



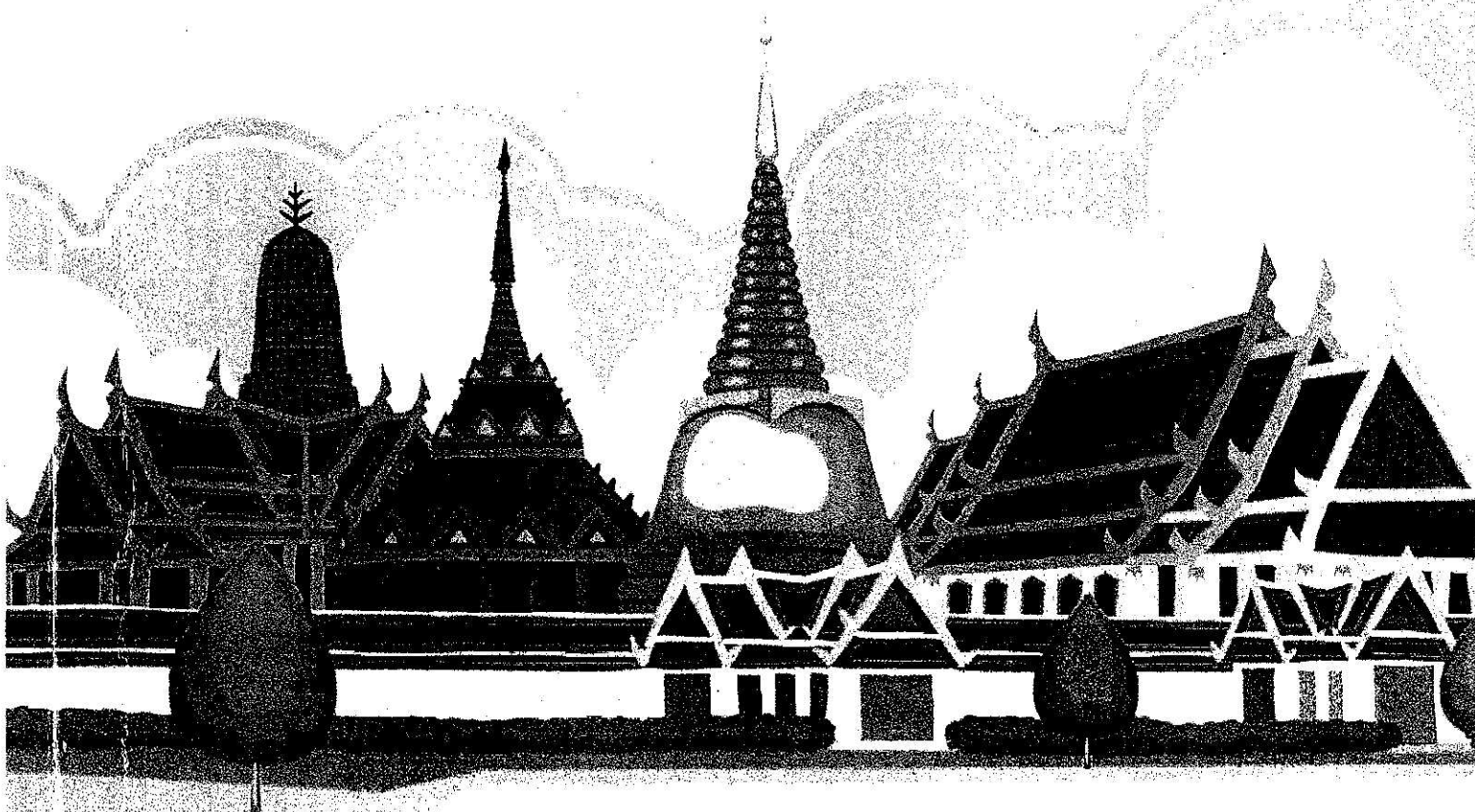
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานเขตบางเขน

