัดเลือกแต่งตั้ง วิธีการเทียบตำแหน่ง รวมถึงเงื่อนไขและ หลักเกณฑ์ด้านทรัพยากรบุคคล เป็นไปอย่างชัดเจน	3.559	1.00	3.559
1.17	การกำหนดคุณสมบัติของข้าราชการในการดำรงตำแหน่งเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.555	1.00	3.555
1.18	การรับสมัครบุคคลภายนอกเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับอัตราว่างใน หน่วยงานของท่าน	3.428	1.00	3.428
1.19	การสรรหาบุคลากรให้กับหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมระดับใด	3.466	1.00	3.466
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U04		3.713	19.00	3.713
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U04 จำนวน 500 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 1.000)		3.713	3.713	3.713
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		3.713	3.713	3.713

ภาพที่ 2-1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



U04	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562		ผลต่าง
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.840	ความรวดเร็วของบริการ	3.944	(0.10)
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.783	ขั้นตอนของการบริการ	3.904	(0.12)
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	3.955	อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.016	(0.06)
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	3.926	อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.016	(0.09)
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	3.901	อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.016	(0.11)
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.753	การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	3.849	(0.10)
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.673	รูปแบบและข้อมูลเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.886	(0.21)
1.8	เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ข้อมูลเป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.681	รูปแบบและข้อมูลเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.886	(0.21)
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.753			
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.649			
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.790	ความสะอาดสบายและความสะอาดของสถานที่	3.818	(0.03)
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.706	ช่องทางการรับฟังและการตอบสนองต่อปัญหา/ข้อหารือ และการสนับสนุนการทำงาน	3.838	(0.13)
1.13	ข้อหารือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	3.690	ช่องทางการรับฟังและการตอบสนองต่อปัญหา/ข้อหารือ และการสนับสนุนการทำงาน	3.838	(0.15)
1.14	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน	3.768			
1.15	ท่านพอใจกับปฏิทินการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.670			
1.16	การสร้างความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์การคัดเลือกแต่งตั้ง วิธีการเทียบตำแหน่ง รวมถึงเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ด้านทรัพยากรบุคคล เป็นไปอย่างชัดเจน	3.559			
1.17	การกำหนดคุณสมบัติของข้าราชการในการดำรงตำแหน่งเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.555			
1.18	การรับสมัครบุคคลภายนอกเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับอัตราว่างในหน่วยงานของท่าน	3.428			
1.19	การสรรหาบุคลากรให้กับหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมระดับใด	3.466			

แบบ สอบถาม U04	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	การสำรวจครั้งที่		เฉลี่ย
		1	2	สองครั้ง
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.824	3.855	3.840
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.725	3.841	3.783
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	3.943	3.966	3.955
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	3.900	3.952	3.926
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	3.832	3.970	3.901
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.690	3.818	3.753
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.642	3.705	3.673
1.8	เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ข้อมูลเป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.643	3.718	3.681
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.701	3.805	3.753
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.611	3.686	3.649
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.738	3.841	3.790
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.651	3.760	3.706
1.13	ข้อหาหรือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	3.668	3.713	3.690
1.14	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีส่วนในการสนับสนุนการ ทำงานของหน่วยงานของท่าน	3.747	3.790	3.768
1.15	ท่านพอใจกับปฏิทินการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของ สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.681	3.660	3.670
1.16	การสร้างความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์การคัดเลือกแต่งตั้ง วิธีการเทียบตำแหน่ง รวมถึง เงื่อนไขและหลักเกณฑ์ด้านทรัพยากรบุคคล เป็นไปอย่างชัดเจน	3.521	3.595	3.559
1.17	การกำหนดคุณสมบัติของข้าราชการในการดำรงตำแหน่งเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.491	3.618	3.555
1.18	การรับสมัครบุคคลภายนอกเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับ อัตราว่างในหน่วยงานของท่าน	3.354	3.498	3.428
1.19	การสรรหาบุคลากรให้กับหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมระดับใด	3.390	3.539	3.466
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U04		3.671	3.754	3.713

