

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สำนักงานเขตบางกอกใหญ่
รายงานสรุปผลการสำรวจ

เสนอ
กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

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)	12
บทที่ 4	บทวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ	15
	4.1 ระดับความพึงพอใจ	15
	4.2 การวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็ง	15
	4.3 การเปรียบเทียบจัดอันดับประเด็นสำรวจและข้อคำถามย่อย	16
	4.4 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ	16
บทที่ 5	การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติประยุกต์ขั้นสูง	17
	5.1 การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ โดยใช้หลักสถิติ t-Test F-Test	18
	5.2 การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ โดยใช้หลักสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One- way ANOVA)	25
	5.3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) และ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis)	31
บทที่ 6	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	41
ภาคผนวก	ตัวอย่างแบบสอบถาม	43

สารบัญตาราง

ตาราง 1.1	ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 1 หรือ ค่าเฉลี่ยรวมทุกสำนักงานเขต รวม 50 เขต	8
ตาราง 2.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจครั้งที่ 1	10
ตาราง 2.2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจครั้งที่ 2	11
ตาราง 3.1	ผลสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 1 / ครั้งที่ 2 / ค่าเฉลี่ย / และผลเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 1	13
ตาราง 3.2	อันดับของคำถามตามระดับความพึงพอใจที่หน่วยงานและกลุ่มที่ได้รับ	1
ตาราง 5.1	t-Test ของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในมิติต่างๆ ของผู้รับบริการจากหน่วยงาน กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มประชากรที่เป็นเพศชายและเพศหญิงใน 50 สำนักงานเขต	4 22
ตาราง 5.2	t-Test ของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในมิติต่างๆ ของผู้รับบริการจากหน่วยงาน กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มประชากรที่เป็นเพศชายและเพศหญิงใน 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	22 22
ตาราง 5.3	การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามระดับความ พึงพอใจในมิติต่างๆ ของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร โดยแยกตามประเภทอาชีพสำหรับ 50 สำนักงานเขต	28
ตาราง 5.4	การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามระดับความ พึงพอใจในมิติต่างๆ ของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร โดยแยกตามประเภทอาชีพ สำหรับ 27 สำนัก/ สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	29
ตาราง 5.5	สมการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ของกลุ่มประชากรที่ ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในมิติต่างๆ ของ 50 สำนักงานเขต	33
ตาราง 5.6	สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ของกลุ่มประชากรที่ ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในมิติต่างๆ ของ 27 สำนัก/สำนักงาน/ ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัด กรุงเทพมหานคร	35
ตาราง 5.7	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจในมิติต่างๆ ของ สำนักงานเขตทั้ง 50 เขต	37
ตาราง 5.8	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจในมิติต่างๆ ของ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	38
ตาราง 5.9	รหัสที่ใช้แทนชื่อสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต	39
ตาราง 5.10	รหัสที่ใช้แทนชื่อ 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	39
ตาราง 6.1	เปรียบเทียบอันดับคะแนน	42

สารบัญภาพ

ภาพที่ 3.1	แผนภูมิแสดงคะแนนความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ได้รับ	12
ภาพที่ 5.1	Probability Distribution Function ของอายุกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจ ในมิติต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดให้แกน x เป็นอายุและแกน y เป็นค่าการกระจายของ ความน่าจะเป็นซึ่งคำนวณจากลักษณะการแจกแจงของตัวแปรอิสระตามสูตรสมการการแจกแจงของ เกาส์ (Gaussian distribution) สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย	17
ภาพที่ 5.2	Probability Distribution Function ของอายุกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจ ในมิติต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดให้แกน x เป็นอายุและแกน y เป็นค่าการกระจายของ ความน่าจะเป็นซึ่งคำนวณจากลักษณะการแจกแจงของตัวแปรอิสระตามสูตรสมการการแจกแจงของ เกาส์ (Gaussian distribution) สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง	17
ภาพที่ 5.3	กระบวนการตัดสินใจการตัดสินใจเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อกรุงเทพมหานคร	24
ภาพที่ 5.4	Box Plot ซึ่งแสดงค่าเฉลี่ย ค่ากลาง ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต โดยแบ่งออกตาม 11 ประเภทอาชีพ การแจกแจงของเกาส์ (Gaussian distribution) สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย	30
ภาพที่ 5.5	Box Plot ซึ่งแสดงค่าเฉลี่ย ค่ากลาง ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ใน 27 สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกตาม 11 ประเภทอาชีพ	31

