



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักงานเขตบางเขน

ครั้งที่ 2

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร



โดย คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2.2 ประเด็นสำรวจและคำถามหลัก

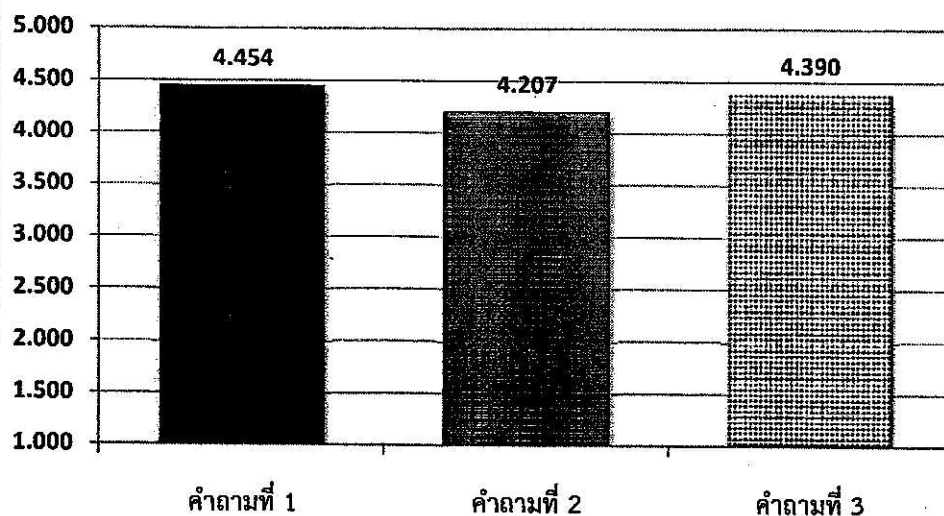
D 17

ตารางที่ 2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเขตบางเขน ในประเด็นสำรวจและข้อคำถามหลัก

ประเด็นสำรวจ	ข้อ	คำถามหลัก	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 4.350 มากที่สุด	1	การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.454 มากที่สุด
	2	อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.207 มากที่สุด
	3	การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.390 มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4.291 มากที่สุด	4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ และช่วยอำนวยความสะดวก	4.280 มากที่สุด
	5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือ ชี้แจงข้อสงสัย)	4.324 มากที่สุด
	6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.270 มากที่สุด
3. ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 4.068 มาก	7	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว	4.160 มาก
	8	สื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานเขต เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook)/ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจนและเป็นปัจจุบัน	4.028 มาก
	9	เว็บไซต์ (Website) ของสำนักงานเขต เข้าถึงสะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน	4.016 มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.371 มากที่สุด	10	สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย	4.370 มากที่สุด
	11	สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.383 มากที่สุด
	12	สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้จัดไว้บริการเพียงพอ	4.360 มากที่สุด
5. ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของสำนักงานเขต 4.294 มากที่สุด	13	มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่หลากหลาย	4.406 มากที่สุด
	14	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขหรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.222 มากที่สุด
	15	สำนักงานเขต เป็นที่พึ่งพาได้เวลาเกิดปัญหา	4.255 มากที่สุด
6. ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของสำนักงานเขต 4.257 มากที่สุด	16	สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯให้ดีขึ้น	4.303 มากที่สุด
	17	กิจกรรมต่างๆที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม	4.221 มากที่สุด
	18	สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่	4.248 มากที่สุด
สูงสุด			4.272
ต่ำสุด			มากที่สุด

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รูปที่ 2.7 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

