

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สำนักงานเขตบางกอกใหญ่
ครั้งที่ 2

เสนอ
กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



GSSSED

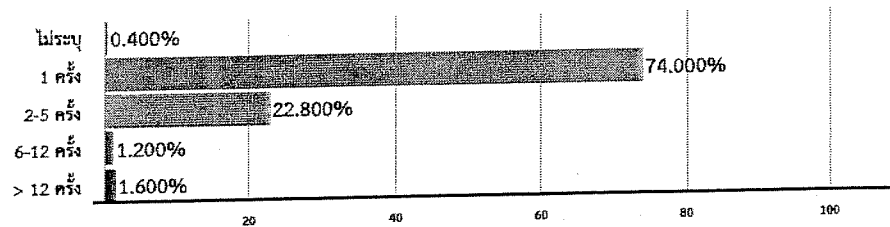
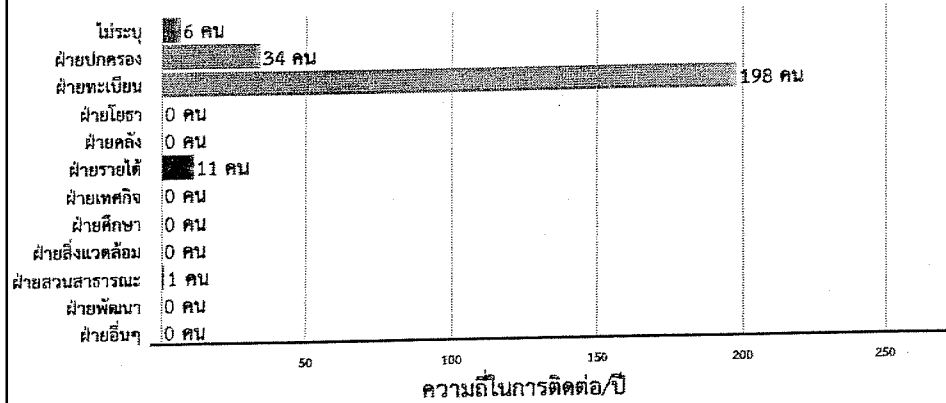
ตาราง 1.2 การจัดสรรจำนวนตัวอย่างสำหรับสำนักงานเขต