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 มิติที่ 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 ชุดต่อการสำรวจสำรวจทั้งหมด 2 ครั้งรวมใช้แบบสอบถาม 25,000 ชุด

2. สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร 27 หน่วยงาน จำนวนหน่วยงานละ 250 ชุดต่อการสำรวจสำรวจทั้งหมด 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 ประเภตามาตามหน้าที่และภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่ต่างกัน 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 ทำให้ผู้ตอบต้องตัดสินใจว่าระดับความพินพอใจนั้นจะต้องค่อนไปทางมากหรือค่อนไปทางน้อย อย่างไรก็ตาม ภายใต้กรอบคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มิติที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 3.3 ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ที่ 5 ช่วงระดับ

คะแนน (ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 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 ชุดคูณ 6 = 1,500 ซึ่งคือคะแนนสูงที่เป็นไปได้สำหรับ 6 ช่วงระดับคะแนน)
2. ค่าร้อยละที่ได้มาไม่ว่าจะมาจาก 6 หรือ 5 ช่วงระดับคะแนนจะเท่ากัน
3. แปลงค่ากลับเป็น 5 ช่วงระดับคะแนนโดยนำค่าร้อยละที่ได้มาคูณ 1,250 (ครึ่งละ 250 ชุดคูณ 5 = 1,250 ซึ่งคือคะแนนสูงที่เป็นไปได้สำหรับ 5 ช่วงระดับคะแนน)
4. จัดระดับความพึงพอใจโดยจะใช้ 5 Scale เป็นเกณฑ์
 - 4.1. มากที่สุด / ร้อยละ 80.001-100.000 / 4.001-5.000
 - 4.2. มาก / ร้อยละ 60.001-80.000 / 3.001-4.000
 - 4.3. ปานกลาง / ร้อยละ 40.001-60.000 / 2.001-3.000
 - 4.4. น้อย / ร้อยละ 20.001-40.000 / 1.001-2.000
 - 4.5. น้อยมาก / ร้อยละ 0.000-20.000 / 0.000-1.000
5. 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 เพื่อให้ทราบว่าค่าความพึงพอใจที่หน่วยงานได้รับนั้นสูงหรือต่ำกว่าหน่วยงานอื่นๆ ที่มีกลุ่มเป้าหมายใกล้เคียงกันมากน้อยเพียงใด
2. จัดอันดับผลความพึงพอใจที่ได้ตามข้อคำถามและประเด็นสำรวจ ค่าเฉลี่ยรวมที่คำนวณได้ในแต่ละกลุ่มนั้นนำมาจัดอันดับตามข้อคำถามและประเด็นสำรวจ ส่วนผลความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงานก็นำมาจัดอันดับด้วยเช่นกัน นำทั้งสองการจัดอันดับมารวมมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้ทราบว่าอันดับของข้อคำถามและประเด็นสำรวจนั้นๆของแต่ละหน่วยงานสูงหรือต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากน้อยเพียงใด
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 สำนักการคลัง
- U02 สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร
- U03 สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
- U04 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร
- U05 สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร
- U06 สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
- U07 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
- U08 สำนักงานกฎหมายและคดี
- U10 สำนักงานตรวจสอบภายใน
- U11 สำนักงานการเจ้าหน้าที่
- U14 กองงานผู้ตรวจราชการ
- U15 กองกลาง
- U16 สำนักการศึกษา

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

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

1.6 การคำนวณค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ค่าเฉลี่ยกลุ่มคำนวณโดยนำผลความพึงพอใจของทุกหน่วยงานในกลุ่มมาหาค่าเฉลี่ยรวม เป็น

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

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

ตารางที่ 1.1 ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 1 หรือ ค่าเฉลี่ยรวมทุกสำนักงานเขต รวม 50 เขต

ประเด็นสำรวจ	คำถาม	ค่าเฉลี่ยรวม (ทุก) สำนักงานเขต ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 1
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.327
	2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.383
	2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.491
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.400
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.4 เจ้าหน้าที่มีอรรถาธิบายสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	4.445
	2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย	4.445
	2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.491
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.461
ด้านการบริการผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	4.124
	2.8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย	4.146
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.135
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.9 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	4.414
	2.10 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.472
	2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	4.406
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.431
ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	4.244
	2.13 ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.250
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.247
ด้านกิจกรรมการเสริมสร้าง และพัฒนาของหน่วยงาน	2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ	4.228
	2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ	4.239
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.234
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด (คำถาม 2.1-2.15)		4.340