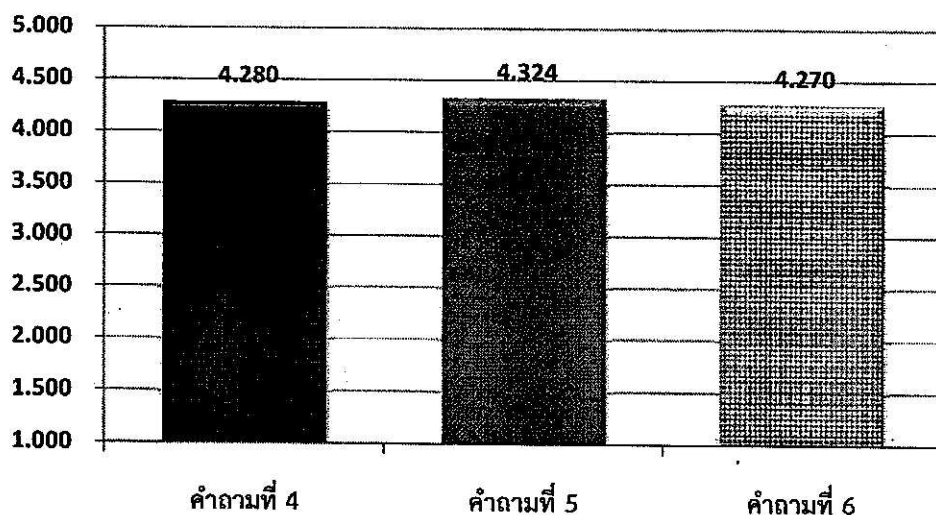


อันดับ	ประเด็นสำรวจที่ 1	คะแนน
1	คำถามที่ 1	4.454
3	คำถามที่ 2	4.207
2	คำถามที่ 3	4.390
	เฉลี่ย	4.350

ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สำนักงานเขตบางเขน ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.350 คำถามที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ คำถามที่ 1 (การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน) ที่ระดับคะแนน 4.454 รองลงมาคือ คำถามที่ 3 (การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ) ที่ระดับคะแนน 4.390 และ คำถามที่ 2 (อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว) ที่ระดับคะแนน 4.207

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รูปที่ 2.8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

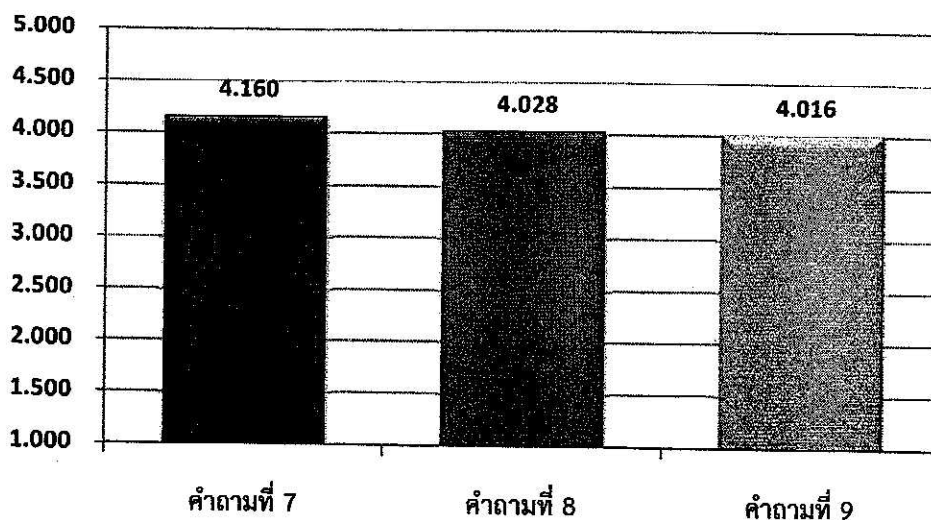


อันดับ	ประเด็นสำรวจที่ 2	คะแนน
2	คำถามที่ 4	4.280
1	คำถามที่ 5	4.324
3	คำถามที่ 6	4.270
	เฉลี่ย	4.291

ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สำนักงานเขตบางเขน ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.291 คำถามที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ คำถามที่ 5 (เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย) ที่ระดับคะแนน 4.324 รองลงมาคือ คำถามที่ 4 (เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ และช่วยอำนวยความสะดวก) ที่ระดับคะแนน 4.280 และ คำถามที่ 6 (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ) ที่ระดับคะแนน 4.270

3. ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

รูปที่ 2.9 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

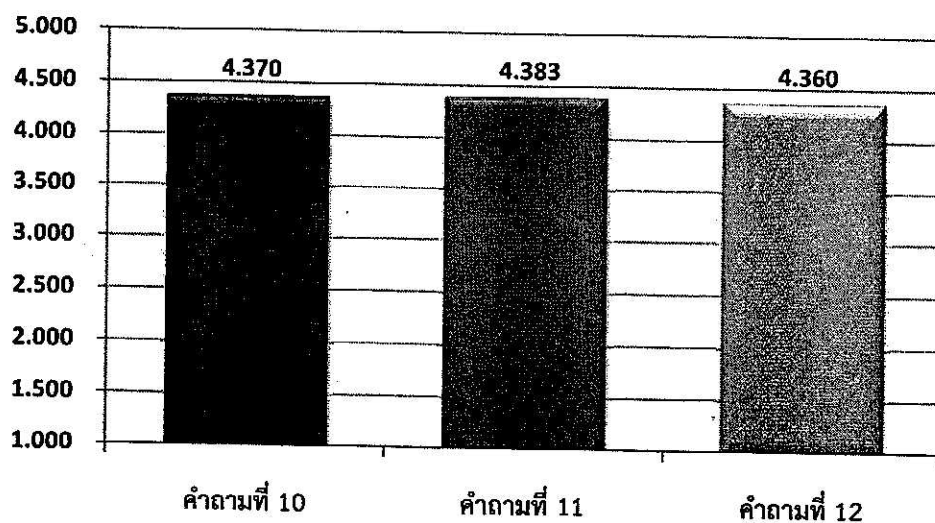


อันดับ	ประเด็นสำรวจที่ 3	ค่าเฉลี่ย
1	คำถามที่ 7	4.160
2	คำถามที่ 8	4.028
3	คำถามที่ 9	4.016
	เฉลี่ย	4.068

ในด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานเขตบางเขน ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.068 คำถามที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ คำถามที่ 7 (นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว) ที่ระดับคะแนน 4.160 รองลงมาคือ คำถามที่ 8 (สื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานเขต เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook)/ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจนและเป็นปัจจุบัน) ที่ระดับคะแนน 4.028 และ คำถามที่ 9 (เว็บไซต์ (Website) ของสำนักงานเขต เข้าถึงสะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน) ที่ระดับคะแนน 4.016

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รูปที่ 2.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

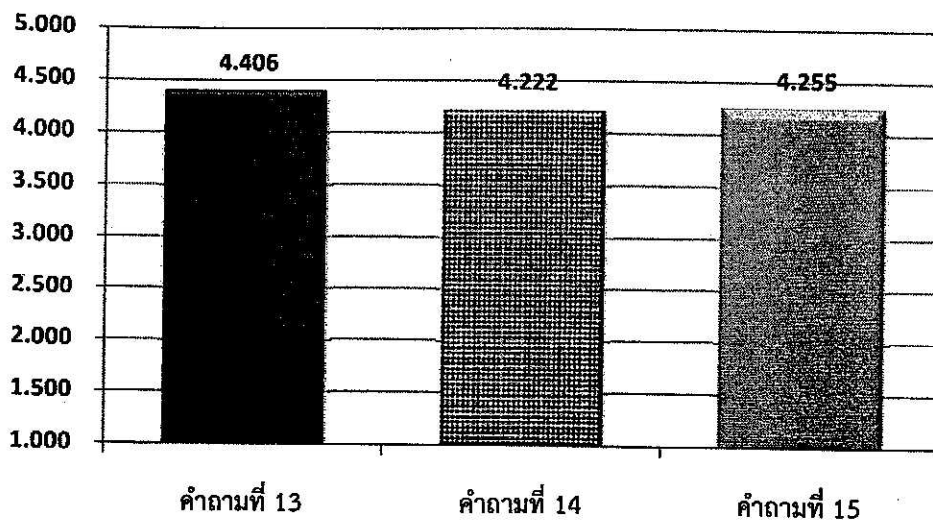


อันดับ	ประเด็นสำรวจที่ 4	ค่าเฉลี่ย
2	คำถามที่ 10	4.370
1	คำถามที่ 11	4.383
3	คำถามที่ 12	4.360
	เฉลี่ย	4.371