แบบ สอบถาม U04	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	การสำรวจครั้งที่		ส่วนต่าง เพิ่มขึ้น (ลดลง)
		1	2	
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.824	3.855	0.031
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.725	3.841	0.116
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	3.943	3.966	0.023
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	3.900	3.952	0.052
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	3.832	3.970	0.138
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.690	3.818	0.128
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.642	3.705	0.063
1.8	เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ข้อมูลเป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.643	3.718	0.075
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.701	3.805	0.104
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.611	3.686	0.075
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.738	3.841	0.103
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.651	3.760	0.109
1.13	ข้อหาหรือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	3.668	3.713	0.045
1.14	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีส่วนในการสนับสนุนการ ทำงานของหน่วยงานของท่าน	3.747	3.790	0.043
1.15	ท่านพอใจกับปฏิทินการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของ สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.681	3.660	(0.021)
1.16	การสร้างความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์การคัดเลือกแต่งตั้ง วิธีการเทียบตำแหน่ง รวมถึง เงื่อนไขและหลักเกณฑ์ด้านทรัพยากรบุคคล เป็นไปอย่างชัดเจน	3.521	3.595	0.074
1.17	การกำหนดคุณสมบัติของข้าราชการในการดำรงตำแหน่งเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.491	3.618	0.127
1.18	การรับสมัครบุคคลภายนอกเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับ อัตราว่างในหน่วยงานของท่าน	3.354	3.498	0.144
1.19	การสรรหาบุคลากรให้กับหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมระดับใด	3.390	3.539	0.150
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U04		3.671	3.754	0.083

บทที่ 3

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่ใช้ในการสำรวจ (ตารางที่ 1-1) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร หลังจากเทียบสัดส่วนแบบสอบถามทุกประเภทแล้ว (ถ้ามี) โดยภาพรวมได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับ 'มาก' ที่คะแนนเฉลี่ย 3.713 รายละเอียดเป็นรายข้อคำถามแสดงไว้ในตารางที่ 3-1

สำหรับแบบสอบถาม U04 ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	มาก	3.955
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	มาก	3.926
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	มาก	3.901

สำหรับแบบสอบถาม U04 ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.18	การรับสมัครบุคคลภายนอกเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับอัตราว่างในหน่วยงานของท่าน	มาก	3.428
1.19	การสรรหาบุคลากรให้กับหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมระดับใด	มาก	3.466
1.17	การกำหนดคุณสมบัติของข้าราชการในการดำรงตำแหน่งเป็นไปอย่างเหมาะสม	มาก	3.555

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ผู้สำรวจฯ ได้จัดหน่วยงานประเภทสำนักและส่วนราชการในสำนักปลัดกรุงเทพมหานครออกเป็น 6 กลุ่มภารกิจ (ตารางที่ 1-2) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในกลุ่มภารกิจด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล (กลุ่มที่ 3) อย่างไรก็ตามในการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แบบสอบถามที่ใช้มีหลายประเภท มีคำถามที่ต่างกันและจำนวนข้อที่ไม่เท่ากัน ผู้สำรวจฯ จึงจัดแบ่งคำถามจากทุกประเภทของแบบสอบถามเฉพาะที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ออกเป็น 18 หมวด ค่าเฉลี่ยผลการสำรวจความพึงพอใจของแต่ละหมวดคำถามและของทุกหน่วยงานในกลุ่มภารกิจเดียวกัน (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม) แสดงไว้ในตารางที่ 1-2 และนำมาเปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจที่ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ได้รับ แสดงไว้ในตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-1 วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามเกณฑ์

U04	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	ผลก่อนปรับ น้ำหนัก	เกณฑ์	อันดับ
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.840	มาก	4
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.783	มาก	6
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	3.955	มาก	1
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	3.926	มาก	2
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	3.901	มาก	3
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.753	มาก	8
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.673	มาก	13
1.8	เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ กรุงเทพมหานคร ข้อมูลเป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.681	มาก	12
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.753	มาก	9
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.649	มาก	15
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.790	มาก	5
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.706	มาก	10
1.13	ข้อหารือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	3.690	มาก	11
1.14	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของ หน่วยงานของท่าน	3.768	มาก	7
1.15	ท่านพอใจกับปฏิทินการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของ สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.670	มาก	14
1.16	การสร้างความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์การคัดเลือกแต่งตั้ง วิธีการเทียบตำแหน่ง รวมถึงเงื่อนไข และหลักเกณฑ์ด้านทรัพยากรบุคคล เป็นไปอย่างชัดเจน	3.559	มาก	16
1.17	การกำหนดคุณสมบัติของข้าราชการในการดำรงตำแหน่งเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.555	มาก	17
1.18	การรับสมัครบุคคลภายนอกเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับอัตราว่างใน หน่วยงานของท่าน	3.428	มาก	19
1.19	การสรรหาบุคลากรให้กับหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมระดับใด	3.466	มาก	18
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U04		3.713	มาก	
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U04 จำนวน 500 ชุด จากทั้งหมด 500 ชุด (สัดส่วน 1.000)		3.713	x 1.000 =	3.713
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		3.713	มาก	