ครั้งที่ 1

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

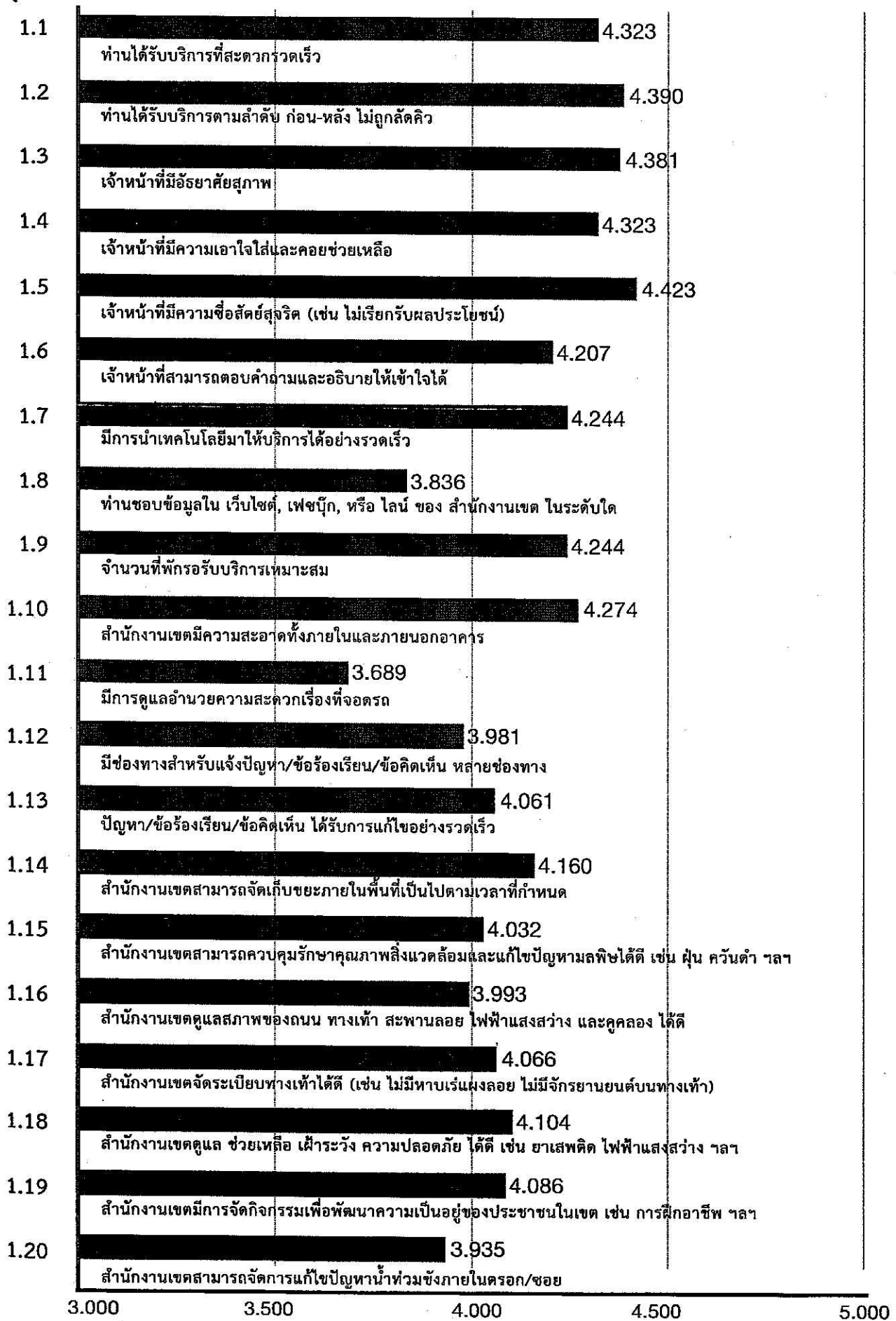


โดย คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ตารางที่ 2-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตบางเขน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

