



บันทึกข้อความ

สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ
เลขรับที่ ๖๐๖/
วันที่ ๑๑ ก.ค. ๒๕๕๙
เวลา ๑๓.๐๐

ส่วนราชการ..... กองงานผู้ตรวจราชการ (กลุ่มงานช่วยผู้ตรวจราชการ โทร. ๑๑๘๘)

ที่ กท ๐๔๐๙/๕๔๖ วันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง..... การแจ้งผลคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๕๙ ครั้งที่ ๑

เรียน ผู้อำนวยการเขตราชบุรีบูรณะ

ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ
วันที่ ๗ ก.ค. ๒๕๕๙
เวลา ๑๒.๐๐

ตามที่กองงานผู้ตรวจราชการ ได้ดำเนินการจ้างเหมาให้มหาวิทยาลัยศิลปากรรับผิดชอบในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๕๙ และได้แจ้งผลคะแนนรอบที่ ๑ ประจำปี ๒๕๕๙ ให้ทุกหน่วยรับตรวจทราบตามหนังสือ ที่ กท ๐๔๐๙/๕๔๖ ลงวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๕๙ เรื่อง ขอแจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๙ ครั้งที่ ๑ นั้น

เนื่องจากในปีนี้มีมีการปรับแบบประเมินจากการวัดค่าความพึงพอใจ ๕ ระดับ เหลือเพียง ๔ ระดับ และการแสดงผลค่าคะแนนเป็นค่าคะแนนจากฐานคะแนนเต็ม ๔ จึงไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การคิดคะแนนในตัวชี้วัดที่ ๓.๓ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ หน้า ๔๓ ซึ่งกำหนดระดับคะแนนเต็ม ๕ กองงานผู้ตรวจราชการจึงได้ประสานให้มหาวิทยาลัยศิลปากรดำเนินการคำนวณค่าคะแนนระดับความพึงพอใจที่สำรวจในรอบที่ ๑ เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ คิดคะแนนใหม่เป็นคะแนนเต็ม ๕ ซึ่งมหาวิทยาลัยศิลปากรได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

กองงานผู้ตรวจราชการจึงขอแจ้งผลคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปี ครั้งที่ ๑ ที่มหาวิทยาลัยศิลปากรได้ดำเนินการปรับค่าคะแนนจากฐานคะแนนเต็ม ๔ เป็นฐานคะแนนเต็ม ๕เรียบร้อยแล้วมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ผู้อำนวยการเขตราชบุรีบูรณะ

☒ เพื่อโปรดทราบ
☒ เห็นควรมอบฝ่าย.....
ดำเนินการ

(นายสมพาน สุวัฒน์กุล)
ผู้อำนวยการกองงานผู้ตรวจราชการ
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

(นางสาวสุวดี ไพอนนท์)
หัวหน้าฝ่ายปกครอง
สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

๑๑ ก.ค. ๒๕๕๙

นางสาวสุวดี ไพอนนท์

นางสาวสุวดี ไพอนนท์

(นางสไบทิพย์ เจริญวัฒนจินดา)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต
รักษาการแทนผู้อำนวยการเขตราชบุรีบูรณะ

นางสาวสุวดี ไพอนนท์

(นางอรอนงค์ ตันตือภิกุล)
เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ
รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายปกครอง
สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ
๒๒ ก.ค. ๕๙

(นางสาวปิยะรัตน์ สนั่นแจ้ง)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ
๑๒ ก.ค. ๒๕๕๙

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2559
ครั้งที่ 1

สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

1. จำนวนตัวอย่างที่ทำการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ครั้งที่ 1 ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-เมษายน 2559 ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจจากตัวอย่างผู้ใช้บริการจำนวน 161 คน

2. ผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ครั้งที่ 1 สามารถสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการจาก สำนักงานเขต	กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ของสำนักงานเขต	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานเขต	สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงาน เขต	การปฏิบัติงานด้านการแก้ไข ปัญหาต่างๆ ของสำนักงานเขต	การปรับปรุงและการพัฒนาการ ให้บริการของสำนักงานเขต	ความพึงพอใจเฉลี่ย 6 ด้าน	ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวม (ประเมินภาพรวม)	ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน การดำเนินงานของสำนักงานเขต
24 ราชบุรีบูรณะ	3.693	3.755	3.440	3.688	3.573	3.687	3.663	3.815	3.872

พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเมื่อให้ผู้รับบริการประเมินบริการในภาพรวมสูงกว่าการนำคะแนนความพึงพอใจในการรับบริการทั้ง 6 ด้านมาเฉลี่ย แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการบริการแต่ละด้านไม่เท่ากัน

3. การนำผลการสำรวจมาคิดคะแนนเต็ม 5 เพื่อให้สอดคล้องกับคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

$$\begin{aligned}\text{คะแนนความพึงพอใจตามคู่มือการประเมินฯ} &= (\text{ความพึงพอใจเฉลี่ย 6 ด้านตามผลการสำรวจ} \times 5) / 4 \\ &= (3.663 \times 5) / 4 \\ &= 4.579\end{aligned}$$

ดังนั้น คะแนนตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในรอบที่ 1 ของหน่วยงานคือ 4.579



