



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานเขตหลักสี่

สรุปผลการศึกษา

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



GSSSED

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| D48 | การสำรวจครั้งที่ | | เฉลี่ยสองครั้ง | | เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่ม | | | อันดับ | เกณฑ์ | ความน่าไปปรับปรุง | |
|------|------------------|-------|----------------|----------|---------------------------|-------|-----------------|--------|-----------|-------------------|-----------|
| | 1 | 2 | ก่อนปรับ | หน้าหนัก | หลังปรับ | กลุ่ม | ส่วนต่าง ร้อยละ | | | | |
| 1.1 | 4.632 | 4.827 | 4.729 | 1.00 | 4.729 | 4.483 | 0.246 | 5.484 | มากที่สุด | 6 | |
| 1.2 | 4.663 | 4.867 | 4.765 | 1.75 | 8.339 | 4.591 | 0.174 | 3.779 | มากที่สุด | 2 | |
| 1.3 | 4.697 | 4.837 | 4.767 | 1.75 | 8.342 | 4.571 | 0.196 | 4.292 | มากที่สุด | 1 | |
| 1.4 | 4.707 | 4.810 | 4.758 | 1.50 | 7.138 | 4.544 | 0.215 | 4.727 | มากที่สุด | 4 | |
| 1.5 | 4.685 | 4.837 | 4.761 | 1.00 | 4.761 | 4.597 | 0.164 | 3.563 | มากที่สุด | 3 | |
| 1.6 | 4.657 | 4.770 | 4.713 | 1.00 | 4.713 | 4.530 | 0.183 | 4.036 | มากที่สุด | 7 | |
| 1.7 | 4.632 | 4.746 | 4.689 | 1.00 | 4.689 | 4.436 | 0.253 | 5.699 | มากที่สุด | 9 | |
| 1.8 | 4.501 | 4.371 | 4.436 | 0.50 | 2.218 | 4.228 | 0.208 | 4.919 | มากที่สุด | 20 | |
| 1.9 | 4.607 | 4.790 | 4.698 | 1.75 | 8.222 | 4.409 | 0.289 | 6.566 | มากที่สุด | 8 | |
| 1.10 | 4.660 | 4.826 | 4.743 | 1.00 | 4.743 | 4.491 | 0.252 | 5.612 | มากที่สุด | 5 | |
| 1.11 | 4.490 | 4.577 | 4.533 | 1.00 | 4.533 | 4.195 | 0.338 | 8.053 | มากที่สุด | 19 | |
| 1.12 | 4.580 | 4.677 | 4.628 | 1.00 | 4.628 | 4.341 | 0.287 | 6.607 | มากที่สุด | 11 | |
| 1.13 | 4.593 | 4.679 | 4.636 | 0.25 | 1.159 | 4.341 | 0.295 | 6.799 | มากที่สุด | 10 | |
| 1.14 | 4.582 | 4.669 | 4.625 | 0.50 | 2.313 | 4.358 | 0.267 | 6.128 | มากที่สุด | 12 | |
| 1.15 | 4.543 | 4.558 | 4.551 | 0.25 | 1.138 | 4.280 | 0.271 | 6.336 | มากที่สุด | 17 | |
| 1.16 | 4.563 | 4.573 | 4.568 | 1.00 | 4.568 | 4.305 | 0.263 | 6.109 | มากที่สุด | 15 | |
| 1.17 | 4.602 | 4.587 | 4.594 | 1.00 | 4.594 | 4.326 | 0.268 | 6.191 | มากที่สุด | 13 | |
| 1.18 | 4.488 | 4.593 | 4.541 | 1.00 | 4.541 | 4.341 | 0.200 | 4.608 | มากที่สุด | 18 | |
| 1.19 | 4.583 | 4.597 | 4.590 | 1.50 | 6.885 | 4.353 | 0.237 | 5.436 | มากที่สุด | 14 | |
| 1.20 | 4.572 | 4.536 | 4.554 | 0.25 | 1.138 | 4.295 | 0.259 | 6.020 | มากที่สุด | 16 | |
| | | | 4.602 | 4.686 | 4.644 | 20.00 | 4.670 | 4.401 | 0.243 | 5.526 | มากที่สุด |

สัญลักษณ์ "←" แสดงถึงข้อคำถามที่หน่วยงานจะตั้งนำไปแก้ไขปรับปรุง

เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ :

- 1) มีส่วนต่างผลความพึงพอใจที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5
- 2) มีผลความพึงพอใจที่ต่ำสุด 2 อันดับจากข้อคำถามทั้งหมดในแบบสอบถาม

| ก่อนปรับน้ำหนัก | หลังปรับน้ำหนัก | เกณฑ์ | ต่ำกว่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 | ต่ำสุด |
|-----------------|-----------------|-----------|-----------------------------------|--------|
| 4.644 | 4.670 | มากที่สุด | 0 ข้อ | สูงสุด |

สารบัญ
สำนักงานเขตหลักสี่ (D48)

| | | |
|----------------|--|-----------|
| 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 | 4 |
| บทที่ 2 | ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตหลักสี่ | 8 |
| บทที่ 3 | การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตหลักสี่ | 14 |
| 3.1 | การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์ | 14 |
| 3.2 | การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม | 15 |
| 3.3 | ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ | 17 |
| 3.4 | ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย | 17 |
| ภาคผนวก | | |
| ก | ค่าเฉลี่ยผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามกลุ่มเขต | 19 |
| ข | ตัวอย่างแบบสอบถาม | 20 |

สารบัญตาราง

| | | |
|-----------------|--|-------------|
| ตารางที่ | | หน้า |
| 1-1 | นิยามความหมายของคะแนนและเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจ | 3 |
| 1-2 | การแบ่งหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจ | 7 |
| 2-1 | ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 | 9 |
| 2-2 | เปรียบเทียบผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2562 | 11 |
| 2-3 | ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ผลเฉลี่ยการสำรวจสองครั้ง) | 12 |
| 2-4 | เปรียบเทียบผลการสำรวจครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 | 13 |
| 3-1 | วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตหลักสี่ ตามเกณฑ์ | 14 |
| 3-2 | เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตหลักสี่ กับค่าเฉลี่ยกลุ่ม | 15 |
| 3-3 | ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักงานเขตหลักสี่ | 18 |