D17	สำนักงานเขตบางเขน	ก่อนปรับ น้ำหนัก (1)	น้ำหนัก (2)	ปรับตาม น้ำหนักแล้ว (3)=(1)x(2)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.323	1.00	4.323
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกลัดคิว	4.390	1.50	6.585
1.3	เจ้าหน้าที่มีอริยาทศสุภาพ	4.381	1.00	4.381
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.323	1.50	6.485
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.423	1.00	4.423
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.207	1.00	4.207
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.244	0.50	2.122
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด	3.836	0.50	1.918
1.9	จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม	4.244	1.50	6.365
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.274	1.00	4.274
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจอดรถ	3.689	0.50	1.845
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	3.981	1.00	3.981
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.061	1.00	4.061
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.160	1.00	4.160
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่นควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.032	1.00	4.032
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	3.993	1.00	3.993
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.066	1.00	4.066
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.104	1.00	4.104
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ สวนกีฬา ฯลฯ	4.086	1.00	4.086
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังภายในตรอก/ซอย	3.935	1.00	3.935
ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 1/2563		4.138	20.00	4.167

ภาพที่ 2-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตบางเขน
ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ตารางที่ 2-3 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเขตบางเขน แยกตามฝ่ายที่ ผู้รับบริการติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	ฝ่ายทะเบียน	ฝ่ายโยธา	ฝ่ายการคลัง	ฝ่ายรายได้	ฝ่ายเทศกิจ	ฝ่ายการศึกษา	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมฯ	ฝ่ายรักษาความ สะอาดฯ	ฝ่ายพัฒนา ชุมชนฯ	One Stop Service	ไม่ระบุ	ผลการสำรวจ (จากตารางที่ 2-1)
ข้อความคำถาม / จำนวน	7	180	5	0	29	1	0	7	0	6	3	12	250
1.1 ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.524	4.440	4.167		3.908	3.333		4.048		4.167	3.333	4.097	4.323
1.2 ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน- หลัง ไม่ถูกสัดคิว	4.286	4.551	3.500		4.052	3.333		4.048		4.028	3.611	3.889	4.390
1.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.405	4.488	4.167		4.080	4.167		4.167		4.167	3.611	4.028	4.381
1.4 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอย ช่วยเหลือ	4.405	4.417	4.500		4.052	3.333		3.929		4.028	3.611	4.097	4.323
1.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.643	4.519	3.833		4.080	3.333		4.405		4.028	3.611	4.444	4.423
1.6 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและ อธิบายให้เข้าใจได้	4.444	4.344	4.000		3.822	3.333		3.690		3.611	3.333	3.958	4.207
1.7 มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้ อย่างรวดเร็ว	4.405	4.383	3.833		3.851	4.167		3.690		3.889	3.056	4.028	4.244
1.8 ท่านชมข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	3.810	3.853	3.667		3.937	3.333		3.333		4.028	3.056	3.889	3.836
1.9 จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม	4.286	4.390	3.667		3.764	3.333		3.571		4.028	3.611	4.167	4.244
1.10 สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้ง ภายในและภายนอกอาคาร	4.405	4.385	4.000		3.879	4.167		3.810		4.167	3.611	4.097	4.274
1.11 มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่อง ที่จอดรถ	3.750	3.808	2.833		3.426	3.333		2.857		2.639	3.056	4.028	3.689
1.12 มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อ ร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.286	4.082	3.500		3.851	3.333		3.214		3.194	3.056	3.939	3.981
1.13 ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.405	4.138	3.833		3.994	4.167		3.333		3.472	3.056	3.889	4.061
1.14 สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะ ภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่	4.286	4.276	4.000		4.023	3.333		3.214		3.889	3.056	3.819	4.160
1.15 สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษา คุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไข ปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น ครันตา ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.048	4.176	3.833		3.707	3.333		3.452		3.472	3.056	3.636	4.032
1.16 สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสง สว่าง และคูคลอง ได้ดี	3.929	4.139	4.000		3.534	3.333		3.452		3.750	3.056	3.681	3.993
1.17 สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้า ได้ดี (เช่น ไม่มีหามเร่งแผงลอย ไม่มี จักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.286	4.185	3.833		3.678	3.333		3.571		4.028	3.611	3.636	4.066
1.18 สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้า ระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยา เสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.524	4.195	4.500		3.649	3.333		3.889		4.000	3.056	3.854	4.104
1.19 สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อ พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนใน เขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแล ผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.286	4.190	4.500		3.649	3.333		3.750		4.000	3.056	3.750	4.086
1.20 สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไข ปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย	4.405	4.037	3.833		3.534	3.333		3.194		3.833	3.611	3.646	3.935
ผลการสำรวจแยกตามฝ่าย	4.291	4.250	3.900		3.824	3.500		3.631		3.821	3.306	3.929	4.138