ภาคผนวก

รายละเอียดการสำรวจจำแนกตามหัวข้อต่างๆ
จากแบบสำรวจความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๔)



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2559
ครั้งที่ 1

สำนักงานเขตในกลุ่มกรุงธนใต้

เสนอ
กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย
มหาวิทยาลัยศิลปากร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2559

บทที่ ๗

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๙

สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

จากผู้รับบริการในกลุ่มประชาชนทั่วไป

๗.๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจอย่างย่อ

จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๖๑ คน ได้ สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ดังนี้

ด้าน	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	คะแนนความสำคัญเฉลี่ย
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขต	๓.๖๙๓	๓.๗๔๘
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๗๕๕	๓.๗๓๗
การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเขต	๓.๔๔๐	๓.๕๗๗
สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเขต	๓.๖๘๘	๓.๖๖๗
การปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของสำนักงานเขต	๓.๕๗๓	๓.๗๓๗
การปรับปรุงและการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขต	๓.๖๘๗	๓.๗๑๘
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย ๖ ด้าน	๓.๖๖๓	n/a
ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม (ประเมินภาพรวม)	๓.๘๑๕	n/a
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินงานของสำนักงานเขต	๓.๘๗๒	n/a

๗.๑.๑ ความพึงพอใจในการให้บริการทั่วไปของสำนักงานเขตเมื่อท่านมาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานเขตโดยตรง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย (จากการเฉลี่ยความพึงพอใจจากทุกด้าน) ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๓.๖๖๓ หรือ ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมี

- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๓.๗๕๕ หรือ ระดับพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเขต ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๓.๔๔๐ หรือ ระดับพึงพอใจมากที่สุด
- สำหรับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม (จากการประเมินในภาพรวม) ได้รับคะแนน ระดับ ๓.๘๑๕ หรือ ระดับพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสูงกว่าคะแนนที่ได้จากการเฉลี่ย
- บริการด้านที่ผู้ใช้บริการเห็นว่ามีค่าสำคัญสูงสุด คือ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขต ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๓.๗๔๘ หรือ ระดับสำคัญมากที่สุด
- บริการด้านที่ผู้ใช้บริการเห็นว่ามีค่าสำคัญน้อยสุด คือ การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเขต ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๓.๕๗๗ หรือ ระดับสำคัญมากที่สุด

๗.๑.๒ ความพึงพอใจในการดำเนินงานของสำนักงานเขต

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเรื่องที่ติดต่อ ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๓.๘๗๒ หรือ ระดับพึงพอใจมากที่สุด

๗.๒ ผลการสำรวจในรายละเอียด

๗.๒.๑ การติดต่อรับบริการ/การสื่อสารกับหน่วยงาน

๗.๒.๑.๑ ในรอบ ๕ ปี ท่านมาติดต่อรับบริการจากสำนักงานเขตด้วยตนเองกี่ครั้ง

จำนวนครั้งที่ติดต่อ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑ ครั้ง	๓๓	๒๐.๕
๒-๓ ครั้ง	๕๐	๓๑.๑
๓-๔ ครั้ง	๓๓	๒๐.๕
๕ ครั้งขึ้นไป	๔๓	๒๖.๗
ไม่ตอบ	๒	๑.๒
รวม	๑๖๑	๑๐๐.๐

๗.๒.๑.๒ ช่องทางที่ท่านใช้ในการติดต่อกับสำนักงานเขต

ช่องทางการติดต่อ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
เจ้าหน้าที่มาหาที่บ้าน	๓๐	๑๒.๘
เจ้าหน้าที่มาหาที่ทำงาน	๗	๓.๐
ที่สำนักงานเขตนั้นๆ	๑๓๒	๕๖.๒
โทรศัพท์ หรือ SMS	๔๐	๑๗.๐
จดหมาย	๑๔	๖.๐
อีเมล	๒	๐.๙
เว็บไซต์ของสำนักงานเขต	-	-
Social Media เช่น Facebook, Line	๗	๓.๐
อื่นๆ	-	-
ไม่ตอบ	๓	๑.๓

หมายเหตุ: ไม่มียอดรวมเนื่องจากเลือกตอบได้หลายข้อ

๗.๒.๑.๓ ช่องทางที่ท่านต้องการให้สำนักงานเขตติดต่อกับท่าน

ช่องทางการติดต่อ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
เจ้าหน้าที่มาหาที่บ้าน	๔๐	๑๓.๕
เจ้าหน้าที่มาหาที่ทำงาน	๒๒	๗.๔
โทรศัพท์ หรือ SMS	๙๔	๓๑.๖
จดหมาย	๔๑	๑๓.๘
อีเมล	๑๓	๔.๔
เว็บไซต์ของสำนักงานเขต	๒๘	๙.๔
ป้ายขนาดใหญ่ในชุมชน	๑๓	๔.๔
Application บนมือถือ	๑๕	๕.๑
Social Media เช่น Facebook, Line	๒๒	๗.๔
อื่นๆ	๑	๐.๓
ไม่ตอบ	๘	๒.๗

หมายเหตุ: ไม่มียอดรวมเนื่องจากเลือกตอบได้หลายข้อ

๗.๒.๒ ความพึงพอใจในการให้บริการทั่วไปของหน่วยงาน เมื่อท่านมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานโดยตรง

๗.๒.๒.๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขต

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
(๑) ความชัดเจนและความสะดวกของ ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๗๑๙	๐.๔๖๕	พึงพอใจมากที่สุด
(๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๖๒๑	๐.๕๒๔	พึงพอใจมากที่สุด
(๓) ความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่ เลือกปฏิบัติ	๓.๗๕๓	๐.๔๔๗	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๓.๖๙๓	๐.๔๐๘	พึงพอใจมากที่สุด

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ
สำนักงานเขต เท่ากับ ๓.๖๙๓ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ
(๓.๗๕๓)

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (๓.๖๒๑)

๗.๒.๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
(๑) ความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือ	๓.๗๖๑	๐.๔๗๐	พึงพอใจมากที่สุด
(๒) ความสุภาพและการให้เกียรติผู้มา ติดต่อ	๓.๗๘๑	๐.๔๔๔	พึงพอใจมากที่สุด
(๓) ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการ	๓.๗๓๖	๐.๔๙๖	พึงพอใจมากที่สุด
(๔) ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย	๓.๗๕๒	๐.๔๖๒	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๓.๗๕๕	๐.๓๖๒	พึงพอใจมากที่สุด

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ ๓.๗๕๕ คิดเป็น
ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสุภาพและการให้เกียรติผู้มาติดต่อ
(๓.๗๘๑)

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และ
อำนวยความสะดวกผู้มารับบริการ (๓.๗๓๖)

๗.๒.๒.๓ การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเขต

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
(๑) ความยากง่ายในการค้นหาข้อมูล/ การใช้บริการบนเว็บไซต์ของ สำนักงานเขต	๓.๓๕๒	๐.๖๒๙	พึงพอใจมากที่สุด
(๒) ความครบถ้วนและความทันสมัย (update) ของข้อมูลบนเว็บไซต์ ของสำนักงานเขต	๓.๔๖๗	๐.๖๓๒	พึงพอใจมากที่สุด
(๓) ความสะดวกในการยื่นคำร้อง/ ดาวน์โหลดเอกสารจากเว็บไซต์ของ สำนักงานเขต	๓.๕๐๔	๐.๖๐๗	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๓.๔๔๐	๐.๕๕๔	พึงพอใจมากที่สุด

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเขต เท่ากับ ๓.๔๔๐ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดย

- (ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการยื่นคำร้อง/ดาวน์โหลดเอกสารจากเว็บไซต์ของสำนักงานเขต (๓.๕๐๔)
- (ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความยากง่ายในการค้นหาข้อมูล/การใช้บริการบนเว็บไซต์ของสำนักงานเขต (๓.๓๕๒)

๗.๒.๒.๔ สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเขต

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
(๑) ความสะดวกในการเข้าถึงจุด ให้บริการ จากทางเข้าสำนักงาน เขต	๓.๗๒๐	๐.๕๓๙	พึงพอใจมากที่สุด
(๒) ความชัดเจนของป้ายข้อความบอก จุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	๓.๖๗๗	๐.๕๔๓	พึงพอใจมากที่สุด
(๓) ความสะอาดและความเป็นระเบียบ ของสถานที่ให้บริการ	๓.๗๔๕	๐.๔๖๕	พึงพอใจมากที่สุด
(๔) ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	๓.๗๓๓	๐.๔๙๗	พึงพอใจมากที่สุด
(๕) ความเพียงพอของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปากกา เครื่องถ่ายเอกสาร	๓.๖๓๑	๐.๕๔๕	พึงพอใจมากที่สุด
(๖) ความเพียงพอของห้องน้ำ	๓.๖๓๘	๐.๕๓๘	พึงพอใจมากที่สุด
(๗) ความสะอาดของห้องน้ำ	๓.๖๑๒	๐.๖๒๐	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๓.๖๘๘	๐.๔๐๐	พึงพอใจมากที่สุด

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเขต เท่ากับ ๓.๖๘๘ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดย

- (ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ (๓.๗๔๕)
- (ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะอาดของห้องน้ำ (๓.๖๑๒)

๗.๒.๒.๕ การปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของสำนักงานเขต

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
(๑) ความหลากหลายของช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น	๓.๕๗๐	๐.๖๓๖	พึงพอใจมากที่สุด
(๒) ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป	๓.๕๗๙	๐.๕๙๘	พึงพอใจมากที่สุด
(๓) ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านต่างๆ แก่ผู้รับบริการ	๓.๖๓๕	๐.๕๗๔	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๓.๕๗๓	๐.๕๘๖	พึงพอใจมากที่สุด

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของสำนักงานเขต เท่ากับ ๓.๕๗๓ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดย

- (ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านต่างๆ แก่ผู้รับบริการ (๓.๖๓๕)
- (ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความหลากหลายของช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น (๓.๕๗๐)

๗.๒.๒.๖ การปรับปรุงและการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขต

ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
(๑) วิธีการให้บริการ	๓.๖๒๑	๐.๕๔๑	พึงพอใจมากที่สุด
(๒) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๓.๗๑๐	๐.๔๙๙	พึงพอใจมากที่สุด
(๓) สภาพอาคารสถานที่ให้บริการ	๓.๗๑๐	๐.๕๑๓	พึงพอใจมากที่สุด
(๔) เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	๓.๗๐๕	๐.๕๔๐	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๓.๖๘๗	๐.๔๓๓	พึงพอใจมากที่สุด

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในการปรับปรุงและการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขต เท่ากับ ๓.๖๘๗ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดย

- (ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ สภาพอาคารสถานที่ให้บริการ (ได้แก่ การบำรุงรักษา ไม่ใช่ ความใหม่หรือความหรูหรา) (๓.๗๑๐)
- (ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ วิธีการให้บริการ (๓.๖๒๑)

๗.๒.๒.๗ ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมทั้ง ๖ ด้าน

ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม	๓.๘๑๕	๐.๓๙๐	พึงพอใจมากที่สุด

จะเห็นว่า เมื่อให้ผู้ให้บริการประเมินบริการในภาพรวม ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม ได้รับคะแนน ระดับ ๓.๘๑๕ หรือ ระดับพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสูงกว่าคะแนนที่ได้จากการเฉลี่ย

๗.๒.๒.๘ ความสำคัญของบริการด้านต่างๆ

บริการด้านต่างๆ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความสำคัญ
(๑) กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ของสำนักงานเขต	๓.๗๔๘	๐.๔๖๔	สำคัญมากที่สุด
(๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๗๓๗	๐.๔๗๐	สำคัญมากที่สุด
(๓) การบริการผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเขต	๓.๕๗๗	๐.๖๐๑	สำคัญมากที่สุด
(๔) สิ่งอำนวยความสะดวกของ สำนักงานเขต	๓.๖๖๗	๐.๕๑๒	สำคัญมากที่สุด
(๕) การปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหา ต่างๆ ของสำนักงานเขต	๓.๗๓๗	๐.๔๗๐	สำคัญมากที่สุด
(๖) การพัฒนาการให้บริการของ สำนักงานเขต	๓.๗๑๘	๐.๕๑๘	สำคัญมากที่สุด

จะเห็นว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับบริการด้านต่างๆ แตกต่างกันไป โดย

- (ก) บริการด้านที่ผู้รับบริการเห็นว่ามีความสำคัญสูงสุด คือ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขต ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๓.๗๔๘ หรือ ระดับสำคัญมากที่สุด
- (ข) บริการด้านที่ผู้รับบริการเห็นว่ามีความสำคัญน้อยสุด คือ การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเขต ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๓.๕๗๗ หรือ ระดับสำคัญมากที่สุด

๗.๒.๓ ความพึงพอใจในการดำเนินงานของสำนักงานเขต

๗.๒.๓.๑ ท่านมาติดต่อสำนักงานเขตฝ่ายใด ในครั้งนี้/ครั้งสุดท้ายที่ท่านมาสำนักงานเขต

ฝ่าย	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ฝ่ายปกครอง/ ฝ่ายทะเบียน/ ฝ่ายพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๐๕	๖๕.๒
ฝ่ายโยธา/ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ/ ฝ่ายรายได้/ ฝ่ายรักษาความสะอาดและ สวนสาธารณะ/ ฝ่ายการศึกษา/ ฝ่ายการ คลัง/ ฝ่ายเทศกิจ	๕๖	๓๔.๘
รวม	๑๖๑	๑๐๐.๐

๗.๒.๓.๒ ผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตในเรื่องที่ท่านติดต่อ

ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
ผลการดำเนินงานของสำนักงานเขต ในเรื่องที่ท่านติดต่อ	๓.๘๗๒	๐.๓๓๖	พึงพอใจมากที่สุด

จะเห็นได้ว่า เมื่อให้ผู้ใช้บริการประเมินผลการดำเนินงานในเรื่องที่ติดต่อสำนักงานเขต การดำเนินงาน
ได้รับคะแนน ระดับ ๓.๘๗๒ หรือ ระดับพึงพอใจมากที่สุด

๗.๒.๓.๓ สิ่งที่ประทับใจของสำนักงานเขตนี้

จากคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการได้ระบุสิ่งที่ประทับใจของสำนักงานเขตดังนี้

- (๑) เจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาดี
- (๒) สะอาดเป็นระเบียบ

๗.๒.๓.๔ สิ่งที่ควรปรับปรุงของสำนักงานเขตนี้

จากคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการได้ระบุสิ่งที่ควรปรับปรุงของสำนักงานเขตดังนี้

- (๑) แอร์ไม่เย็น

๗.๒.๔ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๗.๒.๔.๑ เพศ

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๖๘	๔๒.๒
หญิง	๘๕	๕๒.๘
ไม่ตอบ	๘	๕.๐
รวม	๑๖๑	๑๐๐.๐

๗.๒.๔.๒ อายุ

อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑๕-๑๘ ปี	๓	๑.๘
๑๙-๒๒ ปี	๕	๓.๑
๒๓-๓๐ ปี	๒๑	๑๓.๐
๓๑-๔๐ ปี	๓๗	๒๓.๐
๔๑-๕๐ ปี	๔๖	๒๘.๖
๕๑-๖๐ ปี	๒๔	๑๔.๙
๖๑ ปีขึ้นไป	๒๓	๑๔.๓
ไม่ตอบ	๒	๑.๒
รวม	๑๖๑	๑๐๐.๐

