

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ครั้งที่ 1

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



GSSSED

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

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

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

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ระดับสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต

1.2.2 เพื่อให้หน่วยงานนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.2.3 เพื่อนำผลจากการสำรวจไปวิเคราะห์และกำหนดเป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและเชิงนโยบาย

1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน

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

1.4 กลุ่มตัวอย่างและการจัดสรรจำนวน

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

- ประชาชนทั่วไป
- ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร (รวมถึง ข้าราชการการเมือง)

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

1.5 แบบสอบถาม

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

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

แบบสอบถามมาติดต่อ และความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อหน่วยงานต่อปี และ 3) ส่วนของข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (คำถามปลายเปิด)

1.6 ช่วงระดับคะแนน (Scale)

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

ตารางที่ 1-1 นิยามความหมายของคะแนนและเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจ

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

ตารางที่ 1-1 นิยามความหมายของคะแนนและเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจ (ต่อ)

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

* คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กำหนดให้คะแนนต่ำสุดที่เป็นไปได้คือ 1.000

1.7 การประมวลผลข้อมูล

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

1.7.2 กระบวนการนำเข้าข้อมูล การนำเข้าข้อมูลใช้บุคลากรสองกลุ่มที่ทำงานเป็นอิสระต่อกันเพื่อนำเข้าข้อมูลชุดเดียวกัน แล้วจึงนำข้อมูลทั้งสองชุดมาเปรียบเทียบกัน ความผิดพลาดจะถูกตรวจพบทันทีในจุดที่ข้อมูลทั้งสองชุดเกิดความแตกต่างกัน

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

1.7.4 การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ได้จัดเก็บและนำเข้าจนครบจำนวนแล้ว จะถูกนำไปประมวลผลโดยใช้เครื่องมือทางสถิติต่างๆ เช่น ค่าเฉลี่ย จำนวนนับ จำนวนรวม ฯลฯ

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

การถ่วงน้ำหนัก ตัวอย่างวิธีการคำนวณค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักและการเทียบสัดส่วนเมื่อมีการใช้แบบสอบถามมากกว่าหนึ่งประเภทต่อหน่วยงานแสดงไว้ในภาพที่ 1-1

1.8 การวิเคราะห์และการจัดทำข้อเสนอแนะ

1.8.1 จากการสำรวจเชิงปริมาณ ผู้สำรวจฯ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและจัดทำข้อเสนอแนะให้แก่หน่วยงานโดยใช้วิธี