คำถาม	ผลการสำรวจ ก่อนปรับน้ำหนัก	อันดับ	หมวด	ค่าเฉลี่ย กลุ่ม (3)	ผลต่าง	ผลต่าง ร้อยละ
1.1	3.840	4	1 ความรวดเร็วของบริการ	3.985	-0.145	(3.640)
1.2	3.783	6	2 ขั้นตอนของการบริการ	3.886	-0.104	(2.669)
1.3	3.955	1	4 ทัศนคติของเจ้าหน้าที่	4.140	-0.185	(4.471)
1.4	3.926	2	5 ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.109	-0.183	(4.448)
1.5	3.901	3	6 การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.054	-0.153	(3.779)
1.6	3.753	8	7 การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	3.859	-0.106	(2.741)
1.7	3.673	13	8 รูปแบบเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.737	-0.064	(1.709)
1.8	3.681	12	9 ข้อมูลในเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.758	-0.077	(2.051)
1.9	3.753	9	10 ติดต่อประสานงานได้ง่าย	3.939	-0.186	(4.718)
1.10	3.649	15	11 การสืบค้นระเบียบ/กฎหมาย/ข้อมูล	3.800	-0.151	(3.972)
1.11	3.790	5	13 ความสะอาดของสถานที่	3.950	-0.160	(4.059)
1.12	3.706	10	15 ช่องทางการหารือ/แจ้งปัญหา	3.857	-0.151	(3.918)
1.13	3.690	11	16 การตอบสนองข้อหารือ/ปัญหา	3.883	-0.192	(4.949)
1.14	3.768	7	17 การสนับสนุนการทำงาน	3.991	-0.222	(5.569)
1.15	3.670	14	18 ปฏิทิน/ขั้นตอน/ห้วงเวลาปฏิบัติงาน	3.908	-0.238	(6.091)
1.16	3.559	16	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.17	3.555	17	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.18	3.428	19	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.19	3.466	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						13
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม มากกว่าร้อยละ 5 (หน่วยงานจะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข)						2

3.3 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ มีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติสำหรับหน่วยงาน โดยให้หน่วยงานเน้นการปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับข้อความที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 และ/หรือ ข้อคำถามในแบบสอบถามทุก Version ที่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 2 อันดับ ด้วยหลักการดังกล่าว ผู้สำรวจฯ จึงได้จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานนำไปพิจารณาเป็นแนวทางปฏิบัติ แสดงไว้ในตารางที่ 3-3

3.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ มีข้อสังเกตว่า

1. ผลความพึงพอใจในด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ยังคงมีคะแนนที่ไม่สูงมากเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ อาจมีสาเหตุมาจากการที่กรุงเทพมหานครยังไม่ได้นำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้อย่างเพียงพอต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ปัจจุบันมีเทคโนโลยีหลากหลายที่กรุงเทพมหานครทั้งองค์กรหรือระดับหน่วยงานสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ทันที ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครใช้นโยบาย “ไร้กระดาษ” (Paperless) ซึ่งนอกจากจะสามารถเพิ่มความพึงพอใจในด้านการบริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับบริการแล้ว ยังนำไปสู่ความพึงพอใจที่อาจจะเพิ่มมากขึ้นในด้านอื่นๆ ด้วย เพราะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ลดขั้นตอนการให้บริการ และช่วยอำนวยความสะดวก เช่น
 - ใช้การส่ง Email แทนการรับ/ส่ง หนังสือราชการ แบบใช้กระดาษ
 - นำ Facebook Group หรือ Google Plus มาประยุกต์ใช้ในการทำงานระหว่างหน่วยงาน
 - ใช้ Calendar ในการกำหนดวันเวลาและตอบรับการประชุม
 - ส่งหรือรับรายงานด้วยไฟล์รูปแบบ PDF หรือ Excel แทนรายงานที่เป็นรูปเล่ม
 - ใช้ Google Drive, Dropbox, หรือ Cloud ในการเก็บหรือแบ่งปันข้อมูล
2. คะแนนผลการสำรวจของสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่สูงเท่าของสำนักงานเขต ผู้สำรวจฯ จึงมีความเห็นว่ากรุงเทพมหานครควรนำหลักการบริการลูกค้าภายใน (Internal Customer Service) มาใช้ ซึ่งเป็นหลักการที่เน้นการบริการลูกค้าภายในเสมือนเป็นลูกค้าภายนอก