สารบัญรูปภาพ

| | | |
|---------------|--|-------------|
| ภาพที่ | | หน้า |
| 1-1 | ตัวอย่างวิธีการคำนวณผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 | 6 |
| 2-1 | ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตหลักสี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 | 10 |

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานและความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่เป็นอย่างยิ่ง 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” โดยมุ่งหวังให้ทุกหน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนาาระบบบริการทุกด้าน 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 ในแต่ละครั้งผู้สำรวจฯ จะจัดทำรายงานเพื่อนำเสนอผลการสำรวจ 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” ที่ผู้สำรวจฯ จะเก็บข้อมูลความพึงพอใจคือ

- 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 Editions) แบ่งออกตามหน้าที่และภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่แตกต่างกัน และกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช่กลุ่มเดียวกัน (ประชาชนทั่วไป หรือ ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร) ดังนั้น แต่ละหน่วยงานต้องใช้แบบสอบถาม 1-4 ประเภท

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

แบบสอบถามมาติดต่อ และความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อหน่วยงานต่อปี และ 3) ส่วนของข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (คำถามปลายเปิด)

1.6 ช่วงระดับคะแนน (Scale)

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

ตารางที่ 1-1 นิยามความหมายของคะแนนและเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจ

| คะแนน | ระดับ | ข้อความที่มีความหมายทางบวก |
|-------|--------------|---|
| 6 | มากที่สุด | พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ มากที่สุด |
| 5 | มาก | พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ มาก |
| 4 | ค่อนข้างมาก | พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ ค่อนข้างมาก |
| คะแนน | ระดับ | ข้อความที่มีความหมายทางลบ |
| 3 | ค่อนข้างน้อย | พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ ค่อนข้างน้อย |
| 2 | น้อย | พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ น้อย |
| 1 | น้อยที่สุด | พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ น้อยที่สุด |

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

* คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กำหนดให้คะแนนต่ำสุดที่เป็นไปได้คือ 1.000

1.7 การประมวลผลข้อมูล

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

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 สำหรับในส่วนของ การวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและเชิงนโยบาย ผู้สำรวจฯ จะใช้ผลความพึงพอใจก่อนการถ่วงน้ำหนัก ตัวอย่างวิธีการคำนวณค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักและการเทียบสัดส่วนเมื่อมีการใช้แบบสอบถามมากกว่าหนึ่งประเภทต่อหน่วยงานแสดงไว้ในภาพที่ 1-1

1.8 การวิเคราะห์และการจัดทำข้อเสนอแนะ

1.8.1 จากการสำรวจเชิงปริมาณ ผู้สำรวจฯ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและจัดทำข้อเสนอแนะให้แก่หน่วยงานโดยใช้วิธี

- **วิเคราะห์ตามเกณฑ์** (อิงเกณฑ์) เป็นการวิเคราะห์ว่าระดับความพึงพอใจที่หน่วยงานได้รับเป็นไปในระดับใด (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย หรือน้อยมาก) ตามเกณฑ์ในตารางที่ 1-1 เพื่อให้หน่วยงานหาวิธีปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ได้ผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการในเกณฑ์ที่สูงขึ้นในการสำรวจครั้งถัดๆ ไป
- **วิเคราะห์ตามค่าเฉลี่ยกลุ่ม** (อิงกลุ่ม) เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลความพึงพอใจของหน่วยงานกับค่าเฉลี่ยของกลุ่มหน่วยงานที่มีลักษณะคล้ายกัน ทำให้เห็นภาพของผลงานการปฏิบัติราชการในอีกแง่มุมที่ต่างจากการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ โดยผู้สำรวจฯ ได้จัดกลุ่ม

หน่วยงานที่มีภารกิจหรืออำนาจหน้าที่คล้ายกันให้อยู่กลุ่มเดียวกัน และนำผลความพึงพอใจที่สำรวจได้มาเฉลี่ยรวมเป็น “คะแนนกลาง” สำหรับเปรียบเทียบกับคะแนนของแต่ละหน่วยงานเป็นรายข้อคำถาม การจัดกลุ่มหน่วยงาน (รายละเอียดในตารางที่ 1-2) อ้างอิงจากระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยกลุ่มภารกิจของกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 และมติ ก.ก. ครั้งที่ 8/2553 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2553 แบ่งกลุ่มหน่วยงานออกเป็น

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

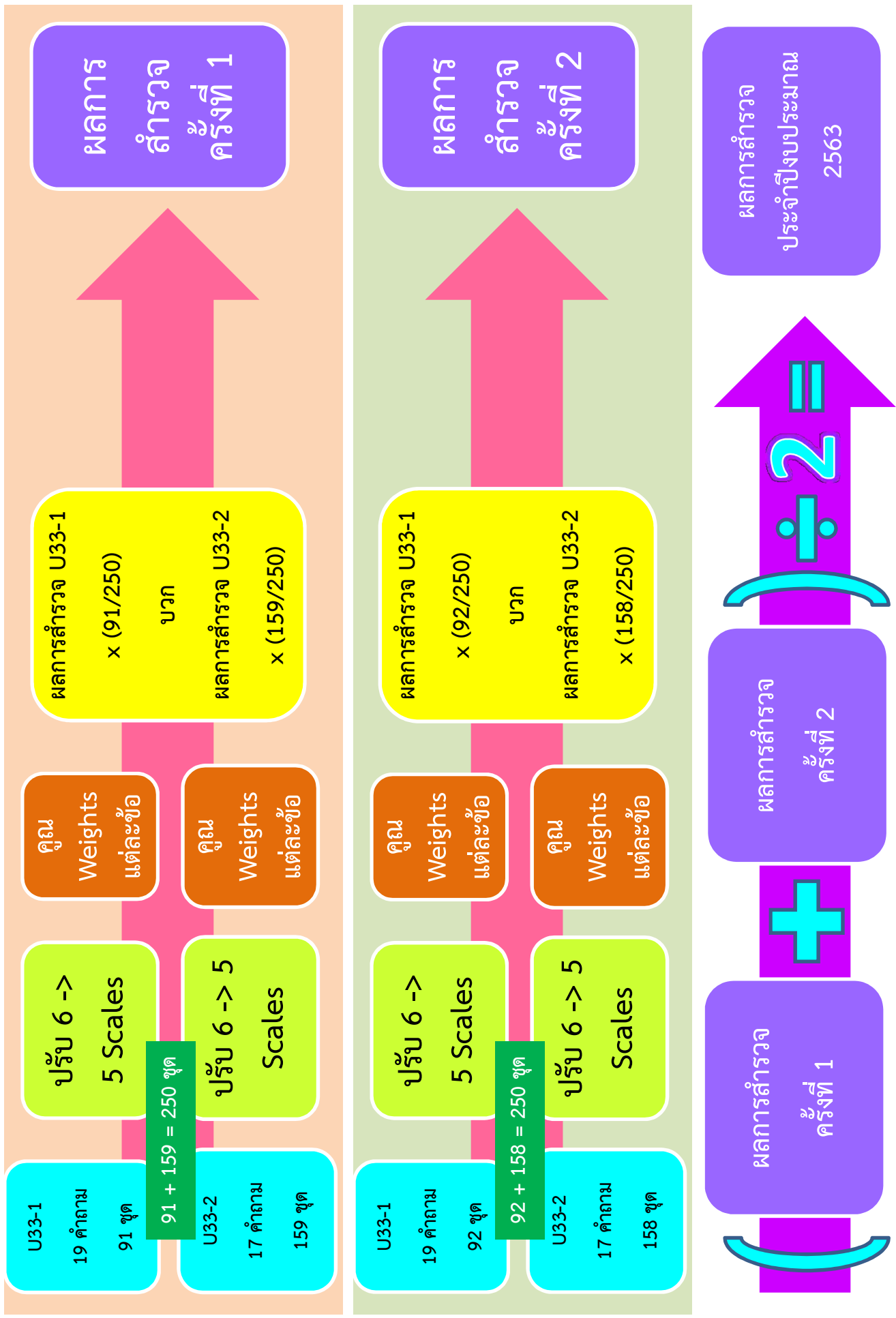
ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ คือ ให้นำหน่วยงานหาวิธีปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามที่มี **ค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5** (เฉพาะในข้อที่สามารถเปรียบเทียบกันได้) หรือ ข้อคำถามที่ได้คะแนนต่ำสุด 2 คำถามจากแบบสอบถามทุก Version