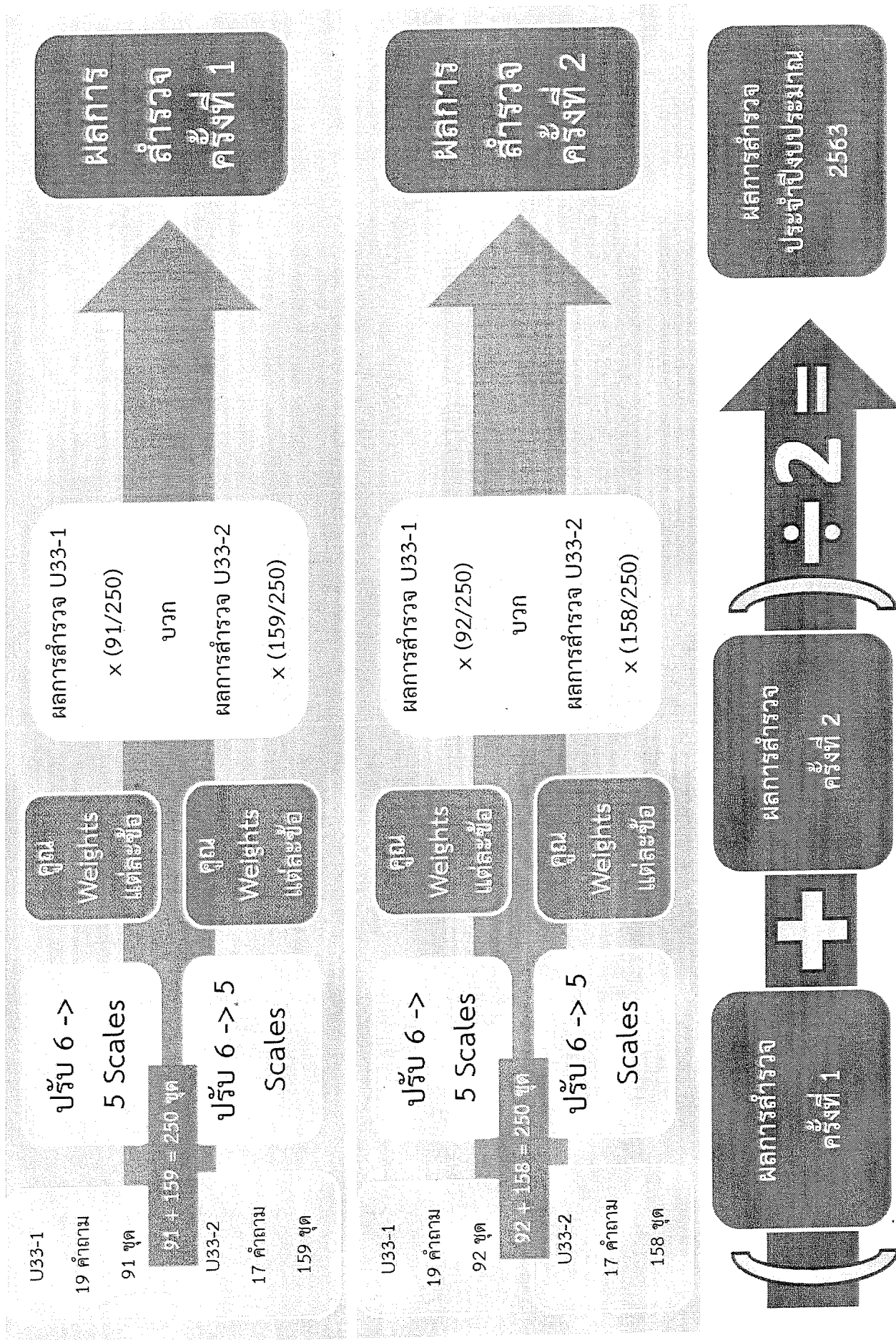
- วิเคราะห์ตามเกณฑ์ (อิงเกณฑ์) เป็นการวิเคราะห์ว่าระดับความพึงพอใจที่หน่วยงานได้รับเป็นไปในระดับใด (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย หรือน้อยมาก) ตามเกณฑ์ในตารางที่ 1-1 เพื่อให้หน่วยงานหาวิธีปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ได้ผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการในเกณฑ์ที่สูงขึ้นในการสำรวจครั้งถัดๆ ไป
- วิเคราะห์ตามค่าเฉลี่ยกลุ่ม (อิงกลุ่ม) เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลความพึงพอใจของหน่วยงานกับค่าเฉลี่ยของกลุ่มหน่วยงานที่มีลักษณะคล้ายกัน ทำให้เห็นภาพของผลงานการปฏิบัติราชการในอีกแง่มุมที่ต่างจากการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ โดยผู้สำรวจฯ ได้จัดกลุ่มหน่วยงานที่มีภารกิจหรืออำนาจหน้าที่คล้ายกันให้อยู่กลุ่มเดียวกัน และนำผลความพึงพอใจที่สำรวจได้มาเฉลี่ยรวมเป็น “คะแนนกลาง” สำหรับเปรียบเทียบกับคะแนนของแต่ละหน่วยงานเป็นรายข้อคำถาม การจัดกลุ่มหน่วยงาน (รายละเอียดในตารางที่ 1-2) อ้างอิงจากระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยกลุ่มภารกิจของกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 และมติ ก.ก. ครั้งที่ 8/2553 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2553 แบ่งกลุ่มหน่วยงานออกเป็น

- 1) กลุ่มสำนักงานเขต
- 2) กลุ่มภารกิจด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
- 3) กลุ่มภารกิจด้านการบริหารและการปกครอง
- 4) กลุ่มภารกิจด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
- 5) กลุ่มภารกิจด้านสาธารณสุข
- 6) กลุ่มภารกิจด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
- 7) กลุ่มภารกิจด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม

หน่วยงานจะต้องหาวิธีปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามที่มีค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 (เฉพาะในข้อที่สามารถเปรียบเทียบกันได้)

1.8.2 จากการสำรวจเชิงคุณภาพ เพื่อให้หน่วยงานสามารถมีข้อเสนอแนะที่เป็นรูปธรรม ผู้สำรวจฯ ใช้วิธีรวบรวมความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม สัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมทางโทรศัพท์ และสรุปประเด็นออกมาเป็นข้อเสนอแนะ ซึ่งผลที่ได้อาจแตกต่างไปจากการสำรวจเชิงปริมาณ

ภาพที่ 1-1 ตัวอย่างวิธีการคำนวณผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ตารางที่ 1-2 การแบ่งหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจ

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

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

บทที่ 2

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ ได้เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการที่ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ จำนวน 250 คน (รายละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงไว้ในภาคผนวก ก) โดยภาพรวม สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.470 เมื่อคูณด้วยน้ำหนักที่เลือกไว้คะแนนรวมจึงได้ปรับมาที่ 4.490 เพิ่มขึ้น 0.020

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

รูปที่ 2-1 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบแผนภูมิแท่งแนวนอน (Horizontal Bar Chart) ซึ่งแสดงเฉพาะผลคะแนนก่อนการปรับน้ำหนัก

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

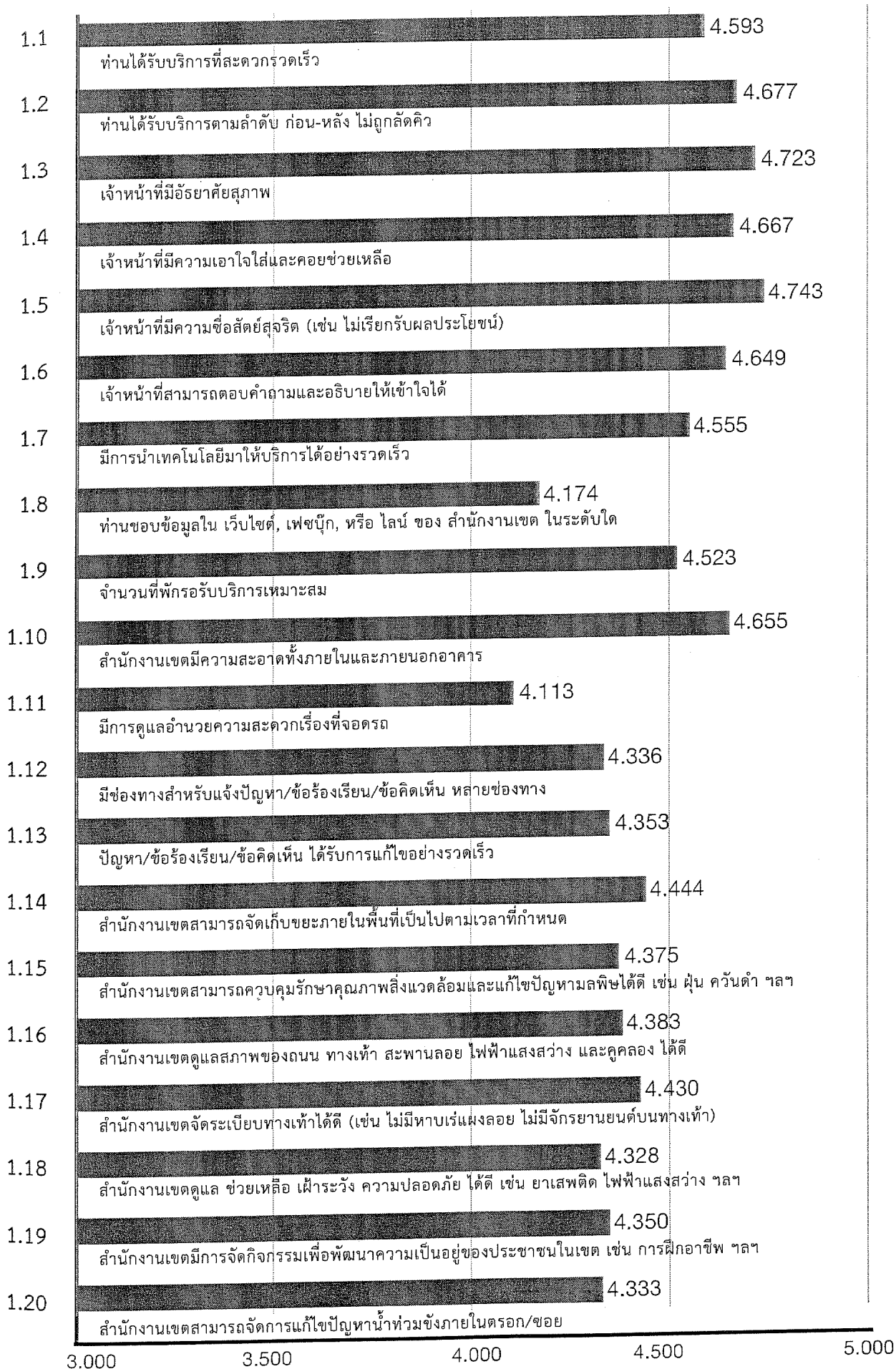
ตารางที่ 2-3 แสดงผลความพึงพอใจแยกตามฝ่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 250 คน (ชุด) มาติดต่อในระหว่างการสำรวจ ได้แก่

