

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักงานเขตบางกอกใหญ่
ครั้งที่ 2

เสนอ
กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



GSSSED

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1	บทนำ
1.1	ความเป็นมา
1.2	วัตถุประสงค์
1.3	กรอบแนวคิดและขอบเขตการดำเนินโครงการ
1.4	รหัสและสัญลักษณ์ประจำหน่วยงาน
1.5	กลุ่มตัวอย่าง
1.6	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
1.7	แบบสอบถาม
1.8	วิธีการสำรวจ
1.9	ช่วงระดับคะแนน
1.10	การประมวลผลข้อมูล
1.11	การวิเคราะห์ข้อมูล
บทที่ 2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตบางกอกใหญ่
2.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2.2	ประเด็นสำรวจและคำถามหลัก
2.3	ประเด็นสำรวจด้านพันธกิจและภารกิจของสำนักงานเขต
บทที่ 3	บทวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตบางกอกใหญ่
3.1	การวิเคราะห์ตามเกณฑ์
3.2	การวิเคราะห์ตามค่าเฉลี่ยกลุ่ม
3.3	ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม
ภาคผนวก	
ก	ผลการสำรวจความพึงพอใจ (จำนวนนับ)
ข	การเปรียบเทียบช่วงระดับคะแนน 5 Scale, 6 Scale, และร้อยละ (100 Scale)
ค	ตัวอย่างแบบสอบถาม

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	คำถามที่ใช้วัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขต	7
1.2	นิยามความหมายของคะแนน	9
1.3	เกณฑ์การจัดอันดับผลความพึงพอใจ	9
1.4	การจัดกลุ่มหน่วยงานเพื่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลความพึงพอใจ	12
2.1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ในประเด็นสำรวจและข้อคำถามหลัก	16
2.2	ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านพันธกิจและภารกิจของสำนักงานเขต	20
3.1	เปรียบเทียบผลความพึงพอใจของ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ รายประเด็นสำรวจ	21
3.2	ค่าเฉลี่ยกลุ่มหน่วยงาน	22
3.3	เปรียบเทียบผลความพึงพอใจของ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ กับค่าเฉลี่ยกลุ่ม	23
3.4	สรุปจำนวนข้อคำถามที่สูงหรือต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม	23

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1.1	ตัวอย่างลิงค์และรหัสคิวอาร์เพื่อการเข้าถึงแบบสอบถามออนไลน์	8
1.2	ตัวอย่างแบบสอบถามออนไลน์	8
2.1	ลักษณะของกลุ่มประชากร (เพศ) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
2.2	ลักษณะของกลุ่มประชากร (อายุ) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
2.3	ลักษณะของกลุ่มประชากร (การศึกษา) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
2.4	ลักษณะของกลุ่มประชากร (อาชีพ) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
2.5	ความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อสำนักงานเขตต่อปี	15
2.6	ฝ่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาติดต่อ	15
2.7	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	17
2.8	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	17
2.9	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	18
2.10	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	18
2.11	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของสำนักงานเขต	19
2.12	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและและพัฒนาสำนักงานเขต	19
2.13	ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านพันธกิจและภารกิจของสำนักงานเขต	20

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

การตรวจราชการเป็นเครื่องมือสำคัญที่สนับสนุนการบริหารราชการกรุงเทพมหานครในการติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของหน่วยงาน โดย “ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร” มีอำนาจหน้าที่การตรวจราชการ ตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2553 ซึ่งกำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจราชการให้ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ศึกษา วิเคราะห์ ประเมินผล และนำเสนอรายงานต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานครเพื่อนำข้อเสนอแนะจากรายงานการตรวจราชการดังกล่าวมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ดังนั้น กองงานผู้ตรวจราชการ ในฐานะผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกการตรวจราชการให้แก่ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) เป็นผู้ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร (ผู้สำรวจฯ) ภายใต้กรอบคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อรับทราบระดับความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ครอบคลุมทั้ง 77 หน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร และนำผลสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้รับบริการมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานครเพิ่มมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจ และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ครอบคลุมทั้ง 77 หน่วยงาน

1.2.2 เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยวิเคราะห์จุดอ่อน/จุดแข็ง นำมากำหนดนโยบายในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.3 กรอบแนวคิดและขอบเขตการดำเนินโครงการ

คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กำหนดแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการในมิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ 6 ประเด็นสำรวจ คือ 1.) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2.) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3.) ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 4.) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5.) ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน 6.) ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน โดยให้ทำการสำรวจจำนวน 2 ครั้ง และนำผลคะแนนที่ได้มาหารเฉลี่ย แสดงผลเป็น 5 ช่วงระดับคะแนน (Scale) ทศนิยม 3 ตำแหน่ง

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ในฐานะผู้สำรวจฯ ใช้แนวทางนี้เป็นกรอบในการดำเนินงาน โดยการออกแบบแบบสอบถามที่ยึดตาม 6 ประเด็นสำรวจนี้เป็นโครงสร้างหลัก และเพิ่มคำถามเฉพาะหน่วยงานที่ออกแบบจากพันธกิจและภารกิจของแต่ละหน่วยงาน โดยถือเป็นประเด็นสำรวจที่ 7 การสำรวจดำเนินการทั้งหมด 2 ครั้ง ครั้งแรกในเดือนมกราคม 2562 และครั้งที่สองในเดือนมิถุนายน 2562 แต่ละครั้งจะรายงานผลการสำรวจนำเสนอต่อผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร สุดท้ายนำเสนอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจโดยนำผลการสำรวจทั้งสองครั้งมาหารเฉลี่ย การนำเสนอผลการสำรวจทุกครั้งจะแสดงผลในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนนและใช้ทศนิยม 3 ตำแหน่ง

1.4 รหัสและสัญลักษณ์ประจำหน่วยงาน

เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการสำรวจ การจัดเก็บ และการประมวลผลข้อมูล ผู้สำรวจฯ ได้กำหนดรหัสประจำหน่วยงานเป็นสัญลักษณ์ที่นำมาใช้ในโครงการนี้ได้แก่

สำนักงานเขต

D01 สำนักงานเขตคลองสาน

D03 สำนักงานเขตคันนายาว

D05 สำนักงานเขตจอมทอง

D07 สำนักงานเขตดินแดง

D09 สำนักงานเขตตลิ่งชัน

D11 สำนักงานเขตทุ่งครุ

D13 สำนักงานเขตบางกอกน้อย

D15 สำนักงานเขตบางกะปิ

D17 สำนักงานเขตบางเขน

D19 สำนักงานเขตบางแค

D21 สำนักงานเขตบางนา

D23 สำนักงานเขตบางพลัด

D02 สำนักงานเขตคลองสามวา

D04 สำนักงานเขตจตุจักร

D06 สำนักงานเขตดอนเมือง

D08 สำนักงานเขตดุสิต

D10 สำนักงานเขตทวีวัฒนา

D12 สำนักงานเขตธนบุรี

D14 สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

D16 สำนักงานเขตบางขุนเทียน

D18 สำนักงานเขตบางคอแหลม

D20 สำนักงานเขตบางซื่อ

D22 สำนักงานเขตบางบอน

D24 สำนักงานเขตบางรัก

D25 สำนักงานเขตบึงกุ่ม
D27 สำนักงานเขตประเวศ
D29 สำนักงานเขตพญาไท
D31 สำนักงานเขตพระนคร
D33 สำนักงานเขตมีนบุรี
D35 สำนักงานเขตราชเทวี
D37 สำนักงานเขตลาดกระบัง
D39 สำนักงานเขตวังทองหลาง
D41 สำนักงานเขตสวนหลวง
D43 สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์
D45 สำนักงานเขตสายไหม
D47 สำนักงานเขตหนองจอก
D49 สำนักงานเขตห้วยขวาง

D26 สำนักงานเขตปทุมวัน
D28 สำนักงานเขตเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย
D30 สำนักงานเขตพระโขนง
D32 สำนักงานเขตภาษีเจริญ
D34 สำนักงานเขตยานนาวา
D36 สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ
D38 สำนักงานเขตลาดพร้าว
D40 สำนักงานเขตวัฒนา
D42 สำนักงานเขตสะพานสูง
D44 สำนักงานเขตสาทร
D46 สำนักงานเขตหนองแขม
D48 สำนักงานเขตหลักสี่
D50 สำนักงานเขตคลองเตย

สำนักและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

U01 สำนักการคลัง
U02 สำนักงานประมาณกรุงเทพมหานคร
U03 สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
U04 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ
กรุงเทพมหานคร
U05 สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร
U06 สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการ
กรุงเทพมหานคร
U07 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
U08 สำนักงานกฎหมายและคดี
U09 สำนักงานปกครองและทะเบียน
U10 สำนักงานตรวจสอบภายใน
U11 สำนักงานการเจ้าหน้าที่
U12 สำนักงานการต่างประเทศ
U13 สำนักงานประชาสัมพันธ์

U14 กองงานผู้ตรวจราชการ
U15 สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร
U16 สำนักการศึกษา
U17 สำนักการจราจรและขนส่ง
U18 สำนักการโยธา
U19 สำนักการระบายน้ำ
U20 สำนักเทศกิจ
U21 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
U22 สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง
U23 สำนักพัฒนาสังคม
U24 สำนักสิ่งแวดล้อม
U25 สำนักการแพทย์
U26 สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว
U27 สำนักอนามัย

การจำแนกประเภทของหน่วยงานตามลักษณะของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

หน่วยงานหลัก (Line)

D01-50 สำนักงานเขตทั้ง 50 เขต

U25 สำนักงานการแพทย์

U21 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

หน่วยงานสนับสนุน (Staff)

U02 สำนักงานประมาณกรุงเทพมหานคร

U10 สำนักงานตรวจสอบภายใน

U03 สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

U11 สำนักงานการเจ้าหน้าที่

U04 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ

U12 สำนักงานการต่างประเทศ

กรุงเทพมหานคร

U13 สำนักงานประชาสัมพันธ์

U05 สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร

U14 กองงานผู้ตรวจราชการ

U06 สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการ

U15 สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานคร

U16 สำนักงานการศึกษา

U07 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

U22 สำนักงานวางแผนและพัฒนาเมือง

U08 สำนักงานกฎหมายและคดี

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานผสมผสานทั้งสองลักษณะ (Line & Staff)