1.8.2 จากการสำรวจเชิงคุณภาพ เพื่อให้หน่วยงานสามารถมีข้อเสนอแนะที่เป็นรูปธรรม ผู้สำรวจฯ ใช้วิธีรวบรวมความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม สัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมทางโทรศัพท์ และสรุปประเด็นออกมาเป็นข้อเสนอแนะ ซึ่งผลที่ได้อาจแตกต่างไปจากการสำรวจเชิงปริมาณ (ได้นำเสนอไว้ในรายงานการสำรวจครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563)

1.8.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เป็นข้อเสนอแนะที่อาจต้องอาศัยหลาย ๆ หน่วยงานขับเคลื่อนพร้อมกันเป็นการนำร่อง เพื่อให้ท้ายที่สุดไปสู่การขับเคลื่อนทั้งองค์กร เช่น

- การนำเทคโนโลยีมาใช้ลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มความรวดเร็ว และประหยัดทรัพยากร
- การนำหลักการบริการลูกค้าภายใน (Internal Customer Service)

ภาพที่ 1-1 ตัวอย่างวิธีการคำนวณผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ตารางที่ 1-2 การแบ่งหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจ

| รหัส | หน่วยงาน | ย่อ | ย่อ | กลุ่มภารกิจ |
|------|--|------|-----|---|
| D | สำนักงานเขต 50 เขต | สนข. | 0 | สำนักงานเขต |
| U01 | สำนักการคลัง | สนค. | 3 | ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล |
| U02 | สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร | สงม. | 3 | ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล |
| U03 | สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล | สยป. | 1 | ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม |
| U04 | สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร | สกก. | 3 | ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล |
| U05 | สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร | สสส. | 2 | ด้านการบริหารและการปกครอง |
| U06 | สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร | สผว. | 2 | ด้านการบริหารและการปกครอง |
| U07 | สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร | สพข. | 3 | ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล |
| U08 | สำนักงานกฎหมายและคดี | สกค. | 2 | ด้านการบริหารและการปกครอง |
| U09 | สำนักงานปกครองและทะเบียน | สปท. | 2 | ด้านการบริหารและการปกครอง |
| U10 | สำนักงานตรวจสอบภายใน | สตน. | 2 | ด้านการบริหารและการปกครอง |
| U11 | สำนักงานการเจ้าหน้าที่ | สกจ. | 3 | ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล |
| U12 | สำนักงานการต่างประเทศ | สกต. | 2 | ด้านการบริหารและการปกครอง |
| U13 | สำนักงานประชาสัมพันธ์ | สปส. | 2 | ด้านการบริหารและการปกครอง |
| U14 | กองงานผู้ตรวจราชการ | กต. | 2 | ด้านการบริหารและการปกครอง |
| U15 | สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร | สลป. | 2 | ด้านการบริหารและการปกครอง |
| U16 | สำนักการศึกษา | สนศ. | 6 | ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม |
| U17 | สำนักการจราจรและขนส่ง | สจส. | 4 | ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน |
| U18 | สำนักการโยธา | สนย. | 4 | ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน |
| U19 | สำนักการระบายน้ำ | สนน. | 4 | ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน |
| U20 | สำนักเทศกิจ | สนท. | 2 | ด้านการบริหารและการปกครอง |
| U21 | สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | สปภ. | 6 | ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม |
| U22 | สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง | สวผ. | 1 | ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม |
| U23 | สำนักพัฒนาสังคม | สพส. | 6 | ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม |
| U24 | สำนักสิ่งแวดล้อม | สสล. | 1 | ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม |
| U25 | สำนักการแพทย์ | สนพ. | 5 | ด้านสาธารณสุข |
| U26 | สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว | สวท. | 6 | ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม |
| U27 | สำนักอนามัย | สนอ. | 5 | ด้านสาธารณสุข |

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

บทที่ 2

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตหลักสี่

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ ได้เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน 2 ครั้ง ๆ ละ 250 คน รวม 500 คน ซึ่งจากการสำรวจทั้งสองครั้งนี้ สำนักงานเขตหลักสี่ ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ 4.644 เมื่อคุณด้วยน้ำหนักที่เลือกไว้คะแนนรวมจึงได้ปรับมาที่ 4.670 เพิ่มขึ้น 0.026