	จำนวน
ฝ่ายปกครอง	16
ฝ่ายทะเบียน	159
ฝ่ายโยธา	12
ฝ่ายการคลัง	7
ฝ่ายรายได้	11
ฝ่ายเทศกิจ	2
ฝ่ายการศึกษา	3
ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	9
ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	6
ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	11
ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	3
ไม่ระบุ	11
รวม	250 คน (ชุด)

ตารางที่ 2-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

D14	สำนักงานเขตบางกอกใหญ่	ก่อนปรับ	น้ำหนัก	ปรับตาม
		น้ำหนัก	น้ำหนัก	น้ำหนักแล้ว
		(1)	(2)	(3)=(1)x(2)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.593	1.00	4.593
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกขัดคิว	4.677	1.50	7.015
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.723	1.00	4.723
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.667	1.00	4.667
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.743	1.25	5.929
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.649	1.00	4.649
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.555	1.00	4.555
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด	4.174	0.50	2.087
1.9	จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม	4.523	1.00	4.523
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.655	1.00	4.655
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจราจร	4.113	0.75	3.085
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.336	1.25	5.420
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.353	0.75	3.264
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.444	1.00	4.444
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น ควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.375	1.00	4.375
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.383	1.00	4.383
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.430	1.00	4.430
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.328	1.00	4.328
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.350	1.00	4.350
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย	4.333	1.00	4.333
ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 1/2563		4.470	20.00	4.490

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



ผลการสำรวจครั้งที่ 1/2563			ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562		เพิ่ม(ลด)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.593	2.2	อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.632 (0.039)
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่ถูก ลัดคิว	4.677	2.3	การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.695 (0.018)
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.695	2.4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ และช่วยอำนวยความสะดวก	4.647 0.049
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ				
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.743	2.6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.695 0.048
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.649	2.5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือ ชี้แจงข้อสงสัย)	4.574 0.075
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.555	2.7	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว	4.479 0.076
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด	4.174	2.8	สื่อสังคมออนไลน์ของ สำนักงานเขต เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook)/ ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน	4.434 (0.260)
			2.9	เว็บไซต์ (Website) ของ สำนักงานเขต เข้าถึงสะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน	
1.9	จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม	4.523	2.10	สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย	4.551 (0.027)
			2.12	สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้จัดไว้บริการ เพียงพอ	
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.384	2.11	สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.580 (0.196)
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจอดรถ				
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.336	2.13	มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ที่หลากหลาย	4.392 (0.056)
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.353	2.14	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขหรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.426 (0.073)
1.14	สำนักงานเขต สามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.444	2.19	สำนักงานเขตสามารถจัดการปัญหาขยะภายในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี	4.450 (0.005)
1.15	สำนักงานเขต สามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น	4.375	2.20	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษภายในพื้นที่	4.402 (0.027)
1.16	สำนักงานเขต ดูแลสภาพของ ถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และ คูคลอง ได้ดี	4.383	2.18	สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่	4.507 (0.124)
1.17	สำนักงานเขต จัดระเบียบทางเท้า ได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.430	2.21	สำนักงานเขตดูแล ถนน ทางเท้า และโครงสร้างพื้นฐานต่างๆภายในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี	4.427 0.003
1.18	สำนักงานเขต ดูแล ช่วยเหลือ เผื่อระวังความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย	4.328	2.22	สำนักงานเขตดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี	4.447 (0.119)
1.19	สำนักงานเขต มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.350	2.23	สำนักงานเขตมีกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	4.463 (0.112)
			2.16	สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯให้ดีขึ้น	