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

ตาราง 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

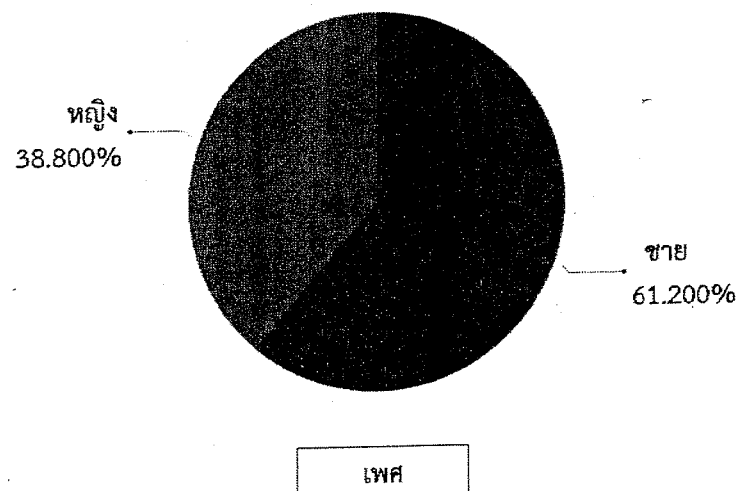
เพศ			ระดับการศึกษา			ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อกันที่		
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ		จำนวน (คน)	
ไม่ระบุ	-	-	ไม่ระบุ	2	0.800	ไม่ระบุ	6	
ชาย	153	61.200	ไม่ได้ศึกษา	-	-	ฝ่ายปกครอง	34	
หญิง	97	38.800	ประถมศึกษา	15	6.000	ฝ่ายทะเบียน	198	
อายุ			มัธยมต้น	20	8.000	ฝ่ายโยธา	-	
	จำนวน	ร้อยละ	มัธยมปลาย / ปวช.	48	19.200	ฝ่ายการคลัง	-	
ไม่ระบุ	1	0.400	ปวส. / อนุปริญญา	49	19.600	ฝ่ายรายได้	11	
> 14	-	-	ปริญญาตรี	105	42.000	ฝ่ายเทคนิค	-	
> 18	8	3.200	สูงกว่าปริญญาตรี	11	4.400	ฝ่ายการศึกษา	-	
18-29	63	25.200	อื่นๆ	-	-	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	-	
30-39	52	20.800	ความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการต่อปี			ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1	
40-49	69	27.600		จำนวน	ร้อยละ	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	-	
50-59	45	18.000	ไม่ระบุ	1	0.400	อื่นๆ	-	
60-69	10	4.000	1 ครั้ง	185	74.000			
70-79	2	0.800	2-5 ครั้ง	57	22.800			
80 >	-	-	6-12 ครั้ง	3	1.200			
อาชีพ			>12 ครั้ง	4	1.600			
	จำนวน	ร้อยละ	ผู้ตอบแบบสอบถามพักอาศัยในเขต			ระยะเวลาที่พักอาศัย		
ไม่ระบุ	2	0.800		จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ
ว่างงาน/รองาน	7	2.800	ไม่ระบุ	3	1.200	ไม่ระบุ	3	1.200
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	47	18.800	กรุงเทพมหานคร	244	97.600	< 2 ปี	6	2.400
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	12.800	ปริมณฑล	1	0.400	2-5 ปี	9	3.600
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	44	17.600	จังหวัดอื่น	2	0.800	6-10 ปี	22	8.800
นักเรียน/นักศึกษา	41	16.400	ต่างประเทศ	-	-	10 ปี >	210	84.000
วิชาชีพ (หมอ, พยาบาล)	4	1.600	ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในเขต			ระยะเวลาที่ทำงาน		
เกษียณ	10	4.000		จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	9	3.600	ไม่ระบุ	48	19.200	ไม่ระบุ	59	23.600
รับจ้างทั่วไป	48	19.200	กรุงเทพมหานคร	200	80.000	< 2 ปี	4	1.600
เกษตรกร	1	0.400	ปริมณฑล	-	-	2-5 ปี	22	8.800
อื่นๆ	5	2.000	จังหวัดอื่น	2	0.800	6-10 ปี	34	13.600
			ต่างประเทศ	-	-	10 ปี >	131	52.400

ท่านมาติดต่อสำนักงานเขตใน ครั้งนี้/ครั้งสุดท้าย กับฝ่ายใด



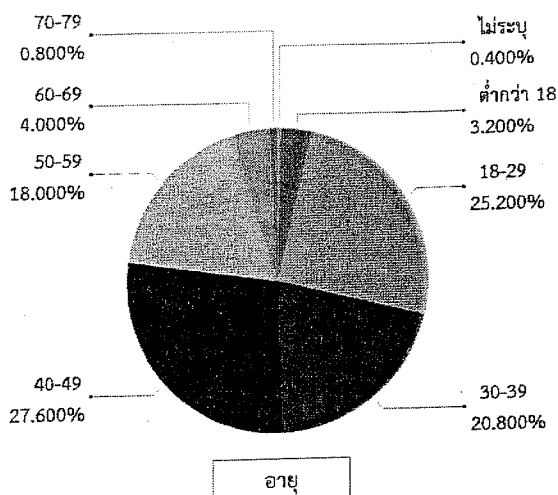
ภาพที่ 2.1 แผนภูมิแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านหน่วยงานและความถี่ที่ติดต่อ

ในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลจากผู้ที่มาติดต่อฝ่ายทะเบียน รองลงมาคือผู้มาติดต่อฝ่ายปกครอง และฝ่ายรายได้ ซึ่งส่วนใหญ่มารับบริการที่สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ 1 ครั้งต่อปี