๗.๒.๔.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๖	๑๖.๑
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๑	๑๓.๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๔	๑๔.๙
อนุปริญญา/ปวส.	๑๙	๑๑.๘
ปริญญาตรี	๖๒	๓๘.๕
ปริญญาโทขึ้นไป	๗	๔.๓
อื่นๆ	-	-
ไม่ตอบ	๒	๑.๒
รวม	๑๖๑	๑๐๐.๐

๗.๒.๔.๔ ประกอบอาชีพ

ประกอบอาชีพ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ขรก./พนง.รัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๒๗	๑๖.๘
พนง.บริษัทเอกชน	๓๓	๒๐.๕
ธุรกิจส่วนตัว (เจ้าของกิจการ)	๒๒	๑๓.๗
รับจ้างทั่วไป	๓๖	๒๒.๔
ค้าขาย (หาบเร่/แผงลอย)	๒๒	๑๓.๗
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	๓	๑.๙
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๑๒	๗.๕
เกษียณอายุ	๑	๐.๖
ว่างงาน	๔	๒.๕
อื่นๆ	๑	๐.๖
ไม่ตอบ	-	-
รวม	๑๖๑	๑๐๐.๐

๗.๒.๔.๕ รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ยังไม่มีรายได้	๑๐	๖.๒
ไม่เกิน ๑๕,๐๐๐	๕๘	๓๖.๐
๑๕,๐๐๑-๓๐,๐๐๐	๕๓	๓๒.๙
๓๐,๐๐๑-๔๕,๐๐๐	๒๓	๑๔.๓
๔๕,๐๐๑-๖๐,๐๐๐	๓	๑.๙
๖๐,๐๐๑-๗๕,๐๐๐	๒	๑.๒
๗๕,๐๐๑-๙๐,๐๐๐	๑	๐.๖
มากกว่า ๙๐,๐๐๐	๖	๓.๗

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ไม่ตอบ	๕	๓.๑
รวม	๑๖๑	๑๐๐.๐

๗.๒.๔.๖ ลักษณะครัวเรือน

ลักษณะครัวเรือน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
อยู่คนเดียว	๒๗	๑๖.๘
อยู่ร่วมกับผู้อื่นที่ไม่ใช่ครอบครัว เช่น เพื่อน	๘	๕.๐
ครอบครัวเดี่ยว ไม่มีลูก	๒๒	๑๓.๗
ครอบครัวเดี่ยว มีลูก	๕๕	๓๔.๒
ครอบครัวขยาย/ หลายครอบครัวอยู่ร่วมกัน	๔๕	๒๘.๐
อื่นๆ	๒	๑.๒
ไม่ตอบ	๒	๑.๒
รวม	๑๖๑	๑๐๐.๐

๗.๒.๔.๗ ลักษณะสมาชิกที่อยู่อาศัยด้วยกันกับท่าน

ลักษณะสมาชิกที่อยู่อาศัยด้วยกันกับท่าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
มีเด็กเล็ก (แรกเกิด-๕ ปี)	๑๙	๑๐.๙
มีเด็กโต (อายุ ๖-๑๒ ปี)	๒๘	๑๖.๐
มีผู้สูงอายุ	๖๑	๓๘.๙
มีผู้พิการ	๒	๑.๑
ไม่มีผู้มีลักษณะดังกล่าวข้างต้น	๕๘	๓๖.๑
ไม่ตอบ	๗	๔.๐

หมายเหตุ: ไม่มียอดรวมเนื่องจากเลือกตอบได้หลายข้อ

๗.๒.๔.๘ ลักษณะที่อยู่อาศัย

ลักษณะที่อยู่อาศัย	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
บ้านเดี่ยว/บ้านแฝด	๗๖	๔๗.๒
ทาวน์เฮาส์	๑๙	๑๑.๘
ตึกแถว/อาคารพาณิชย์	๑๖	๙.๙
คอนโดมิเนียม	๙	๕.๖
อพาร์ทเมนต์/แฟลต/หอพัก	๒๗	๑๖.๘
ชุมชนแออัด	๗	๔.๓
อื่นๆ	๒	๑.๒
ไม่ตอบ	๕	๓.๑
รวม	๑๖๑	๑๐๐.๐

๗.๒.๔.๙ ระยะเวลาที่ท่านอยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร

ระยะเวลาที่ท่านอยู่อาศัย ในกรุงเทพมหานคร	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
---	-------	---------------

ระยะเวลาที่ท่านอยู่อาศัย ในกรุงเทพมหานคร	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ไม่เกิน ๑ ปี	๓	๑.๙
๑-๔ ปี	๑๙	๑๑.๘
๕-๙ ปี	๑๙	๑๑.๘
๑๐ ปีขึ้นไป	๑๑๙	๗๓.๙
ไม่ตอบ	๑	๐.๖
รวม	๑๖๑	๑๐๐.๐