คำถามที่ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบ						
1.20	สำนักงานเขต สามารถจัดการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย	4.333	2.1	การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.539 N/A	
ผลการเปรียบเทียบ			ด้าน	2.15	สำนักงานเขต เป็นที่พึ่งพาได้เวลาเกิดปัญหา	4.488 N/A
			2.17	กิจกรรมต่างๆที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม	4.499 N/A	
ผลครั้งที่ 1/2563 สูงกว่าผลปีงบประมาณ พ.ศ. 2562		5				
ผลครั้งที่ 1/2563 ต่ำกว่าผลปีงบประมาณ พ.ศ. 2562		12				

ตารางที่ 2-3 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ แยกตาม ฝ่ายที่ผู้รับบริการติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	ฝ่ายทะเบียน	ฝ่ายโยธา	ฝ่ายการคลัง	ฝ่ายรายได้	ฝ่ายเทศกิจ	ฝ่ายการศึกษา	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมฯ	ฝ่ายรักษาความ สะอาดฯ	ฝ่ายพัฒนา ชุมชนฯ	One Stop Service	ไม่ระบุ	ผลการสำรวจ (จากตารางที่ 2-1)
ข้อคำถาม / จำนวน	16	159	12	7	11	2	3	9	6	11	3	11	250
1.1 ท่านได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว	4.844	4.560	4.722	4.881	4.773	5.000	4.722	4.259	4.444	4.545	4.722	4.470	4.593
1.2 ท่านได้รับการตามลำดับ ก่อน- หลัง ไม่ถูกสัดคิว	4.792	4.706	4.653	4.881	4.924	5.000	4.444	4.167	4.722	4.394	3.889	4.621	4.677
1.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.844	4.722	4.792	4.643	4.924	5.000	5.000	4.444	4.722	4.470	5.000	4.621	4.723
1.4 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอย ช่วยเหลือ	4.896	4.638	4.861	4.762	4.924	5.000	4.444	4.537	4.861	4.470	4.722	4.394	4.667
1.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.896	4.722	4.931	5.000	4.848	5.000	5.000	4.537	4.722	4.545	5.000	4.545	4.743
1.6 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและ อธิบายให้เข้าใจได้	4.688	4.636	4.722	4.762	4.773	5.000	5.000	4.352	4.861	4.545	5.000	4.470	4.649
1.7 มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้ อย่างรวดเร็ว	4.323	4.573	4.722	4.643	4.470	5.000	4.722	4.167	4.444	4.621	4.444	4.697	4.555
1.8 ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	4.056	4.133	4.375	4.286	4.394	4.583	4.722	3.889	4.583	4.091	3.889	4.318	4.174
1.9 จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม	4.271	4.518	4.722	4.524	4.924	4.583	4.722	4.537	4.444	4.318	4.444	4.545	4.523
1.10 สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้ง ภายในและภายนอกอาคาร	4.635	4.644	4.931	4.643	4.924	5.000	4.722	4.352	5.000	4.318	4.722	4.621	4.655
1.11 มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่อง ที่จอดรถ	4.115	4.098	4.444	3.929	4.242	4.583	4.167	3.796	4.306	4.091	3.611	4.167	4.113
1.12 มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อ ร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.479	4.258	4.722	4.643	4.697	5.000	4.444	4.074	4.444	4.394	3.889	4.318	4.336
1.13 ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.583	4.237	4.653	4.861	4.848	5.000	5.000	4.259	4.722	4.083	4.167	4.394	4.353
1.14 สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะ ภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่	4.531	4.434	4.653	4.405	4.621	5.000	4.444	4.259	4.583	4.333	4.444	4.167	4.444
1.15 สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษา คุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไข ปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น คิวตันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.635	4.309	4.861	4.524	4.545	4.583	4.722	4.259	4.861	4.167	4.722	3.939	4.375
1.16 สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสง สว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.427	4.303	4.931	4.643	4.545	4.583	5.000	4.167	4.861	4.167	5.000	4.318	4.383
1.17 สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้า ได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มี จักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.583	4.413	4.653	4.643	4.470	5.000	4.167	4.167	4.583	4.242	4.444	4.318	4.430
1.18 สำนักงานเขตดูแลช่วยเหลือ เฝ้า ระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยา เสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.375	4.235	5.000	4.524	4.545	5.000	4.444	4.259	5.000	4.417	3.889	4.083	4.328
1.19 สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อ พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนใน เขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแล ผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.427	4.316	4.653	4.405	4.470	4.583	4.167	4.352	4.583	4.167	4.722	4.167	4.350
1.20 สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไข ปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย	4.583	4.246	4.861	4.524	4.621	4.583	4.167	4.352	4.722	4.250	4.167	4.083	4.333
- ผลการสำรวจแยกตามฝ่าย	4.549	4.435	4.743	4.606	4.674	4.854	4.611	4.259	4.674	4.331	4.444	4.363	4.470