ผลการสำรวจครั้งที่ 1/2563		ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562		เพิ่ม(ลด)		
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.323	2.2	อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.266	0.057
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่ถูก ลัดคิว	4.390	2.3	การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	4.454	(0.064)
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.352	2.4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ และช่วย อำนวยความสะดวก	4.320	0.032
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ		2.6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.373	0.051
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกร ับผลประโยชน์)	4.423	2.5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือ ชี้แจงข้อสงสัย)	4.346	(0.139)
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้ เข้าใจได้	4.207	2.7	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว	4.219	0.025
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่าง รวดเร็ว	4.244	2.8	สื่อสังคมออนไลน์ของ สำนักงานเขต เช่น เฟสบุ๊ค (Facebook)/ ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน	4.140	(0.304)
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟ ซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	3.836	2.9	เว็บไซต์ (Website) ของ สำนักงานเขต เข้าถึง สะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน		
1.9	จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม	4.244	2.10	สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการ ได้รับความสะดวกสบาย	4.350	(0.106)
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและ ภายนอกอาคาร	3.981	2.11	สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็น ระเบียบเรียบร้อย	4.399	(0.418)
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจอดรถ		2.12	สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้ จัดไว้บริการ เพียงพอ		
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	3.981	2.13	มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ ข้อคิดเห็น ที่หลากหลาย	4.269	(0.288)
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการ แก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.061	2.14	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไข หรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.244	(0.182)
1.14	สำนักงานเขต สามารถจัดเก็บขยะภายใน พื้นที่ที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.160	2.19	สำนักงานเขตสามารถจัดการปัญหาขยะภายใน พื้นที่ ได้เป็นอย่างดี	4.255	(0.095)
1.15	สำนักงานเขต สามารถควบคุมรักษาคุณภาพ สิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น	4.032	2.20	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพ สิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษภายในพื้นที่	4.168	(0.136)
1.16	สำนักงานเขต ดูแลสภาพของ ถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และ คูคลอง ได้ดี	3.993	2.18	สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อม ให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่	4.250	(0.257)
1.17	สำนักงานเขต จัดระเบียบทางเท้า ได้ดี (เช่น ไม่มีหามแร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทาง เท้า)	4.066	2.21	สำนักงานเขตดูแล ถนน ทางเท้า และ โครงสร้างพื้นฐานต่างๆภายในพื้นที่ ได้เป็น อย่างดี	4.176	(0.110)
1.18	สำนักงานเขต ดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้า แสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย	4.104	2.22	สำนักงานเขตดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ ได้ เป็นอย่างดี	4.223	(0.118)
1.19	สำนักงานเขต มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนา ความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การ ฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลาน กีฬา ฯลฯ	4.086	2.23	สำนักงานเขตมีกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุน ให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	4.278	(0.191)
			2.16	สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความ เป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯให้ดีขึ้น		

คำถามที่ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบ

1.20	สำนักงานเขต สามารถจัดการแก้ไขปัญหา ทั่วทั้งภายในตรอก/ซอย	3.935	2.1	การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน	4.331	N/A
ผลการเปรียบเทียบ		ด้าน	2.15	สำนักงานเขต เป็นที่พึงพาได้เวลาเกิดปัญหา	4.264	N/A
ผลครั้งที่ 1/2563 สูงกว่าผลปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	4		2.17	กิจกรรมต่างๆที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม	4.237	N/A
ผลครั้งที่ 1/2563 ต่ำกว่าผลปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	13					