บทที่ 2
ระดับความพึงพอใจ
(ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม)

ตาราง 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจครั้งที่ 1

เพศ		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	4	1.600
ชาย	121	48.400
หญิง	125	50.000

อายุ		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	5	2.000
> 14	-	-
> 18	6	2.400
18-29	48	19.200
30-39	66	26.400
40-49	61	24.400
50-59	48	19.200
60-69	14	5.600
70-79	2	0.800
80 >	-	-

อาชีพ		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	8	3.200
ว่างงาน/รองาน	7	2.800
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	37	14.800
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25	10.000
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	85	34.000
นักเรียน/นักศึกษา	13	5.200
วิชาชีพ (หมอ, ทนาย)	7	2.800
เกษียณ	10	4.000
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	10	4.000
รับจ้างทั่วไป	43	17.200
เกษตรกร	-	-
อื่นๆ	5	2.000

ระดับการศึกษา		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	8	3.200
ไม่ได้ศึกษา	2	0.800
ประถมศึกษา	28	11.200
มัธยมต้น	22	8.800
มัธยมปลาย / ปวช.	48	19.200
ปวส. / อนุปริญญา	18	7.200
ปริญญาตรี	98	39.200
สูงกว่าปริญญาตรี	23	9.200
อื่นๆ	3	1.200

ความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการต่อปี		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	8	3.200
1 ครั้ง	124	49.600
2-5 ครั้ง	98	39.200
6-12 ครั้ง	15	6.000
>12 ครั้ง	5	2.000

ผู้ตอบแบบสอบถามพักอาศัยในเขต		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	4	1.600
กรุงเทพมหานคร	227	90.800
ปริมณฑล	12	4.800
จังหวัดอื่น	6	2.400
ต่างประเทศ	1	0.400

ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในเขต		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	23	9.200
กรุงเทพมหานคร	213	85.200
ปริมณฑล	8	3.200
จังหวัดอื่น	6	2.400
ต่างประเทศ	-	-

ผู้ตอบแบบสอบถาม		
	จำนวน (คน)	
ไม่ระบุ	21	
ฝ่ายปกครอง	15	
ฝ่ายทะเบียน	175	
ฝ่ายโยธา	-	
ฝ่ายการคลัง	-	
ฝ่ายรายได้	9	
ฝ่ายเทคนิค	10	
ฝ่ายการศึกษา	-	
ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	10	
ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	9	
ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	1	
อื่นๆ	-	

ระยะเวลาที่พักอาศัย		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	11	4.400
< 2 ปี	6	2.400
2-5 ปี	25	10.000
6-10 ปี	18	7.200
10 ปี >	190	76.000

ระยะเวลาที่ทำงาน		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	41	16.400
< 2 ปี	9	3.600
2-5 ปี	36	14.400
6-10 ปี	34	13.600
10 ปี >	130	52.000

ตาราง 2.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจครั้งที่ 2

เพศ		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	-	-
ชาย	153	61.200
หญิง	97	38.800

อายุ		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	1	0.400
> 14	-	-
> 18	8	3.200
18-29	63	25.200
30-39	52	20.800
40-49	69	27.600
50-59	45	18.000
60-69	10	4.000
70-79	2	0.800
80 >	-	-

อาชีพ		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	2	0.800
ว่างงาน/รองาน	7	2.800
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	47	18.800
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	12.800
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	44	17.600
นักเรียน/นักศึกษา	41	16.400
วิชาชีพ (หมอ, ทนาย)	4	1.600
เกษียณ	10	4.000
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	9	3.600
รับจ้างทั่วไป	48	19.200
เกษตรกร	1	0.400
อื่นๆ	5	2.000

ระดับการศึกษา		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	2	0.800
ไม่ได้ศึกษา	-	-
ประถมศึกษา	15	6.000
มัธยมต้น	20	8.000
มัธยมปลาย / ปวช.	48	19.200
ปวส. / อนุปริญญา	49	19.600
ปริญญาตรี	105	42.000
สูงกว่าปริญญาตรี	11	4.400
อื่นๆ	-	-

ความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการต่อปี		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	1	0.400
1 ครั้ง	185	74.000
2-5 ครั้ง	57	22.800
6-12 ครั้ง	3	1.200
>12 ครั้ง	4	1.600

ผู้ตอบแบบสอบถามพักอาศัยในเขต		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	3	1.200
กรุงเทพมหานคร	244	97.600
ปริมณฑล	1	0.400
จังหวัดอื่น	2	0.800
ต่างประเทศ	-	-

ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในเขต		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	48	19.200
กรุงเทพมหานคร	200	80.000
ปริมณฑล	-	-
จังหวัดอื่น	2	0.800
ต่างประเทศ	-	-

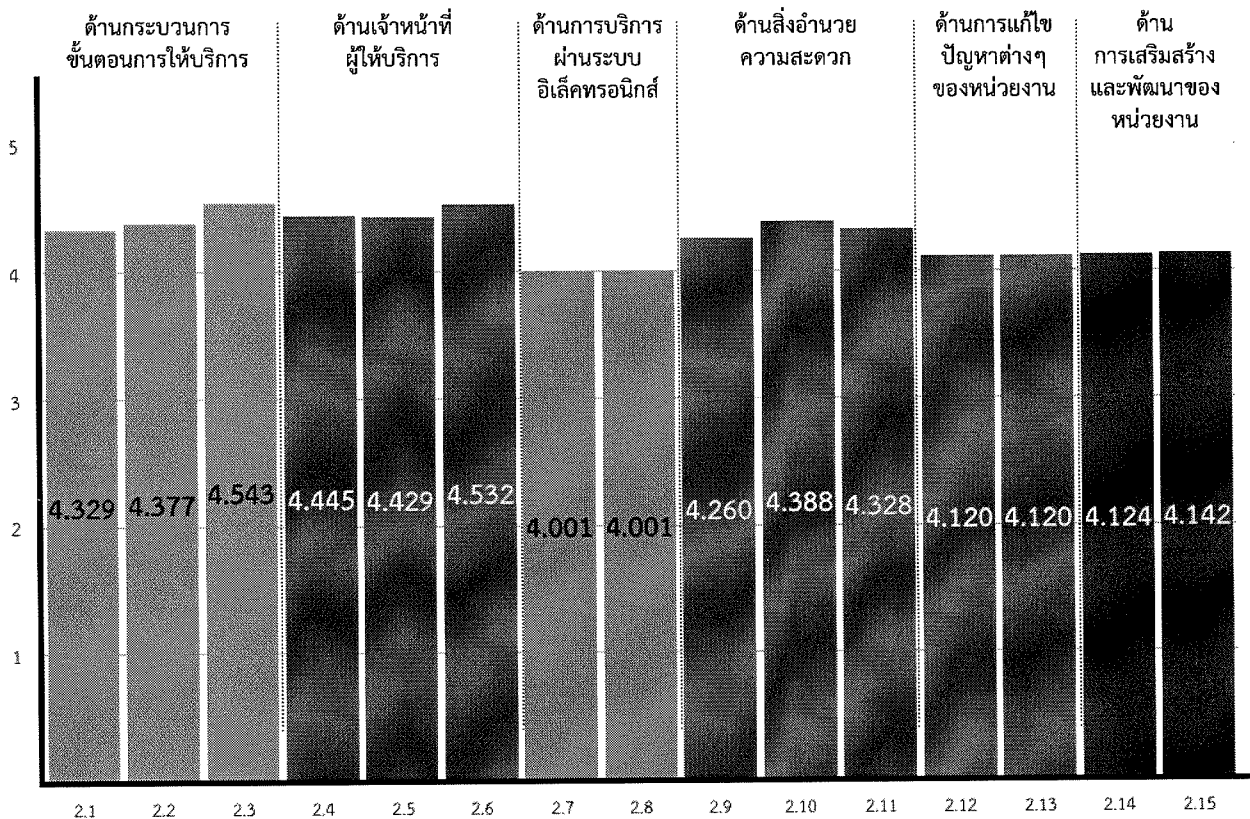
ผู้ตอบแบบสอบถาม		มาติดต่องานที่	
	จำนวน (คน)		จำนวน (คน)
ไม่ระบุ	6		
ฝ่ายปกครอง	34		
ฝ่ายทะเบียน	198		
ฝ่ายโยธา	-		
ฝ่ายการคลัง	-		
ฝ่ายรายได้	11		
ฝ่ายเทศกิจ	-		
ฝ่ายการศึกษา	-		
ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	-		
ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1		
ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	-		
อื่นๆ	-		

ระยะเวลาที่พักอาศัย		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	3	1.200
< 2 ปี	6	2.400
2-5 ปี	9	3.600
6-10 ปี	22	8.800
10 ปี >	210	84.000

ระยะเวลาที่ทำงาน		
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	59	23.600
< 2 ปี	4	1.600
2-5 ปี	22	8.800
6-10 ปี	34	13.600
10 ปี >	131	52.400