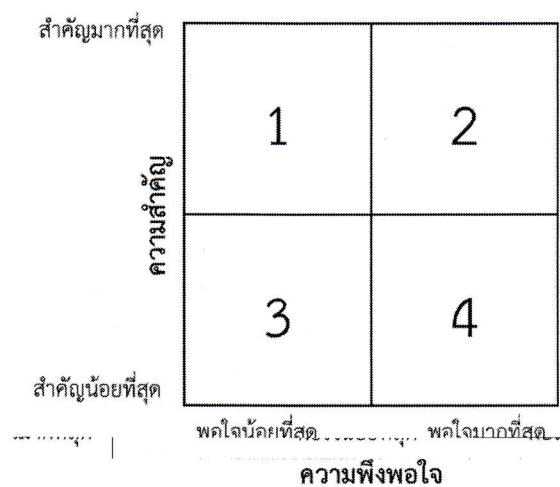
๗.๒.๔.๑๐ ที่อยู่อาศัย

ที่อยู่อาศัยจริง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
กรุงเทพมหานคร (ในเขตที่มาติดต่อ)	๙๑	๕๖.๕
กรุงเทพมหานคร (นอกเขตที่มาติดต่อ)	๑๗	๑๐.๖
กรุงเทพมหานคร (ไม่ระบุเขตที่อยู่)	-	-
นอกกรุงเทพมหานคร	๒๓	๑๔.๓
ไม่ตอบ	๓๐	๑๘.๖
รวม	๑๖๑	๑๐๐.๐

๗.๓ ผลการสำรวจเชิงวิเคราะห์

๗.๓.๑ ผลการวิเคราะห์ความสำคัญ-ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ความสำคัญ-ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำมาใช้ประกอบแนวคิดในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ทำโดยใช้แผนภูมิดังภาพ ๗.๑ ซึ่งอาศัยแนวทางของ IPA (Importance-Performance Analysis Matrix) (Martilla & James, ๑๙๗๗) แผนภูมิประกอบด้วยพื้นที่ ๔ ส่วน หรือ ๔ ควอดรนต์ (Quadrant) โดยมีแกนนอน (แกน X) แสดงคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในบริการด้านต่างๆ และ แกนตั้ง (แกน Y) แสดงคะแนนการให้ความสำคัญกับการบริการด้านต่างๆ

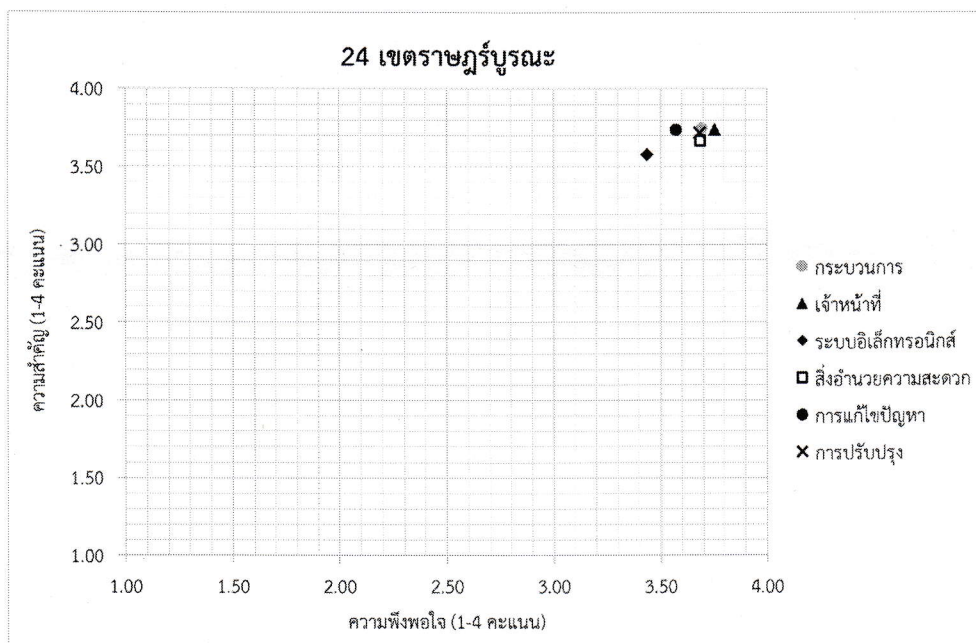


ภาพ ๗.๑ แผนภูมิแสดงตำแหน่งของควอดรนต์ทั้ง ๔

ตำแหน่งของบริการด้านต่างๆ ในแผนภูมิสามารถตีความหมายเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการได้ดังนี้

- ๑) ควอดรนต์ ๑ เป็นบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจต่ำแต่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญสูง บริการที่อยู่ในบริเวณนี้ถือเป็นบริการที่ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงก่อนและทุ่มเททรัพยากรในการปรับปรุงการบริการในจุดนี้
- ๒) ควอดรนต์ ๒ เป็นบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงและผู้ใช้บริการให้ความสำคัญสูง บริการที่อยู่ในบริเวณนี้ถือเป็นจุดแข็งของบริการของหน่วยงาน และพยายามรักษาความพึงพอใจให้สูงในระดับนี้ต่อไป
- ๓) ควอดรนต์ ๓ เป็นบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจต่ำและผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่ำ การปรับปรุงบริการที่อยู่ในบริเวณนี้มีความเร่งด่วนน้อยกว่าบริการในควอดรนต์ ๒ ไม่จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรมากเกินไปในการปรับปรุง
- ๔) ควอดรนต์ ๔ เป็นบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงแต่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่ำ การจัดสรรทรัพยากรให้กับบริการที่อยู่ในบริเวณนี้ในปัจจุบันจึงเกินความจำเป็น ควรกระจายทรัพยากรไปยังส่วนอื่นที่มีความสำคัญมากกว่า

จากการเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจและคะแนนการให้ความสำคัญกับบริการทั้ง ๖ ด้านหลัก ได้แก่ (๑) กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขต (๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเขต (๔) สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเขต (๕) การปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของสำนักงานเขต และ (๖) การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขต สามารถนำมาเขียนเป็นแผนภูมิได้ดังภาพ ๗.๒



ภาพ ๗.๒ แผนภูมิแสดงความสำคัญ-ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

๗.๓.๒ ผลการสำรวจจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

ค่าเฉลี่ยทั้งหมด ที่แสดงในตารางผลการสำรวจจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ คิดจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่ม รวมทั้งผู้ที่ไม่ตอบว่าอยู่กลุ่มใดด้วย โดยไม่ได้แสดงผลที่ได้จากกลุ่มที่ไม่ตอบในตารางเนื่องจากไม่นำผลมาเปรียบเทียบกับกลุ่มอื่น

๗.๓.๒.๑ ผลการสำรวจจำแนกตามกลุ่มอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในบริการทั่วไปเมื่อติดต่อ ขอรับบริการโดยตรง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในการดำเนินงานของ สำนักงานเขต
ทั้งหมด (รวมผู้ใช้บริการที่ไม่ระบุอายุ)	๓.๖๖๓	๓.๘๗๒
๑๕-๑๘ ปี	๓.๗๙๔	๓.๖๖๗
๑๙-๒๒ ปี	๓.๔๑๐	๓.๘๐๐
๒๓-๓๐ ปี	๓.๗๑๗	๓.๘๕๐
๓๑-๔๐ ปี	๓.๖๘๑	๓.๙๑๒
๔๑-๕๐ ปี	๓.๖๑๘	๓.๘๕๗
๕๑-๖๐ ปี	๓.๗๘๘	๓.๙๕๕
๖๑ ปีขึ้นไป	๓.๖๑๑	๓.๘๑๐

สรุปได้ว่ากลุ่มอายุที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการทั่วไปเมื่อติดต่อขอรับบริการโดยตรงสูงสุด คือ กลุ่มอายุ ๑๕-๑๘ ปี (๓.๗๙๔) และต่ำสุด คือ กลุ่มอายุ ๑๙-๒๒ ปี (๓.๔๑๐)

ส่วนกลุ่มอายุที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการดำเนินงานของสำนักงานเขตสูงสุด คือ กลุ่มอายุ ๕๑-๖๐ ปี (๓.๙๕๕) และต่ำสุด คือ กลุ่มอายุ ๑๕-๑๘ ปี (๓.๖๖๗)

๗.๓.๒.๒ ผลการสำรวจจำแนกตามรายได้

รายได้	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในบริการทั่วไปเมื่อติดต่อ ขอรับบริการโดยตรง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในการดำเนินงานของ สำนักงานเขต
ทั้งหมด (รวมผู้ใช้บริการที่ไม่ระบุรายได้)	๓.๖๖๓	๓.๘๗๒
ยังไม่มีรายได้	๓.๗๕๙	๓.๗๕๐
ไม่เกิน ๑๕,๐๐๐ บาท	๓.๗๐๓	๓.๙๐๔
๑๕,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๓.๕๙๙	๓.๘๔๐
๓๐,๐๐๑-๔๕,๐๐๐ บาท	๓.๖๒๙	๓.๙๐๙
๔๕,๐๐๑-๖๐,๐๐๐ บาท	๓.๕๒๔	๓.๖๖๗
๖๐,๐๐๑-๗๕,๐๐๐ บาท	๓.๕๔๒	๓.๕๐๐
๗๕,๐๐๑-๙๐,๐๐๐ บาท	๔.๐๐๐	๔.๐๐๐
มากกว่า ๙๐,๐๐๐ บาท	๓.๘๖๓	๔.๐๐๐

สรุปได้ว่ากลุ่มรายได้ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการทั่วไปเมื่อติดต่อขอรับบริการโดยตรงสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ ๗๕,๐๐๑-๙๐,๐๐๐ บาท (๔.๐๐๐) และต่ำสุด คือ กลุ่มรายได้ ๔๕,๐๐๑-๖๐,๐๐๐ บาท (๓.๕๒๔)

ส่วนกลุ่มรายได้ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการดำเนินงานของสำนักงานเขตสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ มากกว่า ๙๐,๐๐๐ บาท (๔.๐๐๐) และต่ำสุด คือ กลุ่มรายได้ ๖๐,๐๐๑-๗๕,๐๐๐ บาท (๓.๕๐๐)