U01 สำนักงานคลัง

U20 สำนักเทศกิจ

U09 สำนักงานปกครองและทะเบียน

U23 สำนักพัฒนาสังคม

U17 สำนักงานการจราจรและขนส่ง

U24 สำนักสิ่งแวดล้อม

U18 สำนักงานโยธา

U26 สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

U19 สำนักงานระบายน้ำ

U27 สำนักอนามัย

(การตั้งรหัสหน่วยงานใช้ “D” ย่อมาจากคำว่า “District” และ “U” ย่อมาจากคำว่า “Unit” เรียงลำดับตัวเลข ตั้งแต่ 1-50 สำหรับสำนักงานเขต และ 1-27 สำหรับสำนักและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร)

1.5 กลุ่มตัวอย่าง

คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้ให้คำจำกัดความของ “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงาน กรุงเทพมหานคร” หมายถึง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือ บุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานนั้นๆ ให้บริการ” จากคำจำกัดความนี้ กลุ่มตัวอย่าง หรือ กลุ่มเป้าหมาย ที่ผู้สำรวจจะเก็บข้อมูลความพึงพอใจคือ

- ประชาชนทั่วไป
- ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร (หมายรวมถึง ข้าราชการการเมือง ด้วย)

1.6 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนแบบสอบถามได้ถูกกำหนดไว้ที่ 250 ชุด/หน่วยงาน/ครั้งการสำรวจ ทำการสำรวจจำนวน 2 ครั้ง จำนวน 77 หน่วยงาน รวมทั้งหมด 19,250 ชุด/ครั้งการสำรวจ หรือ 38,500 ชุด สำหรับทั้งโครงการ

สำหรับการสำรวจครั้งที่ 1 มีแบบสอบถามทั้งหมด 19,250 ชุด ได้ถูกแบ่งจัดสรรไปยังกลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชาชนทั่วไปจำนวน 14,392 ชุด และข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานครจำนวน 4,858 ชุด

1.7 แบบสอบถาม

1.7.1 รหัสและประเภทของแบบสอบถาม แบบสอบถามที่นำมาใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ (ภาคผนวก ค.) มีทั้งหมด 40 ประเภท (Versions หรือ Editions) แบ่งออกตามหน้าที่และภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่แตกต่างกัน และกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช่กลุ่มเดียวกัน สำหรับหน่วยงานที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นประชาชนทั่วไป หรือ ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง รหัสประเภทแบบสอบถามใช้ตามรหัสของหน่วยงาน ส่วนหน่วยงานที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นทั้งประชาชนทั่วไปและข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร รหัสประเภทแบบสอบถามใช้ตามรหัสของหน่วยงานตามด้วย (-1) สำหรับกลุ่มข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร และ (-2) สำหรับประชาชนทั่วไป แบบสอบถามทุก Edition ยึดถือประเด็นสำรวจหลักทั้ง 6 ด้านเป็นโครงสร้าง และมีคำถามที่ยึดตามพันธกิจและภารกิจของแต่ละหน่วยงานแยกส่วนต่างหากเป็นเสมือนประเด็นสำรวจที่ 7

- กลุ่มที่ 1 สำนักงานเขต มีกลุ่มเป้าหมายเป็นประชาชนทั่วไป ใช้แบบสอบถาม Edition เดียว คือ D
- กลุ่มที่ 2 สำนักและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถาม 13 Editions ได้แก่ U01 / U02 / U03 / U04 / U05 / U06 / U07 / U08 / U10 / U11 / U14 / U15 / U16
- กลุ่มที่ 3 สำนักและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นทั้งข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานครและประชาชนทั่วไป ใช้แบบสอบถาม 26 Editions ได้แก่ U09-1 / U09-2 / U12-1 / U12-2 / U13-1 / U13-2 / U17-1 / U17-2 / U18-1 / U18-2 / U19-1 / U19-2 / U20-1 / U20-2 / U21-1 / U21-2 / U22-1 / U22-2 / U23-1 / U23-2 / U24-1 / U24-2 / U25 / U26-1 / U26-2 / U27

1.7.2 ส่วนประกอบของแบบสอบถาม แบบสอบถาม (ภาคผนวก ค) ทุก Edition มีโครงสร้างเดียวกัน แบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1 ฝ่าย/กลุ่มงาน/กอง ของหน่วยงาน
- ส่วนที่ 2 คำถามเพื่อการสำรวจความพึงพอใจ (รายละเอียดในตารางที่ 1.1) มีทั้งหมด 20-23 คำถาม จัดหมวดหมู่ตามประเด็นสำรวจหลัก 6 ด้านๆละ 3 คำถามเท่าๆกันในทุก Edition รวม 18 คำถาม ส่วนคำถามที่เกี่ยวกับพันธกิจและภารกิจของหน่วยงาน แยกส่วนไว้ต่างหากเป็นประเด็นสำรวจที่ 7 ซึ่งในแต่ละ Edition มี 2-5 คำถาม ในแต่ละคำถามผู้ตอบแบบสอบถามจะให้คะแนนความพึงพอใจ 1-6 ระดับ และยังมีช่องให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แสดงความเห็น (N/A) และให้ความเห็นเพิ่มเติมในลักษณะปลายเปิดแบบสั้นๆ
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและการติดต่อกับหน่วยงาน มีทั้งหมด 5 คำถาม ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และความถี่ในการติดต่อกับหน่วยงาน
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ (คำถามปลายเปิด)

1.8 วิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผู้สำรวจฯ ใช้วิธีการสำรวจ 3 วิธี ดังนี้

1.8.1 การสำรวจ ณ สถานที่ (On-site Survey) เป็นวิธีการสำรวจที่ผู้สำรวจฯ พบผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มเป้าหมายโดยตรง ณ สถานที่ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามสะดวกในการให้ข้อมูล แบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบพิมพ์บนกระดาษ (Printed-on-paper Questionnaire) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบด้วยตนเองหรือผู้สำรวจฯ อ่านทีละคำถามและบันทึกคำตอบที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม

1.8.2 การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Phone Interview) เป็นวิธีการสำรวจที่ผู้สำรวจฯ สัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามทางโทรศัพท์ ใช้ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สะดวกให้ผู้สำรวจฯ พบ แบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบพิมพ์บนกระดาษ (Printed-on-paper Questionnaire) เช่นเดียวกับการสำรวจแบบ ณ สถานที่ โดยผู้สำรวจฯ อ่านทีละคำถามและบันทึกคำตอบที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามทางโทรศัพท์

1.8.2 การสำรวจโดยใช้สื่อออนไลน์ (Online Survey) เป็นวิธีการสำรวจที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามด้วยตนเองผ่านแบบสอบถามแบบออนไลน์ (Online Questionnaire) ซึ่งมีเนื้อหาเดียวกับแบบสอบถามแบบพิมพ์บนกระดาษ โดยผู้สำรวจฯ จัดเตรียมลิ้งค์ (Link) หรือรหัสคิวอาร์ (QR Code) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าถึงแบบสอบถามออนไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต หรือโน้ตบุ๊ก ใช้ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สะดวกให้ผู้สำรวจฯ พบและไม่สามารถให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ข้อมูลที่ได้จะถูกส่งกลับมายังผู้สำรวจฯ โดยตรงผ่านเว็บไซต์บริหารจัดการแบบสอบถาม www.surveymonkey.com

ตารางที่ 1.1 คำถามที่ใช้วัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขต

แบบสอบถามประเภท D

- 2.1 การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- 2.2 อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 2.3 การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ
- 2.4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ และช่วยอำนวยความสะดวก
- 2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือ ชี้แจงข้อสงสัย)
- 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ
- 2.7 นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว
- 2.8 สื่อสังคมออนไลน์ของ สำนักงานเขต เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook)/ ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจนและเป็นปัจจุบัน
- 2.9 เว็บไซต์ (Website) ของ สำนักงานเขต เข้าถึงสะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน
- 2.10 สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย
- 2.11 สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย
- 2.12 สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้จัดไว้บริการ เพียงพอ
- 2.13 มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ที่หลากหลาย
- 2.14 ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขหรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว
- 2.15 สำนักงานเขต เป็นที่พึงพาได้เวลาเกิดปัญหา
- 2.16 สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯให้ดีขึ้น
- 2.17 กิจกรรมต่างๆที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
- 2.18 สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่
- 2.19 สำนักงานเขตสามารถจัดการปัญหาขยะภายในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี
- 2.20 สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษภายในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี
- 2.21 สำนักงานเขตดูแล ถนน ทางเท้า และโครงสร้างพื้นฐานต่างๆภายในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี
- 2.22 สำนักงานเขตดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี
- 2.23 สำนักงานเขตมีกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

รูปที่ 1.1 ตัวอย่างลิงค์และรหัสคิวอาร์เพื่อเข้าถึงแบบสอบถามออนไลน์



<https://www.surveymonkey.com/r/U05Committees>

รูปที่ 1.2 ตัวอย่างแบบสอบถามออนไลน์



**โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
สำนักงานการต่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

☉ PAGE TITLE

๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของ สำนักงานการต่างประเทศ ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด? (1)

	ในเคย์"ไม สามารถตอบได้ (N/A)	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ค่อนข้างน้อย	4 ค่อนข้างมาก	5 มาก	6 มากที่สุด
2.1 การให้บริการมีขั้นตอนที่ ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2.2 สามารถความสะดวกและ ให้บริการอย่างรวดเร็ว	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2.3 การให้บริการมีลำดับก่อน- หลัง เสมอภาค ไม่เลือก ปฏิบัติ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1.9 ช่วงระดับคะแนน