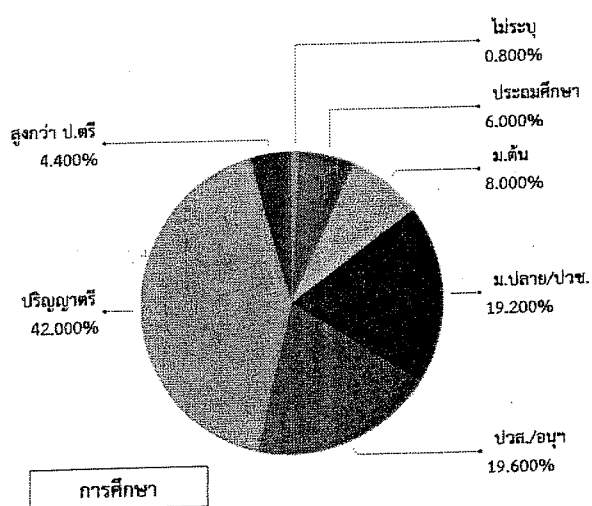


ภาพที่ 2.2 แผนภูมิแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

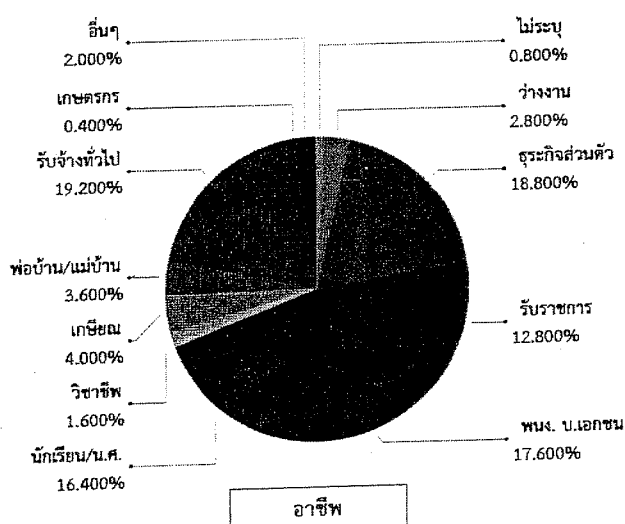
ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชาย ร้อยละ 61.200 และเป็นหญิง ร้อยละ 38.800 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.600 รองลงมาคือช่วงอายุ 18-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.200 และช่วงอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.800



ภาพที่ 2.3 แผนภูมิแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ



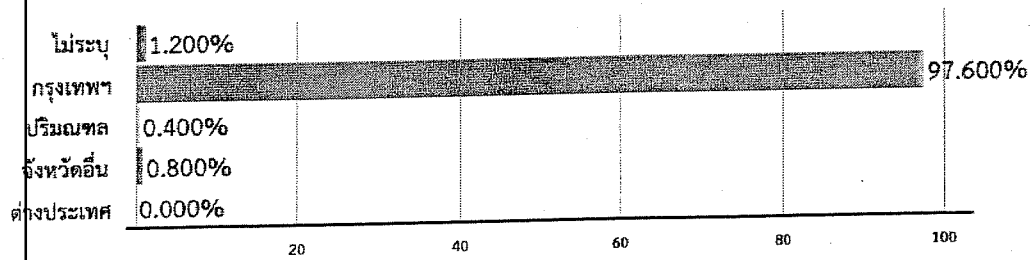
ภาพที่ 2.4 แผนภูมิแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา



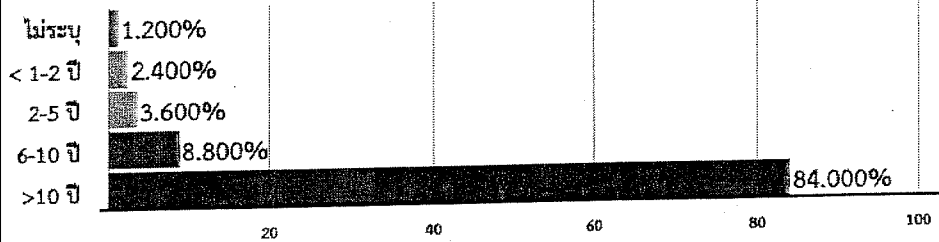
ภาพที่ 2.5 แผนภูมิแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.000 รองลงมาคือผู้จบการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงหรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 19.600 และมีมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 19.200 โดยประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 19.200 รองลงมาคือทำธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 18.800 และพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 17.600