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

รูปที่ 2-1 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบแผนภูมิแท่งแนวนอน (Horizontal Bar Chart) ซึ่งแสดงเฉพาะผลคะแนนก่อนการปรับน้ำหนัก

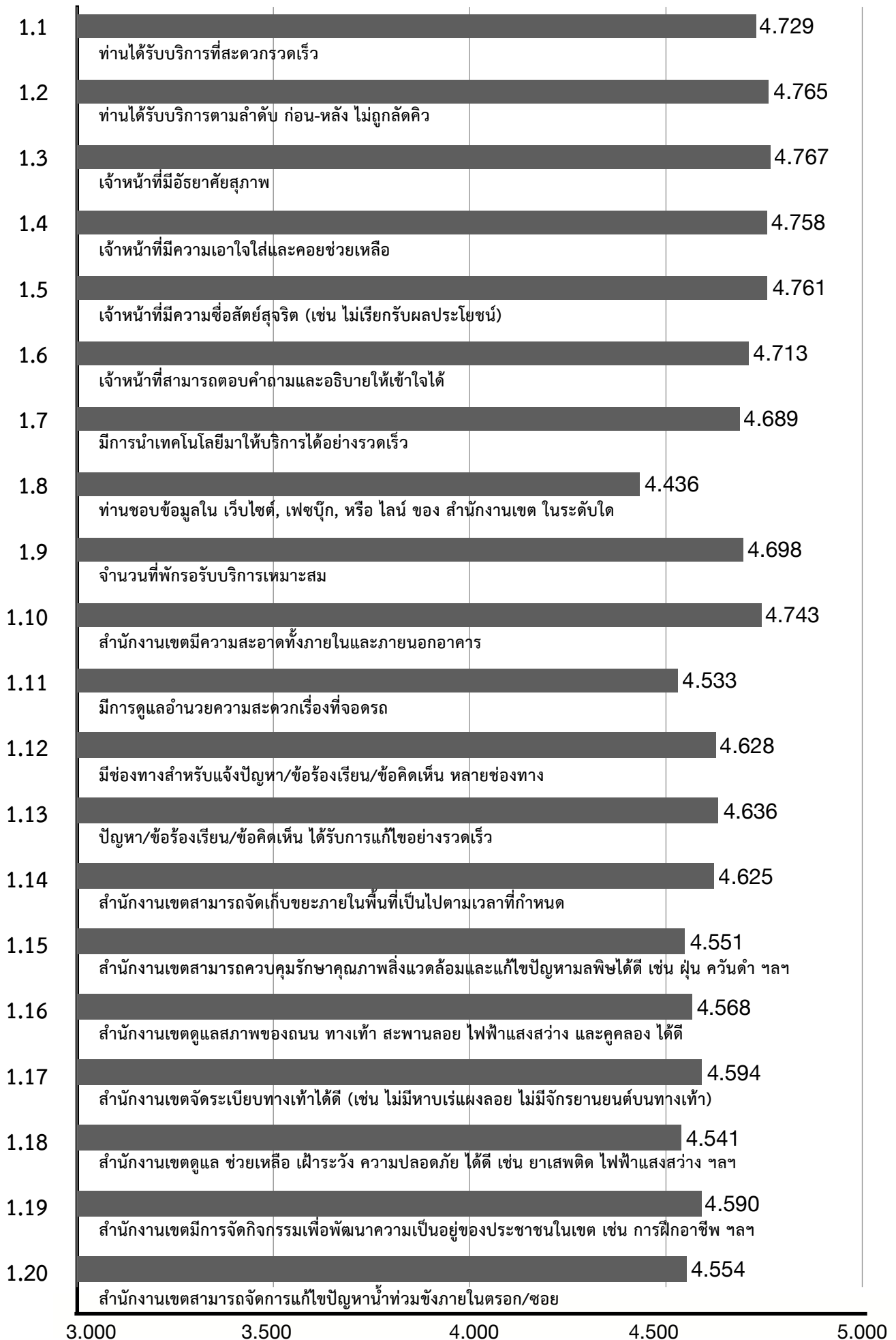
ตารางที่ 2-2 แสดงการเปรียบเทียบผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2562 ซึ่งด้วยความแตกต่างของวิธีการออกแบบของแบบสอบถาม ทำให้ไม่สามารถนำข้อคำถามที่ใช้ในการสำรวจของแต่ละปีงบประมาณมาเปรียบเทียบกันได้ แต่สามารถเปรียบเทียบกันได้เฉพาะข้อคำถามหรือกลุ่มข้อคำถามที่มีใจความคล้ายกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวม/แยกข้อคำถาม สร้างความเชื่อมโยง (Mapping) และหาค่าเฉลี่ยของกลุ่มคำถาม เพื่อให้สามารถนำผลการสำรวจของทั้งสองปีงบประมาณมาเปรียบเทียบกันได้

ตารางที่ 2-3 และ 2-4 แสดงผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 ครั้งที่ 2 ค่าเฉลี่ยของการสำรวจทั้งสองครั้ง และเปรียบเทียบผลต่างระหว่างการสำรวจทั้งสองครั้ง

ตารางที่ 2-1 ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| D48 | สำนักงานเขตหลักสี่ | ก่อนปรับ | น้ำหนัก | ปรับตาม |
|-------------------------------------|--|----------|---------|-------------|
| | | น้ำหนัก | น้ำหนัก | น้ำหนักแล้ว |
| | | (1) | (2) | (3)=(1)x(2) |
| 1.1 | ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว | 4.729 | 1.00 | 4.729 |
| 1.2 | ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกลัดคิว | 4.765 | 1.75 | 8.339 |
| 1.3 | เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ | 4.767 | 1.75 | 8.342 |
| 1.4 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ | 4.758 | 1.50 | 7.138 |
| 1.5 | เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์) | 4.761 | 1.00 | 4.761 |
| 1.6 | เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้ | 4.713 | 1.00 | 4.713 |
| 1.7 | มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว | 4.689 | 1.00 | 4.689 |
| 1.8 | ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด | 4.436 | 0.50 | 2.218 |
| 1.9 | จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม | 4.698 | 1.75 | 8.222 |
| 1.10 | สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร | 4.743 | 1.00 | 4.743 |
| 1.11 | มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถ | 4.533 | 1.00 | 4.533 |
| 1.12 | มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง | 4.628 | 1.00 | 4.628 |
| 1.13 | ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว | 4.636 | 0.25 | 1.159 |
| 1.14 | สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด | 4.625 | 0.50 | 2.313 |
| 1.15 | สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่นควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ | 4.551 | 0.25 | 1.138 |
| 1.16 | สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี | 4.568 | 1.00 | 4.568 |
| 1.17 | สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า) | 4.594 | 1.00 | 4.594 |
| 1.18 | สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ | 4.541 | 1.00 | 4.541 |
| 1.19 | สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ | 4.590 | 1.50 | 6.885 |
| 1.20 | สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังภายในตรอก/ซอย | 4.554 | 0.25 | 1.138 |
| ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 | | 4.644 | 20.00 | 4.670 |