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจมีช่วงระดับคะแนน (Scale) 6 ระดับ หรือ 1-6 โดย 1 คือ ค่าความพึงพอใจที่น้อยที่สุด และ 6 คือ ค่าความพึงพอใจที่มากที่สุด (ตารางที่ 1.2) การใช้ช่วงระดับคะแนนแบบ 6 ระดับ แทนแบบ 5 ระดับที่นิยมใช้กันโดยทั่วไป เป็นการบังคับไม่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความพึงพอใจแบบเป็นกลาง

อย่างไรก็ตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้กำหนดให้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนน และยังกำหนดช่วงการปรับเกณฑ์ ± 1 ระดับต่อ 1 คะแนน ดังนั้น คะแนนจะถูกปรับจาก 6 ช่วงระดับคะแนน เป็น 5 ช่วงระดับคะแนน โดยคูณ 5 และหารด้วย 6 ตัวอย่างเช่น หากคะแนนความพึงพอใจจากแบบสอบถาม

รวมเฉลี่ยได้ 5.346 คะแนน (6 Scale) ระดับความพึงพอใจจะถูกนำเสนอเป็น $5.346 \times 5/6 = 4.455$ คะแนน (5 Scale) และเกณฑ์การจัดอันดับผลความพึงพอใจจะถูกปรับเป็นตามตารางที่ 1.3

ตารางที่ 1.2 นิยามความหมายของคะแนน

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

ตารางที่ 1.3 เกณฑ์การจัดอันดับผลความพึงพอใจ

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

* คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กำหนดให้คะแนนต่ำสุดที่เป็นไปได้คือ 1.000

1.10 การประมวลผลข้อมูล

1.10.1 ค่าและสัญลักษณ์ที่ใช้แทนข้อมูล หลังเสร็จสิ้นการสำรวจ ข้อมูลในแบบสอบถามจะถูกนำเข้า (Data Entering) ให้อยู่ในรูปแบบของ Spreadsheets ใช้ตัวเลข 1-6 แทนค่าความพึงพอใจที่สามารถนำมาคำนวณได้ กรณีผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าความพึงพอใจในคำถามเดียวกันมากกว่าหนึ่งค่า เว้นว่างหรือไม่แสดงความเห็น (N/A) ในคำถามข้อหนึ่งข้อใด ช่องข้อมูลจะถูกเว้นว่างไว้ (Blank Cell) ซึ่งจะไม่มีผลต่อการคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ส่วนข้อมูลอื่นๆเช่น ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รหัสหน่วยงาน หรือ รหัสกลุ่มเป้าหมาย ใช้ตัวเลขทำหน้าที่เป็นเพียงสัญลักษณ์เพื่อการนับจำนวน

1.10.2 กระบวนการนำเข้าข้อมูล การนำเข้าข้อมูลใช้บุคลากรสองกลุ่มที่ทำงานเป็นอิสระต่อกันเพื่อนำเข้าข้อมูลชุดเดียวกัน แล้วจึงนำข้อมูลทั้งสองชุดมาเปรียบเทียบกัน ความผิดพลาดจะถูกตรวจพบและแก้ไขให้ถูกต้องในจุดที่ข้อมูลทั้งสองชุดมีความแตกต่างกัน

1.10.3 จำนวนแบบสอบถามที่ใช้สำรวจและที่ใช้ประมวลผล ผู้สำรวจฯได้จัดเตรียมจำนวนแบบสอบถามไว้มากกว่าจำนวน 250 ชุด/หน่วยงาน/ครั้งการสำรวจ เล็กน้อยเพื่อเสียหายหรือสูญหาย ในกรณีที่แบบสอบถามที่จัดเก็บกลับมามีจำนวนเกินกว่า 250 ชุด/หน่วยงาน/ครั้งการสำรวจ ผู้ประมวลผลจะทำการคัดทิ้งแบบสอบถามชุดที่ไม่สมบูรณ์ และชุดที่ผู้ตอบให้ค่าความพึงพอใจมากที่สุดและน้อยที่สุดแบบผิดปกติ (เช่น ตอบ 1 หรือ 6 ทั้งหมด) ในจำนวนอย่างละเท่าๆกัน จนเหลือครบจำนวน 250 ชุด/หน่วยงาน/ครั้งการสำรวจ

1.10.4 การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ได้จัดเก็บและนำเข้าจนครบจำนวนแล้ว จะถูกนำไปประมวลผลโดยใช้สถิติขั้นพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย จำนวนนับ จำนวนรวม) และสถิติประยุกต์ขั้นสูง (เฉพาะหลังการสำรวจทั้งสองครั้ง)

1.11 การวิเคราะห์ข้อมูล

1.11.1 การวิเคราะห์ตามเกณฑ์ (อิงเกณฑ์) เป็นการวิเคราะห์ว่าระดับความพึงพอใจที่หน่วยงานได้รับเป็นไปในระดับใด มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย หรือ น้อยมาก ตามเกณฑ์การจัดอันดับ (ตารางที่ 1.3)

1.11.2 การวิเคราะห์ตามค่าเฉลี่ยกลุ่ม (อิงกลุ่ม) เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลความพึงพอใจของหน่วยงานกับค่าเฉลี่ยของกลุ่มหน่วยงานที่มีลักษณะคล้ายกัน ทำให้เห็นภาพของผลงานการปฏิบัติราชการได้ชัดเจนกว่าการอิงตามเกณฑ์การจัดอันดับแต่เพียงอย่างเดียว หน่วยงานที่มีลักษณะอำนาจหน้าที่คล้ายกันหรือข้อมูลจากการสำรวจมาจากกลุ่มเป้าหมายเดียวกันควรถูกนำมาเปรียบเทียบกันมากกว่าหน่วยงานที่มีลักษณะอำนาจหน้าที่หรือข้อมูลมาจากกลุ่มเป้าหมายที่ต่างกัน การกำหนดว่าหน่วยงานควรอยู่ในกลุ่มใดนั้นมี 2 แนวคิด โดยพิจารณาจาก

- กลุ่มเป้าหมายที่สำรวจ

กลุ่มที่ 1 ประชาชนทั่วไปเท่านั้น ได้แก่ สำนักงานเขตทั้ง 50 เขต

กลุ่มที่ 2 ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานครเท่านั้น ได้แก่ สำนักและส่วนราชการ
ในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 หน่วยงาน

กลุ่มที่ 3 ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานครและประชาชนทั่วไป ได้แก่ สำนักและ
ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 14 หน่วยงาน

- ลักษณะอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน (ตารางที่ 1.4)

กลุ่มที่ 4 หน่วยงานหลัก (Line) ได้แก่ สำนักงานเขตทั้ง 50 เขต และหน่วยงานระดับสำนัก
จำนวน 2 หน่วยงาน รวม 52 หน่วยงาน

กลุ่มที่ 5 หน่วยงานสนับสนุน (Staff) ได้แก่ สำนักและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัด
กรุงเทพมหานคร จำนวน 15 หน่วยงาน

กลุ่มที่ 6 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานผสมผสานทั้งสองลักษณะ (Line & Staff) ได้แก่ สำนักและ
ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 หน่วยงาน

1.11.3 การรวบรวมข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียบเรียงจากความคิดเห็นท้ายข้อ
คำถามแต่ละข้อและข้อเสนอแนะในส่วนที่ 4 ของแบบสอบถาม (คำถามปลายเปิด)

ตารางที่ 1.4 การจัดกลุ่มหน่วยงานเพื่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบผล ความพึงพอใจ			ตามกลุ่มเป้าหมายที่สำรวจ			ตามลักษณะอำนาจหน้าที่		
			กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	กลุ่มที่ 5	กลุ่มที่ 6
			ประชาชน ทั่วไป เท่านั้น	ข้าราชการ กทม.ฯ เท่านั้น	ข้าราชการ กทม.ฯ และ ประชาชน	Line	Staff	Line & Staff
รหัส		หน่วยงาน						
D	1-50	สำนักงานเขต	✓			✓		
U	01	สำนักการคลัง		✓				✓
U	02	สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร		✓			✓	
U	03	สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล		✓			✓	
U	04	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร		✓			✓	
U	05	สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร		✓			✓	
U	06	สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร		✓			✓	
U	07	สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร		✓			✓	
U	08	สำนักงานกฎหมายและคดี		✓			✓	
U	09	สำนักงานปกครองและทะเบียน			✓			✓
U	10	สำนักงานตรวจสอบภายใน		✓			✓	
U	11	สำนักงานการเจ้าหน้าที่		✓			✓	
U	12	สำนักงานการต่างประเทศ			✓		✓	
U	13	สำนักงานประชาสัมพันธ์			✓		✓	
U	14	กองงานผู้ตรวจราชการ		✓			✓	
U	15	สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร		✓			✓	
U	16	สำนักการศึกษา		✓			✓	
U	17	สำนักการจราจรและขนส่ง			✓			✓
U	18	สำนักการโยธา			✓			✓
U	19	สำนักการระบายน้ำ			✓			✓
U	20	สำนักเทศกิจ			✓			✓
U	21	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย			✓	✓		
U	22	สำนักการวางผังเมืองและพัฒนาเมือง			✓		✓	
U	23	สำนักพัฒนาสังคม			✓			✓
U	24	สำนักสิ่งแวดล้อม			✓			✓
U	25	สำนักการแพทย์			✓	✓		
U	26	สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว			✓			✓
U	27	สำนักอนามัย			✓			✓

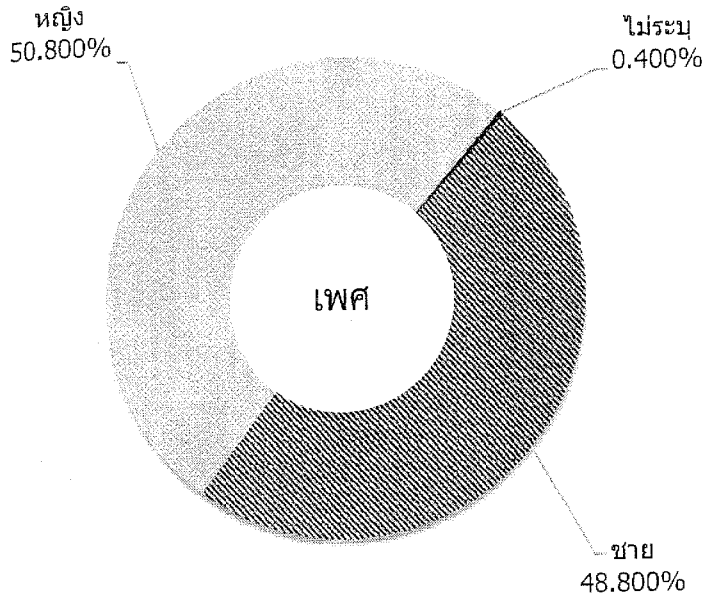
บทที่ 2

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ในการสำรวจครั้งนี้ ผู้สำรวจได้เก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน สรุปเป็นรายกลุ่มประชากร (Demographics) ผลคะแนนความพึงพอใจในประเด็นสำรวจและคำถามหลัก และด้านพันธกิจและภารกิจของหน่วยงาน