ตารางที่ 3-3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (จากข้อคำถามที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดในแต่ละประเภทแบบสอบถาม)	ผลการ สำรวจ
U04	1.18	รับสมัครบุคคลภายนอกเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร ให้มีความสอดคล้องกับอัตราว่างของ หน่วยงาน	3.428
U04	1.19	สรรหาบุคลากรให้กับหน่วยงานให้มีความเหมาะสม	3.466

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เรียงลำดับจากข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากที่สุด)	ผลต่าง (ร้อยละ)
U04	1.15	จัดให้มีปฏิทิน ขั้นตอน หรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	(6.091)
U04	1.14	ให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนการทำงานให้หน่วยงานอื่นๆ	(5.569)

ภาคผนวก

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน		ร้อยละ		จำนวน		ร้อยละ	
2.1 เพศ	ชาย	134	500	26.800	100	134	500	26.800	100
	หญิง	350		70.000		350		70.000	
	ไม่ระบุ	16		3.200		16		3.200	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	0	500	0.000	100	0	500	0.000	100
	18-29 ปี	32		6.400		32		6.400	
	30-39 ปี	190		38.000		190		38.000	
	40-49 ปี	154		30.800		154		30.800	
	50-59 ปี	87		17.400		87		17.400	
	60-69 ปี	1		0.200		1		0.200	
	70 ปี ขึ้นไป	0		0.000		0		0.000	
	ไม่ระบุ	36		7.200		36		7.200	
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	0	500	0.000	100	0	500	0.000	100
	ประถมศึกษา	2		0.400		2		0.400	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	1		0.200		1		0.200	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	5		1.000		5		1.000	
	ปสว./อนุปริญญา	16		3.200		16		3.200	
	ปริญญาตรี	330		66.000		330		66.000	
	สูงกว่าปริญญาตรี	139		27.800		139		27.800	
	ไม่ระบุ	7		1.400		7		1.400	
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	0	500	0.000	100	0	500	0.000	100
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	0		0.000		0		0.000	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	498		99.600		498		99.600	
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	0		0.000		0		0.000	
	นักเรียน/นักศึกษา	0		0.000		0		0.000	
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	0		0.000		0		0.000	
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0		0.000		0		0.000	
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	0		0.000		0		0.000	
	รับจ้างทั่วไป	0		0.000		0		0.000	
	เกษตรกร	0		0.000		0		0.000	
	ไม่ระบุ	2		0.400		2		0.400	
2.5 ฝ่ายหรือส่วนราชการที่ติดต่อ	กองบริหารทั่วไป	82	500	16.400	100	82	500	16.400	100
	กองสรรหาบุคคล	68		13.600		68		13.600	
	กองพัฒนาระบบราชการกรุงเทพมหานคร	107		21.400		107		21.400	
	กองอัตรากำลัง	93		18.600		93		18.600	
	กองทะเบียนประวัติข้าราชการ	57		11.400		57		11.400	
	กองวินัยและเสริมสร้างจริยธรรม	43		8.600		43		8.600	
	กองพิทักษ์ระบบคุณธรรม	10		2.000		10		2.000	
		0		0.000		0		0.000	
		0		0.000		0		0.000	
		0		0.000		0		0.000	
		0		0.000		0		0.000	
	ไม่ระบุ	40		8.000		40		8.000	
2.6 ความถี่ในการติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	82	500	16.400	100	82	500	16.400	100
	2-5 ครั้ง	290		58.000		290		58.000	
	6-12 ครั้ง	72		14.400		72		14.400	
	มากกว่า 12 ครั้ง	44		8.800		44		8.800	
	ไม่ระบุ	12		2.400		12		2.400	

ภาคผนวก ข
ตัวอย่างแบบสอบถาม

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ดำเนินงานโดย กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ร่วมกับ
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