ภาพที่ 2-1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตหลักสี่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



| ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 | | | ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 | | | เพิ่ม(ลด) |
|-------------------------------------|--|-------|-------------------------------------|---|-------|-----------|
| 1.1 | ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว | 4.729 | 2.2 | อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว | 4.735 | (0.006) |
| 1.2 | ท่านได้รับบริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่ถูก ลัดคิว | 4.765 | 2.3 | การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่ เลือกลูกปฏิบัติ | 4.778 | (0.013) |
| 1.3 | เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ | 4.763 | 2.4 | เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ และช่วย อำนวยความสะดวก | 4.749 | 0.014 |
| 1.4 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ | | | | | |
| 1.5 | เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับ ผลประโยชน์) | 4.761 | 2.6 | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | 4.801 | (0.039) |
| 1.6 | เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้ เข้าใจได้ | 4.713 | 2.5 | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือ ชี้แจงข้อสงสัย) | 4.780 | (0.067) |
| 1.7 | มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่าง รวดเร็ว | 4.689 | 2.7 | นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว | 4.692 | (0.003) |
| 1.8 | ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด | 4.436 | 2.8 | สื่อสังคมออนไลน์ของ สำนักงานเขต เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook)/ ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน | 4.675 | (0.239) |
| | | | 2.9 | เว็บไซต์ (Website) ของ สำนักงานเขต เข้าถึง สะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน | | |
| 1.9 | จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม | 4.698 | 2.10 | สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการ ได้รับความสะดวกสบาย | 4.772 | (0.074) |
| | | | 2.12 | สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้ จัดไว้บริการ เพียงพอ | | |
| 1.10 | สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและ ภายนอกอาคาร | 4.638 | 2.11 | สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็น ระเบียบเรียบร้อย | 4.815 | (0.177) |
| 1.11 | มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจอดรถ | | | | | |
| 1.12 | มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง | 4.628 | 2.13 | มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ ข้อคิดเห็น ที่หลากหลาย | 4.714 | (0.085) |
| 1.13 | ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการ แก้ไขอย่างรวดเร็ว | 4.636 | 2.14 | ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไข หรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว | 4.725 | (0.089) |
| 1.14 | สำนักงานเขต สามารถจัดเก็บขยะภายใน พื้นที่ที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด | 4.625 | 2.19 | สำนักงานเขตสามารถจัดการปัญหาขยะภายใน พื้นที่ ได้เป็นอย่างดี | 4.649 | (0.024) |
| 1.15 | สำนักงานเขต สามารถควบคุมรักษาคุณภาพ สิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น | 4.551 | 2.20 | สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพ สิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษภายในพื้นที่ | 4.678 | (0.127) |
| 1.16 | สำนักงานเขต ดูแลสภาพของ ถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และ คูคลอง ได้ดี | 4.568 | 2.18 | สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อม ให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่ | 4.728 | (0.160) |
| 1.17 | สำนักงานเขต จัดระเบียบทางเท้า ได้ดี (เช่น ไม่มีทาบแร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทาง เท้า) | 4.594 | 2.21 | สำนักงานเขตดูแล ถนน ทางเท้า และ โครงสร้างพื้นฐานต่างๆภายในพื้นที่ ได้เป็น อย่างดี | 4.657 | (0.063) |
| 1.18 | สำนักงานเขต ดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้า แสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย | 4.541 | 2.22 | สำนักงานเขตดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ ได้ เป็นอย่างดี | 4.703 | (0.162) |
| 1.19 | สำนักงานเขต มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนา ความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การ ฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลาน กีฬา ฯลฯ | 4.590 | 2.23 | สำนักงานเขตมีกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุน ให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น | 4.700 | (0.110) |
| | | | 2.16 | สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความ เป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯให้ดีขึ้น | | |

คำถามที่ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบ

| | | | | | | |
|--|---|-------|------|---|-------|-----|
| 1.20 | สำนักงานเขต สามารถจัดการแก้ไขปัญหาหน้า ท่วมขังภายในตรอก/ซอย | 4.554 | 2.1 | การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | 4.737 | N/A |
| ผลการเปรียบเทียบ ด้าน | | | 2.15 | สำนักงานเขต เป็นที่พึงพาได้เวลาเกิดปัญหา | 4.766 | N/A |
| ผลการสำรวจปี 2563 สูงกว่าผลการสำรวจปี 2562 | | 1 | 2.17 | กิจกรรมต่างๆที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม | 4.720 | N/A |
| ผลการสำรวจปี 2563 ต่ำกว่าผลการสำรวจปี 2562 | | 16 | | | | |

ตารางที่ 2-3 ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ผลเฉลี่ยการสำรวจสองครั้ง)