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

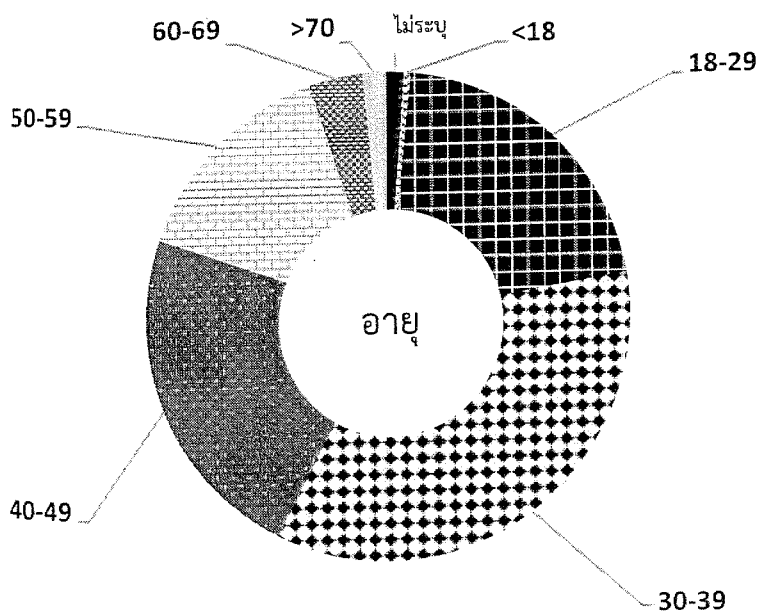
รูปที่ 2.1 ลักษณะของกลุ่มประชากร (เพศ) ของผู้ตอบแบบสอบถาม



	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
0	ไม่ระบุ	1	0.400
1	ชาย	122	48.800
2	หญิง	127	50.800
รวม		250	100.000

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 48.800 เพศหญิงจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 50.800 และไม่ระบุเพศจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.400

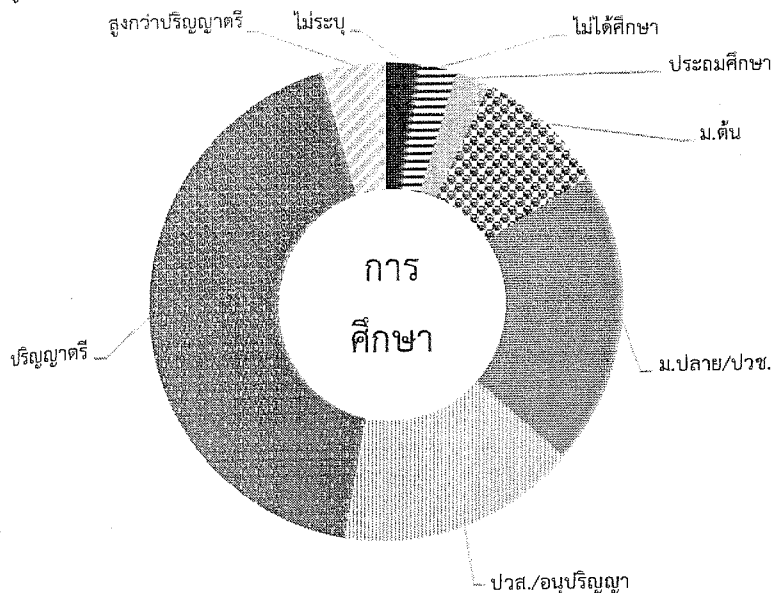
รูปที่ 2.2 ลักษณะของกลุ่มประชากร (อายุ) ของผู้ตอบแบบสอบถาม



	อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
0	ไม่ระบุ	3	1.200
1	<18	1	0.400
2	18-29	52	20.800
3	30-39	88	35.200
4	40-49	57	22.800
5	50-59	36	14.400
6	60-69	9	3.600
7	>70	4	1.600
รวม		250	100.000

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุเฉลี่ย 38.200 ปี ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 35.200 รองลงมาคืออายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 22.800 และอายุระหว่าง 18-29 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20.800

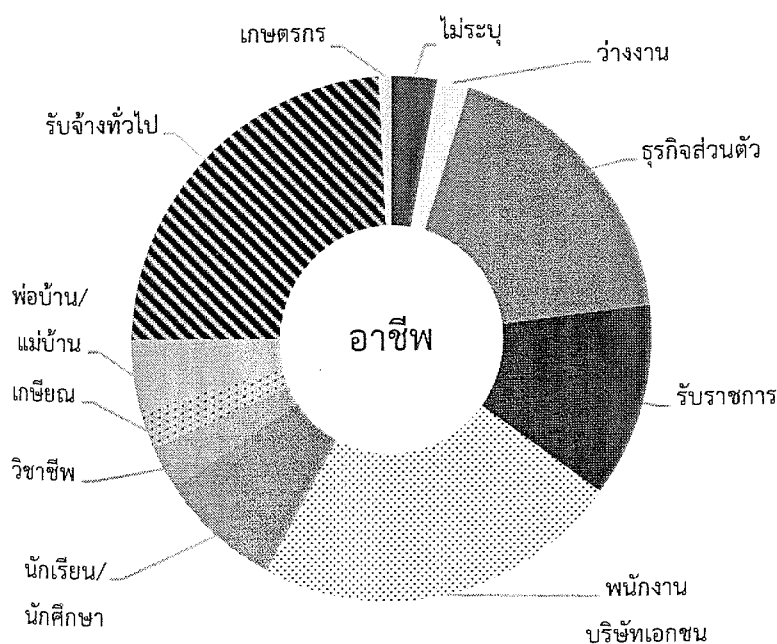
รูปที่ 2.3 ลักษณะของกลุ่มประชากร (การศึกษา) ของผู้ตอบแบบสอบถาม



	การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
0	ไม่ระบุ	6	2.400
1	ไม่ได้ศึกษา	6	2.400
2	ประถมศึกษา	6	2.400
3	ม.ต้น	23	9.200
4	ม.ปลาย/ปวช.	50	20.000
5	ปวส./อนุปริญญา	41	16.400
6	ปริญญาตรี	107	42.800
7	สูงกว่าปริญญาตรี	11	4.400
	รวม	250	100.000

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาในระดับ ปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 42.800 รองลงมาได้รับการศึกษาในระดับ ม.ปลาย/ปวช. จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.000 และในระดับ ปวส./อนุปริญญา จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 16.400

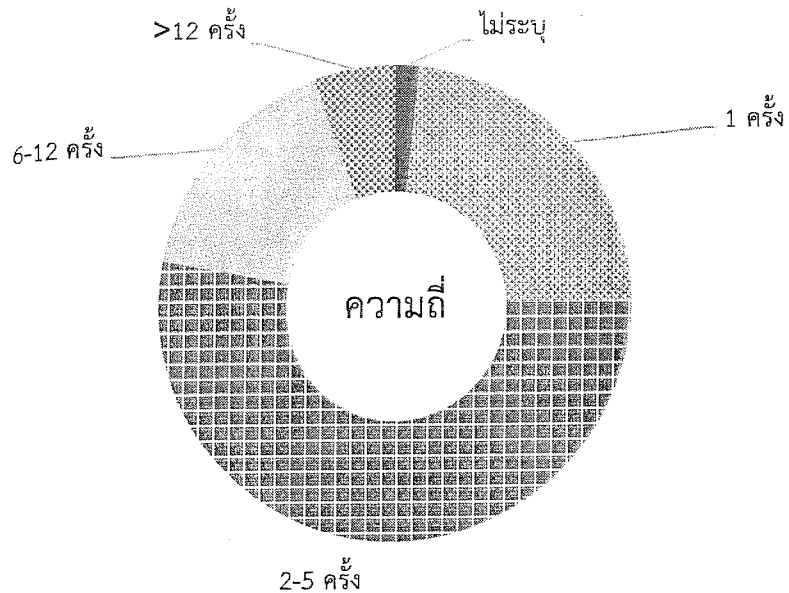
รูปที่ 2.4 ลักษณะของกลุ่มประชากร (อาชีพ) ของผู้ตอบแบบสอบถาม



	อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
0	ไม่ระบุ	7	2.800
1	ว่างงาน	5	2.000
2	ธุรกิจส่วนตัว	46	18.400
3	รับราชการ	30	12.000
4	พนักงานบริษัทเอกชน	57	22.800
5	นักเรียน/นักศึกษา	19	7.600
6	วิชาชีพ	7	2.800
7	เกษียณ	6	2.400
8	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11	4.400
9	รับจ้างทั่วไป	60	24.000
10	เกษตรกร	2	0.800
	รวม	250	100.000

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24.000 รองลงมาประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 22.800 และ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.400