แบบสอบถามประเภท U04
เลขที่

ส่วนที่ 1: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุถึง ระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบริการของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร		ไม่ เคยใช้ บริการ (N/A)	ระดับความพึงพอใจ						ข้อเสนอแนะ
			น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด	
			1	2	3	4	5	6	
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว		1	2	3	4	5	6	
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน		1	2	3	4	5	6	
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ		1	2	3	4	5	6	
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ		1	2	3	4	5	6	
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้		1	2	3	4	5	6	
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		1	2	3	4	5	6	
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในระดับใด		1	2	3	4	5	6	
1.8	เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ข้อมูลเป็นปัจจุบันและชัดเจน		1	2	3	4	5	6	
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์		1	2	3	4	5	6	
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว		1	2	3	4	5	6	
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย		1	2	3	4	5	6	
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง		1	2	3	4	5	6	
1.13	ข้อหารือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน		1	2	3	4	5	6	
1.14	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน		1	2	3	4	5	6	
1.15	ท่านพอใจกับปฏิทินการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี ของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในระดับใด		1	2	3	4	5	6	
1.16	การสร้าง ความเข้าใจต่อหลักเกณฑ์การคัดเลือกแต่งตั้ง วิธีการเทียบตำแหน่ง รวมถึงเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ด้านทรัพยากรบุคคล เป็นไปอย่างชัดเจน		1	2	3	4	5	6	

U04	ส่วนที่ 1: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุถึงระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	ไม่เคยใช้บริการ (N/A)	ระดับความพึงพอใจ						ข้อเสนอแนะ
			น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด	
			1	2	3	4	5	6	
1.17	การกำหนดคุณสมบัติของข้าราชการในการดำรงตำแหน่งเป็นไปอย่างเหมาะสม		1	2	3	4	5	6	
1.18	การรับสมัครบุคคลภายนอกเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับอัตราว่างในหน่วยงานของท่าน		1	2	3	4	5	6	
1.19	การสรรหาบุคลากรให้กับหน่วยงานของท่าน มีความเหมาะสมระดับใด		1	2	3	4	5	6	

ส่วนที่ 2: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 2.1 เพศ ☐ ชาย (1) ☐ หญิง (2)
- 2.2 อายุ ปี
- 2.3 ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ไม่ได้ศึกษา (1) ☐ ประถมศึกษา (2)
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น (3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. (4) ☐ ปวส. / อนุปริญญา (5)
☐ ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี (7)
- 2.4 อาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม
☐ ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร (3)
- 2.5 ท่านมาติดต่อ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้/ครั้งสุดท้าย กับส่วนราชการใด (โปรดตอบเพียงข้อเดียว) ☐ กองบริหารทั่วไป (1) ☐ กองสรรหาบุคคล (2)
☐ กองพัฒนาระบบราชการกรุงเทพมหานคร (3) ☐ กองอัตรากำลัง (4) ☐ กองทะเบียนประวัติข้าราชการ (5)
☐ กองวินัยและเสริมสร้างจริยธรรม (6) ☐ กองพิทักษ์ระบบคุณธรรม (7)
- 2.6 ความถี่ในการติดต่อหน่วยงาน ที่ท่านกำลังติดต่ออยู่ขณะนี้ ต่อปี
☐ 1 ครั้ง (1) ☐ 2-5 ครั้ง (2) ☐ 6-12 ครั้ง (3) ☐ มากกว่า 12 ครั้ง (4)
- 2.7 หมายเลขโทรศัพท์..... ท่านอนุญาตให้นักวิจัยของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) โทรไปสัมภาษณ์ท่านโดยละเอียด เพื่อนำความเห็นของท่านมาให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค ผลความพึงพอใจแบบจำวนนับ

U04	ไม่รวม	1	2	3	4	5	6	รวม
1.1	3	0	15	48	148	192	94	500
1.2	3	0	17	54	147	202	77	500
1.3	1	0	12	33	150	179	125	500
1.4	1	1	12	42	138	188	118	500
1.5	1	3	13	44	135	189	115	500
1.6	6	0	17	53	163	186	75	500
1.7	5	1	11	71	167	192	53	500
1.8	6	0	13	71	171	175	64	500
1.9	2	2	15	49	164	200	68	500
1.10	6	2	13	82	158	177	62	500
1.11	5	0	12	49	166	192	76	500
1.12	3	3	8	72	166	177	71	500
1.13	3	3	15	64	166	182	67	500
1.14	2	1	14	52	175	169	87	500
1.15	3	0	14	75	165	182	61	500
1.16	8	5	22	72	181	160	52	500
1.17	16	2	27	75	165	166	49	500
1.18	14	17	35	79	149	157	49	500
1.19	16	13	27	82	165	142	55	500

[illegible]