บทที่ 3

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่ใช้ในการสำรวจ (ตารางที่ 1-1) สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ โดยภาพรวมในระดับ 'มากที่สุด' ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.470 รายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ตามเกณฑ์

D14	สำนักงานเขตบางกอกใหญ่	ผลก่อนปรับ น้ำหนัก	เกณฑ์	อันดับ
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.593	มากที่สุด	7
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกขัดคิว	4.677	มากที่สุด	3
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.723	มากที่สุด	2
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.667	มากที่สุด	4
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.743	มากที่สุด	1
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.649	มากที่สุด	6
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.555	มากที่สุด	8
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	4.174	มากที่สุด	19
1.9	จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม	4.523	มากที่สุด	9
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.655	มากที่สุด	5
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจราจร	4.113	มาก	20
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.336	มากที่สุด	16
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.353	มากที่สุด	14
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.444	มากที่สุด	10
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น ควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.375	มากที่สุด	13
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.383	มากที่สุด	12
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.430	มากที่สุด	11
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เผื่อระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.328	มากที่สุด	18
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึก อาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.350	มากที่สุด	15
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาทั่วทั้งภายในตรอก/ซอย	4.333	มากที่สุด	17
ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 1/2563		4.470	มากที่สุด	

ต่ำสุด สูงสุด

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	ด้วยคะแนนเฉลี่ย
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	มากที่สุด	4.743
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	มากที่สุด	4.723
1.2	ท่านได้รับการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกลัดคิว	มากที่สุด	4.677

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	ด้วยคะแนนเฉลี่ย
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถ	มาก	4.113
1.8	ท่านขอข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	มากที่สุด	4.174
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	มากที่สุด	4.328

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต หรือ ค่าเฉลี่ยกลุ่มสำนักงานเขต ในการสำรวจครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แสดงไว้ในตารางที่ 3-2 ช่องที่ (2) และนำมาเปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจของ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ในช่องที่ (1) ผลต่างความพึงพอใจ หรือ (1) - (2) แสดงไว้ในช่องที่ (3) ซึ่งค่าติดลบหมายถึงผลความพึงพอใจที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม ช่องที่ (4) แสดงผลต่างระหว่างผลความพึงพอใจของ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ และค่าเฉลี่ยกลุ่มสำนักงานเขตในรูปแบบร้อยละ โดยนำช่องที่ (3) หาคด้วยช่องที่ (1) คูณ 100 ผลต่างที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มแสดงเป็นค่าติดลบในวงเล็บ ด้านท้ายของตารางสรุปจำนวนข้อคำถามที่สูงหรือต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม และ มากหรือน้อยกว่าร้อยละ 5