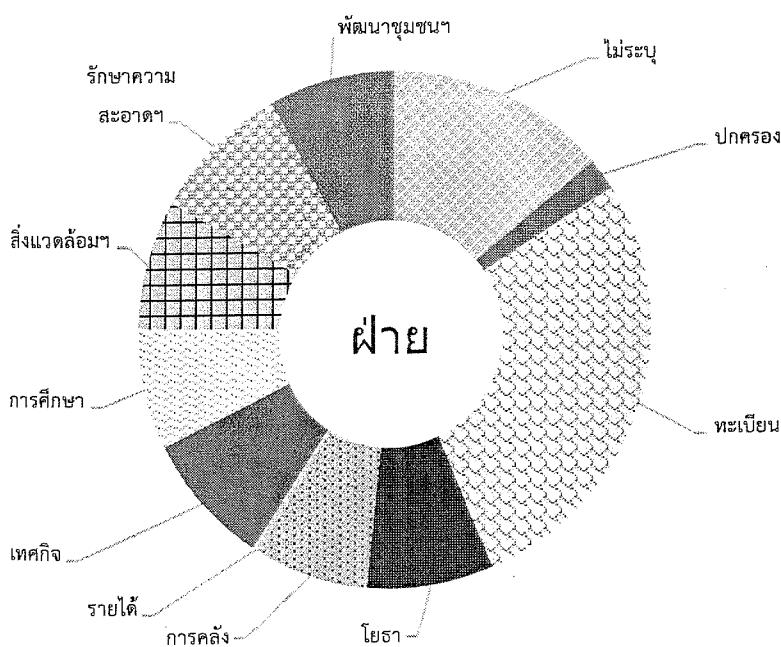
รูปที่ 2.5 ความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาติดต่อสำนักงานเขตต่อปี



ความถี่ในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
0 ไม่ระบุ	4	1.600
1 1 ครั้ง	58	23.200
2 2-5 ครั้ง	133	53.200
3 6-12 ครั้ง	41	16.400
4 มากกว่า 12 ครั้ง	14	5.600
รวม	250	100.000

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อสำนักงานเขตปีละ 2-5 ครั้ง จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 53.200 รองลงมา มาติดต่อปีละ 1 ครั้ง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 23.200 และ 6-12 ครั้ง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 16.400

รูปที่ 2.6 ฝ่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาติดต่อ



ฝ่ายที่มาติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
0 ไม่ระบุ	35	14.000
1 ปกครอง	5	2.000
2 ทะเบียน	69	27.600
3 โยธา	20	8.000
4 การคลัง	18	7.200
5 รายได้	1	0.400
6 เทศกิจ	21	8.400
7 การศึกษา	19	7.600
8 สิ่งแวดล้อมฯ	20	8.000
9 รักษาความสะอาดฯ	22	8.800
10 พัฒนชุมชนฯ	20	8.000
รวม	250	100.000

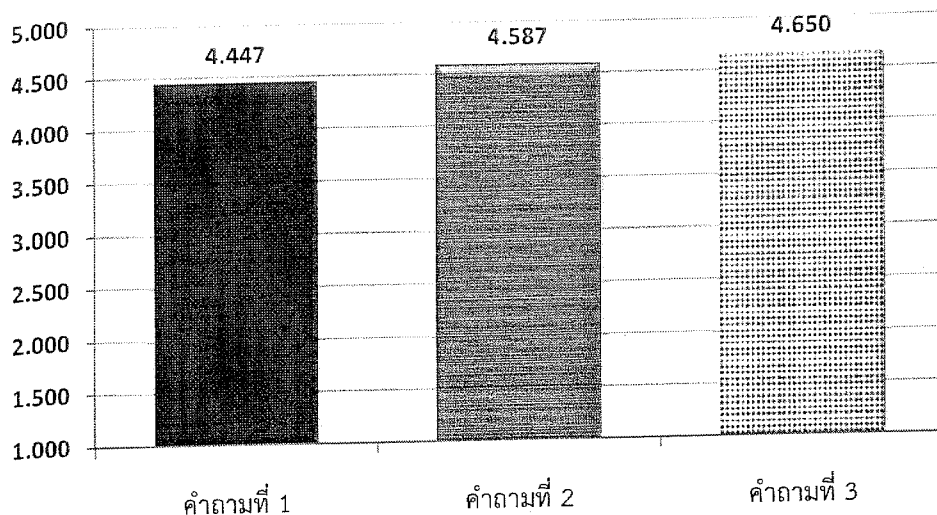
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อฝ่ายทะเบียน จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 27.600 รองลงมาติดต่อฝ่ายไม่ระบุ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.000 และฝ่ายรักษาความสะอาดฯ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.800

ตารางที่ 2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ในประเด็นสำรวจและข้อคำถามหลัก

ประเด็นสำรวจ	ข้อ	คำถามหลัก	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	1	การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.447
			มากที่สุด
	2	อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.587
4.561 มากที่สุด			มากที่สุด
	3	การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.650
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			มากที่สุด
	4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ และช่วยอำนวยความสะดวก	4.600
			มากที่สุด
4.586 มากที่สุด	5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือ ชี้แจงข้อสงสัย)	4.507
			มากที่สุด
	6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.650
			มากที่สุด
3. ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	7	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว	4.451
			มากที่สุด
	8	สื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานเขต เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook)/ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจนและเป็นปัจจุบัน	4.402
4.425 มากที่สุด			มากที่สุด
	9	เว็บไซต์ (Website) ของสำนักงานเขต เข้าถึงสะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน	4.423
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			มากที่สุด
	10	สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย	4.543
			มากที่สุด
4.539 มากที่สุด	11	สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.543
			มากที่สุด
5. ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของสำนักงานเขต	12	สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้จัดไว้บริการเพียงพอ	4.530
			มากที่สุด
	13	มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่หลากหลาย	4.347
4.393 มากที่สุด			มากที่สุด
	14	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขหรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.388
			มากที่สุด
6. ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของสำนักงานเขต	15	สำนักงานเขต เป็นที่พึ่งพาได้เวลาเกิดปัญหา	4.444
			มากที่สุด
	16	สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯ ให้ดีขึ้น	4.403
4.446 มากที่สุด			มากที่สุด
	17	กิจกรรมต่างๆที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม	4.434
			มากที่สุด
	18	สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่	4.501
			มากที่สุด
สูงสุด			รวมเฉลี่ย 4.492
ต่ำสุด			มากที่สุด

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รูปที่ 2.7 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

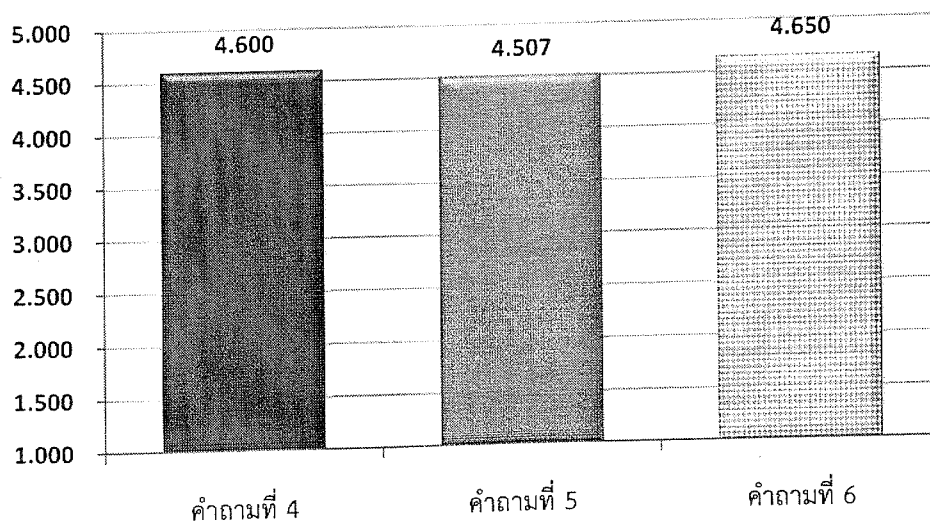


อันดับ	ประเด็นสำรวจที่ 1	
3	คำถามที่ 1	4.447
2	คำถามที่ 2	4.587
1	คำถามที่ 3	4.650
	เฉลี่ย	4.561

ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.561 คำถามที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ คำถามที่ 3 (การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ) ที่ระดับคะแนน 4.650 รองลงมาคือ คำถามที่ 2 (อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว) ที่ระดับคะแนน 4.587 และ คำถามที่ 1 (การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน) ที่ระดับคะแนน 4.447

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รูปที่ 2.8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

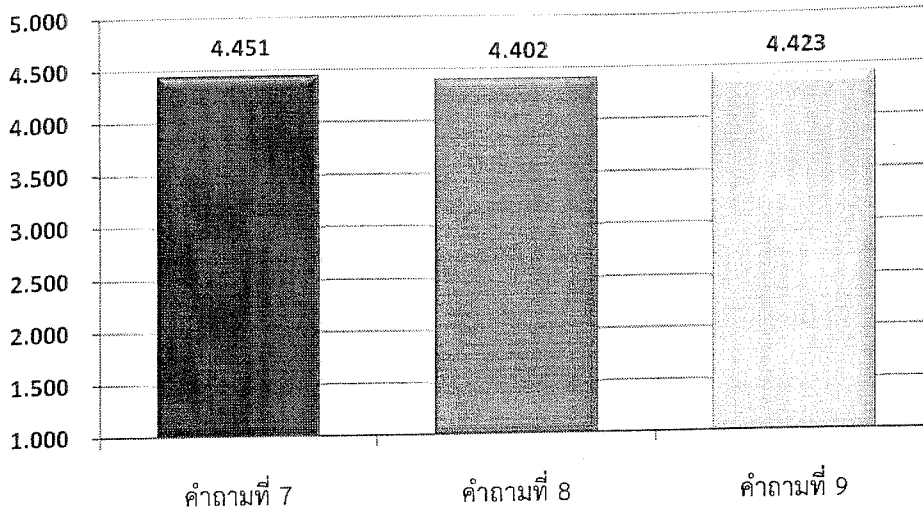


อันดับ	ประเด็นสำรวจที่ 2	
2	คำถามที่ 4	4.600
3	คำถามที่ 5	4.507
1	คำถามที่ 6	4.650
	เฉลี่ย	4.586

ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.586 คำถามที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ คำถามที่ 6 (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ) ที่ระดับคะแนน 4.650 รองลงมาคือ คำถามที่ 4 (เจ้าหน้าที่มีอริยาไยสุภาพ เอาใจใส่ และช่วยอำนวยความสะดวก) ที่ระดับคะแนน 4.600 และ คำถามที่ 5 (เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย) ที่ระดับคะแนน 4.507

3. ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

รูปที่ 2.9 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

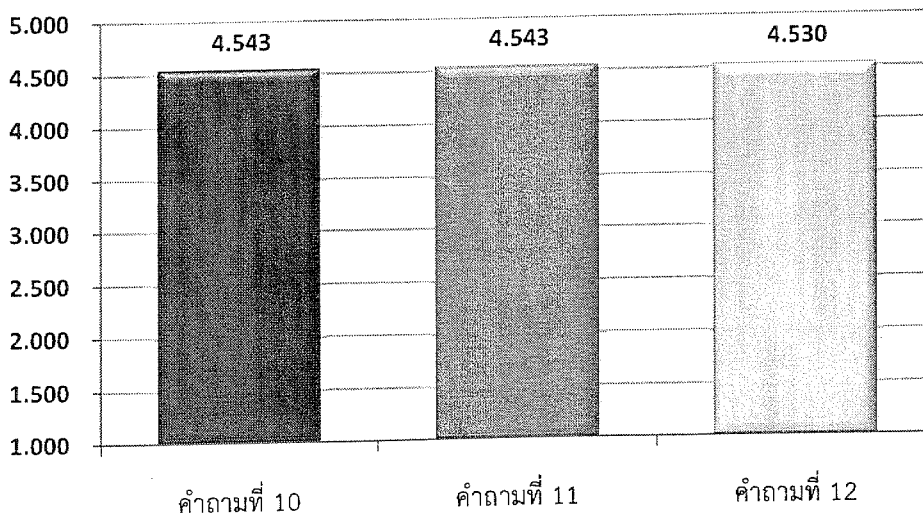


อันดับ	ประเด็นสำรวจที่ 3	คะแนน
1	คำถามที่ 7	4.451
3	คำถามที่ 8	4.402
2	คำถามที่ 9	4.423
เฉลี่ย		4.425

ในด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.425 คำถามที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ คำถามที่ 7 (นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว) ที่ระดับคะแนน 4.451 รองลงมาคือ คำถามที่ 9 (เว็บไซต์ (Website) ของสำนักงานเขต เข้าถึงสะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน) ที่ระดับคะแนน 4.423 และ คำถามที่ 8 (สื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานเขต เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook)/ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจนและเป็นปัจจุบัน) ที่ระดับคะแนน 4.402

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รูปที่ 2.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

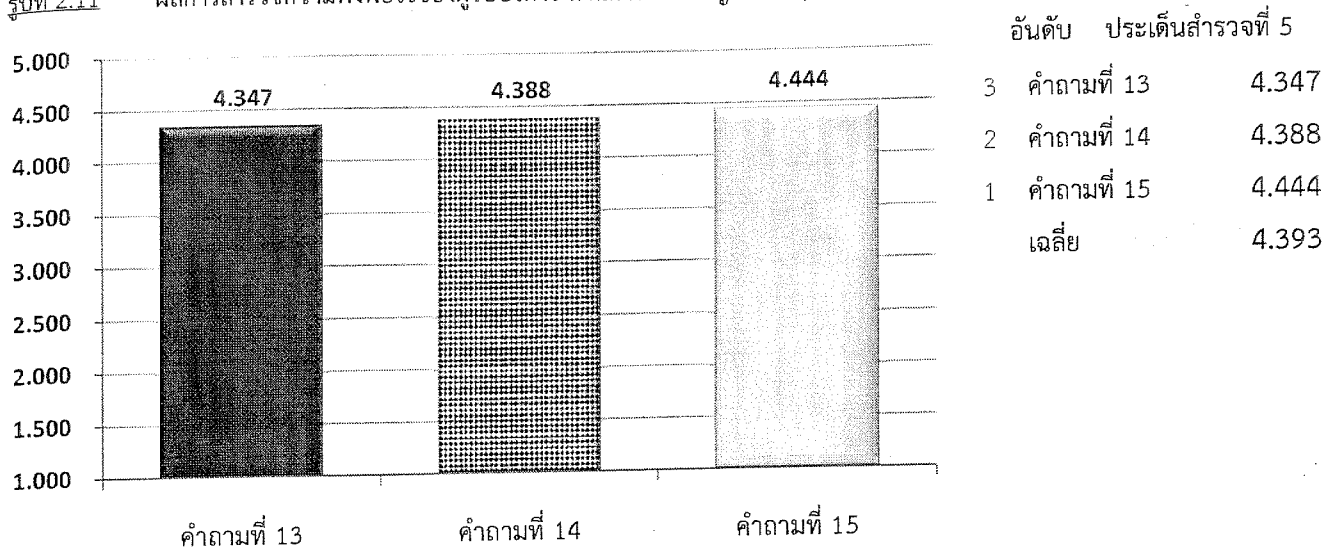


อันดับ	ประเด็นสำรวจที่ 4	คะแนน
2	คำถามที่ 10	4.543
1	คำถามที่ 11	4.543
3	คำถามที่ 12	4.530
เฉลี่ย		4.539

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.539 คำถามที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ คำถามที่ 11 (สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย) และ คำถามที่ 10 (สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย) ที่ระดับคะแนน 4.543 เท่ากัน รองลงมาคือ คำถามที่ 12 (สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้จัดไว้บริการเพียงพอ) ที่ระดับคะแนน 4.530

5. ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของสำนักงานเขต

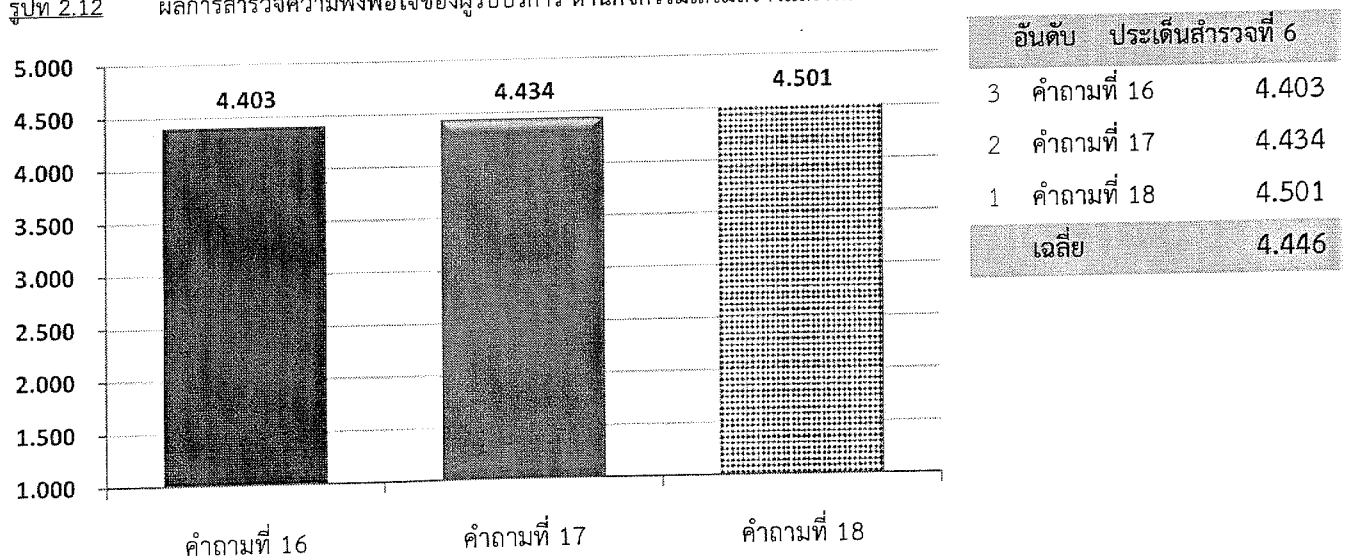
รูปที่ 2.11 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของสำนักงานเขต



ในด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของสำนักงานเขต สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.393 คำถามที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ คำถามที่ 15 (สำนักงานเขต เป็นที่พึ่งพาได้เวลาเกิดปัญหา) ที่ระดับคะแนน 4.444 รองลงมาคือ คำถามที่ 14 (ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขหรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว) ที่ระดับคะแนน 4.388 และ คำถามที่ 13 (มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่หลากหลาย) ที่ระดับคะแนน 4.347

6. ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของสำนักงานเขต

รูปที่ 2.12 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของสำนักงานเขต



ในด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของสำนักงานเขต สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.446 คำถามที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ คำถามที่ 18 (สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่) ที่ระดับคะแนน 4.501 รองลงมาคือ คำถามที่ 17 (กิจกรรมต่างๆที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม) ที่ระดับคะแนน 4.434 และ คำถามที่ 16 (สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯให้ดีขึ้น) ที่ระดับคะแนน 4.403

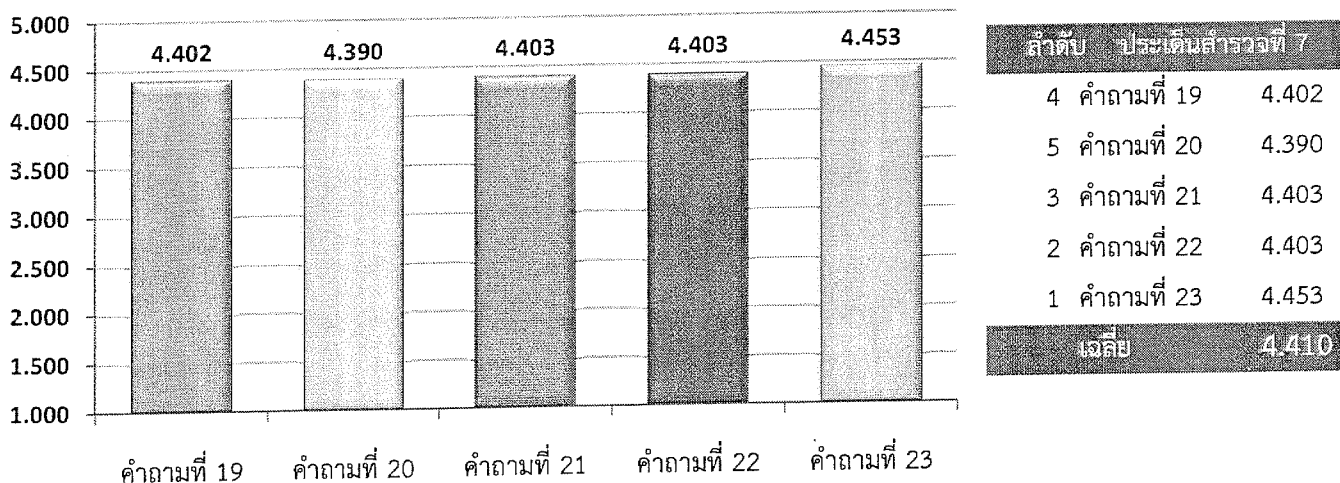
2.3 ประเด็นสำรวจด้านพันธกิจและภารกิจของสำนักงานเขต

ตารางที่ 2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านพันธกิจและภารกิจของ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

D14

ประเด็นสำรวจ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ
7. ด้านพันธกิจและภารกิจของสำนักงานเขต	19. สำนักงานเขตสามารถจัดการปัญหาขยะภายในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	4.402 มากที่สุด
	20. สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษภายในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	4.390 มากที่สุด
	21. สำนักงานเขตดูแล ถนน ทางเท้า และโครงสร้างพื้นฐานต่างๆภายในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	4.403 มากที่สุด
	22. สำนักงานเขตดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี	4.403 มากที่สุด
	23. สำนักงานเขตมีกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	4.453 มากที่สุด
4.410 มากที่สุด	รวมเฉลี่ย	4.410 มากที่สุด

รูปที่ 2.13 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านพันธกิจและภารกิจของ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่



ในส่วนของพันธกิจและภารกิจของ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.410 คำถามที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ คำถามที่ 23 (สำนักงานเขตมีกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น) ที่ระดับคะแนน 4.453 รองลงมาคือ คำถามที่ 22 (สำนักงานเขตดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี) และ คำถามที่ 21 (สำนักงานเขตดูแล ถนน ทางเท้า และโครงสร้างพื้นฐานต่างๆภายในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี) ที่ระดับคะแนน 4.403 เท่ากัน

บทที่ 3

บทวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

3.1 การวิเคราะห์ตามเกณฑ์

สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ได้รับคะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการในการสำรวจครั้งที่ 2 ในระดับ มากที่สุด ที่คะแนนเฉลี่ย 4.492

3.2 การวิเคราะห์ตามค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ผลความพึงพอใจของ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ สำรวจจากประชาชนทั่วไปที่มารับบริการทั้งหมด ผู้สำรวจจึงได้นำมา วิเคราะห์เปรียบเทียบกับหน่วยงานกลุ่มที่ 1 ซึ่งประกอบด้วยสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต และกลุ่มที่ 4 (หน่วยงานหลัก หรือ Line) ซึ่งประกอบด้วยสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และสำนักการแพทย์

โดยภาพรวมผลความพึงพอใจของ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 อยู่ร้อยละ -0.200 ประเด็นสำรวจที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจที่ระดับ 4.586 ซึ่งสูงกว่า ค่าเฉลี่ยกลุ่มอยู่ร้อยละ 0.248 และต่ำสุดคือ (5) ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของสำนักงานเขต ได้รับความพึงพอใจที่ระดับ 4.393 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มอยู่ร้อยละ -1.207

และเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่ 4 สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มอยู่ร้อยละ 0.156 ประเด็นสำรวจที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจที่ระดับ 4.586 ซึ่ง สูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มอยู่ร้อยละ 0.526 และต่ำสุดคือ (5) ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของสำนักงานเขต ได้รับความพึงพอใจที่ระดับ 4.393 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มอยู่ร้อยละ -0.902

ตารางที่ 3.1 เปรียบเทียบผลความพึงพอใจของ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ รายประเด็นสำรวจ

ประเด็น สำรวจ ที่	คำถาม ที่	ผลความ พึงพอใจ ของเขต	กลุ่มที่ 1 ประชาชน ทั่วไป	ส่วนต่าง	คิดเป็น ร้อยละ (%)	มากกว่า น้อยกว่า ร้อยละ 5	กลุ่มที่ 4 หน่วยงาน Line	ส่วนต่าง	คิดเป็น ร้อยละ (%)	มากกว่า น้อยกว่า ร้อยละ 5
1	1-3	4.561	4.545	0.016	0.345	-	4.526	0.035	0.766	-
2	4-6	4.586	4.575	0.011	0.248	-	4.562	0.024	0.526	-
3	7-9	4.425	4.438	-0.013	(0.293)	-	4.421	0.004	0.098	-
4	10-12	4.539	4.540	-0.001	(0.015)	-	4.522	0.017	0.383	-
5	13-15	<u>4.393</u>	4.447	-0.054	(1.207)	-	4.433	-0.040	(0.902)	-
6	16-18	4.446	4.461	-0.015	(0.329)	-	4.449	-0.003	(0.060)	-
รวมเฉลี่ย		4.492	4.501	-0.009	-0.200	-	4.485	0.007	0.156	-
สูงสุด				>5%	สูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มกว่าร้อยละ 5 เป็นจุดแข็งของหน่วยงาน					
ต่ำสุด				(<-5%)	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 ควรนำไปปรับปรุง					

ตารางที่ 3.2 ค่าเฉลี่ยกลุ่มหน่วยงาน

ประเด็น สำรวจ	ข้อ คำถาม	กลุ่มที่ 1		กลุ่มที่ 2		กลุ่มที่ 3		กลุ่มที่ 4		กลุ่มที่ 5		กลุ่มที่ 6	
		ประชาชนทั่วไป		ข้าราชการ กทม.ฯ		ข้าราชการ กทม.ฯ และประชาชน		หน่วยงาน Line		หน่วยงาน Staff		หน่วยงาน Line & Staff	
1	1		4.505		3.991		4.117		4.486		3.992		4.163
	2	4.545	4.535	4.046	4.039	4.160	4.126	4.526	4.513	4.049	4.042	4.200	4.172
	3		4.596		4.107		4.236		4.580		4.113		4.264
2	4		4.574		4.180		4.268		4.559		4.178		4.304
	5	4.575	4.564	4.193	4.141	4.276	4.246	4.562	4.551	4.194	4.147	4.298	4.262
	6		4.586		4.258		4.315		4.576		4.258		4.327
3	7		4.464		3.940		4.051		4.447		3.968		4.042
	8	4.438	4.421	3.937	3.930	4.027	4.022	4.421	4.404	3.966	3.966	4.012	3.996
	9		4.429		3.940		4.009		4.411		3.963		3.998
4	10		4.525		3.915		4.142		4.507		3.935		4.175
	11	4.540	4.572	3.958	4.002	4.161	4.210	4.522	4.555	3.976	4.019	4.192	4.245
	12		4.522		3.956		4.130		4.503		3.973		4.155
5	13		4.426		3.911		3.981		4.411		3.922		3.964
	14	4.447	4.436	3.933	3.907	4.033	3.999	4.433	4.420	3.944	3.921	4.023	3.990
	15		4.478		3.982		4.119		4.468		3.989		4.115
6	16		4.459		3.984		4.149		4.446		3.997		4.165
	17	4.461	4.451	3.974	3.975	4.134	4.106	4.449	4.439	3.989	3.984	4.139	4.113
	18		4.472		3.962		4.147		4.461		3.987		4.140
รวมเฉลี่ย		4.501		4.007		4.132		4.485		4.020		4.144	

ประเด็น สำรวจ ที่	คำถาม ที่	ผลความ พึงพอใจ ของเขต	กลุ่มที่ 1 ประชาชน ทั่วไป	ส่วนต่าง	คิดเป็น ร้อยละ (%)	มากกว่า น้อยกว่า ร้อยละ 5	กลุ่มที่ 4 หน่วยงาน Line	ส่วนต่าง	คิดเป็น ร้อยละ (%)	มากกว่า น้อยกว่า ร้อยละ 5
1	1	4.447	4.505	-0.058	(1.287)	-	4.486	-0.039	(0.869)	-
	2	4.587	4.535	0.052	1.147	-	4.513	0.074	1.640	-
	3	4.650	4.596	0.054	1.175	-	4.580	0.070	1.528	-
2	4	4.600	4.574	0.026	0.568	-	4.559	0.041	0.899	-
	5	4.507	4.564	-0.057	(1.249)	-	4.551	-0.044	(0.967)	-
	6	4.650	4.586	0.064	1.396	-	4.576	0.074	1.617	-
3	7	4.451	4.464	-0.013	(0.291)	-	4.447	0.004	0.090	-
	8	4.402	4.421	-0.019	(0.430)	-	4.404	-0.002	(0.045)	-
	9	4.423	4.429	-0.006	(0.135)	-	4.411	0.012	0.272	-
4	10	4.543	4.525	0.018	0.398	-	4.507	0.036	0.799	-
	11	4.543	4.572	-0.029	(0.634)	-	4.555	-0.012	(0.263)	-
	12	4.530	4.522	0.008	0.177	-	4.503	0.027	0.600	-
5	13	4.347	4.426	-0.079	(1.785)	-	4.411	-0.064	(1.451)	-
	14	4.388	4.436	-0.048	(1.082)	-	4.420	-0.032	(0.724)	-
	15	4.444	4.478	-0.034	(0.759)	-	4.468	-0.024	(0.537)	-
6	16	4.403	4.459	-0.056	(1.256)	-	4.446	-0.043	(0.967)	-
	17	4.434	4.451	-0.017	(0.382)	-	4.439	-0.005	(0.113)	-
	18	4.501	4.472	0.029	0.648	-	4.461	0.040	0.897	-
รวมเฉลี่ย		4.492	4.501	-0.009	-0.200	-	4.485	0.007	0.156	-
สูงสุด				>5%	สูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มกว่าร้อยละ 5 เป็นจุดแข็งของหน่วยงาน					
ต่ำสุด				(<-5%)	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 ควรนำไปปรับปรุง					