บทที่ 3

ระดับความพึงพอใจ (ผลคะแนน)



ภาพที่ 3.1 แผนภูมิแสดงคะแนนความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ได้รับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ 2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุด ส่วน ข้อ 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ 2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย ได้รับค่าความพึงพอใจเท่ากับ ข้อ 2.8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ 2.10 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุด ส่วน ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด

ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน

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

ด้านการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

ข้อ 2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่า ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ

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

คำถาม		ผลการสำรวจครั้งที่ 1	ผลการสำรวจครั้งที่ 2	เฉลี่ยสองครั้ง		ค่าเฉลี่ยรวมสำนักงานเขต		
				ระดับ	5 Scale	กลุ่มที่ 1	ส่วนต่าง	ร้อยละ
ด้านการบริการขั้นตอน การให้บริการ	2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.383	4.274	มากที่สุด	4.329	4.327	0.002	0.050
	2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.421	4.333	มากที่สุด	4.377	4.383	-0.006	-0.144
	2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.610	4.477	มากที่สุด	4.543	4.491	0.053	1.174
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	4.471	4.361	มากที่สุด	4.416	4.400	0.016	0.368
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	2.4 เจ้าหน้าที่มีอริยาบถสุภาพ เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	4.543	4.347	มากที่สุด	4.445	4.445	-0.000	-0.009
	2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย	4.508	4.350	มากที่สุด	4.429	4.445	-0.016	-0.357
	2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.587	4.477	มากที่สุด	4.532	4.491	0.040	0.901
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	4.546	4.391	มากที่สุด	4.469	4.461	0.008	0.181
ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงานมีความสะดวกในการค้นหา ข้อมูลและมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	3.888	4.115	มากที่สุด	4.001	4.124	-0.123	-2.981
	2.8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย	3.906	4.096	มากที่สุด	4.001	4.146	-0.145	-3.488
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	3.897	4.105	มากที่สุด	4.001	4.135	-0.134	-3.235
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.9 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	4.367	4.153	มากที่สุด	4.260	4.414	-0.154	-3.494
	2.10 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.490	4.287	มากที่สุด	4.388	4.472	-0.083	-1.865
	2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	4.358	4.298	มากที่สุด	4.328	4.406	-0.078	-1.780
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	4.405	4.246	มากที่สุด	4.325	4.431	-0.105	-2.378
ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน	2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	4.077	4.163	มากที่สุด	4.120	4.244	-0.124	-2.914
	2.13 ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.079	4.160	มากที่สุด	4.120	4.250	-0.131	-3.077
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	4.078	4.161	มากที่สุด	4.120	4.247	-0.127	-2.996
ด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน	2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ	4.089	4.160	มากที่สุด	4.124	4.228	-0.103	-2.447
	2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ	4.113	4.170	มากที่สุด	4.142	4.239	-0.098	-2.305
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	4.101	4.165	มากที่สุด	4.133	4.234	-0.101	-2.376
ค่าเฉลี่ย (คำถาม 1-15)		4.295	4.257	มากที่สุด	4.276	4.340	-0.064	-1.485

ตาราง 3.2 อันดับของคำถามตามระดับความพึงพอใจที่หน่วยงานและกลุ่ม ได้รับ

 มากที่สุด  น้อยที่สุด

ข้อความคำถาม		ระดับความพึงพอใจ		การจัดอันดับ		
		หน่วยงาน	กลุ่ม	หน่วยงาน	กลุ่ม	ต่างกัน
2.1	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.329	4.327	7	9	2
2.2	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.377	4.383	6	8	2
2.3	ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.543	4.491	1	2	1
2.4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	4.445	4.445	3	4	1
2.5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย	4.429	4.445	4	5	1
2.6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.532	4.491	2	1	(1)
2.7	เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	4.001	4.124	14	15	1
2.8	ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย	4.001	4.146	15	14	(1)
2.9	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	4.260	4.414	9	6	(3)
2.10	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.388	4.472	5	3	(2)
2.11	ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	4.328	4.406	8	7	(1)
2.12	มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	4.120	4.244	12	11	(1)
2.13	ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.120	4.250	13	10	(3)
2.14	มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ	4.124	4.228	11	13	2
2.15	มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ	4.142	4.239	10	12	2
ประเด็นคำถาม		ระดับความพึงพอใจ		การจัดอันดับ		
		หน่วยงาน	กลุ่ม	หน่วยงาน	กลุ่ม	ต่างกัน
1	กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (2.1-2.3)	4.416	4.400	2	3	1
2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (2.4-2.6)	4.469	4.461	1	1	0
3	การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (2.7-2.8)	4.001	4.135	6	6	0
4	สิ่งอำนวยความสะดวก (2.9-2.11)	4.325	4.431	3	2	(1)
5	การแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน (2.12-2.13)	4.120	4.247	5	4	(1)
6	กิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน (2.14-2.15)	4.133	4.234	4	5	1