ตารางที่ 3-2 เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ กับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

D14	สำนักงานเขตบางกอกใหญ่	ผลก่อน ปรับน้ำหนัก	กลุ่ม สนข.	ผลต่าง	ร้อยละ
1.1	ท่านได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว	4.593	4.428	0.166	3.744
1.2	ท่านได้รับการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกขัดคิว	4.677	4.534	0.143	3.148
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.723	4.515	0.208	4.603
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.667	4.480	0.187	4.166
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.743	4.539	0.204	4.496
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.649	4.472	0.176	3.946
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.555	4.375	0.179	4.102
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	4.174	4.140	0.034	0.817
1.9	จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม	4.523	4.365	0.159	3.637
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.655	4.441	0.214	4.823
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถ	4.113	4.125	-0.012	(0.294)
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.336	4.267	0.069	1.619
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.353	4.261	0.092	2.155
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.444	4.286	0.159	3.699
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษ ได้ดี เช่น ฝุ่น ครั่นคร่ำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.375	4.190	0.185	4.416
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคู คลอง ได้ดี	4.383	4.226	0.158	3.727
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์	4.430	4.242	0.188	4.443
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.328	4.265	0.063	1.483
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.350	4.279	0.071	1.669
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย	4.333	4.212	0.121	2.870
ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 1/2563		4.470	4.332	0.138	3.091
จำนวนคำถามทั้งหมด					20
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 5					0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มไม่ถึงร้อยละ 5					19
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจน้อยกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มแต่ไม่ถึงร้อยละ 5					1
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 5 (หน่วยงานจะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข)					0

3.3 การรวบรวมข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นและมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเขต ผ่านส่วนของคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม นอกจากนี้ผู้สำรวจฯ ยังได้มีการติดต่อไปยังผู้ที่ได้ให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้เพื่อทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติม รายละเอียดอื่นๆแสดงไว้ในภาคผนวก ค

3.4 การจัดทำข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

3.4.1 จากผลการสำรวจเชิงปริมาณ สำนักงานเขตต้องดำเนินการปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับข้อคำถามที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดจากข้อคำถามทั้งหมดในแบบสอบถาม และข้อคำถามที่มีค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 จากหลักการดังกล่าว ผู้สำรวจฯ ได้จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อให้สำนักงานเขตนำไปพิจารณาเป็นแนวทางปฏิบัติ แสดงไว้ในตารางที่ 3-3

3.4.2 จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ผู้สำรวจฯ ได้สรุปสาระสำคัญจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ภาคผนวก ค) และนำมาจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเพื่อให้ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ นำไปพิจารณาดังนี้

1. ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม แบ่งเป็นหัวข้อดังนี้
 - ด้านการให้บริการ ผู้มารับบริการเห็นว่าการให้บริการในระดับดีถึงดีมาก สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย เจ้าหน้าที่ให้ความดูแลเอาใจใส่ดีมากจึงเสนอแนะให้รักษามาตรฐานการให้บริการและยกระดับมาตรฐานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
2. ข้อเสนอแนะให้ปรับปรุง ดังนี้
 - การเดินทางมาโดยรถประจำทางค่อนข้างไม่สะดวก
 - ควรปรับปรุงพื้นที่จอดรถให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

ตารางที่ 3-3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ข้อ	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
คำถาม	(จากข้อคำถามที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดในแบบสอบถาม)
1.11	ควรจัดให้มีบริเวณจอดรถที่เพียงพอ หากมีข้อจำกัดด้านสถานที่ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก

ข้อ	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
คำถาม	(เรียงลำดับจากข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากที่สุด)
	- ไม่มี -