พักอาศัยในเขต

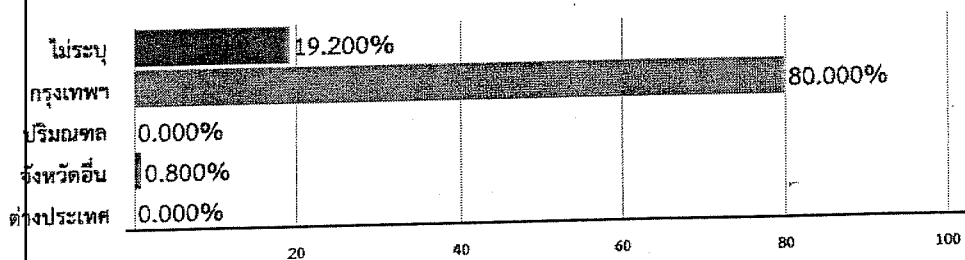


ระยะเวลาพักอาศัย

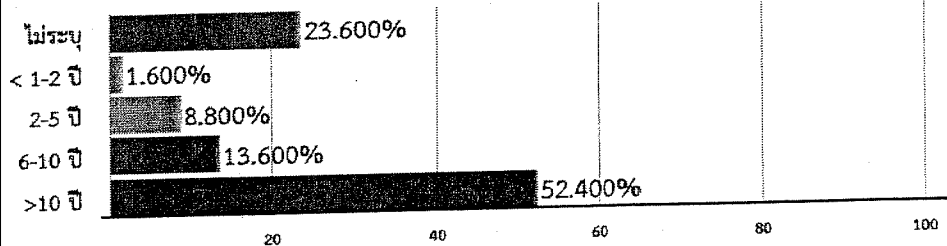


ภาพที่ 2.6 แผนภูมิแสดงเขตและระยะเวลาการอยู่อาศัย

ทำงานในเขต



ระยะเวลาทำงาน

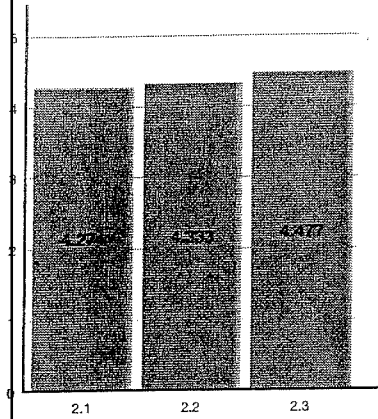


ภาพที่ 2.7 แผนภูมิแสดงเขตและระยะเวลาของการทำงาน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้มีที่พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยอยู่อาศัยมาเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี และมีสถานที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มาเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี

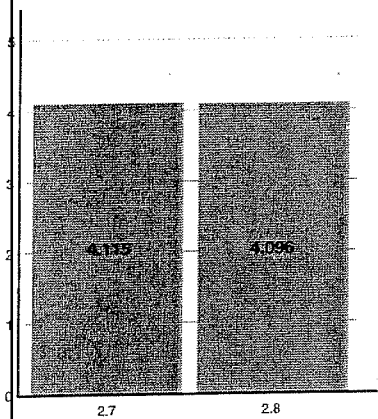
ตาราง 2.2 ผลสำรวจความพึงพอใจและผลเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ประเด็นสำรวจ	คำถาม	ผลความพึงพอใจ		ค่าเฉลี่ยรวมสำนักงานเขต		
		ระดับ	5 Scale	(กลุ่มที่ 1)	ส่วนต่าง	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	มากที่สุด	4.274	4.324	-0.050	-1.147
	2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	มากที่สุด	4.333	4.385	-0.052	-1.176
	2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	มากที่สุด	4.477	4.479	-0.003	-0.057
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	มากที่สุด	4.361	4.396	-0.035	-0.787
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.4 เจ้าหน้าที่มีอริยาไศยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	4.347	4.426	-0.080	-1.801
	2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย	มากที่สุด	4.350	4.436	-0.086	-1.940
	2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	มากที่สุด	4.477	4.476	0.001	0.021
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	มากที่สุด	4.391	4.446	-0.055	-1.236
ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงานมีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	มากที่สุด	4.115	4.108	0.006	0.158
	2.8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงานมีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย	มากที่สุด	4.096	4.129	-0.033	-0.795
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	มากที่สุด	4.105	4.119	-0.013	-0.320
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.9 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	มากที่สุด	4.153	4.414	-0.260	-5.895
	2.10 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	มากที่สุด	4.287	4.468	-0.181	-4.061
	2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	มากที่สุด	4.298	4.396	-0.098	-2.229
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	มากที่สุด	4.246	4.426	-0.180	-4.064
ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน	2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	มากที่สุด	4.163	4.236	-0.073	-1.729
	2.13 ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	มากที่สุด	4.160	4.242	-0.083	-1.951
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	มากที่สุด	4.161	4.239	-0.078	-1.840
ด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน	2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ	มากที่สุด	4.160	4.216	-0.056	-1.324
	2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ	มากที่สุด	4.170	4.219	-0.049	-1.164
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	มากที่สุด	4.165	4.217	-0.052	-1.244
ค่าเฉลี่ย (คำถาม 2.1-2.15)		มากที่สุด	4.257	4.330	-0.073	-1.687



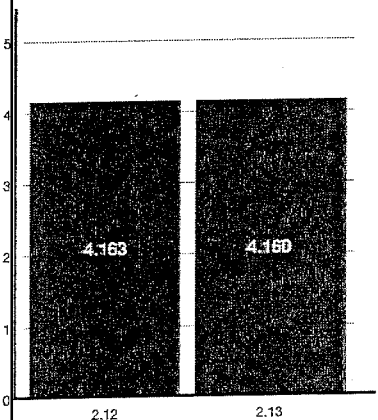
ภาพที่ 2.8 แผนภูมิแสดงคะแนนด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ ที่ได้รับ

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



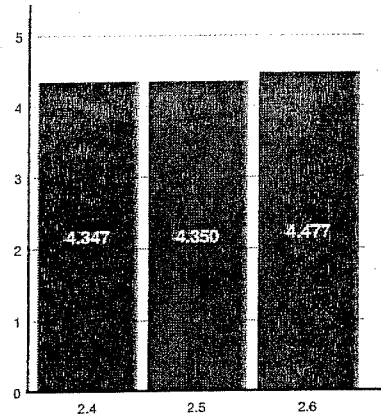
ภาพที่ 2.10 แผนภูมิแสดงคะแนนด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้รับ

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



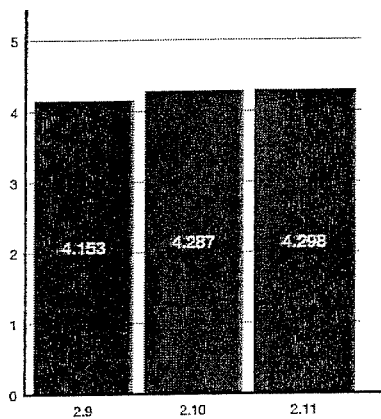
ภาพที่ 2.12 แผนภูมิแสดงคะแนนด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน ที่ได้รับ

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



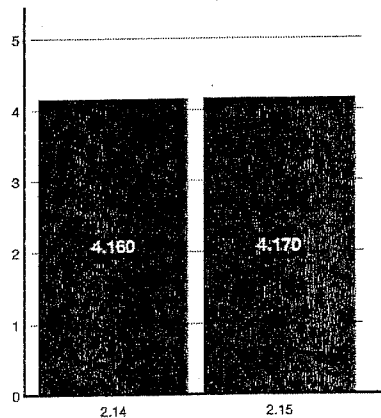
ภาพที่ 2.9 แผนภูมิแสดงคะแนนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้รับ

ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุด ส่วน ข้อ 2.4 เจ้าหน้าที่มีอริยาคัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด



ภาพที่ 2.11 แผนภูมิแสดงคะแนนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้รับ

ข้อ 2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม) ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุด ส่วน ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด



ภาพที่ 2.13 แผนภูมิแสดงคะแนนด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนา ของหน่วยงาน ที่ได้รับ

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

บทที่ 3

บทวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

3.1 ระดับความพึงพอใจ

ในภาพรวม สำนักเขตบางกอกใหญ่ได้รับความพึงพอใจจากผู้มารับบริการในระดับ มากที่สุด ที่คะแนนเฉลี่ยจากทุกคำถาม คิดเป็น 4.257 จากคะแนนเต็ม 5 ช่วงระดับคะแนน (Scale)

ประเด็นสำรวจที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.391 คะแนน ส่วนข้อคำถามย่อยที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลกำไรในทางมิชอบ ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.477 คะแนน

ประเด็นสำรวจที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.105 คะแนน ส่วนข้อคำถามย่อยที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อ 2.8 ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.096 คะแนน

3.2 การเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยกลุ่ม

เมื่อนำค่าความพึงพอใจที่สำนักเขตบางกอกใหญ่ได้รับในการสำรวจครั้งนี้มาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของทุกสำนักงานเขตรวมกันหรือค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 ซึ่งอยู่ที่ 4.330 คะแนน พบว่า ค่าความพึงพอใจของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่มีค่าต่ำกว่าอยู่ 0.073 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 1.687

ประเด็นสำรวจที่ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของทุกสำนักงานเขตรวมกันหรือค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน และด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน ส่วนข้อคำถามย่อยของแต่ละด้านที่ได้รับค่าความพึงพอใจในระดับไม่สูงนักเมื่อเทียบกับเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของทุกสำนักงานเขตรวมกันหรือค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 คือ ข้อ 2.1 ขั้นตอนบริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ข้อ 2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ข้อ 2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ข้อ 2.4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย ข้อ 2.8 ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะดวกสบาย ข้อ 2.10 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ข้อ 2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม) ข้อ 2.12 การมีช่องทางรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ที่หลากหลาย ข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ และข้อ 2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ

ทั้งนี้ ข้อคำถามย่อยของแต่ละด้านที่ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 5 คือ ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะดวกสบาย

ข้อคำถามย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับสูงเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของทุกสำนักงานเขตรวมกันหรือค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 คือ ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลกำไรในทางมิชอบ และข้อ 2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล

3.3 ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด

— ไม่มี —

ภาคผนวก ก

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ช่วงระดับคะแนน 5, 6, ร้อยละ)

	คำถาม	จำนวนที่ตอบ	คะแนนได้รับ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ในช่วงระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ในช่วงระดับคะแนน	ร้อยละ	ค่าประเมินได้เฉลี่ยที่ ช่วงระดับคะแนน
2.1	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	248	1272	5.129	4.274	85.484	มากที่สุด
2.2	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	250	1300	5.200	4.333	86.667	มากที่สุด
2.3	ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	250	1343	5.372	4.477	89.533	มากที่สุด
2.4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	250	1304	5.216	4.347	86.933	มากที่สุด
2.5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย	250	1305	5.220	4.350	87.000	มากที่สุด
2.6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ	247	1327	5.372	4.477	89.541	มากที่สุด
2.7	เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	177	874	4.938	4.115	82.298	มากที่สุด
2.8	ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความ ถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย	177	870	4.915	4.096	81.921	มากที่สุด
2.9	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	250	1246	4.984	4.153	83.067	มากที่สุด
2.10	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบ เรียบร้อย	250	1286	5.144	4.287	85.733	มากที่สุด
2.11	ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	248	1279	5.157	4.298	85.954	มากที่สุด
2.12	มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ที่หลากหลาย	240	1199	4.996	4.163	83.264	มากที่สุด
2.13	ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	239	1193	4.992	4.160	83.194	มากที่สุด
2.14	มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้ บริการอยู่เสมอ	239	1193	4.992	4.160	83.194	มากที่สุด
2.15	มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่เสมอ	225	1126	5.004	4.170	83.407	มากที่สุด
	เฉลี่ย				4.257	←	มากที่สุด

