

บทที่ ๒

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐

สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ จากผู้รับบริการในกลุ่มประชาชนทั่วไป

๒.๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจอย่างย่อ

จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ๒ ครั้ง ๆ ละ ๒๘๐ คน ได้สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะดังนี้

ด้าน	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขต	๔.๗๕๙	๔.๙๘๙	๔.๘๗๔	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๖๖	๔.๙๘๕	๔.๘๒๖	มากที่สุด
การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเขต	๔.๔๗๘	๔.๙๘๐	๔.๗๒๙	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเขต	๔.๗๔๖	๔.๘๒๑	๔.๗๘๔	มากที่สุด
การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของสำนักงานเขต	๔.๔๙๖	๔.๖๙๑	๔.๕๙๔	มากที่สุด
การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขต	๔.๗๐๘	๔.๗๕๑	๔.๗๓๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย ๖ ด้าน	๔.๖๕๒	๔.๘๗๖	๔.๗๖๔	มากที่สุด

๒.๑.๑ ความพึงพอใจการให้บริการทั่วไปของสำนักงานเขต เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานเขตโดยตรง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย (จากการเฉลี่ยความพึงพอใจจากทุกด้าน) ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๗๖๔ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมี

- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขต ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๘๗๔ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมากที่สุด
- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของสำนักงานเขต ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๕๙๔ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมากที่สุด

๒.๒ ผลการสำรวจในรายละเอียด

๒.๒.๑ การติดต่อรับบริการ/การสื่อสารกับสำนักงานเขต

๒.๒.๑.๑ ความถี่ในการติดต่อสำนักงานเขต

จำนวนครั้งที่ติดต่อ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อปี	๑๑๐	๓๙.๒๘	๔๗	๑๖.๗๙
๒-๖ ครั้งต่อปี	๑๐๓	๓๖.๗๙	๑๑๗	๔๑.๗๙
๗-๑๒ ครั้งต่อปี	๖๐	๒๑.๔๓	๔๔	๑๕.๗๑
มากกว่า ๑๒ ครั้งต่อปี	๗	๒.๕๐	๗๒	๒๕.๗๑
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐	๒๘๐	๑๐๐.๐๐