๗.๓.๒.๓ ผลการสำรวจจำแนกตามลักษณะของสมาชิกที่อาศัยอยู่ด้วยกัน

ลักษณะสมาชิกที่อยู่อาศัย ด้วยกันกับท่าน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในบริการทั่วไปเมื่อติดต่อ ขอรับบริการโดยตรง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในการดำเนินงานของ สำนักงานเขต
ทั้งหมด (รวมผู้ใช้บริการที่ไม่ระบุลักษณะสมาชิก)	๓.๖๗๐	๓.๘๖๐

ลักษณะสมาชิกที่อยู่อาศัย ด้วยกันกับท่าน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในบริการทั่วไปเมื่อติดต่อ ขอรับบริการโดยตรง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในการดำเนินงานของ สำนักงานเขต
มีเด็กเล็ก (แรกเกิด-๕ ปี)	๓.๕๕๖	๓.๘๘๙
มีเด็กโต (อายุ ๖-๑๒ ปี)	๓.๖๙๑	๓.๘๕๔
มีผู้สูงอายุ	๓.๖๖๓	๓.๘๘๙
มีผู้พิการ	๓.๗๘๘	๔.๐๐๐
ไม่มีผู้มีลักษณะดังกล่าวข้างต้น	๓.๖๖๙	๓.๘๔๖

สรุปได้ว่ากลุ่มผู้รับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการทั่วไปเมื่อติดต่อขอรับบริการโดยตรงสูงสุด คือ กลุ่มผู้รับบริการที่อาศัยร่วมกันกับผู้พิการ (๓.๗๘๘) และต่ำสุด คือ กลุ่มผู้รับบริการที่อาศัยร่วมกันกับเด็กเล็ก (แรกเกิด-๕ ปี) (๓.๕๕๖)

ส่วนกลุ่มผู้รับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการดำเนินงานของสำนักงานเขตสูงสุด คือ กลุ่มผู้รับบริการที่อาศัยร่วมกันกับผู้พิการ (๔.๐๐๐) และต่ำสุด คือ กลุ่มผู้รับบริการที่ไม่ได้อาศัยร่วมกันกับผู้ที่มีลักษณะดังกล่าวข้างต้น (๓.๘๔๖)

๗.๓.๒.๔ ผลการสำรวจจำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร

ระยะเวลาที่ท่านอยู่อาศัยใน กรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในบริการทั่วไปเมื่อติดต่อ ขอรับบริการโดยตรง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในการดำเนินงานของ สำนักงานเขต
ทั้งหมด (รวมผู้ใช้บริการที่ไม่ระบุ ระยะเวลา)	๓.๖๖๖	๓.๘๗๒
ไม่เกิน ๑ ปี	๓.๕๖๑	๔.๐๐๐
๑-๔ ปี	๓.๖๑๗	๓.๘๔๒
๕-๙ ปี	๓.๘๑๗	๔.๐๐๐
๑๐ ปีขึ้นไป	๓.๖๕๓	๓.๘๕๖

สรุปได้ว่ากลุ่มผู้รับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการทั่วไปเมื่อติดต่อขอรับบริการโดยตรงสูงสุด คือ กลุ่มผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ๕-๙ ปี (๓.๘๑๗) และต่ำสุด คือ ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ไม่เกิน ๑ ปี (๓.๕๖๑)

ส่วนกลุ่มผู้รับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการดำเนินงานของสำนักงานเขตสูงสุด คือ กลุ่มผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ๕-๙ ปี (๔.๐๐๐) และต่ำสุด คือ กลุ่มผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ๑-๔ ปี (๓.๘๔๒)

๗.๓.๒.๕ ผลการสำรวจเมื่อเปรียบเทียบกับสำนักงานเขตอื่นๆ ในกลุ่มเขตเดียวกัน

สำนักงานเขต	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในบริการทั่วไปเมื่อติดต่อ ขอรับบริการโดยตรง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในการดำเนินงานของ สำนักงานเขต
เขตภาษีเจริญ	๓.๙๔๓	๓.๙๖๕
เขตบางแค	๓.๘๗๙	๓.๘๗๓
เขตหนองแขม	๓.๕๑๗	๓.๕๘๓
เขตบางขุนเทียน	๓.๓๖๕	๓.๓๔๓
เขตบางบอน	๓.๗๕๒	๓.๗๘๓

สำนักงานเขต	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในบริการทั่วไปเมื่อติดต่อ ขอรับบริการโดยตรง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในการดำเนินงานของ สำนักงานเขต
เขตราชบุรีบูรณะ	๓.๘๑๕	๓.๘๗๒
เขตทุ่งครุ	๓.๘๑๖	๓.๘๐๗

สรุปได้ว่าในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตที่ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการทั่วไปเมื่อติดต่อขอรับบริการโดยตรงสูงสุด คือ สำนักงานเขตภาษีเจริญ (๓.๙๔๓) และต่ำสุด คือ สำนักงานเขตบางขุนเทียน (๓.๓๖๕)

ส่วนในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตที่ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการดำเนินงานสูงสุด คือ สำนักงานเขตภาษีเจริญ (๓.๙๖๕) และต่ำสุด คือ สำนักงานเขตบางขุนเทียน (๓.๓๔๓)