บทที่ 4

บทวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

4.1 ระดับความพึงพอใจ

ในภาพรวม สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ได้รับความพึงพอใจจากผู้มารับบริการในระดับ **มากที่สุด** ที่คะแนนเฉลี่ยจากทุกคำถาม คิดเป็น **4.276** จากคะแนนเต็ม 5 ช่วงระดับคะแนน (Scale)

ประเด็นสำรวจที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ **4.469** คะแนน ส่วนข้อคำถามย่อยที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ **ข้อ 2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลังเสมอภาค** ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ **4.543** คะแนน

ประเด็นสำรวจที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ **ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์** ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ **4.001** คะแนน ส่วนข้อคำถามย่อยที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ **ข้อ 2.8 ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงานมีความถูกต้องครบถ้วนและทันสมัย** ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ **4.001** คะแนน

4.2 การวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็ง

การวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งทำโดยการนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ได้รับในการสำรวจทั้งสองครั้ง มาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของทุกสำนักงานเขตรวมกันหรือค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 ซึ่งอยู่ที่ 4.340 คะแนน พบว่าค่าความพึงพอใจของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่มีค่าต่ำกว่าอยู่ 0.064 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 1.485

จุดอ่อน ประเด็นสำรวจที่ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของทุกสำนักงานเขตรวมกันหรือค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 คือ **ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน และด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน** ส่วนข้อคำถามย่อยของแต่ละด้านที่ได้รับค่าความพึงพอใจในระดับไม่สูงนักเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของทุกสำนักงานเขตรวมกันหรือค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 คือ **ข้อ 2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ข้อ 2.4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่และอำนวยความสะดวก ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่นการตอบคำถามอธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย ข้อ 2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล ข้อ 2.8 ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาดสบาย ข้อ 2.10 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ข้อ 2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ ข้อ 2.12 การมีช่องทางรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย ข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ และข้อ 2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ**

จุดแข็ง ประเด็นสำรวจที่ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยของทุกสำนักงานเขตรวมกันหรือค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 คือ **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ส่วนข้อคำถามย่อยของแต่ละด้านที่ได้รับค่าความพึงพอใจในระดับสูงเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของทุกสำนักงานเขตรวมกันหรือค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 คือ **ข้อ 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ข้อ 2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลังเสมอภาค และข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลกำไรในทางมิชอบ**

4.3 การเปรียบเทียบอันดับประเด็นสำรวจและข้อคำถามย่อย

เมื่อนำทั้งประเด็นสำรวจและข้อคำถามย่อยมาจัดเรียงอันดับเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 จะพบว่า ประเด็นสำรวจที่มีอันดับต่ำกว่าอันดับของกลุ่มคือ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน** ส่วนข้อคำถามย่อยที่มีอันดับต่ำกว่าอันดับของกลุ่มคือข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลกำไรในทางมิชอบ ข้อ 2.8 ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาดสบาย ข้อ 2.10 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ข้อ 2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ ข้อ 2.12 การมีช่องทางรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย และข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

ประเด็นสำรวจที่มีอันดับสูงกว่าหรือเท่ากับอันดับของกลุ่มคือ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน** ส่วนข้อคำถามย่อยที่มีอันดับสูงกว่าหรือเท่ากับอันดับของกลุ่มคือ ข้อ 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ข้อ 2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ข้อ 2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลังเสมอภาค ข้อ 2.4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่และอำนวยความสะดวก ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่นการตอบคำถามอธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย ข้อ 2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ และข้อ 2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ

4.4 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ควรมีมาตรการหรือแผนปฏิบัติการที่มุ่งเน้นไปยังข้อที่เป็นจุดอ่อน หรือข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม โดยเฉพาะข้อที่ต่ำกว่าร้อยละ 5 (ถ้ามี) และข้อที่มีอันดับต่ำกว่าอันดับของกลุ่มมากกว่าสองอันดับ ได้แก่

ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาดสบาย

ข้อ 2.10 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

ข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว