

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ครั้งที่ 2

16

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



GSSSED

สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ (D14)

สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

บทที่ 1	บทนำ	1
1.1	ความเป็นมา	1
1.2	วัตถุประสงค์	1
1.3	ขอบเขตของการดำเนินงาน	2
1.4	กลุ่มตัวอย่างและการจัดสรรจำนวน	2
1.5	แบบสอบถาม	2
1.6	ช่วงระดับคะแนน (Scale)	3
1.7	การประมวลผลข้อมูล	4
1.8	การวิเคราะห์และการจัดทำข้อเสนอแนะ	5
บทที่ 2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตบางกอกใหญ่	8
บทที่ 3	การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตบางกอกใหญ่	13
3.1	การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์	13
3.2	การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม	14
3.3	การรวบรวมข้อเสนอแนะ	16
3.4	การจัดทำข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ	16
ภาคผนวก		18
ก	จำนวนนับผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ข	ตัวอย่างแบบสอบถาม	39
ค	ความคิดเห็นของผู้รับบริการ	41

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1-1	นิยามความหมายของคะแนนและเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจ
1-2	การแบ่งหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจ
2-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ครั้งที่ 2/2563
2-2	เปรียบเทียบผลการสำรวจครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2
2-3	ผลการสำรวจความพึงพอใจของ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ แยกตามฝ่ายที่ผู้รับบริการติดต่อ
3-1	วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ตามเกณฑ์
3-2	เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ กับค่าเฉลี่ยกลุ่ม
3-3	ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

สารบัญรูปภาพ

รูป/ภาพที่	หน้า
1-1	ตัวอย่างวิธีการคำนวณผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
2-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1.1 ความเป็นมา

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

กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน ได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของคุณภาพการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะในด้านคุณภาพการให้บริการ จึงได้กำหนดให้การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี โดยคณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครและกองงานผู้ตรวจราชการ เป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน ดังนั้นกองงานผู้ตรวจราชการจึงได้จัดทำ “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563” ขึ้น และได้มอบหมายให้ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) เป็น “ผู้ดำเนินการสำรวจ” หรือ “ผู้สำรวจฯ” โดยมุ่งหวังให้ทุกหน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทุกด้าน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ระดับสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต

1.2.2 เพื่อให้หน่วยงานนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.2.3 เพื่อนำผลจากการสำรวจไปวิเคราะห์และกำหนดเป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและเชิงนโยบาย

1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน

คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ยกตัวอย่างแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการในมิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้หลายด้าน เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน ฯลฯ ดังนั้น ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ซึ่งครอบคลุมหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครทั้ง 77 หน่วยงาน จะดำเนินไปบนพื้นฐานแนวทางดังกล่าว โดยดำเนินการสำรวจทั้งหมด 2 ครั้ง ครั้งแรกระหว่างวันที่ 25 ธันวาคม 2562 ถึงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2563 และครั้งที่สองระหว่างวันที่ 18 พฤษภาคม 2563 ถึงวันที่ 3 กรกฎาคม 2563 ในแต่ละครั้งผู้สำรวจจะจัดทำรายงานเพื่อนำเสนอผลการสำรวจ 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” ที่ผู้สำรวจจะเก็บข้อมูลความพึงพอใจคือ

- ประชาชนทั่วไป

- ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร (รวมถึง ข้าราชการการเมือง)

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

1.5 แบบสอบถาม

แบบสอบถามที่นำมาใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้มีทั้งหมด 46 ประเภท (Versions หรือ Versions 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 ฝ่ายหรือส่วนราชการที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด

แบบสอบถามมาติดต่อ และกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อหน่วยงานต่อไปและ(๕) ส่วนของข้อเสนอนี้จะแนบแบบสอบถามติดต่อเพิ่มเติม (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	ข้อความที่มีความหมายทางลบ
6	มากที่สุด	พึงพอใจมากที่สุด/ผลแก้ไขชัดเจนมากที่สุด/การจัดการดีขึ้นมากที่สุด/ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด	พึงพอใจน้อยที่สุด/ผลแก้ไขไม่ชัดเจน/การจัดการไม่ดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการน้อยที่สุด
5	มาก	พึงพอใจมาก/ผลแก้ไขชัดเจนมาก/การจัดการดีขึ้นมาก/ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมาก	พึงพอใจน้อย/ผลแก้ไขไม่ชัดเจน/การจัดการไม่ดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการน้อย
4	ค่อนข้างมาก	พึงพอใจค่อนข้างมาก/ผลแก้ไขชัดเจนค่อนข้างมาก/การจัดการดีขึ้นค่อนข้างมาก/ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการค่อนข้างมาก	พึงพอใจค่อนข้างน้อย/ผลแก้ไขไม่ชัดเจนค่อนข้างน้อย/การจัดการไม่ดีขึ้นค่อนข้างน้อย/ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการค่อนข้างน้อย
คะแนน	ระดับ	ข้อความที่มีความหมายทางลบ	ข้อความที่มีความหมายทางบวก
3	ค่อนข้างน้อย	พึงพอใจค่อนข้างน้อย/ผลแก้ไขชัดเจนค่อนข้างน้อย/การจัดการไม่ดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการค่อนข้างน้อย	พึงพอใจค่อนข้างน้อย/ผลแก้ไขไม่ชัดเจน/การจัดการไม่ดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการค่อนข้างน้อย
2	น้อย	พึงพอใจน้อย/ผลแก้ไขชัดเจนน้อย/การจัดการไม่ดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการน้อย	พึงพอใจน้อย/ผลแก้ไขไม่ชัดเจน/การจัดการไม่ดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการน้อย
1	น้อยที่สุด	พึงพอใจน้อยที่สุด/ผลแก้ไขชัดเจนน้อยที่สุด/การจัดการแย่ลง/ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการน้อยที่สุด	พึงพอใจน้อยที่สุด/ผลแก้ไขไม่ชัดเจน/การจัดการไม่ดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการน้อยที่สุด

ตารางที่ 1-1 นิยามความหมายของคะแนนและเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจ (ต่อ)

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

* คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กำหนดให้คะแนนต่ำสุดที่เป็นไปได้คือ 1.000

1.7 การประมวลผลข้อมูล

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

1.7.2 กระบวนการนำเข้าข้อมูล การนำเข้าข้อมูลใช้บุคลากรสองกลุ่มที่ทำงานเป็นอิสระต่อกันเพื่อนำเข้าข้อมูลชุดเดียวกัน แล้วจึงนำข้อมูลทั้งสองชุดมาเปรียบเทียบกัน ความผิดพลาดจะถูกตรวจพบทันทีในจุดที่ข้อมูลทั้งสองชุดเกิดความแตกต่างกัน

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

1.7.4 การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ได้จัดเก็บและนำเข้าจนครบจำนวนแล้ว จะถูกนำไปประมวลผลโดยใช้เครื่องมือทางสถิติต่างๆ เช่น ค่าเฉลี่ย จำนวนนับ จำนวนรวม ฯลฯ

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

การถ่วงน้ำหนัก ตัวอย่างวิธีการคำนวณค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักและการเทียบสัดส่วนเมื่อมีการใช้แบบสอบถามเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักมากกว่าหนึ่งประเภทต่อหน่วยงานแสดงไว้ในภาพที่ 1-1

มากกว่าหนึ่งประเภทต่อหน่วยงานแสดงไว้ในภาพที่ 1-1

1.8 การวิเคราะห์และการจัดทำข้อเสนอแนะ

1.8 การวิเคราะห์และการจัดทำข้อเสนอแนะ

1.8.1 จากการสำรวจเชิงปริมาณ ผู้สำรวจฯ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและจัดทำข้อเสนอแนะให้แก่หน่วยงานโดยใช้วิธี

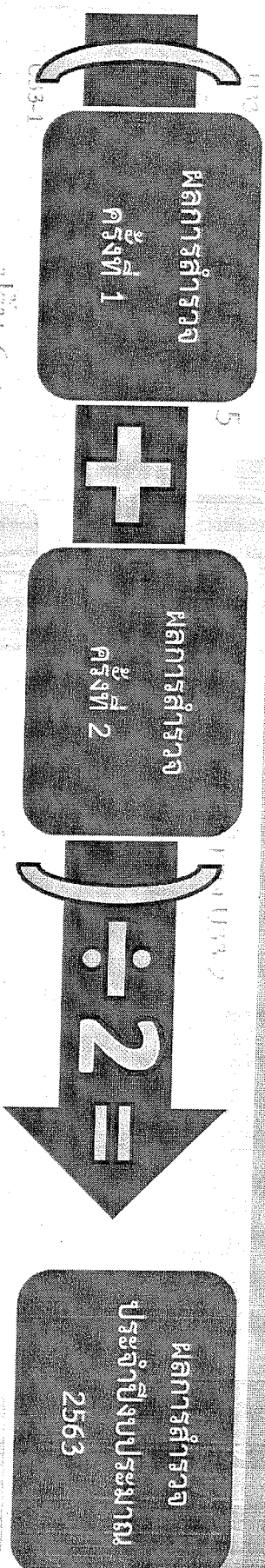
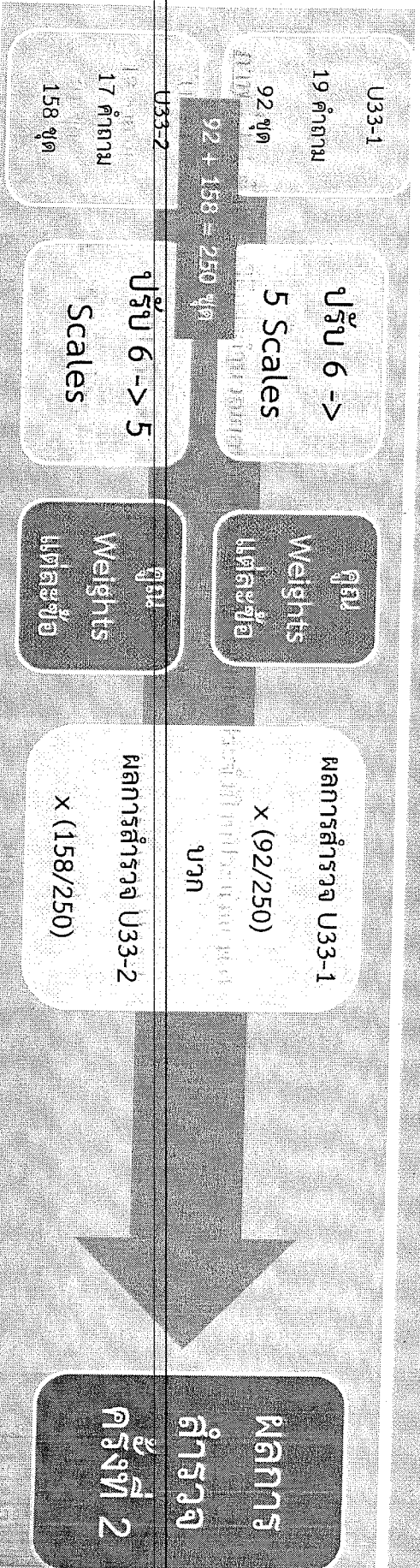
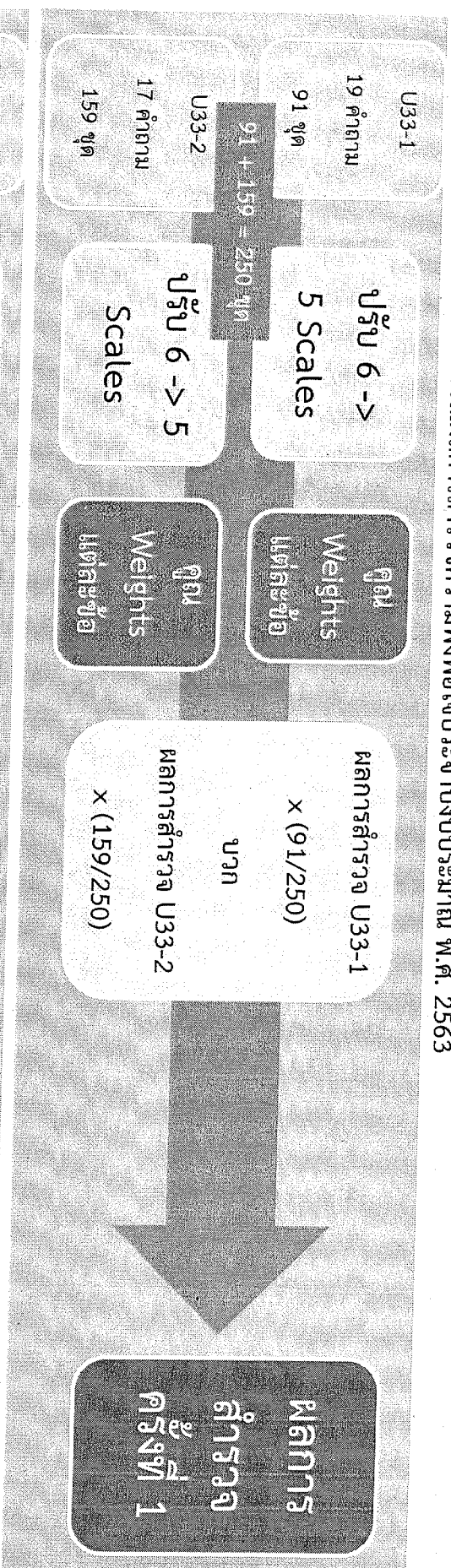
- วิเคราะห์ตามเกณฑ์ (อิงเกณฑ์) เป็นการวิเคราะห์ว่าระดับความพึงพอใจที่หน่วยงานได้รับเป็นไปในระดับใด (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย หรือน้อยมาก) ตามเกณฑ์ในตารางที่ 1-1 เพื่อให้หน่วยงานหาวิธีปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ได้ผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการในเกณฑ์ที่สูงขึ้นในการสำรวจครั้งถัดๆ ไป
- วิเคราะห์ตามค่าเฉลี่ยกลุ่ม (อิงกลุ่ม) เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลความพึงพอใจของหน่วยงานกับค่าเฉลี่ยของกลุ่มหน่วยงานที่มีลักษณะคล้ายกัน ทำให้เห็นภาพของผลงานการปฏิบัติราชการในอีกแง่มุมที่ต่างจากการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ โดยผู้สำรวจฯ ได้จัดกลุ่มหน่วยงานที่มีภารกิจหรืออำนาจหน้าที่คล้ายกันให้อยู่กลุ่มเดียวกัน และนำผลความพึงพอใจที่สำรวจได้มาเฉลี่ยรวมเป็น “คะแนนกลาง” สำหรับเปรียบเทียบกับคะแนนของแต่ละปี และหน่วยงานเป็นรายข้อคำถาม การจัดกลุ่มหน่วยงาน (รายละเอียดในตารางที่ 1-2) อ้างอิงจากระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยกลุ่มภารกิจของกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2548 และมติ ก.ก. ครั้งที่ 8/2553 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2553 และมติ ก.ก. ครั้งที่ 10/2554 เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2554 แบ่งกลุ่มหน่วยงานออกเป็น

- | | |
|---|---|
| 1) กลุ่มสำนักงานเขต | 1) กลุ่มสำนักงานเขต |
| 2) กลุ่มภารกิจด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม | 2) กลุ่มภารกิจด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม |
| 3) กลุ่มภารกิจด้านการบริหารและการปกครอง | 3) กลุ่มภารกิจด้านการบริหารและการปกครอง |
| 4) กลุ่มภารกิจด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล | 4) กลุ่มภารกิจด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล |
| 5) กลุ่มภารกิจด้านสาธารณสุข | 5) กลุ่มภารกิจด้านสาธารณสุข |
| 6) กลุ่มภารกิจด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน | 6) กลุ่มภารกิจด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน |
| 7) กลุ่มภารกิจด้านสาธารณสุข | 7) กลุ่มภารกิจด้านสาธารณสุข |
| 8) กลุ่มภารกิจด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม | 8) กลุ่มภารกิจด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม |

หน่วยงานจะต้องหาวิธีปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามที่มีปรับปรุงและพัฒนาค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 (เฉพาะในข้อที่สามารถตั้งค่าเฉลี่ยกลุ่มได้) เปรียบเทียบกันได้)

1.8.2 จากการสำรวจเชิงคุณภาพ เพื่อให้หน่วยงานสามารถมีข้อเสนอแนะที่เป็นรูปธรรม ผู้สำรวจฯ ใช้วิธีรวบรวมความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม สัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมโดยเปิดแบบสอบถามทางโทรศัพท์ และสรุปประเด็นออกมาเป็นข้อเสนอแนะ ซึ่งผลที่ได้อาจแตกต่างไปจากการสำรวจเชิงปริมาณบนข้อเสนอแนะ ซึ่งผลที่ได้

ภาพที่ 1-1 ตัวอย่างวิธีการคำนวณผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ตารางที่ 1-2 การแบ่งหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจ

รหัส	หน่วยงาน
D	สำนักงานเขต 50 เขต
U01	สำนักการคลัง
U02	สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร
U03	สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
U04	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร
U05	สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร
U06	สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
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	สำนักเทคนิค
U21	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
U22	สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง
U23	สำนักพัฒนาสังคม
U24	สำนักสิ่งแวดล้อม
U25	สำนักการแพทย์
U26	สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว
U27	สำนักอนามัย

ตารางที่ 1-2 การแบ่งหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจ

ย่อทศ	กลุ่มภารกิจ
สนช.	0 สำนักงานเขต
สนค.	3 ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
สงม.	3 ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
สยป.	1 ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
สกก.	3 ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
สลส.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
สผว.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
สพข.	3 ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
สกก.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
สปท.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
สตน.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
สกก.	3 ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
สกต.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
สปส.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
กต.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
สลป.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
สนค.	6 ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
สจส.	4 ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
สนย.	4 ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
สนน.	4 ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
สนท.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
สปภ.	6 ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
สพผ.	1 ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
สพส.	6 ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
สสล.	1 ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
สนพ.	5 ด้านสาธารณสุข
สวท.	6 ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
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

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ผลการสำรวจความพึงพอใจ สำนักงานเขตบาง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจ ได้เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการที่ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ จำนวน 250 คน (รายละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงไว้ในภาคผนวก ก) โดยภาพรวม สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.684 เมื่อคูณด้วยน้ำหนักที่เลือกไว้คะแนนรวมจึงได้ปรับมาที่ 4.697 เพิ่มขึ้น 0.013

ตารางที่ 2-1 แสดงรายละเอียดของผลการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เป็นรายข้อคำถาม ผลการสำรวจที่แสดงไว้ในช่องที่ (1) อยู่ในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนน (5-Scale) ซึ่งถูกปรับมาแล้วจาก 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 แสดงการเปรียบเทียบผลการสำรวจครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และส่วนต่างที่บ่งบอกว่าหน่วยงานมีผลคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับจากผู้รับบริการในการสำรวจครั้งที่ 2 นี้ เพิ่มขึ้น หรือ (ลดลง) จากการสำรวจครั้งที่ 1

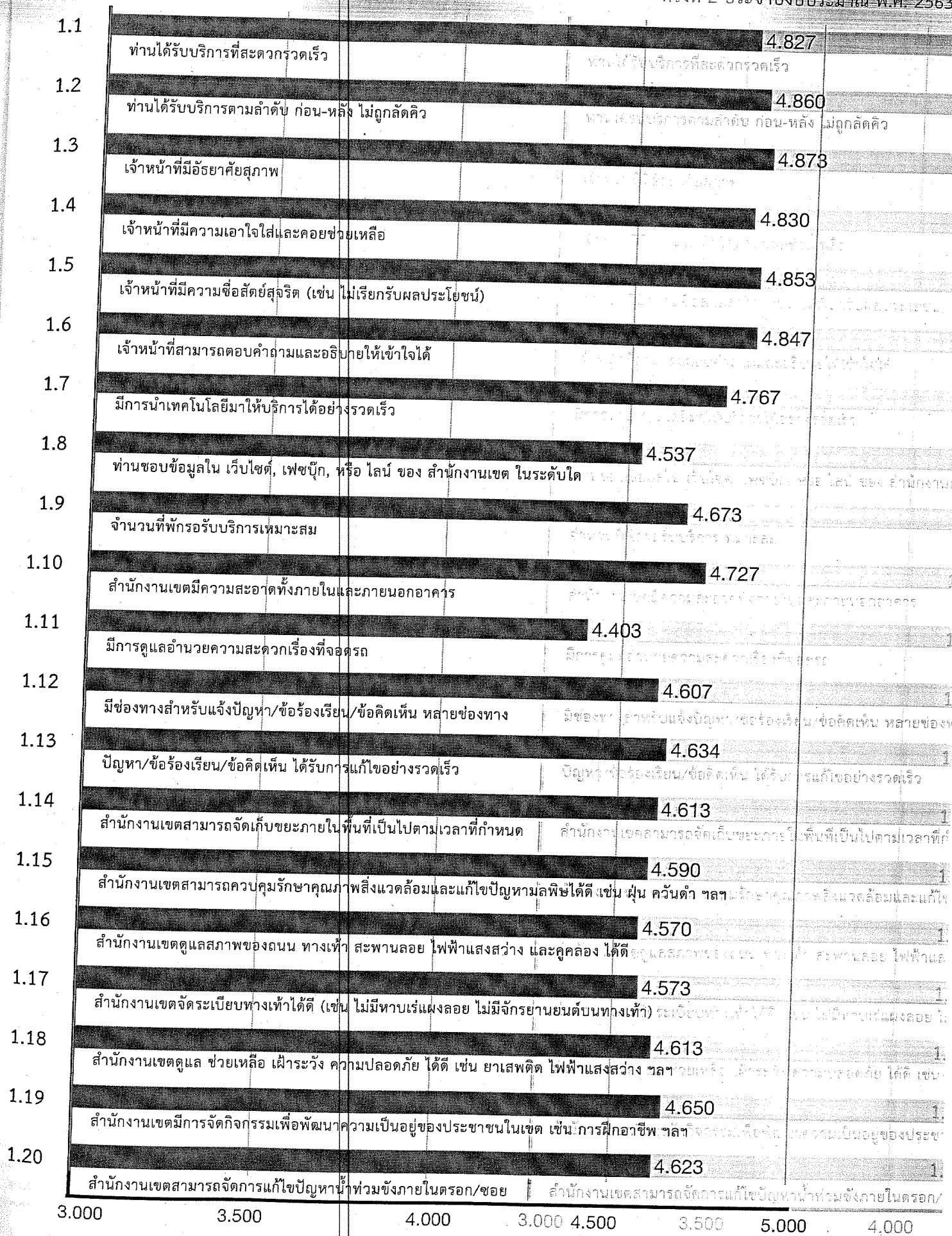
ตารางที่ 2-3 แสดงผลความพึงพอใจแยกตามฝ่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 250 คน (ชุด) มาติดต่อในระหว่าง การสำรวจ ได้แก่

	จำนวน
ฝ่ายปกครอง	ฝ่ายปกครอง 20
ฝ่ายทะเบียน	ฝ่ายทะเบียน 241
ฝ่ายโยธา	ฝ่ายโยธา 1
ฝ่ายการคลัง	ฝ่ายการคลัง 0
ฝ่ายรายได้	ฝ่ายรายได้ 3
ฝ่ายเทศกิจ	ฝ่ายเทศกิจ 2
ฝ่ายการศึกษา	ฝ่ายการศึกษา 0
ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 0
ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ 0
ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 0
ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ 0
ไม่ระบุ	ไม่ระบุ 1
รวม	รวม 250 คน (ชุด)

ตารางที่ 2-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ครั้งที่ 2/2563

D14	สำนักงานเขตบางกอกใหญ่	ก่อนปรับ	น้ำหนัก	ปรับตาม
		(1)	(2)	(3)=(1)x(2)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.827	1.00	4.827
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกคัดคิว	4.860	1.50	7.290
1.3	เจ้าหน้าที่มีอรรถาธิบายสุภาพ	4.873	1.00	4.873
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.830	1.00	4.830
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.853	1.25	6.067
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.847	1.00	4.847
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.767	1.00	4.767
1.8	ท่านขอข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เพจบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	4.537	0.50	2.268
1.9	จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม	4.673	1.00	4.673
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.727	1.00	4.727
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถ	4.403	0.75	3.303
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.607	1.25	5.758
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.634	0.75	3.475
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.613	1.00	4.613
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหาได้ เช่น ฝุ่น ควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.590	1.00	4.590
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.570	1.00	4.570
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.573	1.00	4.573
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.613	1.00	4.613
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.650	1.00	4.650
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งภายในตรอก/ซอย	4.623	1.00	4.623
ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 2/2563		4.684	20.00	4.697

ภาพที่ 2-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตบางพลี กรุงเทพมหานคร
ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



D14	สำนักงานเขตบางกอกใหญ่	D14	การสำรวจครั้งที่		ส่วนต่าง	ใหญ่
			1	2	เพิ่มขึ้น (ลดลง)	
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวก	4.593	4.827	0.233
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกขัดคิว	1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ	4.677	4.860	0.183
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.723	4.873	0.150
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่	4.667	4.830	0.163
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	4.743	4.853	0.110
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม	4.649	4.847	0.198
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการ	4.555	4.767	0.212
1.8	ท่านขอข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด	1.8	ท่านขอข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด	4.174	4.537	0.363
1.9	จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม	1.9	จำนวนที่พักรับบริการ	4.523	4.673	0.150
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาด	4.655	4.727	0.071
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจอดรถ	1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวก	4.113	4.403	0.290
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น	4.336	4.607	0.271
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น	4.353	4.634	0.281
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะ	4.444	4.613	0.169
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น ควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น ควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.375	4.590	0.215
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง	4.383	4.570	0.187
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.430	4.573	0.143
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ ผู้ไร้บ้าน ความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ ผู้ไร้บ้าน ความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.328	4.613	0.285
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.350	4.650	0.300
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาทั่วทั้งภายในตรอก/ซอย	1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาทั่วทั้งภายในตรอก/ซอย	4.333	4.623	0.291
ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 2/2563			ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 2/2563	4.470	4.684	0.213

ตารางที่ 2-3 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ แยกตาม ฝ่ายที่ผู้รับบริการติดต่อ		ฝ่ายปกครอง	ฝ่ายทะเบียน	ฝ่ายโยธา	ฝ่ายการคลัง	ฝ่ายรายได้	ฝ่ายเทศกิจ	ฝ่ายการศึกษา	ฝ่ายสิ่งแวดล้อม	ฝ่ายรักษาความ สะอาด	ฝ่ายพัฒนา ชุมชน	ฝ่ายบริการ One Stop Service	ฝ่ายทะเบียน ไม่ระบุ	ผลการสำรวจ (จากตารางที่ 2-1)
ข้อความ / จำนวน		2	241	1	0	3	2	0	0	0	0	2	0 241 1	250
1.1	ท่านได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว	5.000	4.827	4.167		5.000	4.583				5.000	4.000	5.000	4.827
1.2	ท่านได้รับการตามลำดับ ก่อน- หลัง ไม่ถูกขัดคิว	5.000	4.862	4.167		5.000	4.583				5.000	4.000	5.000	4.860
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.583	4.876	5.000		4.722	5.000				5.000	4.000	5.000	4.873
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอย ช่วยเหลือ	4.583	4.834	4.167		4.722	5.000				5.000	4.000	5.000	4.830
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.583	4.862	4.167		4.722	4.583				5.000	4.000	5.000	4.853
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและ อธิบายให้เข้าใจได้	5.000	4.848	4.167		4.722	5.000				5.000	4.000	5.000	4.847
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้ อย่างรวดเร็ว	5.000	4.761	5.000		5.000	4.583				5.000	4.000	5.000	4.767
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	4.583	4.530	4.167		4.722	5.000				5.000	4.000	5.000	4.537
1.9	จำนวนที่พึงกรรับบริการเหมาะสม	4.583	4.678	4.167		4.444	5.000				5.000	4.000	4.167	4.673
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้ง ภายในและภายนอกอาคาร	4.583	4.741	4.167		4.444	4.167				5.000	4.000	4.167	4.727
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่อง ที่จอดรถ	4.583	4.412	3.333		3.889	4.583				5.000	4.000	4.167	4.403
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อ ร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	3.750	4.616	4.167		4.722	4.167				5.000	4.000	5.000	4.607
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.583	4.634	4.167		4.722	4.583				5.000	4.000	5.000	4.634
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะ ภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่	4.583	4.620	4.167		4.444	4.583				5.000	4.000	4.167	4.613
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษา คุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไข ปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น ครันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.583	4.585	4.167		4.722	5.000				5.000	4.000	5.000	4.590
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสง สว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.583	4.575	4.167		4.444	4.583				5.000	4.000	4.167	4.570
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้า ได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มี จักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.583	4.571	4.167		4.722	4.583				5.000	4.000	5.000	4.573
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เผื่อ ระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยา เสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.583	4.616	4.167		4.722	4.583				5.000	4.000	4.167	4.613
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อ พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนใน เขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแล ผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.583	4.654	4.167		4.722	4.583				5.000	4.000	4.167	4.650
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไข ปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย	4.583	4.627	4.167		4.444	4.583				5.000	4.000	5.000	4.623
ผลการสำรวจแยกตามฝ่าย		4.625	4.686	4.208		4.653	4.667				4.625	4.600	4.708	4.684

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ
สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่ใช้ในการสำรวจ (ตารางที่ 1-1) สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ (1) สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ โดยภาพรวมในระดับ 'มากที่สุด' ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.684 รายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ตามเกณฑ์

D14	สำนักงานเขตบางกอกใหญ่	ผลก่อนปรับน้ำหนัก	เกณฑ์	อันดับ
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.827	มากที่สุด	6
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกกีดขวาง	4.860	มากที่สุด	2
1.3	เจ้าหน้าที่มีอริยาไยสุภาพ	4.873	มากที่สุด	1
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.830	มากที่สุด	5
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.853	มากที่สุด	3
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.847	มากที่สุด	4
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.767	มากที่สุด	7
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด	4.537	มากที่สุด	19
1.9	จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม	4.673	มากที่สุด	9
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.727	มากที่สุด	8
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถ	4.403	มากที่สุด	20
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.607	มากที่สุด	15
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.634	มากที่สุด	11
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.613	มากที่สุด	13
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น ควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.590	มากที่สุด	16
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.570	มากที่สุด	18
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.573	มากที่สุด	17
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.613	มากที่สุด	13
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.650	มากที่สุด	10
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาที่รวมขังภายในตรอก/ซอย	4.623	มากที่สุด	12
ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 2/2563		4.684	มากที่สุด	การสำรวจครั้งที่ 2/2563

ต่ำสุด สูงสุด

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกกลัดคิว
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องท้องรถ
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถามที่ระดับ	ด้วยคะแนนเฉลี่ย
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.873
1.2	ท่านได้รับบริการมากที่สุด	4.860
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตมากที่สุด	4.853

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถามที่ระดับ	ด้วยคะแนนเฉลี่ย
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกมากที่สุด	4.403
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใดมากที่สุด	4.537
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดีมากที่สุด	4.570

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต หรือ ค่าเฉลี่ยกลุ่มสำนักงานเขต ในการสำรวจครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แสดงไว้ในตารางที่ 3-2 ช่องที่ (2) และนำมาเปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจเฉพาะของ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ในช่องที่ (1) ผลต่างความพึงพอใจ หรือ (1)-(2) แสดงไว้ในช่องที่ (3) หรือ (1) ผลต่างซึ่งค่าติดลบหมายถึงผลความพึงพอใจที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม ช่องที่ (4) แสดงผลต่างระหว่างผลความพึงพอใจของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่และค่าเฉลี่ยกลุ่มสำนักงานเขตในรูปแบบร้อยละ โดยนำช่องที่ (3) หารด้วยช่องที่ (4) คูณด้วย 100 ผลต่างที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มแสดงเป็นค่าติดลบในวงเล็บ ด้านท้ายของตารางสรุปจำนวนข้อคำถามที่สูงหรือต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม และ มากหรือน้อยกว่าร้อยละ 5

ตารางที่ 3-2 เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกลุ่มตัวอย่าง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

D14	สำนักงานเขตบางกอกใหญ่	D14	ผลสำรวจ กลุ่ม สบข.(0)	ผลต่าง (3)	ร้อยละ	
			(1)	(2)	(1) - (2)	(4)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	1.1	ท่านได้รับ4.827	สะดวก4.539	0.287	6.332
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกขัดคิว	1.2	ท่านได้รับ4.860	ตามลำดับ4.649	หลัง 0.211	คิว 4.537
1.3	เจ้าหน้าที่มีอรรถาธิบาย	1.3	เจ้าหน้าที่มี4.873	อรรถาธิบาย4.626	0.248	5.357
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	1.4	เจ้าหน้าที่มี4.830	เอาใจใส่4.607	คอยช่วยเหลือ0.223	4.838
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	1.5	เจ้าหน้าที่มี4.853	ซื่อสัตย์สุจริต4.655	เช่น 0.198	ผลประโยชน์ 4.255
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	1.6	เจ้าหน้าที่มี4.847	สามารถตอบคำถาม4.589	และอธิบาย 0.258	ให้เข้าใจได้ 5.619
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	1.7	มีการนำเทคโนโลยีมา4.767	ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว4.496	0.270	6.009
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	1.8	ท่านชอบข้อมูลใน4.537	เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด4.316	0.221	5.121
1.9	จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม	1.9	จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม4.673	4.453	0.220	4.946
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร4.727	4.541	0.186	4.093
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจราจร	1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจราจร4.403	4.266	0.137	3.222
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง4.607	4.416	0.191	4.317
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว4.634	4.421	0.213	4.811
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด4.613	4.430	0.183	4.131
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษ ได้ดี เช่น ฝุ่น คิวตันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษ ได้ดี เช่น ฝุ่น คิวตันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ4.590	4.369	0.221	5.053
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูน้ำของสำนักงานเขตสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง คลอง ได้ดี	1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูน้ำของสำนักงานเขตสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง คลอง ได้ดี4.570	4.385	0.185	4.223
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีทาบแร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์จอด) 4.573	1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีทาบแร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์จอด) 4.411	ได้ดี 0.162	ไม่มีทาบแร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์จอด 3.676	
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ4.613	4.417	0.197	4.454
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ4.650	4.428	0.222	5.015
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย	1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย4.623	4.379	0.244	5.581
ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 2/2563		ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 2/2563	4.684	4.470	0.214	4.566
จำนวนคำถามทั้งหมด		จำนวนคำถามทั้งหมด	20			
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 5 มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเท่ากับ 8 มากกว่าร้อยละ 5						
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มไม่ถึงร้อยละ 5 ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มไม่ถึงร้อยละ 12						
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจน้อยกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มแต่ไม่ถึงร้อยละ 5 ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจน้อยกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มแต่ไม่ถึงร้อยละ 10						
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 5 ที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเท่ากับ 0 มากกว่าร้อยละ 5 (หน่วยงานจะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข)						

3.3 การรวบรวมข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นและมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเขตผ่านสื่อช่องทาง และมีข้อเสนอแนะคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม นอกจากนี้ผู้สำรวจฯ ยังได้มีการติดต่อไปยังผู้ที่ได้ให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้เพื่อผู้สำรวจฯ ยังได้ทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติม รายละเอียดอื่นๆ แสดงไว้ในภาคผนวก ค

3.4 การจัดทำข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

3.4.1 จากผลการสำรวจเชิงปริมาณ สำนักงานเขตต้องดำเนินการปรับปรุงกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามที่มีค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 ในกรณีไม่มีข้อคำถามใดที่ได้ค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 ให้หน่วยงานเน้นไปยังข้อคำถามที่ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุดสองอันดับจากทั้งหมดในแบบสอบถาม ด้วยหลักการดังกล่าว ผู้สำรวจฯ ได้จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อให้สำนักงานเขตนำไปพิจารณาเป็นแนวทางปฏิบัติ แสดงไว้ในตารางที่ 3-3

3.4.2 จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ผู้สำรวจฯ ได้สรุปสาระสำคัญจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ภาคผนวก ค) และนำมาจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเพื่อให้ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ นำไปใช้เป็นข้อเสนอแนะพิจารณาดังนี้

1. สภาพแวดล้อม ในส่วนของพื้นที่เขต ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ควรดูแลจัดระเบียบการจราจรในเขต ข้อเสนอแนะขอขอยิสราภาพ 29 โดยการปรับปรุงผิวการจราจรหรือเปลี่ยนเป็นเส้นทางเดินรถทางเดียว
2. ที่จอดรถ ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ

ตารางที่ 3-3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักงานเขตที่รศกยเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักงาน

ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เรียงลำดับจากข้อคำถามที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดในแบบสอบถาม)	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความ ผลการสำรวจ (เรียงลำดับจากข้อคำถามที่ได้รับความพึง
1.11	ควรจัดให้มีบริเวณจอดรถที่เพียงพอ หากมีข้อจำกัดด้านสถานที่ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก	4.403
1.8	ควรปรับปรุงรูปแบบเว็บไซต์ให้สวยงามและอัปเดตข้อมูลต่างๆให้เป็นปัจจุบันสำหรับสื่อสังคมออนไลน์ควรมีปฏิสัมพันธ์ (Engage) กับผู้เข้ามาชมให้มากขึ้น และนำไปประยุกต์ใช้ในด้านอื่น (Engage) กับผู้	4.537

ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เรียงลำดับจากข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากที่สุด)	ผลต่าง (ร้อยละ)
- ไม่มี -	- ไม่มี -	

ภาคผนวก

ภาคผนวก

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	ข้อมูลทั่วไป	ข้อ 2	ข้อ 3	ข้อ 4	ข้อ 5	ข้อ 6	รวม	ร้อยละ	
2.1 เพศ	ชาย	122	250	-	ชาย	-	1	24	97	122	48.800	100.0	
	หญิง	126		-	หญิง	-	1	24	101	126	50.400		
	ไม่ระบุ	2		-	ไม่ระบุ	-	-	-	2	2	0.800		
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	5	250	-	น้อยกว่า 18 ปี	-	-	1	4	5	2.000	100	
	18-29 ปี	52		-	18-29 ปี	-	1	12	39	52	20.800		
	30-39 ปี	54		-	30-39 ปี	-	1	12	41	54	21.600		
	40-49 ปี	57		-	40-49 ปี	-	-	6	51	57	22.800		
	50-59 ปี	35		-	50-59 ปี	-	-	7	28	35	14.000		
	60-69 ปี	17		-	60-69 ปี	-	-	6	11	17	6.800		
	70 ปี ขึ้นไป	6		-	70 ปี ขึ้นไป	-	-	2	4	6	2.400		
	ไม่ระบุ	24		-	ไม่ระบุ	-	-	2	22	24	9.600		
	ไม่ได้ศึกษา	12		-	ไม่ได้ศึกษา	-	-	5	7	12	4.800		
2.3 การศึกษา	ประถมศึกษา	17	250	-	ประถมศึกษา	-	-	3	14	17	6.800	100	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	19		-	มัธยมศึกษาตอนต้น	-	1	6	12	19	7.600		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	52		-	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	-	7	45	52	20.800		
	ปสว./อนุปริญญา	41		-	ปสว./อนุปริญญา	-	-	10	31	41	16.400		
	ปริญญาตรี	102		-	ปริญญาตรี	-	1	17	84	102	40.800		
	สูงกว่าปริญญาตรี	5		-	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	5	5	5	2.000		
	ไม่ระบุ	2		-	ไม่ระบุ	-	-	-	2	2	0.800		
	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	10		-	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	-	-	2	8	10	4.000		
2.4 อาชีพ	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	47	250	-	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	-	1	10	36	47	18.800	100	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21		-	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-	3	18	21	8.400		
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	71		-	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	-	-	13	58	71	28.400		
	นักเรียน/นักศึกษา	19		-	นักเรียน/นักศึกษา	-	-	3	16	19	7.600		
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	10		-	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	-	-	10	10	10	4.000		
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	9		-	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	-	-	3	6	9	3.600		
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	12		-	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	-	-	3	9	12	4.800		
	รับจ้างทั่วไป	49		-	รับจ้างทั่วไป	-	1	11	37	49	19.600		
	เกษตรกร	1		-	เกษตรกร	-	-	1	1	1	0.400		
	ไม่ระบุ	1		-	ไม่ระบุ	-	-	-	1	1	0.400		
2.5 ฝ่ายหรือส่วนราชการที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	2	250	-	ฝ่ายปกครอง	-	-	2	2	2	0.800	100	
	ฝ่ายทะเบียน	241		-	ฝ่ายทะเบียน	-	2	46	193	241	96.400		
	ฝ่ายโยธา	1		-	ฝ่ายโยธา	-	1	-	1	1	0.400		
	ฝ่ายการคลัง	0		-	ฝ่ายการคลัง	-	-	-	-	-	0.000		
	ฝ่ายรายได้	3		-	ฝ่ายรายได้	-	-	3	3	3	1.200		
	ฝ่ายเทคนิค	2		-	ฝ่ายเทคนิค	-	1	1	2	2	0.800		
	ฝ่ายการศึกษา	0		-	ฝ่ายการศึกษา	-	-	-	-	-	0.000		
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	0		-	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	-	-	-	-	-	0.000		
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	0		-	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	-	-	-	-	-	0.000		
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	0		-	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	-	-	-	-	-	0.000		
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	0		-	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	-	-	-	-	-	0.000		
	ไม่ระบุ	1		-	ไม่ระบุ	-	-	-	1	1	0.400		
2.6 ความถี่ในการติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	87	250	-	1 ครั้ง	-	1	22	64	87	34.800	100.0	
	2-5 ครั้ง	147		-	2-5 ครั้ง	-	1	23	123	147	58.800		
	6-12 ครั้ง	15		-	6-12 ครั้ง	-	-	3	12	15	6.000		
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	มากกว่า 12 ครั้ง	-	-	-	-	-	0.000		
	ไม่ระบุ	1		-	ไม่ระบุ	-	-	-	1	1	0.400		

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามรวม						ร้อยละ		
2.1 เพศ	ชาย	122	250	-	-	ชาย	-	1	23	98	122	48.800	100
	หญิง	126		-	-	หญิง	-	-	17	109	126	50.400	
	ไม่ระบุ	2		-	-	ไม่ระบุ	-	-	-	2	2	0.800	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	5	250	-	-	น้อยกว่า 18 ปี	-	1	4	5	2.000	100	
	18-29 ปี	52		-	-	18-29 ปี	-	18	34	52	20.800		
	30-39 ปี	54		-	-	30-39 ปี	-	10	44	54	21.600		
	40-49 ปี	57		-	-	40-49 ปี	-	5	52	57	22.800		
	50-59 ปี	35		-	-	50-59 ปี	-	5	30	35	14.000		
	60-69 ปี	17		-	-	60-69 ปี	1	-	16	17	6.800		
	70 ปี ขึ้นไป	6		-	-	70 ปี ขึ้นไป	-	1	5	6	2.400		
	ไม่ระบุ	24		-	-	ไม่ระบุ	-	-	24	24	9.600		
	2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา		12	250	-	-	ไม่ได้ศึกษา	-	7	5		12
ประถมศึกษา		17	-	-		ประถมศึกษา	-	1	16	17	6.800		
มัธยมศึกษาตอนต้น		19	-	-		มัธยมศึกษาตอนต้น	2	17	19	7.600			
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.		52	-	-		มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	11	41	52	20.800			
ปสว./อนุปริญญา		41	-	-		ปสว./อนุปริญญา	5	36	41	16.400			
ปริญญาตรี		102	-	-		ปริญญาตรี	1	14	87	102	40.800		
สูงกว่าปริญญาตรี		5	-	-		สูงกว่าปริญญาตรี	-	5	5	2.000			
ไม่ระบุ		2	-	-		ไม่ระบุ	-	-	2	2	0.800		
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	10	250	-	-	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	2	8	10	4.000	100		
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	47		-	-	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	7	40	47	18.800			
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21		-	-	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	17	21	8.400			
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	71		-	-	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	10	61	71	28.400			
	นักเรียน/นักศึกษา	19		-	-	นักเรียน/นักศึกษา	5	14	19	7.600			
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	10		-	-	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	10	10	10	4.000			
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	9		-	-	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	1	8	9	3.600			
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	12		-	-	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	1	11	12	4.800			
	รับจ้างทั่วไป	49		-	-	รับจ้างทั่วไป	-	11	38	49		19.600	
	เกษตรกร	1		-	-	เกษตรกร	-	-	1	1		0.400	
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	1		0.400	
2.5 ฝ่ายหรือ ส่วน ราชการ ที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	2	250	-	-	ฝ่ายปกครอง	-	-	2	2	0.800	100	
	ฝ่ายทะเบียน	241		-	-	ฝ่ายทะเบียน	1	38	202	241	96.400		
	ฝ่ายโยธา	1		-	-	ฝ่ายโยธา	-	1	-	1	0.400		
	ฝ่ายการคลัง	0		-	-	ฝ่ายการคลัง	-	-	-	-	0.000		
	ฝ่ายรายได้	3		-	-	ฝ่ายรายได้	-	-	3	3	1.200		
	ฝ่ายเทศกิจ	2		-	-	ฝ่ายเทศกิจ	-	1	1	2	0.800		
	ฝ่ายการศึกษา	0		-	-	ฝ่ายการศึกษา	-	-	-	-	0.000		
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	0		-	-	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	-	-	-	-	0.000		
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	0		-	-	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	-	-	-	-	0.000		
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	0		-	-	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	-	-	-	-	0.000		
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	0		-	-	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	-	-	-	-	0.000		
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	1	0.400		
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	87	250	-	-	1 ครั้ง	-	22	65	87	34.800	100	
	2-5 ครั้ง	147		-	-	2-5 ครั้ง	1	15	131	147	58.800		
	6-12 ครั้ง	15		-	-	6-12 ครั้ง	-	3	12	15	6.000		
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	-	มากกว่า 12 ครั้ง	-	-	-	-	0.000		
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	1	0.400		

ภาคผนวก ก จำนวนนับผลสำรวจความคิดเห็นแยกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการสำรวจความคิดเห็นในเขตอำเภอ 14

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม				ร้อยละ			
2.1 เพศ	ชาย	122	250	-	-	ชาย	-	15	107	122	48.800	100
	หญิง	126		-	-	หญิง	-	23	103	126	50.400	
	ไม่ระบุ	2		-	-	ไม่ระบุ	-	-	2	2	0.800	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	5	250	-	-	น้อยกว่า 18 ปี	-	1	4	5	2.000	100
	18-29 ปี	52		-	-	18-29 ปี	-	11	41	52	20.800	
	30-39 ปี	54		-	-	30-39 ปี	-	10	44	54	21.600	
	40-49 ปี	57		-	-	40-49 ปี	-	5	52	57	22.800	
	50-59 ปี	35		-	-	50-59 ปี	-	5	30	35	14.000	
	60-69 ปี	17		-	-	60-69 ปี	-	3	14	17	6.800	
	70 ปี ขึ้นไป	6		-	-	70 ปี ขึ้นไป	-	2	4	6	2.400	
	ไม่ระบุ	24		-	-	ไม่ระบุ	-	1	23	24	9.600	
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	12	250	-	-	ไม่ได้ศึกษา	-	5	7	12	4.800	100
	ประถมศึกษา	17		-	-	ประถมศึกษา	-	1	16	17	6.800	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	19		-	-	มัธยมศึกษาตอนต้น	-	6	13	19	7.600	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	52		-	-	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	5	47	52	20.800	
	ปสว./อนุปริญญา	41		-	-	ปสว./อนุปริญญา	-	8	33	41	16.400	
	ปริญญาตรี	102		-	-	ปริญญาตรี	-	13	89	102	40.800	
	สูงกว่าปริญญาตรี	5		-	-	สูงกว่าปริญญาตรี	-	5	5	5	2.000	
	ไม่ระบุ	2		-	-	ไม่ระบุ	-	2	2	2	0.800	
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	10	250	-	-	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	-	1	9	10	4.000	100
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	47		-	-	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	-	7	40	47	18.800	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21		-	-	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	3	18	21	8.400	
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	71		-	-	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	-	9	62	71	28.400	
	นักเรียน/นักศึกษา	19		-	-	นักเรียน/นักศึกษา	-	4	15	19	7.600	
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	10		-	-	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	-	1	9	10	4.000	
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	9		-	-	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	-	2	7	9	3.600	
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	12		-	-	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	-	2	10	12	4.800	
	รับจ้างทั่วไป	49		-	-	รับจ้างทั่วไป	-	9	40	49	19.600	
	เกษตรกร	1		-	-	เกษตรกร	-	1	1	1	0.400	
2.5 ฝายหรือ ส่วน ราชการ ที่ติดต่อ	ไม่ระบุ	1	250	-	-	ไม่ระบุ	-	1	1	1	0.400	100
	ฝ่ายปกครอง	2		-	-	ฝ่ายปกครอง	-	1	1	2	0.800	
	ฝ่ายทะเบียน	241		-	-	ฝ่ายทะเบียน	-	36	205	241	96.400	
	ฝ่ายโยธา	1		-	-	ฝ่ายโยธา	-	1	1	1	0.400	
	ฝ่ายการคลัง	0		-	-	ฝ่ายการคลัง	-	-	-	-	0.000	
	ฝ่ายรายได้	3		-	-	ฝ่ายรายได้	-	1	2	3	1.200	
	ฝ่ายเทคนิค	2		-	-	ฝ่ายเทคนิค	-	2	2	2	0.800	
	ฝ่ายการศึกษา	0		-	-	ฝ่ายการศึกษา	-	-	-	-	0.000	
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	0		-	-	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	-	-	-	-	0.000	
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	0		-	-	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	-	-	-	-	0.000	
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	0		-	-	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	-	-	-	-	0.000	
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	0	250	-	-	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	-	-	-	-	0.000	100
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	1	1	1	0.400	
	1 ครั้ง	87		-	-	1 ครั้ง	-	21	66	87	34.800	
	2-5 ครั้ง	147		-	-	2-5 ครั้ง	-	14	133	147	58.800	
	6-12 ครั้ง	15		-	-	6-12 ครั้ง	-	3	12	15	6.000	
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	มากกว่า 12 ครั้ง	0	250	-	-	มากกว่า 12 ครั้ง	-	-	-	-	0.000	100
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	1	1	1	0.400	

ภาคผนวก ก จำนวนนับผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการด้านการสำรวจความคิดเห็น

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ
2.1 เพศ	ชาย		122	250	-	ชาย	-	-	26	96	122	48.800
	หญิง		126		-	หญิง	-	-	25	101	126	50.400
	ไม่ระบุ		2		-	ไม่ระบุ	-	-	-	2	2	0.800
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี		5	250	-	-	-	-	1	4	5	2.000
	18-29 ปี		52		-	-	-	-	14	38	52	20.800
	30-39 ปี		54		-	-	-	-	11	43	54	21.600
	40-49 ปี		57		-	-	-	-	8	49	57	22.800
	50-59 ปี		35		-	-	-	-	11	24	35	14.000
	60-69 ปี		17		-	-	-	-	3	14	17	6.800
	70 ปี ขึ้นไป		6		-	-	-	-	2	4	6	2.400
	ไม่ระบุ		24		-	-	-	-	1	23	24	9.600
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา		12	250	-	-	-	-	6	6	12	4.800
	ประถมศึกษา		17		-	-	-	-	3	14	17	6.800
	มัธยมศึกษาตอนต้น		19		-	-	-	-	5	14	19	7.600
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.		52		-	-	-	-	6	46	52	20.800
	ปสว./อนุปริญญา		41		-	-	-	-	14	27	41	16.400
	ปริญญาตรี		102		-	-	-	-	17	85	102	40.800
	สูงกว่าปริญญาตรี		5		-	-	-	-	5	5	10	4.000
	ไม่ระบุ		2		-	-	-	-	2	2	4	1.600
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน		10	250	-	-	-	-	1	9	10	4.000
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว		47		-	-	-	-	14	33	47	18.800
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ		21		-	-	-	-	3	18	21	8.400
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน		71		-	-	-	-	8	63	71	28.400
	นักเรียน/นักศึกษา		19		-	-	-	-	5	14	19	7.600
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ		10		-	-	-	-	10	10	20	8.000
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง		9		-	-	-	-	2	7	9	3.600
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน		12		-	-	-	-	2	10	12	4.800
	รับจ้างทั่วไป		49		-	-	-	-	16	33	49	19.600
	เกษตรกร		1		-	-	-	-	1	1	2	0.800
2.5 ฝ่ายหรือส่วนราชการที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง		2	250	-	-	-	-	1	1	2	0.800
	ฝ่ายทะเบียน		241		-	-	-	-	48	193	241	96.400
	ฝ่ายโยธา		1		-	-	-	-	1	-	1	0.400
	ฝ่ายการคลัง		0		-	-	-	-	-	-	-	0.000
	ฝ่ายรายได้		3		-	-	-	-	1	2	3	1.200
	ฝ่ายเทคนิค		2		-	-	-	-	2	2	4	1.600
	ฝ่ายการศึกษา		0		-	-	-	-	-	-	-	0.000
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ		0		-	-	-	-	-	-	-	0.000
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ		0		-	-	-	-	-	-	-	0.000
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		0		-	-	-	-	-	-	-	0.000
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ		0		-	-	-	-	-	-	-	0.000
	ไม่ระบุ		1		-	-	-	-	1	1	2	0.800
2.6 ความถี่ในการติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง		87	250	-	1 ครั้ง	-	-	26	61	87	34.800
	2-5 ครั้ง		147		-	2-5 ครั้ง	-	-	21	126	147	58.800
	6-12 ครั้ง		15		-	6-12 ครั้ง	-	-	4	11	15	6.000
	มากกว่า 12 ครั้ง		0		-	มากกว่า 12 ครั้ง	-	-	-	-	-	0.000
	ไม่ระบุ		1		-	ไม่ระบุ	-	-	1	1	2	0.800

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามรวม				ร้อยละ	
2.1 เพศ	ชาย		122	250	-	ชาย	20	102	122	48.800
	หญิง		126		-	หญิง	24	102	126	50.400
	ไม่ระบุ		2		-	ไม่ระบุ	-	2	2	0.800
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี		5	250	-	น้อยกว่า 18 ปี	1	4	5	2.000
	18-29 ปี		52		-	18-29 ปี	13	39	52	20.800
	30-39 ปี		54		-	30-39 ปี	8	46	54	21.600
	40-49 ปี		57		-	40-49 ปี	11	46	57	22.800
	50-59 ปี		35		-	50-59 ปี	7	28	35	14.000
	60-69 ปี		17		-	60-69 ปี	2	15	17	6.800
	70 ปี ขึ้นไป		6		-	70 ปี ขึ้นไป	1	5	6	2.400
	ไม่ระบุ		24		-	ไม่ระบุ	1	23	24	9.600
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา		12	250	-	ไม่ได้ศึกษา	5	7	12	4.800
	ประถมศึกษา		17		-	ประถมศึกษา	1	16	17	6.800
	มัธยมศึกษาตอนต้น		19		-	มัธยมศึกษาตอนต้น	4	15	19	7.600
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.		52		-	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	9	43	52	20.800
	ปสว./อนุปริญญา		41		-	ปสว./อนุปริญญา	7	34	41	16.400
	ปริญญาตรี		102		-	ปริญญาตรี	18	84	102	40.800
	สูงกว่าปริญญาตรี		5		-	สูงกว่าปริญญาตรี	-	5	5	2.000
	ไม่ระบุ		2		-	ไม่ระบุ	-	2	2	0.800
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน		10	250	-	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	2	8	10	4.000
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว		47		-	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	9	38	47	18.800
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ		21		-	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	15	21	8.400
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน		71		-	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	11	60	71	28.400
	นักเรียน/นักศึกษา		19		-	นักเรียน/นักศึกษา	4	15	19	7.600
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ		10		-	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	1	9	10	4.000
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง		9		-	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	1	8	9	3.600
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน		12		-	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	2	10	12	4.800
	รับจ้างทั่วไป		49		-	รับจ้างทั่วไป	7	42	49	19.600
	เกษตรกร		1		-	เกษตรกร	1	-	1	0.400
	ไม่ระบุ		1		-	ไม่ระบุ	-	1	1	0.400
2.5 ฝายหรือ ส่วน ราชการ ที่ติดต่อ	ฝายปกครอง		2	250	-	ฝายปกครอง	1	1	2	0.800
	ฝายทะเบียน		241		-	ฝายทะเบียน	40	201	241	96.400
	ฝายโยธา		1		-	ฝายโยธา	1	-	1	0.400
	ฝายการคลัง		0		-	ฝายการคลัง	-	-	-	0.000
	ฝายรายได้		3		-	ฝายรายได้	1	2	3	1.200
	ฝายเทศกิจ		2		-	ฝายเทศกิจ	1	1	2	0.800
	ฝายการศึกษา		0		-	ฝายการศึกษา	-	-	-	0.000
	ฝายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ		0		-	ฝายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	-	-	-	0.000
	ฝายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ		0		-	ฝายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	-	-	-	0.000
	ฝายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		0		-	ฝายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	-	-	-	0.000
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ		0		-	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	-	-	-	0.000
	ไม่ระบุ		1		-	ไม่ระบุ	-	1	1	0.400
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง		87	250	-	1 ครั้ง	18	69	87	34.800
	2-5 ครั้ง		147		-	2-5 ครั้ง	24	123	147	58.800
	6-12 ครั้ง		15		-	6-12 ครั้ง	2	13	15	6.000
	มากกว่า 12 ครั้ง		0		-	มากกว่า 12 ครั้ง	-	-	-	0.000
	ไม่ระบุ		1		-	ไม่ระบุ	-	1	1	0.400

ภาคผนวก ก จำนวนนับผลรวมสำหรับความพึงพอใจแยกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการสำรวจความคิดเห็นโดยกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม				ร้อยละ				
2.1 เพศ	ชาย		122	250	-	-	ชาย	-	27	95	122	48.800	100.0
	หญิง		126		-	-	หญิง	-	19	107	126	50.400	
	ไม่ระบุ		2		-	-	ไม่ระบุ	-	-	2	2	0.800	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี		5	250	-	-	น้อยกว่า 18 ปี	-	1	4	5	2.000	100
	18-29 ปี		52		-	-	18-29 ปี	-	13	39	52	20.800	
	30-39 ปี		54		-	-	30-39 ปี	-	9	45	54	21.600	
	40-49 ปี		57		-	-	40-49 ปี	-	8	49	57	22.800	
	50-59 ปี		35		-	-	50-59 ปี	-	8	27	35	14.000	
	60-69 ปี		17		-	-	60-69 ปี	-	5	12	17	6.800	
	70 ปี ขึ้นไป		6		-	-	70 ปี ขึ้นไป	-	1	5	6	2.400	
	ไม่ระบุ		24		-	-	ไม่ระบุ	-	1	23	24	9.600	
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา		12	250	-	-	ไม่ได้ศึกษา	-	5	7	12	4.800	100
	ประถมศึกษา		17		-	-	ประถมศึกษา	-	2	15	17	6.800	
	มัธยมศึกษาตอนต้น		19		-	-	มัธยมศึกษาตอนต้น	-	6	13	19	7.600	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.		52		-	-	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	9	43	52	20.800	
	ปสว./อนุปริญญา		41		-	-	ปสว./อนุปริญญา	-	9	32	41	16.400	
	ปริญญาตรี		102		-	-	ปริญญาตรี	-	15	87	102	40.800	
	สูงกว่าปริญญาตรี		5		-	-	สูงกว่าปริญญาตรี	-	5	5	5	2.000	
	ไม่ระบุ		2		-	-	ไม่ระบุ	-	-	2	2	0.800	
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน		10	250	-	-	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	-	1	9	10	4.000	100
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว		47		-	-	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	-	15	32	47	18.800	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ		21		-	-	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	2	19	21	8.400	
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน		71		-	-	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	-	10	61	71	28.400	
	นักเรียน/นักศึกษา		19		-	-	นักเรียน/นักศึกษา	-	4	15	19	7.600	
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ		10		-	-	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	-	1	9	10	4.000	
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง		9		-	-	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	-	1	8	9	3.600	
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน		12		-	-	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	-	2	10	12	4.800	
	รับจ้างทั่วไป		49		-	-	รับจ้างทั่วไป	-	10	39	49	19.600	
	เกษตรกร		1		-	-	เกษตรกร	-	-	1	1	0.400	
	ไม่ระบุ		1		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	1	0.400	
	2.5 ฝ่ายหรือ ส่วน ราชการ ที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง			2	250	-	-	ฝ่ายปกครอง	-	-	2	
ฝ่ายทะเบียน			241	-	-		ฝ่ายทะเบียน	-	44	197	241	96.400	
ฝ่ายโยธา			1	-	-		ฝ่ายโยธา	-	1	-	1	0.400	
ฝ่ายการคลัง			0	-	-		ฝ่ายการคลัง	-	-	-	-	0.000	
ฝ่ายรายได้			3	-	-		ฝ่ายรายได้	-	1	2	3	1.200	
ฝ่ายเทคนิค			2	-	-		ฝ่ายเทคนิค	-	-	2	2	0.800	
ฝ่ายการศึกษา			0	-	-		ฝ่ายการศึกษา	-	-	-	-	0.000	
ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ			0	-	-		ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	-	-	-	-	0.000	
ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ			0	-	-		ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	-	-	-	-	0.000	
ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม			0	-	-		ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	-	-	-	-	0.000	
ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ			0	-	-		ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	-	-	-	-	0.000	
ไม่ระบุ			1	-	-		ไม่ระบุ	-	-	1	1	0.400	
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง		87	250	-	-	1 ครั้ง	-	19	68	87	34.800	100.0
	2-5 ครั้ง		147		-	-	2-5 ครั้ง	-	23	124	147	58.800	
	6-12 ครั้ง		15		-	-	6-12 ครั้ง	-	4	11	15	6.000	
	มากกว่า 12 ครั้ง		0		-	-	มากกว่า 12 ครั้ง	-	-	-	-	0.000	
	ไม่ระบุ		1		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	1	0.400	

ภาคผนวก ก จำนวนนับผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามกลุ่มตัวอย่างและผู้ตอบแบบสอบถามการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ...

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม						ร้อยละ	N
2.1 เพศ	ชาย	122	250	-	ชาย	-	1	33	88	122	48.8002	100.0
	หญิง	126		-	หญิง	-	-	35	91	126	50.4000	
	ไม่ระบุ	2		-	ไม่ระบุ	-	-	-	2	2	0.8000	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	5	250	-	น้อยกว่า 18 ปี	-	1	4	5	2.0000	100	
	18-29 ปี	52		-	18-29 ปี	-	20	32	52	20.8000		
	30-39 ปี	54		-	30-39 ปี	-	12	42	54	21.6000		
	40-49 ปี	57		-	40-49 ปี	-	16	41	57	22.8000		
	50-59 ปี	35		-	50-59 ปี	1	8	26	35	14.0000		
	60-69 ปี	17		-	60-69 ปี	-	5	12	17	6.8000		
	70 ปี ขึ้นไป	6		-	70 ปี ขึ้นไป	-	3	3	6	2.4000		
	ไม่ระบุ	24		-	ไม่ระบุ	-	3	21	24	9.6000		
	ไม่ได้ศึกษา	12		-	ไม่ได้ศึกษา	-	4	8	12	4.8000		
2.3 การศึกษา	ประถมศึกษา	17	250	-	ประถมศึกษา	-	1	6	10	17	6.8000	100
	มัธยมศึกษาตอนต้น	19		-	มัธยมศึกษาตอนต้น	-	9	10	19	7.6000		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	52		-	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	10	42	52	20.8000		
	ปสว./อนุปริญญา	41		-	ปสว./อนุปริญญา	-	13	28	41	16.4000		
	ปริญญาตรี	102		-	ปริญญาตรี	-	24	78	102	40.8000		
	สูงกว่าปริญญาตรี	5		-	สูงกว่าปริญญาตรี	-	2	3	5	2.0000		
	ไม่ระบุ	2		-	ไม่ระบุ	-	-	2	2	0.8000		
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	10	250	-	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	-	3	7	10	4.0000	100	
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	47		-	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	-	16	31	47	18.8000		
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21		-	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	3	18	21	8.4000		
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	71		-	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	-	16	55	71	28.4000		
	นักเรียน/นักศึกษา	19		-	นักเรียน/นักศึกษา	-	6	13	19	7.6000		
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	10		-	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	-	4	6	10	4.0000		
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	9		-	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	-	2	7	9	3.6000		
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	12		-	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	-	1	11	12	4.8000		
	รับจ้างทั่วไป	49		-	รับจ้างทั่วไป	1	16	32	49	19.6000		
2.5 ฝ่ายหรือส่วนราชการที่ติดต่อ	เกษตรกร	1	250	-	เกษตรกร	-	1	-	1	0.4000	100	
	ไม่ระบุ	1		-	ไม่ระบุ	-	-	1	1	0.4000		
	ฝ่ายปกครอง	2		-	ฝ่ายปกครอง	-	-	2	2	0.8000		
	ฝ่ายทะเบียน	241		-	ฝ่ายทะเบียน	1	67	173	241	96.4000		
	ฝ่ายโยธา	1		-	ฝ่ายโยธา	-	-	1	1	0.4000		
	ฝ่ายการคลัง	0		-	ฝ่ายการคลัง	-	-	-	-	0.0000		
	ฝ่ายรายได้	3		-	ฝ่ายรายได้	-	-	3	3	1.2000		
	ฝ่ายเทศกิจ	2		-	ฝ่ายเทศกิจ	-	1	1	2	0.8000		
	ฝ่ายการศึกษา	0		-	ฝ่ายการศึกษา	-	-	-	-	0.0000		
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	0		-	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	-	-	-	-	0.0000		
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	0		-	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	-	-	-	-	0.0000		
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	0		-	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	-	-	-	-	0.0000		
2.6 ความถี่ในการติดต่อใน 1 ปี	ศูนย์บริการจัดเดี่ยวเบ็ดเสร็จ	0	250	-	ศูนย์บริการจัดเดี่ยวเบ็ดเสร็จ	-	-	-	-	0.0000	100.0	
	ไม่ระบุ	1		-	ไม่ระบุ	-	-	1	1	0.4000		
	1 ครั้ง	87		-	1 ครั้ง	-	19	68	87	34.8000		
	2-5 ครั้ง	147		-	2-5 ครั้ง	1	47	99	147	58.8000		
	6-12 ครั้ง	15		-	6-12 ครั้ง	-	2	13	15	6.0000		
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	มากกว่า 12 ครั้ง	-	-	-	-	0.0000		
	ไม่ระบุ	1		-	ไม่ระบุ	-	-	1	1	0.4000		

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม						รวม	ร้อยละ	จำนวน
2.1 เพศ	ชาย	122	250	-	-	ชาย	-	2	61	59	122	48.800	100
	หญิง	126		-	-	หญิง	-	2	70	54	126	50.400	
	ไม่ระบุ	2		-	-	ไม่ระบุ	-	-	-	2	2	0.800	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	5	250	-	-	น้อยกว่า 18 ปี	-	3	2	5	2.000	100	
	18-29 ปี	52		-	-	18-29 ปี	-	1	39	12	52		20.800
	30-39 ปี	54		-	-	30-39 ปี	-	2	28	24	54		21.600
	40-49 ปี	57		-	-	40-49 ปี	-	1	33	23	57		22.800
	50-59 ปี	35		-	-	50-59 ปี	-	-	12	23	35		14.000
	60-69 ปี	17		-	-	60-69 ปี	-	-	8	9	17		6.800
	70 ปี ขึ้นไป	6		-	-	70 ปี ขึ้นไป	-	-	4	2	6		2.400
	ไม่ระบุ	24		-	-	ไม่ระบุ	-	-	4	20	24		9.600
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	12	250	-	-	ไม่ได้ศึกษา	-	-	8	4	12	4.800	100
	ประถมศึกษา	17		-	-	ประถมศึกษา	-	-	10	7	17	6.800	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	19		-	-	มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	10	9	19	7.600	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	52		-	-	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	2	26	24	52	20.800	
	ปสว./อนุปริญญา	41		-	-	ปสว./อนุปริญญา	-	-	18	23	41	16.400	
	ปริญญาตรี	102		-	-	ปริญญาตรี	-	2	55	45	102	40.800	
	สูงกว่าปริญญาตรี	5		-	-	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	3	2	5	2.000	
	ไม่ระบุ	2		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	1	2	0.800	
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	10	250	-	-	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	-	-	5	5	10	4.000	100
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	47		-	-	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	-	-	26	21	47	18.800	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21		-	-	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	1	7	13	21	8.400	
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	71		-	-	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	-	3	39	29	71	28.400	
	นักเรียน/นักศึกษา	19		-	-	นักเรียน/นักศึกษา	-	-	14	5	19	7.600	
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	10		-	-	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	-	-	5	5	10	4.000	
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	9		-	-	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	-	-	5	4	9	3.600	
	พอบ้าน/แม่บ้าน	12		-	-	พอบ้าน/แม่บ้าน	-	-	4	8	12	4.800	
	รับจ้างทั่วไป	49		-	-	รับจ้างทั่วไป	-	-	26	23	49	19.600	
	เกษตรกร	1		-	-	เกษตรกร	-	-	-	1	1	0.400	
ไม่ระบุ	1	-	-	ไม่ระบุ	-	-	-	1	1	0.400			
2.5 ฝ่ายหรือ ส่วน ราชการ ที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	2	250	-	-	ฝ่ายปกครอง	-	-	1	1	2	0.800	100
	ฝ่ายทะเบียน	241		-	-	ฝ่ายทะเบียน	-	4	128	109	241	96.400	
	ฝ่ายโยธา	1		-	-	ฝ่ายโยธา	-	-	1	-	1	0.400	
	ฝ่ายการคลัง	0		-	-	ฝ่ายการคลัง	-	-	-	-	-	0.000	
	ฝ่ายรายได้	3		-	-	ฝ่ายรายได้	-	-	1	2	3	1.200	
	ฝ่ายเทคนิค	2		-	-	ฝ่ายเทคนิค	-	-	-	2	2	0.800	
	ฝ่ายการศึกษา	0		-	-	ฝ่ายการศึกษา	-	-	-	-	-	0.000	
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	0		-	-	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	-	-	-	-	-	0.000	
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	0		-	-	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	-	-	-	-	-	0.000	
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	0		-	-	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	-	-	-	-	-	0.000	
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	0		-	-	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	-	-	-	-	-	0.000	
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	-	-	1	1	0.400	
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	87	250	-	-	1 ครั้ง	-	1	45	41	87	34.800	100
	2-5 ครั้ง	147		-	-	2-5 ครั้ง	-	3	81	63	147	58.800	
	6-12 ครั้ง	15		-	-	6-12 ครั้ง	-	-	5	10	15	6.000	
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	-	มากกว่า 12 ครั้ง	-	-	-	-	-	0.000	
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	-	-	1	1	0.400	

ภาคผนวก ก จำนวนนับผลการสำรวจความพึงพอใจต่อยกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการสำรวจความคิดเห็นในอีกด้านข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ	N/A
2.1 เพศ	ชาย	122	250	-	-	ชาย	-	-	47	75	122	48.8002	-
	หญิง	126		-	-	หญิง	-	2	46	78	126	50.4005	100.00
	ไม่ระบุ	2		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	1	2	0.8000	-
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	5	250	-	-	น้อยกว่า 18 ปี	-	-	3	2	5	2.0000	-
	18-29 ปี	52		-	-	18-29 ปี	-	-	23	29	52	20.8000	-
	30-39 ปี	54		-	-	30-39 ปี	-	1	23	30	54	21.6000	-
	40-49 ปี	57		-	-	40-49 ปี	-	1	23	33	57	22.8000	-
	50-59 ปี	35		-	-	50-59 ปี	-	-	10	25	35	14.0000	100.00
	60-69 ปี	17		-	-	60-69 ปี	-	-	5	12	17	6.8000	-
	70 ปี ขึ้นไป	6		-	-	70 ปี ขึ้นไป	-	-	2	4	6	2.4000	-
	ไม่ระบุ	24		-	-	ไม่ระบุ	-	-	5	19	24	9.6000	-
	ไม่ได้ศึกษา	12		-	-	ไม่ได้ศึกษา	-	-	5	7	12	4.8000	-
2.3 การศึกษา	ประถมศึกษา	17	250	-	-	ประถมศึกษา	-	-	7	10	17	6.8000	-
	มัธยมศึกษาตอนต้น	19		-	-	มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	8	11	19	7.6000	-
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	52		-	-	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	-	18	34	52	20.8000	100.00
	ปสว./อนุปริญญา	41		-	-	ปสว./อนุปริญญา	-	-	20	21	41	16.4000	-
	ปริญญาตรี	102		-	-	ปริญญาตรี	-	2	32	68	102	40.8000	-
	สูงกว่าปริญญาตรี	5		-	-	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	3	2	5	2.0000	-
	ไม่ระบุ	2		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	1	2	0.8000	-
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	10	250	-	-	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	-	-	3	7	10	4.0000	-
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	47		-	-	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	-	1	16	30	47	18.8000	-
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21		-	-	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-	2	19	21	8.4000	-
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	71		-	-	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	-	1	27	43	71	28.4000	-
	นักเรียน/นักศึกษา	19		-	-	นักเรียน/นักศึกษา	-	-	11	8	19	7.6000	-
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	10		-	-	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	-	-	3	7	10	4.0000	100.00
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	9		-	-	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	-	-	5	4	9	3.6000	-
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	12		-	-	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	-	-	4	8	12	4.8000	-
	รับจ้างทั่วไป	49		-	-	รับจ้างทั่วไป	-	-	22	27	49	19.6000	-
	เกษตรกร	1		-	-	เกษตรกร	-	-	1	1	1	0.4000	-
2.5 ฝายหรือส่วนราชการที่ติดต่อ	ฝายปกครอง	2	250	-	-	ฝายปกครอง	-	-	1	1	2	0.8000	-
	ฝายทะเบียน	241		-	-	ฝายทะเบียน	-	2	89	150	241	96.4000	-
	ฝายโยธา	1		-	-	ฝายโยธา	-	-	1	-	1	0.4000	-
	ฝายการคลัง	0		-	-	ฝายการคลัง	-	-	-	-	-	0.0000	-
	ฝายรายได้	3		-	-	ฝายรายได้	-	-	2	1	3	1.2000	-
	ฝายเทศกิจ	2		-	-	ฝายเทศกิจ	-	-	-	2	2	0.8000	100.00
	ฝายการศึกษา	0		-	-	ฝายการศึกษา	-	-	-	-	-	0.0000	-
	ฝายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	0		-	-	ฝายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	-	-	-	-	-	0.0000	-
	ฝายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	0		-	-	ฝายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	-	-	-	-	-	0.0000	-
	ฝายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	0		-	-	ฝายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	-	-	-	-	-	0.0000	-
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	0		-	-	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	-	-	-	-	-	0.0000	-
2.6 ความถี่ในการติดต่อใน 1 ปี	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	-	1	0.4000	-
	1 ครั้ง	87	250	-	2.6	1 ครั้ง	-	-	38	49	87	34.8000	-
	2-5 ครั้ง	147		-	ความถี่ในการติดต่อใน 1 ปี	2-5 ครั้ง	-	1	52	94	147	58.8000	-
	6-12 ครั้ง	15		-	6-12 ครั้ง	6-12 ครั้ง	-	1	3	11	15	6.0000	100.00
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	มากกว่า 12 ครั้ง	มากกว่า 12 ครั้ง	-	-	-	-	-	0.0000	-
	ไม่ระบุ	1		-	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ	-	-	1	-	1	0.4000	-

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม						ร้อยละ	N/A
2.1 เพศ	ชาย	122	250	-	-	ชาย	-	1	34	87	122	48.8002
	หญิง	126		-	2.1	หญิง	-	-	45	81	126	50.4003
	ไม่ระบุ	2		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	1	2	0.8000
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	5	250	-	-	น้อยกว่า 18 ปี	-	3	2	5	2.0000	-
	18-29 ปี	52		-	-	18-29 ปี	-	21	31	52	20.8000	-
	30-39 ปี	54		-	-	30-39 ปี	-	16	38	54	21.6000	-
	40-49 ปี	57		-	-	40-49 ปี	1	14	42	57	22.8000	-
	50-59 ปี	35		-	-	50-59 ปี	-	12	23	35	14.0000	-
	60-69 ปี	17		-	-	60-69 ปี	-	3	14	17	6.8000	-
	70 ปี ขึ้นไป	6		-	-	70 ปี ขึ้นไป	-	2	4	6	2.4000	-
	ไม่ระบุ	24		-	-	ไม่ระบุ	-	9	15	24	9.6000	-
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	12	250	-	-	ไม่ได้ศึกษา	-	3	9	12	4.8000	-
	ประถมศึกษา	17		-	-	ประถมศึกษา	-	8	9	17	6.8000	-
	มัธยมศึกษาตอนต้น	19		-	-	มัธยมศึกษาตอนต้น	-	7	12	19	7.6000	-
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	52		-	-	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	20	32	52	20.8000	-
	ปสว./อนุปริญญา	41		-	-	ปสว./อนุปริญญา	-	13	28	41	16.4000	-
	ปริญญาตรี	102		-	-	ปริญญาตรี	-	27	75	102	40.8000	-
	สูงกว่าปริญญาตรี	5		-	-	สูงกว่าปริญญาตรี	1	1	3	5	2.0000	-
	ไม่ระบุ	2		-	-	ไม่ระบุ	-	1	1	2	0.8000	-
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	10	250	-	-	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	-	3	7	10	4.0000	-
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	47		-	-	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	-	15	32	47	18.8000	-
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21		-	-	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	6	15	21	8.4000	-
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	71		-	-	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	-	22	49	71	28.4000	-
	นักเรียน/นักศึกษา	19		-	-	นักเรียน/นักศึกษา	-	9	10	19	7.6000	-
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	10		-	-	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	-	2	7	10	4.0000	-
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	9		-	-	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	-	4	5	9	3.6000	-
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	12		-	-	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	-	3	9	12	4.8000	-
	รับจ้างทั่วไป	49		-	-	รับจ้างทั่วไป	-	15	34	49	19.6000	-
	เกษตรกร	1		-	-	เกษตรกร	-	-	1	1	0.4000	-
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	1	-	1	0.4000	-
2.5 ฝ่ายหรือส่วนราชการที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	2	250	-	-	ฝ่ายปกครอง	-	1	1	2	0.8000	-
	ฝ่ายทะเบียน	241		-	-	ฝ่ายทะเบียน	1	73	167	241	96.4000	-
	ฝ่ายโยธา	1		-	-	ฝ่ายโยธา	-	1	-	1	0.4000	-
	ฝ่ายการคลัง	0		-	-	ฝ่ายการคลัง	-	-	-	-	0.0000	-
	ฝ่ายรายได้	3		-	-	ฝ่ายรายได้	-	2	1	3	1.2000	-
	ฝ่ายเทศกิจ	2		-	-	ฝ่ายเทศกิจ	-	2	-	2	0.8000	-
	ฝ่ายการศึกษา	0		-	-	ฝ่ายการศึกษา	-	-	-	-	0.0000	-
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	0		-	-	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	-	-	-	-	0.0000	-
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	0		-	-	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	-	-	-	-	0.0000	-
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	0		-	-	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	-	-	-	-	0.0000	-
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	0		-	-	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	-	-	-	-	0.0000	-
2.6 ความถี่ในการติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	87	250	-	-	1 ครั้ง	-	1	33	53	87	34.8000
	2-5 ครั้ง	147		-	-	2-5 ครั้ง	-	42	105	147	58.8000	-
	6-12 ครั้ง	15		-	-	6-12 ครั้ง	-	4	11	15	6.0000	-
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	-	มากกว่า 12 ครั้ง	-	-	-	-	0.0000	-
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	1	-	1	0.4000	-

ภาคผนวก ก จักรวรรดิผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการสำรวจค่าภักดีที่ 12 กศ D14 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามรวม								ร้อยละ	N/A
2.1 เพศ	ชาย	122	250	-	-	ชาย	-	4	50	68	122	48.800	100	
	หญิง	126		-	-	หญิง	-	4	52	70	126	50.400		
	ไม่ระบุ	2		-	-	ไม่ระบุ	-	-	-	2	2	0.800		
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	5	250	-	-	น้อยกว่า 18 ปี	-	1	4	5	2.000	100		
	18-29 ปี	52		-	-	18-29 ปี	-	24	28	52	20.800			
	30-39 ปี	54		-	-	30-39 ปี	-	25	29	54	21.600			
	40-49 ปี	57		-	-	40-49 ปี	6	26	25	57	22.800			
	50-59 ปี	35		-	-	50-59 ปี	1	15	19	35	14.000			
	60-69 ปี	17		-	-	60-69 ปี	-	6	11	17	6.800			
	70 ปี ขึ้นไป	6		-	-	70 ปี ขึ้นไป	-	2	4	6	2.400			
	ไม่ระบุ	24		-	-	ไม่ระบุ	1	3	20	24	9.600			
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	12	250	-	-	ไม่ได้ศึกษา	-	4	8	12	4.800	100		
	ประถมศึกษา	17		-	-	ประถมศึกษา	-	9	8	17	6.800			
	มัธยมศึกษาตอนต้น	19		-	-	มัธยมศึกษาตอนต้น	-	5	14	19	7.600			
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	52		-	-	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	1	20	31	52	20.800			
	ปวส./อนุปริญญา	41		-	-	ปวส./อนุปริญญา	1	17	23	41	16.400			
	ปริญญาตรี	102		-	-	ปริญญาตรี	6	44	52	102	40.800			
	สูงกว่าปริญญาตรี	5		-	-	สูงกว่าปริญญาตรี	3	2	5	2.000				
	ไม่ระบุ	2		-	-	ไม่ระบุ	-	-	2	2	0.800			
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	10	250	-	-	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	1	4	5	10	4.000	100		
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	47		-	-	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	2	19	26	47	18.800			
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21		-	-	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	9	11	21	8.400			
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	71		-	-	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	3	27	41	71	28.400			
	นักเรียน/นักศึกษา	19		-	-	นักเรียน/นักศึกษา	9	10	19	7.600				
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	10		-	-	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	5	5	10	4.000				
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	9		-	-	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	4	5	9	3.600				
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	12		-	-	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	4	8	12	4.800				
	รับจ้างทั่วไป	49		-	-	รับจ้างทั่วไป	1	21	27	49	19.600			
	เกษตรกร	1		-	-	เกษตรกร	-	-	1	1	0.400			
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	1	0.400			
2.5 ฝ่ายหรือส่วนราชการที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	2	250	-	-	ฝ่ายปกครอง	1	1	-	2	0.800	100		
	ฝ่ายทะเบียน	241		-	-	ฝ่ายทะเบียน	7	97	137	241	96.400			
	ฝ่ายโยธา	1		-	-	ฝ่ายโยธา	-	1	-	1	0.400			
	ฝ่ายการคลัง	0		-	-	ฝ่ายการคลัง	-	-	-	-	0.000			
	ฝ่ายรายได้	3		-	-	ฝ่ายรายได้	-	1	2	3	1.200			
	ฝ่ายเทคนิค	2		-	-	ฝ่ายเทคนิค	-	2	-	2	0.800			
	ฝ่ายการศึกษา	0		-	-	ฝ่ายการศึกษา	-	-	-	-	0.000			
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	0		-	-	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	-	-	-	-	0.000			
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	0		-	-	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	-	-	-	-	0.000			
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	0		-	-	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	-	-	-	-	0.000			
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	0		-	-	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	-	-	-	-	0.000			
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	1	0.400			
2.6 ความถี่ในการติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	87	250	-	-	1 ครั้ง	3	31	53	87	34.800	100		
	2-5 ครั้ง	147		-	-	2-5 ครั้ง	4	63	80	147	58.800			
	6-12 ครั้ง	15		-	-	6-12 ครั้ง	1	8	6	15	6.000			
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	-	มากกว่า 12 ครั้ง	-	-	-	-	0.000			
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	1	0.400			

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ	N/A
2.1 เพศ	ชาย	122	250	1	-	ชาย	-	2	47	72	122	48.800	1
	หญิง	126		1	-	-	-	3	52	70	126	50.400	1
	ไม่ระบุ	2		-	-	-	-	-	2	2	0.800	-	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	5	250	-	-	-	-	-	1	4	5	2.000	-
	18-29 ปี	52		1	-	-	-	1	24	26	52	20.800	1
	30-39 ปี	54		1	-	-	-	1	25	27	54	21.600	1
	40-49 ปี	57		-	-	-	-	-	22	35	57	22.800	-
	50-59 ปี	35		-	-	-	-	2	14	19	35	14.000	-
	60-69 ปี	17		-	-	-	-	-	7	10	17	6.800	-
	70 ปี ขึ้นไป	6		-	-	-	-	-	2	4	6	2.400	-
	ไม่ระบุ	24		-	-	-	-	1	4	19	24	9.600	-
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	12	250	-	-	-	-	-	6	6	12	4.800	-
	ประถมศึกษา	17		-	-	-	-	1	7	9	17	6.800	-
	มัธยมศึกษาตอนต้น	19		-	-	-	-	-	6	13	19	7.600	-
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	52		-	-	-	-	18	34	52	20.800	-	
	ปสว./อนุปริญญา	41		-	-	-	-	1	14	26	41	16.400	-
	ปริญญาตรี	102		2	-	-	-	3	46	51	102	40.800	-
	สูงกว่าปริญญาตรี	5		-	-	-	-	-	2	3	5	2.000	-
	ไม่ระบุ	2		-	-	-	-	-	-	2	2	0.800	-
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	10	250	-	-	-	-	-	7	3	10	4.000	-
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	47		-	-	-	-	2	17	28	47	18.800	-
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21		1	-	-	-	2	5	13	21	8.400	-
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	71		-	-	-	-	-	29	42	71	28.400	-
	นักเรียน/นักศึกษา	19		1	-	-	-	-	8	10	19	7.600	1
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	10		-	-	-	-	-	5	5	10	4.000	-
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	9		-	-	-	-	-	4	5	9	3.600	-
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	12		-	-	-	-	-	4	8	12	4.800	-
	รับจ้างทั่วไป	49		-	-	-	-	1	20	28	49	19.600	-
	เกษตรกร	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	-
ไม่ระบุ	1	-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	-		
2.5 ฝ่ายหรือส่วนราชการที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	2	250	-	-	ฝ่ายปกครอง	-	-	1	1	2	0.800	-
	ฝ่ายทะเบียน	241		2	-	-	ฝ่ายทะเบียน	5	95	139	241	96.400	2
	ฝ่ายโยธา	1		-	-	ฝ่ายโยธา	-	-	1	-	1	0.400	-
	ฝ่ายการคลัง	0		-	-	ฝ่ายการคลัง	-	-	-	-	-	0.000	-
	ฝ่ายรายได้	3		-	-	ฝ่ายรายได้	-	-	1	2	3	1.200	-
	ฝ่ายเทคนิค	2		-	-	ฝ่ายเทคนิค	-	-	1	1	2	0.800	-
	ฝ่ายการศึกษา	0		-	-	ฝ่ายการศึกษา	-	-	-	-	-	0.000	-
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	0		-	-	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	-	-	-	-	-	0.000	-
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	0		-	-	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	-	-	-	-	-	0.000	-
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	0		-	-	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	-	-	-	-	-	0.000	-
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	0		-	-	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	-	-	-	-	-	0.000	-
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	-	-	1	1	0.400	-
2.6 ความถี่ในการติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	87	250	-	1 ครั้ง	-	-	2	35	50	87	34.800	-
	2-5 ครั้ง	147		1	-	-	3	58	85	147	58.800	1	
	6-12 ครั้ง	15		1	-	-	-	6	8	15	6.000	1	
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	-	-	-	-	-	-	0.000	-	
	ไม่ระบุ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	-

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม						รวม	ร้อยละ	N/A	
2.1 เพศ	ชาย	122	250	-	-	ชาย	-	3	52	67	122	48.800	100	-
	หญิง	126		-	-	หญิง	-	8	49	69	126	50.400		
	ไม่ระบุ	2		-	-	ไม่ระบุ	-	-	-	2	2	0.800		
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	5	250	-	-	น้อยกว่า 18 ปี	-	1	4	5	2.000	100	-	
	18-29 ปี	52		-	-	18-29 ปี	3	20	29	52	20.800			
	30-39 ปี	54		-	-	30-39 ปี	1	24	29	54	21.600			
	40-49 ปี	57		-	-	40-49 ปี	4	19	34	57	22.800			
	50-59 ปี	35		-	-	50-59 ปี	1	17	17	35	14.000			
	60-69 ปี	17		-	-	60-69 ปี	-	5	12	17	6.800			
	70 ปี ขึ้นไป	6		-	-	70 ปี ขึ้นไป	1	2	3	6	2.400			
	ไม่ระบุ	24		-	-	ไม่ระบุ	1	13	10	24	9.600			
2.3 การ ศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	12	250	-	-	ไม่ได้ศึกษา	-	3	9	12	4.800	100	-	
	ประถมศึกษา	17		-	-	ประถมศึกษา	2	5	10	17	6.800			
	มัธยมศึกษาตอนต้น	19		-	-	มัธยมศึกษาตอนต้น	7	12	19	7.600				
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	52		-	-	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	1	19	32	52	20.800			
	ปสว./อนุปริญญา	41		-	-	ปสว./อนุปริญญา	2	19	20	41	16.400			
	ปริญญาตรี	102		-	-	ปริญญาตรี	6	46	50	102	40.800			
	สูงกว่าปริญญาตรี	5		-	-	สูงกว่าปริญญาตรี	2	3	5	2.000				
	ไม่ระบุ	2		-	-	ไม่ระบุ	-	-	2	2	0.800			
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	10	250	-	-	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	5	5	10	4.000	100	-		
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	47		-	-	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	2	16	29	47		18.800		
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21		-	-	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	12	8	21		8.400		
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	71		-	-	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	1	31	39	71		28.400		
	นักเรียน/นักศึกษา	19		-	-	นักเรียน/นักศึกษา	1	7	11	19		7.600		
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	10		-	-	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	1	4	5	10		4.000		
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	9		-	-	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	3	6	9	3.600				
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	12		-	-	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	6	6	12	4.800				
	รับจ้างทั่วไป	49		-	-	รับจ้างทั่วไป	5	17	27	49		19.600		
	เกษตรกร	1		-	-	เกษตรกร	-	-	1	1		0.400		
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	1		0.400		
2.5 ฝ่าย หรือ ส่วน ราชการ ที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	2	250	-	-	ฝ่ายปกครอง	-	1	1	2	0.800	100	-	
	ฝ่ายทะเบียน	241		-	-	ฝ่ายทะเบียน	11	98	132	241	96.400			
	ฝ่ายโยธา	1		-	-	ฝ่ายโยธา	-	1	-	1	0.400			
	ฝ่ายการคลัง	0		-	-	ฝ่ายการคลัง	-	-	-	-	0.000			
	ฝ่ายรายได้	3		-	-	ฝ่ายรายได้	-	1	2	3	1.200			
	ฝ่ายเทคนิค	2		-	-	ฝ่ายเทคนิค	-	-	2	2	0.800			
	ฝ่ายการศึกษา	0		-	-	ฝ่ายการศึกษา	-	-	-	-	0.000			
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	0		-	-	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	-	-	-	-	0.000			
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	0		-	-	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	-	-	-	-	0.000			
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	0		-	-	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	-	-	-	-	0.000			
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	0		-	-	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	-	-	-	-	0.000			
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	1	0.400			
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	87	250	-	-	1 ครั้ง	2	34	51	87	34.800	100	-	
	2-5 ครั้ง	147		-	-	2-5 ครั้ง	8	61	78	147	58.800			
	6-12 ครั้ง	15		-	-	6-12 ครั้ง	1	6	8	15	6.000			
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	-	มากกว่า 12 ครั้ง	-	-	-	-	0.000			
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	1	0.400			

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	รวม	ร้อยละ	N/A	
2.1 เพศ	ชาย	122	250	-	-	ชาย	-	2	54	66	122	48.800	-
	หญิง	126		-	-	หญิง	-	7	56	63	126	50.400	-
	ไม่ระบุ	2		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	1	2	0.800	-
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	5	250	-	-	น้อยกว่า 18 ปี	-	-	3	2	5	2.000	-
	18-29 ปี	52		-	-	18-29 ปี	-	-	25	27	52	20.800	-
	30-39 ปี	54		-	-	30-39 ปี	-	1	23	30	54	21.600	-
	40-49 ปี	57		-	-	40-49 ปี	-	3	21	33	57	22.800	-
	50-59 ปี	35		-	-	50-59 ปี	-	2	20	13	35	14.000	-
	60-69 ปี	17		-	-	60-69 ปี	-	-	6	11	17	6.800	-
	70 ปี ขึ้นไป	6		-	-	70 ปี ขึ้นไป	-	1	-	5	6	2.400	-
	ไม่ระบุ	24		-	-	ไม่ระบุ	-	2	13	9	24	9.600	-
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	12	250	-	-	ไม่ได้ศึกษา	-	-	8	4	12	4.800	-
	ประถมศึกษา	17		-	-	ประถมศึกษา	-	2	5	10	17	6.800	-
	มัธยมศึกษาตอนต้น	19		-	-	มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	9	10	19	7.600	-
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	52		-	-	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	2	21	29	52	20.800	-
	ปสว./อนุปริญญา	41		-	-	ปสว./อนุปริญญา	-	2	20	19	41	16.400	-
	ปริญญาตรี	102		-	-	ปริญญาตรี	-	3	47	52	102	40.800	-
	สูงกว่าปริญญาตรี	5		-	-	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	5	5	5	2.000	-
	ไม่ระบุ	2		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	1	2	0.800	-
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	10	250	-	-	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	-	1	7	2	10	4.000	-
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	47		-	-	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	-	2	19	26	47	18.800	-
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21		-	-	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	2	11	8	21	8.400	-
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	71		-	-	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	-	-	36	35	71	28.400	-
	นักเรียน/นักศึกษา	19		-	-	นักเรียน/นักศึกษา	-	1	8	10	19	7.600	-
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	10		-	-	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	-	2	4	8	10	4.000	-
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	9		-	-	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	-	2	7	9	9	3.600	-
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	12		-	-	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	-	-	6	6	12	4.800	-
	รับจ้างทั่วไป	49		-	-	รับจ้างทั่วไป	-	3	19	27	49	19.600	-
	เกษตรกร	1		-	-	เกษตรกร	-	-	-	1	1	0.400	-
ไม่ระบุ	1	-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	-	1	0.400	-		
2.5 ฝายหรือส่วนราชการที่ติดต่อ	ฝายปกครอง	2	250	-	-	ฝายปกครอง	-	-	1	1	2	0.800	-
	ฝายทะเบียน	241		-	-	ฝายทะเบียน	-	9	105	127	241	96.400	-
	ฝายโยธา	1		-	-	ฝายโยธา	-	-	1	-	1	0.400	-
	ฝายการคลัง	0		-	-	ฝายการคลัง	-	-	-	-	-	0.000	-
	ฝายรายได้	3		-	-	ฝายรายได้	-	-	2	1	3	1.200	-
	ฝายเทศกิจ	2		-	-	ฝายเทศกิจ	-	-	1	1	2	0.800	-
	ฝายการศึกษา	0		-	-	ฝายการศึกษา	-	-	-	-	-	0.000	-
	ฝายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	0		-	-	ฝายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	-	-	-	-	-	0.000	-
	ฝายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	0		-	-	ฝายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	-	-	-	-	-	0.000	-
	ฝายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	0		-	-	ฝายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	-	-	-	-	-	0.000	-
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	0		-	-	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	-	-	-	-	-	0.000	-
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	-	1	0.400	-
2.6 ความถี่ในการติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	87	250	-	-	1 ครั้ง	-	4	39	44	87	34.800	-
	2-5 ครั้ง	147		-	-	2-5 ครั้ง	-	5	63	79	147	58.800	-
	6-12 ครั้ง	15		-	-	6-12 ครั้ง	-	-	8	7	15	6.000	-
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	-	มากกว่า 12 ครั้ง	-	-	-	-	-	0.000	-
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	-	1	0.400	-

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ	จำนวน	N/A
2.1 เพศ	ชาย	122	250	-	-	ชาย	-	3	52	67	122	48.800	100
	หญิง	126		-	2.1	หญิง	-	6	58	62	126	50.400	
	ไม่ระบุ	2		-	เพศ	ไม่ระบุ	-	-	-	2	2	0.800	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	5	250	-	-	น้อยกว่า 18 ปี	-	-	4	1	5	2.000	100
	18-29 ปี	52		-	-	18-29 ปี	-	-	22	30	52	20.800	
	30-39 ปี	54		-	-	30-39 ปี	-	1	23	30	54	21.600	
	40-49 ปี	57		-	-	40-49 ปี	-	4	18	35	57	22.800	
	50-59 ปี	35		-	-	50-59 ปี	-	1	21	13	35	14.000	
	60-69 ปี	17		-	-	60-69 ปี	-	-	6	11	17	6.800	
	70 ปี ขึ้นไป	6		-	-	70 ปี ขึ้นไป	-	-	2	4	6	2.400	
	ไม่ระบุ	24		-	-	ไม่ระบุ	-	3	14	7	24	9.600	
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	12	250	-	-	ไม่ได้ศึกษา	-	-	4	8	12	4.800	100
	ประถมศึกษา	17		-	-	ประถมศึกษา	-	2	6	9	17	6.800	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	19		-	-	มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	13	6	19	7.600	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	52		-	-	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	3	27	22	52	20.800	
	ปสว./อนุปริญญา	41		-	-	ปสว./อนุปริญญา	-	-	19	22	41	16.400	
	ปริญญาตรี	102		-	-	ปริญญาตรี	-	4	41	57	102	40.800	
	สูงกว่าปริญญาตรี	5		-	-	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	5	5	2.000	
	ไม่ระบุ	2		-	-	ไม่ระบุ	-	-	-	2	2	0.800	
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	10	250	-	-	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	-	-	6	4	10	4.000	100
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	47		-	-	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	-	1	22	24	47	18.800	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21		-	-	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	2	11	8	21	8.400	
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	71		-	-	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	-	2	31	38	71	28.400	
	นักเรียน/นักศึกษา	19		-	-	นักเรียน/นักศึกษา	-	1	10	8	19	7.600	
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	10		-	-	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	-	-	1	9	10	4.000	
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	9		-	-	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	-	-	3	6	9	3.600	
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	12		-	-	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	-	-	5	7	12	4.800	
	รับจ้างทั่วไป	49		-	-	รับจ้างทั่วไป	-	3	21	25	49	19.600	
	เกษตรกร	1		-	-	เกษตรกร	-	-	-	1	1	0.400	
2.5 ฝ่ายหรือส่วนราชการที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	2	250	-	-	ฝ่ายปกครอง	-	-	1	1	2	0.800	100
	ฝ่ายทะเบียน	241		-	-	ฝ่ายทะเบียน	-	9	106	126	241	96.400	
	ฝ่ายโยธา	1		-	-	ฝ่ายโยธา	-	-	1	-	1	0.400	
	ฝ่ายการคลัง	0		-	-	ฝ่ายการคลัง	-	-	-	-	0	0.000	
	ฝ่ายรายได้	3		-	-	ฝ่ายรายได้	-	-	1	2	3	1.200	
	ฝ่ายเทคนิค	2		-	-	ฝ่ายเทคนิค	-	-	1	1	2	0.800	
	ฝ่ายการศึกษา	0		-	-	ฝ่ายการศึกษา	-	-	-	-	0	0.000	
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	0		-	-	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	-	-	-	-	0	0.000	
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	0		-	-	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	-	-	-	-	0	0.000	
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	0		-	-	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	-	-	-	-	0	0.000	
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	0		-	-	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	-	-	-	-	0	0.000	
2.6 ความถี่ในการติดต่อใน 1 ปี	ไม่ระบุ	1	250	-	-	ไม่ระบุ	-	-	-	1	1	0.400	100
	1 ครั้ง	87		-	-	1 ครั้ง	-	4	35	48	87	34.800	
	2-5 ครั้ง	147		-	-	2-5 ครั้ง	-	5	70	72	147	58.800	
	6-12 ครั้ง	15		-	-	6-12 ครั้ง	-	-	5	10	15	6.000	
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	-	มากกว่า 12 ครั้ง	-	-	-	-	0	0.000	

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม				ร้อยละรวม		ร้อยละ	N/A	
2.1 เพศ	ชาย	122	250	-	-	ชาย	-	52	70	122	48.800	100	
	หญิง	126		-	-	หญิง	-	2	58	66	126		50.400
	ไม่ระบุ	2		-	-	ไม่ระบุ	-	2	-	2	0.800		
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	5	250	-	-	น้อยกว่า 18 ปี	-	2	3	5	2.000	100	
	18-29 ปี	52		-	-	18-29 ปี	1	30	21	52	20.800		
	30-39 ปี	54		-	-	30-39 ปี	1	22	31	54	21.600		
	40-49 ปี	57		-	-	40-49 ปี	-	24	33	57	22.800		
	50-59 ปี	35		-	-	50-59 ปี	-	14	21	35	14.000		
	60-69 ปี	17		-	-	60-69 ปี	-	9	8	17	6.800		
	70 ปี ขึ้นไป	6		-	-	70 ปี ขึ้นไป	-	1	5	6	2.400		
	ไม่ระบุ	24		-	-	ไม่ระบุ	-	10	14	24	9.600		
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	12	250	-	-	ไม่ได้ศึกษา	-	3	9	12	4.800	100	
	ประถมศึกษา	17		-	-	ประถมศึกษา	-	9	8	17	6.800		
	มัธยมศึกษาตอนต้น	19		-	-	มัธยมศึกษาตอนต้น	-	6	13	19	7.600		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	52		-	-	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	1	26	25	52	20.800		
	ปสว./อนุปริญญา	41		-	-	ปสว./อนุปริญญา	-	20	21	41	16.400		
	ปริญญาตรี	102		-	-	ปริญญาตรี	1	44	57	102	40.800		
	สูงกว่าปริญญาตรี	5		-	-	สูงกว่าปริญญาตรี	-	3	2	5	2.000		
	ไม่ระบุ	2		-	-	ไม่ระบุ	-	1	1	2	0.800		
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	10	250	-	-	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	-	6	4	10	4.000	100	
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	47		-	-	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	1	14	32	47	18.800		
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21		-	-	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	11	10	21	8.400		
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	71		-	-	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	1	31	39	71	28.400		
	นักเรียน/นักศึกษา	19		-	-	นักเรียน/นักศึกษา	-	11	8	19	7.600		
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	10		-	-	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	4	6	10	4.000			
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	9		-	-	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	3	6	9	3.600			
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	12		-	-	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	-	7	5	12	4.800		
	รับจ้างทั่วไป	49		-	-	รับจ้างทั่วไป	-	23	26	49	19.600		
	เกษตรกร	1		-	-	เกษตรกร	-	1	-	1	0.400		
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	1	-	1	0.400		
2.5 ฝ่ายหรือส่วนราชการที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	2	250	-	-	ฝ่ายปกครอง	-	1	1	2	0.800	100	
	ฝ่ายทะเบียน	241		-	-	ฝ่ายทะเบียน	2	107	132	241	96.400		
	ฝ่ายโยธา	1		-	-	ฝ่ายโยธา	-	1	-	1	0.400		
	ฝ่ายการคลัง	0		-	-	ฝ่ายการคลัง	-	-	-	-	0.000		
	ฝ่ายรายได้	3		-	-	ฝ่ายรายได้	-	1	2	3	1.200		
	ฝ่ายเทคนิค	2		-	-	ฝ่ายเทคนิค	-	1	1	2	0.800		
	ฝ่ายการศึกษา	0		-	-	ฝ่ายการศึกษา	-	-	-	-	0.000		
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	0		-	-	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	-	-	-	-	0.000		
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	0		-	-	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	-	-	-	-	0.000		
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	0		-	-	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	-	-	-	-	0.000		
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	0		-	-	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	-	-	-	-	0.000		
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	1	-	1	0.400		
	2.6 ความถี่ในการติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง		87	250	-	-	1 ครั้ง	-	1	40		46
2-5 ครั้ง		147	-	-		2-5 ครั้ง	1	65	81	147	58.800		
6-12 ครั้ง		15	-	-		6-12 ครั้ง	-	6	9	15	6.000		
มากกว่า 12 ครั้ง		0	-	-		มากกว่า 12 ครั้ง	-	-	-	-	0.000		
ไม่ระบุ		1	-	-		ไม่ระบุ	-	1	-	1	0.400		

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	1	2	3	4	รวม	ร้อยละ	N/A		
2.1 เพศ	ชาย	122	250	-	-	ชาย	-	-	42	80	122	48.800	100
	หญิง	126		-	-	หญิง	-	3	56	67	126	50.400	
	ไม่ระบุ	2		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	1	2	0.800	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	5	250	-	-	น้อยกว่า 18 ปี	-	-	2	3	5	2.000	100
	18-29 ปี	52		-	-	18-29 ปี	-	1	25	26	52	20.800	
	30-39 ปี	54		-	-	30-39 ปี	-	2	24	28	54	21.600	
	40-49 ปี	57		-	-	40-49 ปี	-	-	20	37	57	22.800	
	50-59 ปี	35		-	-	50-59 ปี	-	-	11	24	35	14.000	
	60-69 ปี	17		-	-	60-69 ปี	-	-	6	11	17	6.800	
	70 ปี ขึ้นไป	6		-	-	70 ปี ขึ้นไป	-	-	1	5	6	2.400	
	ไม่ระบุ	24		-	-	ไม่ระบุ	-	-	10	14	24	9.600	
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	12	250	-	-	ไม่ได้ศึกษา	-	-	2	10	12	4.800	100
	ประถมศึกษา	17		-	-	ประถมศึกษา	-	-	8	9	17	6.800	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	19		-	-	มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	5	14	19	7.600	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	52		-	-	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	1	26	25	52	20.800	
	ปสว./อนุปริญญา	41		-	-	ปสว./อนุปริญญา	-	-	15	26	41	16.400	
	ปริญญาตรี	102		-	-	ปริญญาตรี	-	2	39	61	102	40.800	
	สูงกว่าปริญญาตรี	5		-	-	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	3	2	5	2.000	
	ไม่ระบุ	2		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	1	2	0.800	
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	10	250	-	-	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	-	-	6	4	10	4.000	100
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	47		-	-	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	-	1	12	34	47	18.800	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21		-	-	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-	9	12	21	8.400	
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	71		-	-	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	-	1	28	42	71	28.400	
	นักเรียน/นักศึกษา	19		-	-	นักเรียน/นักศึกษา	-	-	11	8	19	7.600	
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	10		-	-	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	-	1	3	6	10	4.000	
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	9		-	-	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	-	-	2	7	9	3.600	
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	12		-	-	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	-	-	5	7	12	4.800	
	รับจ้างทั่วไป	49		-	-	รับจ้างทั่วไป	-	-	21	28	49	19.600	
	เกษตรกร	1		-	-	เกษตรกร	-	-	1	-	1	0.400	
2.5 ฝ่ายหรือส่วนราชการที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	2	250	-	-	ฝ่ายปกครอง	-	-	1	1	2	0.800	100
	ฝ่ายทะเบียน	241		-	-	ฝ่ายทะเบียน	-	3	94	144	241	96.400	
	ฝ่ายโยธา	1		-	-	ฝ่ายโยธา	-	-	1	-	1	0.400	
	ฝ่ายการคลัง	0		-	-	ฝ่ายการคลัง	-	-	-	-	-	0.000	
	ฝ่ายรายได้	3		-	-	ฝ่ายรายได้	-	-	1	2	3	1.200	
	ฝ่ายเทศกิจ	2		-	-	ฝ่ายเทศกิจ	-	-	1	1	2	0.800	
	ฝ่ายการศึกษา	0		-	-	ฝ่ายการศึกษา	-	-	-	-	-	0.000	
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	0		-	-	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	-	-	-	-	-	0.000	
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	0		-	-	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	-	-	-	-	-	0.000	
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	0		-	-	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	-	-	-	-	-	0.000	
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	0		-	-	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	-	-	-	-	-	0.000	
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	-	1	-	1	0.400	
	2.6 ความถี่ในการติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง		87	250	-	-	1 ครั้ง	-	1	36	50	
2-5 ครั้ง		147	-	-		2-5 ครั้ง	-	1	56	90	147	58.800	
6-12 ครั้ง		15	-	-		6-12 ครั้ง	-	1	6	8	15	6.000	
มากกว่า 12 ครั้ง		0	-	-		มากกว่า 12 ครั้ง	-	-	-	-	-	0.000	
ไม่ระบุ		1	-	-		ไม่ระบุ	-	-	1	-	1	0.400	

ภาคผนวก ก จำนวนนับผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการสำรวจความคิดเห็นปี 2560

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม						ร้อยละ	N/A	
2.1 เพศ	ชาย	122	250	-	-	ชาย	-	-	49	73	122	48.800	-
	หญิง	126		-	-	หญิง	-	2	60	64	126	50.400	100.0
	ไม่ระบุ	2		-	-	ไม่ระบุ	-	-	-	2	2	0.800	-
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	5	250	-	-	น้อยกว่า 18 ปี	-	-	2	3	5	2.000	-
	18-29 ปี	52		-	-	18-29 ปี	-	1	29	22	52	20.800	-
	30-39 ปี	54		-	-	30-39 ปี	-	-	27	27	54	21.600	-
	40-49 ปี	57		-	-	40-49 ปี	-	1	21	35	57	22.800	-
	50-59 ปี	35		-	-	50-59 ปี	-	-	14	21	35	14.000	-
	60-69 ปี	17		-	-	60-69 ปี	-	-	8	9	17	6.800	-
	70 ปี ขึ้นไป	6		-	-	70 ปี ขึ้นไป	-	-	1	5	6	2.400	-
	ไม่ระบุ	24		-	-	ไม่ระบุ	-	-	7	17	24	9.600	-
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	12	250	-	-	ไม่ได้ศึกษา	-	-	5	7	12	4.800	-
	ประถมศึกษา	17		-	-	ประถมศึกษา	-	-	10	7	17	6.800	-
	มัธยมศึกษาตอนต้น	19		-	-	มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	5	14	19	7.600	-
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	52		-	-	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	2	27	23	52	20.800	-
	ปสว./อนุปริญญา	41		-	-	ปสว./อนุปริญญา	-	-	18	23	41	16.400	-
	ปริญญาตรี	102		-	-	ปริญญาตรี	-	-	41	61	102	40.800	-
	สูงกว่าปริญญาตรี	5		-	-	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	3	2	5	2.000	-
	ไม่ระบุ	2		-	-	ไม่ระบุ	-	-	-	2	2	0.800	-
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	10	250	-	-	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	-	-	7	3	10	4.000	-
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	47		-	-	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	-	1	18	28	47	18.800	-
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21		-	-	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	1	11	9	21	8.400	-
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	71		-	-	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	-	-	30	41	71	28.400	-
	นักเรียน/นักศึกษา	19		-	-	นักเรียน/นักศึกษา	-	-	11	8	19	7.600	-
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	10		-	-	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	-	-	4	6	10	4.000	-
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	9		-	-	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	-	-	4	5	9	3.600	-
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	12		-	-	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	-	-	6	6	12	4.800	-
	รับจ้างทั่วไป	49		-	-	รับจ้างทั่วไป	-	-	17	32	49	19.600	-
	เกษตรกร	1		-	-	เกษตรกร	-	-	1	-	1	0.400	-
ไม่ระบุ	1	-	-	ไม่ระบุ	-	-	-	1	1	0.400	-		
2.5 ฝายหรือ ส่วน ราชการ ที่ติดต่อ	ฝายปกครอง	2	250	-	-	ฝายปกครอง	-	-	1	1	2	0.800	-
	ฝายทะเบียน	241		-	-	ฝายทะเบียน	-	2	104	135	241	96.400	-
	ฝายโยธา	1		-	-	ฝายโยธา	-	-	1	-	1	0.400	-
	ฝายการคลัง	0		-	-	ฝายการคลัง	-	-	-	-	-	0.000	-
	ฝายรายได้	3		-	-	ฝายรายได้	-	-	2	1	3	1.200	-
	ฝายเทคนิค	2		-	-	ฝายเทคนิค	-	-	1	1	2	0.800	-
	ฝายการศึกษา	0		-	-	ฝายการศึกษา	-	-	-	-	-	0.000	-
	ฝายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	0		-	-	ฝายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	-	-	-	-	-	0.000	-
	ฝายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	0		-	-	ฝายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	-	-	-	-	-	0.000	-
	ฝายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	0		-	-	ฝายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	-	-	-	-	-	0.000	-
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	0		-	-	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	-	-	-	-	-	0.000	-
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	-	-	1	1	0.400	-
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	87	250	-	-	1 ครั้ง	-	2	43	42	87	34.800	-
	2-5 ครั้ง	147		-	-	2-5 ครั้ง	-	-	60	87	147	58.800	-
	6-12 ครั้ง	15		-	-	6-12 ครั้ง	-	-	6	9	15	6.000	-
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	-	มากกว่า 12 ครั้ง	-	-	-	-	-	0.000	-
	ไม่ระบุ	1		-	-	ไม่ระบุ	-	-	-	1	1	0.400	-

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ดำเนินงานโดย กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ร่วมกับ
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

แบบสอบถามประเภท D
เลขที่

ส่วนที่ 1: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุถึง ระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบริการของ สำนักงานเขต		ไม่ เคยใช้ บริการ (N/A)	ระดับความพึงพอใจ						ข้อเสนอแนะ
			น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด	
			1	2	3	4	5	6	
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว		1	2	3	4	5	6	
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่ถูกกลัดคือ		1	2	3	4	5	6	
1.3	เจ้าหน้าที่มีอริยาคัยสุภาพ		1	2	3	4	5	6	
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ		1	2	3	4	5	6	
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)		1	2	3	4	5	6	
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้		1	2	3	4	5	6	
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		1	2	3	4	5	6	
1.8	ท่านขอข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด		1	2	3	4	5	6	
1.9	จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม		1	2	3	4	5	6	
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร		1	2	3	4	5	6	
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจอดรถ		1	2	3	4	5	6	
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง		1	2	3	4	5	6	
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว		1	2	3	4	5	6	
1.14	สำนักงานเขต สามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด		1	2	3	4	5	6	
1.15	สำนักงานเขต สามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและ แก้ไขปัญหามลพิษ ได้ดี เช่น ฝุ่น คิว้นดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ		1	2	3	4	5	6	
1.16	สำนักงานเขต ดูแลสภาพของ ถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้า แสงสว่าง และ คูคลอง ได้ดี		1	2	3	4	5	6	
1.17	สำนักงานเขต จัดระเบียบทางเท้า ได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)		1	2	3	4	5	6	

D	ส่วนที่ 1: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุถึงระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการบริการของ สำนักงานเขต	ไม่ เคยใช้ บริการ (N/A)	ระดับความพึงพอใจ						ข้อเสนอแนะ
			น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด	
			1	2	3	4	5	6	
1.18	สำนักงานเขต ดูแลช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ		1	2	3	4	5	6	
1.19	สำนักงานเขต มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ		1	2	3	4	5	6	
1.20	สำนักงานเขต สามารถจัดการแก้ไขปัญหาที่พบบ่อยภายในตรอก/ซอย		1	2	3	4	5	6	

ส่วนที่ 2: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 2.1 เพศ ☐ ชาย (1) ☐ หญิง (2)
- 2.2 อายุ ปี
- 2.3 ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ไม่ได้ศึกษา (1)
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น (3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. (4) ☐ ปวส. / อนุปริญญา (5) ☐ ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี (7)
- 2.4 อาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม ☐ ว่างาน/อยู่ระหว่างรอรงาน (1) ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (2) ☐ ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ (3) ☐ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน (4) ☐ นักเรียน/นักศึกษา (5) ☐ พนักงาน/ลูกจ้างราชการ (6) ☐ เกษียณ/ลูก-หลาน เลี้ยง (7) ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน (8) ☐ รับจ้างทั่วไป (9) ☐ เกษตรกร (10)
- 2.5 ท่านมาติดต่อ สำนักงานเขต ในครั้งนี้/ครั้งล่าสุด กับฝ่ายใด (โปรดตอบเพียงข้อเดียว) ☐ ฝ่ายปกครอง (1) ☐ ฝ่ายทะเบียน (2) ☐ ฝ่ายโยธา (3) ☐ ฝ่ายการคลัง (4) ☐ ฝ่ายรายได้ (5) ☐ ฝ่ายโยธา (3) ☐ ฝ่ายเทศกิจ (6) ☐ ฝ่ายการศึกษา (7) ☐ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (8) ☐ ฝ่ายการศึกษา (7) ☐ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ (9) ☐ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10) ☐ สวนสาธารณะ (9) ☐ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) (11) ☐ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) (11)
- 2.6 ความถี่ในการติดต่อหน่วยงาน ที่ท่านกำลังติดต่ออยู่ขณะนี้ ต่อปี ☐ 1 ครั้ง (1) ☐ 2-5 ครั้ง (2) ☐ 6-12 ครั้ง (3) ☐ 1 ครั้ง ☐ มากกว่า 12 ครั้ง (4) ☐ 6-12 ครั้ง
- 2.7 หมายเลขโทรศัพท์..... ท่านอนุญาตให้นักวิจัยของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) โทรไปสัมภาษณ์ท่านโดยละเอียด เพื่อนำความเห็นของท่านมาให้บริการหน่วยงานของกรุงเทพมหานครปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก ค

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ (D14) ครั้งที่ 2 ประจำปี ๒๕๖๓ ผู้รับบริการได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผ่านคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์เพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

จากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม

- ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ

จากการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

- การให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก
- ประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานได้อย่างรวดเร็ว
- ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ
- ขอยอสรภาพ 29 มีรถสวนกันจนวุ่นวาย เสนอให้มีการเพิ่มผิวการจราจรหรือเปลี่ยนเป็นเส้นทางเดินรถทางเดียว

ภาคผนวก ค

ความคิดเห็นของผู้รับ

จากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม

- ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ

จากการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

- การให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก
- ประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานได้อย่างรวดเร็ว
- ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ
- ขอยอสรภาพ 29 มีรถสวนกันจนวุ่นวาย เสนอให้มีการเพิ่มผิวการจราจรหรือเปลี่ยนเป็นเส้นทางเดินรถทางเดียว