



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานเขตหนองจอก

สรุปผลการศึกษา

47

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



GSSSED

บทที่ 3

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตหนองจอก

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่ใช้ในการสำรวจ (ตารางที่ 1-1) สำนักงานเขตหนองจอก ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ โดยภาพรวมในระดับ 'มากที่สุด' ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.423 รายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตหนองจอก ตามเกณฑ์

D47	สำนักงานเขตหนองจอก	ผลก่อนปรับ น้ำหนัก	เกณฑ์	อันดับ
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.430	มากที่สุด	9
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกสลับคิว	4.585	มากที่สุด	1
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.551	มากที่สุด	3
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.500	มากที่สุด	4
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.567	มากที่สุด	2
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.483	มากที่สุด	6
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.439	มากที่สุด	7
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	4.381	มากที่สุด	13
1.9	จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม	4.349	มากที่สุด	16
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.483	มากที่สุด	5
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจอดรถ		มากที่สุด	20
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.356	มากที่สุด	15
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.349	มากที่สุด	17
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.346	มากที่สุด	18
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น ควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.332	มากที่สุด	19
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.371	มากที่สุด	14
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.428	มากที่สุด	10
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.408	มากที่สุด	11
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึก อาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.437	มากที่สุด	8
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาทั่วทั้งภายในตรอก/ซอย	4.395	มากที่สุด	12
		4.423	มากที่สุด	

สูงสุด

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	ด้วยคะแนนเฉลี่ย
1.5	ท่านได้รับการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกตัดคิว	มากที่สุด	4.585
1.2	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	มากที่สุด	4.567
1.3	เจ้าหน้าที่มีอธยาศัยสุภาพ	มากที่สุด	4.551

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	ด้วยคะแนนเฉลี่ย
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถ	มากที่สุด	4.265
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น คิวน้ำดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	มากที่สุด	4.332
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	มากที่สุด	4.346

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

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

ตารางที่ 3-2 เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตหนองจอก กับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

D47	สำนักงานเขตหนองจอก	ผลสำรวจ (1)	กลุ่ม สนข. (2)	ผลต่าง (3)	ร้อยละ (4)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.430	4.483	-0.054	(1.200)
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกลัดคิว	4.585	4.591	-0.007	(0.148)
1.3	เจ้าหน้าที่มีอริยาไศยสุภาพ	4.551	4.571	-0.020	(0.437)
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.500	4.544	-0.044	(0.970)
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.567	4.597	-0.030	(0.663)
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.483	4.530	-0.048	(1.058)
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.439	4.436	0.004	0.079
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	4.381	4.228	0.153	3.619
1.9	จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม	4.349	4.409	-0.060	(1.350)
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.483	4.491	-0.008	(0.174)
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจราจร	4.265	4.195	0.069	1.647
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.356	4.341	0.014	0.334
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.349	4.341	0.008	0.182
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.346	4.358	-0.012	(0.275)
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น คvdvdvdvd ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.332	4.280	0.053	1.233
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.371	4.305	0.066	1.531
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์	4.428	4.326	0.102	2.348
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เผื่อระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.408	4.341	0.067	1.540
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.437	4.353	0.084	1.919
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย	4.395	4.295	0.099	2.314
ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2563		4.423	4.401	0.022	0.493
จำนวนคำถามทั้งหมด					20
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 5					0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มไม่ถึงร้อยละ 5					11
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจน้อยกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มแต่ไม่ถึงร้อยละ 5					9
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 5 (หน่วยงานจะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข)					0

3.3 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ มีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติสำหรับหน่วยงาน โดยให้หน่วยงานเน้นการปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับข้อคำถามที่มีค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 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 สำนักงานเขตหนองจอก

ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เรียงลำดับจากข้อคำถามที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดในแบบสอบถาม)	ผลการสำรวจ
1.11	ควรจัดให้มีบริเวณจอดรถที่เพียงพอ หากมีข้อจำกัดด้านสถานที่ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก	4.265
1.15	ดำเนินการกับปัญหามลพิษ ครว็นดำ หรือฝุ่น ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หรือ ประสานงานไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว	4.332

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