ผู้สำรวจวิเคราะห์ผลความพึงพอใจโดยใช้เกณฑ์ "สูงหรือต่ำกว่าร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม" เพื่อพิจารณาว่าการปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตในประเด็นสำรวจหรือข้อคำถามต่าง ๆ ออกมาดีเยี่ยมหรือควรนำไปปรับปรุงแก้ไข ถ้าผลคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มร้อยละ 5 ขึ้นไป ถือว่าการปฏิบัติราชการในด้านนั้นๆ ดีเยี่ยมและเป็นจุดแข็งของหน่วยงาน แต่หากผลคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มร้อยละ 5 ถือว่าหน่วยงานจะต้องนำด้านนั้นๆ ไปปรับปรุงแก้ไข รายละเอียดในตารางที่ 3.1, 3.3 และ 3.4

ตารางที่ 3.4 สรุปจำนวนข้อคำถามที่สูงหรือต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม

จำนวนข้อคำถาม	เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 1	เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 4
สูงกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ยกลุ่ม (ข้อ)	7	9
สูงกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ยกลุ่มกว่าร้อยละ 5 (ข้อ)	0	0
ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม (ข้อ)	11	9
ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มกว่าร้อยละ 5 (ข้อ)	0	0

3.3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นไว้ทั้งที่ส่วนท้ายของแต่ละข้อคำถามและในส่วนข้อเสนอแนะ (ส่วนที่ 4)

ดังนี้

- 1.) ให้บริการ ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา และความสะดวก ต่อผู้มารับบริการเป็นอย่างดี
- 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยรอยยิ้ม มีความเป็นมิตรต่อประชาชนผู้มารับบริการ ควรรักษาคุณภาพและพัฒนาต่อไป
- 3) บรรยากาศการทำงานในสำนักงานเขตมีความเป็นมืออาชีพ ทุกคนทำงานกันจริงจัง
- 4) เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับอย่างดี ประทับใจมาก เป็นการให้บริการที่พัฒนาดีขึ้นมากต่อประชาชนในเขตบางกอกใหญ่
- 5) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และให้คำแนะนำดี บริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ประทับใจมาก

ภาคผนวก ก ผลการสำรวจความพึงพอใจ (จำนวนนับ)

D14		สำนักงานเขตบางกอกใหญ่		จำนวนนับ						
N/A	คำถาม	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	
1	การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0	0	0	2	22	116	110	250	
2	อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว	0	0	0	1	17	87	145	250	
3	การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0	0	0	0	15	75	160	250	
4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ และช่วยอำนวยความสะดวก	0	0	0	0	20	80	150	250	
5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย)	0	0	0	1	20	105	124	250	
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	0	0	0	0	13	79	158	250	
7	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว	1	0	0	3	30	95	121	250	
8	สื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานเขต เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook)/ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจนและเป็นปัจจุบัน	2	0	1	3	27	111	106	250	
9	เว็บไซต์ (Website) ของสำนักงานเขต เข้าถึงสะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน	3	0	0	1	29	110	107	250	
10	สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย	0	0	0	0	18	101	131	250	
11	สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	0	0	0	1	15	104	130	250	
12	สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้จัดไว้บริการเพียงพอ	0	0	0	0	20	101	129	250	
13	มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่หลากหลาย	1	0	0	5	36	108	100	250	
14	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขหรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว	2	0	0	3	38	97	110	250	
15	สำนักงานเขต เป็นที่พึ่งพาได้เวลาเกิดปัญหา	1	0	0	2	33	94	120	250	
16	สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯให้ดีขึ้น	0	0	0	1	32	112	105	250	
17	กิจกรรมต่างๆที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม	1	0	0	2	21	121	105	250	
18	สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่	1	0	0	0	24	101	124	250	
19	สำนักงานเขตสามารถจัดการปัญหาขยะภายในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี	2	0	0	1	33	109	105	250	
20	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษภายในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี	0	0	0	2	30	117	101	250	
21	สำนักงานเขตดูแล ถนน ทางเท้า และโครงสร้างพื้นฐานต่างๆภายในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี	0	0	0	5	29	106	110	250	
22	สำนักงานเขตดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี	0	0	0	2	33	107	108	250	
23	สำนักงานเขตมีกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	0	0	0	3	30	95	122	250	

ภาคผนวก ข การเปรียบเทียบช่วงระดับคะแนน 5 Scale, 6 Scale, และร้อยละ (100 Scale)

D14	N/A	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
			5-Scale	6-Scale	ร้อยละ (%)
	1	การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.447	5.336	88.933
	2	อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.587	5.504	91.733
	3	การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.650	5.580	93.000
	4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ และช่วยอำนวยความสะดวก	4.600	5.520	92.000
	5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย)	4.507	5.408	90.133
	6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.650	5.580	93.000
	7	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว	4.451	5.341	89.023
	8	สื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานเขต เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook)/ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจนและเป็นปัจจุบัน	4.402	5.282	88.038
	9	เว็บไซต์ (Website) ของสำนักงานเขต เข้าถึงสะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน	4.423	5.308	88.462
	10	สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย	4.543	5.452	90.867
	11	สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.543	5.452	90.867
	12	สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้จัดไว้บริการเพียงพอ	4.530	5.436	90.600
	13	มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่หลากหลาย	4.347	5.217	86.948
	14	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขหรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.388	5.266	87.769
	15	สำนักงานเขต เป็นที่พึงพาได้เวลาเกิดปัญหา	4.444	5.333	88.889
	16	สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯให้ดีขึ้น	4.403	5.284	88.067
	17	กิจกรรมต่างๆที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม	4.434	5.321	88.688
	18	สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่	4.501	5.402	90.027
	19	สำนักงานเขตสามารถจัดการปัญหาขยะภายในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี	4.402	5.282	88.038
	20	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษภายในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี	4.390	5.268	87.800
	21	สำนักงานเขตดูแล ถนน ทางเท้า และโครงสร้างพื้นฐานต่างๆภายในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี	4.403	5.284	88.067
	22	สำนักงานเขตดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี	4.403	5.284	88.067
	23	สำนักงานเขตมีกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	4.453	5.344	89.067

ภาคผนวก ค
ตัวอย่างแบบสอบถาม

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
ดำเนินงานโดย กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ร่วมกับ
คณะพัฒนาลังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

แบบสอบถามประเภท D
เลขที่

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุถึงระดับความพึงพอใจและข้อมูลที่เกี่ยวข้องของท่าน

ส่วนที่ 1 : ท่านมาติดต่อสำนักงานเขตในครั้งนี้/ครั้งล่าสุด กับฝ่ายใด

- ☐ ฝ่ายปกครอง (1) ☐ ฝ่ายทะเบียน (2) ☐ ฝ่ายโยธา (3) ☐ ฝ่ายการคลัง (4) ☐ ฝ่ายรายได้ (5)
☐ ฝ่ายเทคนิค (6) ☐ ฝ่ายการศึกษา (7) ☐ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (8)
☐ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ (9) ☐ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10)

ส่วนที่ 2 : การวัดระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ						ไม่ แสดง ความคิดเห็น (N/A)	ข้อเสนอแนะ
		น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด		
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ของ สำนักงานเขต	1	2	3	4	5	6		
2.1	การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน								
2.2	อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว								
2.3	การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ								
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของ สำนักงานเขต	1	2	3	4	5	6		
2.4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ และช่วยอำนวยความสะดวก								
2.5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือ ชี้แจงข้อสงสัย)								
2.6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ								
3	ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ของ สำนักงานเขต	1	2	3	4	5	6		
2.7	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว								
2.8	สื่อสังคมออนไลน์ของ สำนักงานเขต เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook)/ ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจนและเป็นปัจจุบัน								
2.9	เว็บไซต์ (Website) ของ สำนักงานเขต เข้าถึงสะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน								
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ สำนักงานเขต	1	2	3	4	5	6		
2.10	สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการได้รับความ สะดวกสบาย								
2.11	สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย								
2.12	สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้จัดไว้บริการ เพียงพอ								

D	ส่วนที่ 2 : การวัดระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ แสดง ความคิดเห็น (N/A)	ข้อเสนอแนะ
		น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด		
5	ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของ สำนักงานเขต	1	2	3	4	5	6		
2.13	มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ที่หลากหลาย								
2.14	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขหรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว								
2.15	สำนักงานเขต เป็นที่พึงพาได้เวลาเกิดปัญหา								
6	ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนา ของ สำนักงานเขต	1	2	3	4	5	6		
2.16	สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯ ให้ดีขึ้น								
2.17	กิจกรรมต่างๆ ที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม								
2.18	สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่								
7	ด้านพันธกิจและการกิจ ของ สำนักงานเขต	1	2	3	4	5	6		
2.19	สำนักงานเขตสามารถจัดการปัญหาขยะภายในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี								
2.20	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษภายในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี								
2.21	สำนักงานเขตดูแล ถนน ทางเท้า และโครงสร้างพื้นฐานต่างๆภายในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี								
2.22	สำนักงานเขตดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี								
2.23	สำนักงานเขตมีกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น								

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 3.1 เพศ ☐ ชาย (1) ☐ หญิง (2)
- 3.2 อายุ ปี
- 3.3 ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ไม่ได้ศึกษา (1) ☐ ประถมศึกษา (2)
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น (3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. (4) ☐ ปวส. / อนุปริญญา (5)
☐ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี (7)
- 3.4 อาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม ☐ ว่างาน/อยู่ระหว่างรองาน (1) ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (2)
☐ ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ (3) ☐ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน (4) ☐ นักเรียน/นักศึกษา (5)
☐ วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ (6) ☐ เกษียน/ลูก-หลาน เลี้ยง (7) ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน (8)
☐ รับจ้างทั่วไป (9) ☐ เกษตรกร (10)
- 3.5 ความถี่ในการติดต่อหน่วยงาน ที่ท่านกำลังติดต่ออยู่ขณะนี้ ต่อปี
☐ 1 ครั้ง (1) ☐ 2-5 ครั้ง (2) ☐ 6-12 ครั้ง (3) ☐ มากกว่า 12 ครั้ง (4)

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ

.....