ภาคผนวก ข
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (จำนวน)

	คำถาม	ไม่ตอบ	1	2	3	4	5	6
2.1	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2	0	2	2	27	148	69
2.2	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	0	0	3	1	19	147	80
2.3	ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0	0	2	0	12	125	111
2.4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	0	0	2	2	19	144	83
2.5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย	0	0	2	2	18	145	83
2.6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	3	1	1	1	12	119	113
2.7	เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงานมีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	73	0	0	7	34	99	37
2.8	ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย	73	0	2	7	35	93	40
2.9	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	0	1	2	6	48	127	66
2.10	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	0	0	2	0	32	142	74
2.11	ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	2	0	3	4	21	143	77
2.12	มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	10	1	0	4	38	148	49
2.13	ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	11	1	0	3	40	147	48
2.14	มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ	11	0	0	2	35	165	37
2.15	มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ	25	0	0	4	35	142	44

ภาคผนวก ค
ตัวอย่างแบบสอบถามประเภท D

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปี 2561
ดำเนินงานโดย กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ร่วมกับ
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

แบบสอบถามประเภท D
เลขที่

ส่วนที่ 1 : ท่านมาติดต่อสำนักงานเขตในครั้งนี้/ครั้งสุดท้าย กับฝ่ายใด

- ☐ ฝ่ายปกครอง (1) ☐ ฝ่ายทะเบียน (2) ☐ ฝ่ายโยธา (3)
☐ ฝ่ายการคลัง (4) ☐ ฝ่ายรายได้ (5) ☐ ฝ่ายเทศกิจ (6)
☐ ฝ่ายการศึกษา (7) ☐ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (8)
☐ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ (9) ☐ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10)
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ) (11)

ส่วนที่ 2 : ในการบริการครั้งนี้/ครั้งสุดท้าย ท่านมีความพึงพอใจต่อสำนักงานเขตอย่างไร		น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด
ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		1	2	3	4	5	6
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
2	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ						
3	ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		1	2	3	4	5	6
4	เจ้าหน้าที่มีอรรถาธิบายสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก						
5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย						
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ						
ความพึงพอใจในการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์		1	2	3	4	5	6
7	เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย						
8	ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย						
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		1	2	3	4	5	6
9	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย						
10	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย						
11	ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)						
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน		1	2	3	4	5	6
12	มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ที่หลากหลาย						
13	ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว						

D		ส่วนที่ 2 : ในการบริการครั้งนี้/ครั้งล่าสุด ท่านมีความพึงพอใจต่อสำนักงานเขตอย่างไร	น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด
		ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน	1	2	3	4	5	6
14		มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ						
15		มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่เสมอ						

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1 เพศ ☐ ชาย (1) ☐ หญิง (2)

3.2 อายุ ปี

3.3 ถ้าท่านเป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ กรุงเทพมหานคร ท่านสังกัดหน่วยงาน

3.4 ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ไม่ได้ศึกษา (1) ☐ ประถมศึกษา (2)

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น (3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. (4) ☐ ปวส. / อนุปริญญา (5)

☐ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี (7) ☐ อื่นๆ (ระบุ) (8)

3.5 อาชีพหลักของผู้ให้สัมภาษณ์ ☐ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน (1) ☐ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (2)

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

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

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

3.6 ความถี่ในการติดต่อหน่วยงาน ที่ท่านกำลังติดต่ออยู่ขณะนี้ ต่อปี

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

3.7 ที่พักอาศัยของท่านอยู่ในเขต

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

3.9 ที่ทำงานปัจจุบันของท่านอยู่ในเขต

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

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....