| D48 | สำนักงานเขตหลักสี่ | การสำรวจครั้งที่ | | ผลเฉลี่ย |
|------|--|------------------|--------------|--------------|
| | | 1 | 2 | |
| 1.1 | ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว | 4.632 | 4.827 | 4.729 |
| 1.2 | ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกขัดคิว | 4.663 | 4.867 | 4.765 |
| 1.3 | เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ | 4.697 | 4.837 | 4.767 |
| 1.4 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ | 4.707 | 4.810 | 4.758 |
| 1.5 | เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์) | 4.685 | 4.837 | 4.761 |
| 1.6 | เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้ | 4.657 | 4.770 | 4.713 |
| 1.7 | มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว | 4.632 | 4.746 | 4.689 |
| 1.8 | ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด | 4.501 | 4.371 | 4.436 |
| 1.9 | จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม | 4.607 | 4.790 | 4.698 |
| 1.10 | สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร | 4.660 | 4.826 | 4.743 |
| 1.11 | มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถ | 4.490 | 4.577 | 4.533 |
| 1.12 | มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง | 4.580 | 4.677 | 4.628 |
| 1.13 | ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว | 4.593 | 4.679 | 4.636 |
| 1.14 | สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด | 4.582 | 4.669 | 4.625 |
| 1.15 | สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่นควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ | 4.543 | 4.558 | 4.551 |
| 1.16 | สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี | 4.563 | 4.573 | 4.568 |
| 1.17 | สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า) | 4.602 | 4.587 | 4.594 |
| 1.18 | สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เผื่อระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ | 4.488 | 4.593 | 4.541 |
| 1.19 | สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ | 4.583 | 4.597 | 4.590 |
| 1.20 | สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย | 4.572 | 4.536 | 4.554 |
| | | 4.602 | 4.686 | 4.644 |

ตารางที่ 2-2 เปรียบเทียบผลการสำรวจครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| D48 | สำนักงานเขตหลักสี่ | การสำรวจครั้งที่ | | ส่วนต่าง |
|------|--|------------------|--------------|---------------------|
| | | 1 | 2 | เพิ่มขึ้น (ลดลง) |
| 1.1 | ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว | 4.632 | 4.827 | 0.195 |
| 1.2 | ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกขัดคิว | 4.663 | 4.867 | 0.203 |
| 1.3 | เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ | 4.697 | 4.837 | 0.140 |
| 1.4 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ | 4.707 | 4.810 | 0.103 |
| 1.5 | เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์) | 4.685 | 4.837 | 0.151 |
| 1.6 | เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้ | 4.657 | 4.770 | 0.113 |
| 1.7 | มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว | 4.632 | 4.746 | 0.114 |
| 1.8 | ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด | 4.501 | 4.371 | (0.130) |
| 1.9 | จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม | 4.607 | 4.790 | 0.183 |
| 1.10 | สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร | 4.660 | 4.826 | 0.166 |
| 1.11 | มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถ | 4.490 | 4.577 | 0.087 |
| 1.12 | มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง | 4.580 | 4.677 | 0.097 |
| 1.13 | ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว | 4.593 | 4.679 | 0.085 |
| 1.14 | สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด | 4.582 | 4.669 | 0.087 |
| 1.15 | สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่นควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ | 4.543 | 4.558 | 0.015 |
| 1.16 | สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี | 4.563 | 4.573 | 0.010 |
| 1.17 | สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า) | 4.602 | 4.587 | (0.015) |
| 1.18 | สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เผื่อระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ | 4.488 | 4.593 | 0.105 |
| 1.19 | สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ | 4.583 | 4.597 | 0.014 |
| 1.20 | สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย | 4.572 | 4.536 | (0.035) |
| | | 4.602 | 4.686 | 0.084 |

บทที่ 3

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตหลักสี่

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่ใช้ในการสำรวจ (ตารางที่ 1-1) สำนักงานเขตหลักสี่ ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการโดยภาพรวมในระดับ 'มากที่สุด' ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.644 รายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตหลักสี่ ตามเกณฑ์

| D48 | สำนักงานเขตหลักสี่ | ผลก่อนปรับ น้ำหนัก | เกณฑ์ | อันดับ |
|------|--|-----------------------|-----------|--------|
| 1.1 | ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว | 4.729 | มากที่สุด | 6 |
| 1.2 | ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกกีดกัน | 4.765 | มากที่สุด | 2 |
| 1.3 | เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ | 4.767 | มากที่สุด | 1 |
| 1.4 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ | 4.758 | มากที่สุด | 4 |
| 1.5 | เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์) | 4.761 | มากที่สุด | 3 |
| 1.6 | เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้ | 4.713 | มากที่สุด | 7 |
| 1.7 | มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว | 4.689 | มากที่สุด | 9 |
| 1.8 | ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด | 4.436 | มากที่สุด | 20 |
| 1.9 | จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม | 4.698 | มากที่สุด | 8 |
| 1.10 | สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร | 4.743 | มากที่สุด | 5 |
| 1.11 | มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจราจร | 4.533 | มากที่สุด | 19 |
| 1.12 | มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง | 4.628 | มากที่สุด | 11 |
| 1.13 | ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว | 4.636 | มากที่สุด | 10 |
| 1.14 | สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่ที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด | 4.625 | มากที่สุด | 12 |
| 1.15 | สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่นควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ | 4.551 | มากที่สุด | 17 |
| 1.16 | สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี | 4.568 | มากที่สุด | 15 |
| 1.17 | สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า) | 4.594 | มากที่สุด | 13 |
| 1.18 | สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ | 4.541 | มากที่สุด | 18 |
| 1.19 | สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ | 4.590 | มากที่สุด | 14 |
| 1.20 | สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย | 4.554 | มากที่สุด | 16 |
| | | 4.644 | มากที่สุด | |

ต่ำสุด

สูงสุด

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

| ข้อ | คำถาม | ที่ระดับ | ด้วยคะแนนเฉลี่ย |
|-----|---|-----------|-----------------|
| 1.5 | เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ | มากที่สุด | 4.767 |
| 1.2 | ท่านได้รับการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกลัดคิว | มากที่สุด | 4.765 |
| 1.3 | เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์) | มากที่สุด | 4.761 |

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

| ข้อ | คำถาม | ที่ระดับ | ด้วยคะแนนเฉลี่ย |
|------|--|-----------|-----------------|
| 1.8 | ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด | มากที่สุด | 4.436 |
| 1.11 | มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่เกิดกรณี | มากที่สุด | 4.533 |
| 1.18 | สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เผื่อระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ | มากที่สุด | 4.541 |

