

บทที่ 3

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตจตุจักร

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่ใช้ในการสำรวจ (ตารางที่ 1-1) สำนักงานเขตจตุจักร ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการโดยภาพรวมในระดับ 'มากที่สุด' ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.391 รายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตจตุจักร ตามเกณฑ์

D04	สำนักงานเขตจตุจักร	ผลก่อนปรับ น้ำหนัก	เกณฑ์	อันดับ
1.1	ท่านได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว	4.553	มากที่สุด	5
1.2	ท่านได้รับการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกลัดคิว	4.608	มากที่สุด	1
1.3	เจ้าหน้าที่มีธรรมาศยสุภาพ	4.587	มากที่สุด	3
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.568	มากที่สุด	4
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.590	มากที่สุด	2
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.533	มากที่สุด	6
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.418	มากที่สุด	10
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด	4.196	มากที่สุด	17
1.9	จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม	4.452	มากที่สุด	8
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.454	มากที่สุด	7
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจอดรถ	4.113	มาก	20
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.362	มากที่สุด	13
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.325	มากที่สุด	14
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.367	มากที่สุด	12
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่นควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.287	มากที่สุด	15
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.247	มากที่สุด	16
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.162	มาก	19
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.433	มากที่สุด	9
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.377	มากที่สุด	11
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาทั่วทั้งเขตภายในตรอก/ซอย	4.195	มากที่สุด	18
		4.391	มากที่สุด	

ต่ำสุด

สูงสุด

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	ด้วยคะแนนเฉลี่ย
1.5	ท่านได้รับการบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกลัดคิว	มากที่สุด	4.608
1.2	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	มากที่สุด	4.590
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	มากที่สุด	4.587

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	ด้วยคะแนนเฉลี่ย
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถ	มาก	4.113
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มี จักรยานยนต์บนทางเท้า)	มาก	4.162
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังภายในตรอก/ซอย	มากที่สุด	4.195

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต หรือ ค่าเฉลี่ยกลุ่มสำนักงานเขต ในการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แสดงไว้ในตารางที่ 3-2 ช่องที่ (2) และนำมาเปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจของ สำนักงานเขตจตุจักร ในช่องที่ (1) ผลต่างความพึงพอใจ หรือ (1) - (2) แสดงไว้ในช่องที่ (3) ซึ่งค่าติดลบหมายถึงผลความพึงพอใจที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม ช่องที่ (4) แสดงผลต่างระหว่างผลความพึงพอใจของ สำนักงานเขตจตุจักร และค่าเฉลี่ยกลุ่มสำนักงานเขตในรูปแบบร้อยละ โดยนำช่องที่ (3) หารด้วยช่องที่ (2) คูณ 100 ผลต่างที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม แสดงเป็นค่าติดลบในวงเล็บ ด้านท้ายของตารางสรุปจำนวนข้อคำถามที่สูงหรือต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม และ มากหรือน้อยกว่าร้อยละ 5