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

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

ตารางที่ 3-2 เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตหลักสี่ กับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

| D48 | สำนักงานเขตหลักสี่ | ผลสำรวจ (1) | กลุ่ม สนข. (2) | ผลต่าง (3) | ร้อยละ (4) |
|---|--|----------------|-------------------|---------------|---------------|
| 1.1 | ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว | 4.729 | 4.483 | 0.246 | 5.484 |
| 1.2 | ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกขัดคิว | 4.765 | 4.591 | 0.174 | 3.779 |
| 1.3 | เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ | 4.767 | 4.571 | 0.196 | 4.292 |
| 1.4 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ | 4.758 | 4.544 | 0.215 | 4.727 |
| 1.5 | เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์) | 4.761 | 4.597 | 0.164 | 3.563 |
| 1.6 | เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้ | 4.713 | 4.530 | 0.183 | 4.036 |
| 1.7 | มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว | 4.689 | 4.436 | 0.253 | 5.699 |
| 1.8 | ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด | 4.436 | 4.228 | 0.208 | 4.919 |
| 1.9 | จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม | 4.698 | 4.409 | 0.289 | 6.566 |
| 1.10 | สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร | 4.743 | 4.491 | 0.252 | 5.612 |
| 1.11 | มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจราจร | 4.533 | 4.195 | 0.338 | 8.053 |
| 1.12 | มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง | 4.628 | 4.341 | 0.287 | 6.607 |
| 1.13 | ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว | 4.636 | 4.341 | 0.295 | 6.799 |
| 1.14 | สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด | 4.625 | 4.358 | 0.267 | 6.128 |
| 1.15 | สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น คิวตันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ | 4.551 | 4.280 | 0.271 | 6.336 |
| 1.16 | สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี | 4.568 | 4.305 | 0.263 | 6.109 |
| 1.17 | สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์ | 4.594 | 4.326 | 0.268 | 6.191 |
| 1.18 | สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ | 4.541 | 4.341 | 0.200 | 4.608 |
| 1.19 | สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ | 4.590 | 4.353 | 0.237 | 5.436 |
| 1.20 | สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย | 4.554 | 4.295 | 0.259 | 6.020 |
| ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2563 | | 4.644 | 4.401 | 0.243 | 5.236 |
| จำนวนคำถามทั้งหมด | | | | | 20 |
| ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 5 | | | | | 13 |
| ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มไม่ถึงร้อยละ 5 | | | | | 7 |
| ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจน้อยกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มแต่ไม่ถึงร้อยละ 5 | | | | | 0 |
| ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 5 (หน่วยงานจะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข) | | | | | 0 |

3.3 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ มีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติสำหรับหน่วยงาน โดยให้หน่วยงานเน้นการปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อความที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 และ/หรือ ข้อคำถามในแบบสอบถามทุก Version ที่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 2 อันดับ ด้วยหลักการดังกล่าว ผู้สำรวจฯ จึงได้จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานนำไปพิจารณาเป็นแนวทางปฏิบัติ แสดงไว้ในตารางที่ 3-3

3.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ มีข้อสังเกตว่า

1. ผลความพึงพอใจในด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ยังคงมีคะแนนที่ไม่สูงมากเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ อาจมีสาเหตุมาจากการที่กรุงเทพมหานครยังไม่ได้นำเทคโนโลยีต่างๆมาประยุกต์ใช้อย่างเพียงพอต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ปัจจุบันมีเทคโนโลยีหลากหลายที่กรุงเทพมหานครทั้งองค์กรหรือระดับหน่วยงานสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ทันที ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครใช้นโยบาย “ไร้กระดาษ” (Paperless) ซึ่งนอกจากจะสามารถเพิ่มความพึงพอใจในด้านการบริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับบริการแล้ว ยังนำไปสู่ความพึงพอใจที่อาจจะเพิ่มมากขึ้นในด้านอื่นๆด้วย เพราะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ลดขั้นตอนการให้บริการ และช่วยอำนวยความสะดวก เช่น
 - ใช้การส่ง Email แทนการรับ/ส่ง หนังสือราชการ แบบใช้กระดาษ
 - นำ Facebook Group หรือ Google Plus มาประยุกต์ใช้ในการทำงานระหว่างหน่วยงาน
 - ใช้ Calendar ในการกำหนดวันเวลาและตอบรับการประชุม
 - ส่งหรือรับรายงานด้วยไฟล์รูปแบบ PDF หรือ Excel แทนรายงานที่เป็นรูปเล่ม
 - ใช้ Google Drive, Dropbox, หรือ Cloud ในการเก็บหรือแบ่งปันข้อมูล
2. คะแนนผลการสำรวจของสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่สูงเท่าของสำนักงานเขต ผู้สำรวจฯ จึงมีความเห็นว่ากรุงเทพมหานครควรนำหลักการบริการลูกค้าภายใน (Internal Customer Service) มาใช้ ซึ่งเป็นหลักการที่เน้นการบริการลูกค้าภายในเสมือนเป็นลูกค้าภายนอก

ตารางที่ 3-3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักงานเขตหลักสี่

| ข้อ คำถาม | แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เรียงลำดับจากข้อคำถามที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดในแบบสอบถาม) | ผลการสำรวจ |
|--------------|--|------------|
| 1.8 | ควรปรับปรุงรูปแบบเว็บไซต์ให้สวยงามและอัปเดตข้อมูลต่างๆให้เป็นปัจจุบัน สำหรับสื่อสังคมออนไลน์ควรมีปฏิสัมพันธ์ (Engage) กับผู้เข้ามาชมให้มากขึ้น และนำไปประยุกต์ใช้ในด้านอื่นๆ | 4.436 |
| 1.11 | ควรจัดให้มีบริเวณจอดรถที่เพียงพอ หากมีข้อจำกัดด้านสถานที่ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก | 4.533 |

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

ภาคผนวก ก ค่าเฉลี่ยผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามกลุ่มเขต

| ข้อ | คำถาม | กรุงเทพมหานคร | | | | | | ทั้งหมด |
|----------|--|---------------|-------------|------------|-----------------|------------|--------------|---------|
| | | กรุงเทพเหนือ | กรุงเทพกลาง | กรุงเทพใต้ | กรุงเทพตะวันออก | กรุงเทพใต้ | กรุงเทพเหนือ | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1.1 | ท่านได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว | 4.482 | 4.413 | 4.676 | 4.448 | 4.468 | 4.449 | 4.483 |
| 1.2 | ท่านได้รับการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกต้อง | 4.582 | 4.515 | 4.746 | 4.616 | 4.568 | 4.549 | 4.591 |
| 1.3 | เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ | 4.593 | 4.472 | 4.736 | 4.584 | 4.549 | 4.519 | 4.571 |
| 1.4 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ | 4.570 | 4.458 | 4.702 | 4.559 | 4.528 | 4.469 | 4.544 |
| 1.5 | เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์) | 4.611 | 4.523 | 4.736 | 4.604 | 4.607 | 4.516 | 4.597 |
| 1.6 | เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้ | 4.550 | 4.446 | 4.687 | 4.550 | 4.519 | 4.452 | 4.530 |
| 1.7 | มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว | 4.427 | 4.354 | 4.629 | 4.445 | 4.419 | 4.372 | 4.436 |
| 1.8 | ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด | 4.132 | 4.142 | 4.473 | 4.288 | 4.208 | 4.152 | 4.228 |
| 1.9 | จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม | 4.380 | 4.333 | 4.592 | 4.416 | 4.384 | 4.382 | 4.409 |
| 1.10 | สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร | 4.502 | 4.389 | 4.666 | 4.511 | 4.462 | 4.450 | 4.491 |
| 1.11 | มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจราจร | 4.126 | 4.005 | 4.513 | 4.303 | 4.191 | 4.071 | 4.195 |
| 1.12 | มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง | 4.261 | 4.258 | 4.592 | 4.394 | 4.320 | 4.254 | 4.341 |
| 1.13 | ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว | 4.261 | 4.250 | 4.603 | 4.370 | 4.334 | 4.258 | 4.341 |
| 1.14 | สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด | 4.340 | 4.269 | 4.604 | 4.370 | 4.367 | 4.221 | 4.358 |
| 1.15 | สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น คิวมันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ | 4.228 | 4.183 | 4.515 | 4.337 | 4.269 | 4.169 | 4.280 |
| 1.16 | สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี | 4.253 | 4.202 | 4.571 | 4.365 | 4.272 | 4.203 | 4.305 |
| 1.17 | สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า) | 4.292 | 4.188 | 4.579 | 4.402 | 4.311 | 4.216 | 4.326 |
| 1.18 | สำนักงานเขตดูแลช่วยเหลือ ผู้กระวาง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ | 4.298 | 4.237 | 4.609 | 4.369 | 4.322 | 4.245 | 4.341 |
| 1.19 | สำนักงานเขตมีการจัดการเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การมีกีฬา ฯลฯ | 4.293 | 4.209 | 4.623 | 4.434 | 4.314 | 4.291 | 4.353 |
| 1.20 | สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งภายในเขต/ซอย | 4.245 | 4.166 | 4.606 | 4.369 | 4.254 | 4.172 | 4.295 |
| กลุ่มเขต | | 4.371 | 4.301 | 4.623 | 4.437 | 4.383 | 4.320 | 4.401 |

กรุงเทพมหานคร (คลองสาน จอมทอง ดลิ่งชัน ทวีวัฒนา ธนบุรี บางกอกน้อย บางกอกใหญ่ บางพลัด)
 กรุงเทพมหานคร (ดินแดง ดุสิต ป้อมปราบศัตรูพ่าย พญาไท พระนคร ราชเทวี วังทองหลาง สัมพันธวงศ์ หัวขวาง)
 กรุงเทพมหานคร (ทุ่งครุ บางขุนเทียน บางแค บางบอน ภาษีเจริญ ราษฎร์บูรณะ หนองแขม)
 กรุงเทพมหานคร (คลองสามวา คันนายาว บางกะปิ บึงกุ่ม ประเวศ มีนบุรี ลาดกระบัง สะพานสูง หนองจอก)
 กรุงเทพมหานคร (บางคอแหลม บางนา บางรัก ปทุมวัน พระโขนง ยานนาวา วัฒนา สวนหลวง สภาว ครองเตย)
 กรุงเทพมหานคร (จตุจักร ดอนเมือง บางเขน บางซื่อ ลาดพร้าว สายไหม หลักสี่)

ภาคผนวก ข
ตัวอย่างแบบสอบถาม

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ดำเนินงานโดย กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ร่วมกับ
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

แบบสอบถามประเภท D
เลขที่

| ส่วนที่ 1: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุถึงระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบริการของ สำนักงานเขต | ไม่เคยใช้บริการ (N/A) | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | ข้อเสนอแนะ |
|---|-----------------------|------------------|------|--------------|-------------|-----|-----------|------------|
| | | น้อยที่สุด | น้อย | ค่อนข้างน้อย | ค่อนข้างมาก | มาก | มากที่สุด | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1.1 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1.2 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1.3 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1.4 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1.5 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1.6 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1.7 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1.8 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1.9 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1.10 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1.11 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1.12 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1.13 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1.14 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1.15 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1.16 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1.17 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |

| D | ส่วนที่ 1: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุถึงระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบริการของ สำนักงานเขต | ไม่เคยใช้บริการ (N/A) | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | ข้อเสนอแนะ |
|------|---|-----------------------|------------------|------|--------------|-------------|-----|-----------|------------|
| | | | น้อยที่สุด | น้อย | ค่อนข้างน้อย | ค่อนข้างมาก | มาก | มากที่สุด | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1.18 | สำนักงานเขต ดูแล ช่วยเหลือ เผื่อระวัง 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 สามารถจัดการแก้ไขปัญหาทั่วทั้งเขตภายในตรอก/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) ประถมศึกษา (2)
 มัธยมศึกษาตอนต้น (3) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. (4) ปวส. / อนุปริญญา (5)
 ปริญญาตรี (6) สูงกว่าปริญญาตรี (7)
- 2.4 อาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม ว่างาน/อยู่ระหว่างรองาน (1) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (2)
 ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ (3) พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน (4) นักเรียน/นักศึกษา (5)
 วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ (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)
 ฝ่ายเทศกิจ (6) ฝ่ายการศึกษา (7) ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (8)
 ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ (9) ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10)
 ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) (11)
- 2.6 ความถี่ในการติดต่อหน่วยงาน ที่ท่านกำลังติดต่ออยู่ขณะนี้ ต่อปี
 1 ครั้ง (1) 2-5 ครั้ง (2) 6-12 ครั้ง (3) มากกว่า 12 ครั้ง (4)
- 2.7 หมายเลขโทรศัพท์..... ท่านอนุญาตให้นักวิจัยของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) โทรไปสัมภาษณ์ท่านโดยละเอียด เพื่อนำความเห็นของท่านมาให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะ

.....

.....