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักงานเขตบางเขน ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.371 คำถามที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ คำถามที่ 11 (สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็นระเบียบ ร้อย) ที่ระดับคะแนน 4.383 รองลงมาคือ คำถามที่ 10 (สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย) ที่ระดับคะแนน 4.370 และ คำถามที่ 12 (สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้จัดไว้บริการเพียงพอ) ที่ระดับคะแนน 4.360

5. ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของสำนักงานเขต

รูปที่ 2.11 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของสำนักงานเขต

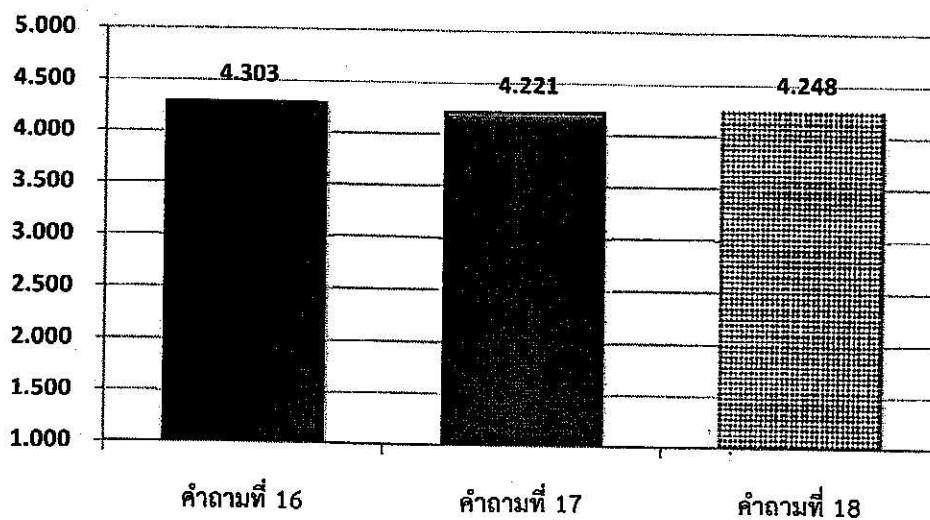


อันดับ	ประเด็นสำรวจที่ 5	ค่าเฉลี่ย
1	คำถามที่ 13	4.406
3	คำถามที่ 14	4.222
2	คำถามที่ 15	4.255
	เฉลี่ย	4.294

ในด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของสำนักงานเขต สำนักงานเขตบางเขน ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.294 คำถามที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ คำถามที่ 13 (มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่หลากหลาย) ที่ระดับคะแนน 4.406 รองลงมาคือ คำถามที่ 15 (สำนักงานเขต เป็นที่พึ่งพาได้เวลาเกิดปัญหา) ที่ระดับคะแนน 4.255 และ คำถามที่ 14 (ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขหรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว) ที่ระดับคะแนน 4.222

6. ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของสำนักงานเขต

รูปที่ 2.12 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของสำนักงานเขต



อันดับ	ประเด็นสำรวจที่ 6	ค่าเฉลี่ย
1	คำถามที่ 16	4.303
3	คำถามที่ 17	4.221
2	คำถามที่ 18	4.248
	เฉลี่ย	4.257

ในด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของสำนักงานเขต สำนักงานเขตบางเขน ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.257 คำถามที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ คำถามที่ 16 (สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯให้ดีขึ้น) ที่ระดับคะแนน 4.303 รองลงมาคือ คำถามที่ 18 (สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่) ที่ระดับคะแนน 4.248 และ คำถามที่ 17 (กิจกรรมต่างๆที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม) ที่ระดับคะแนน 4.221

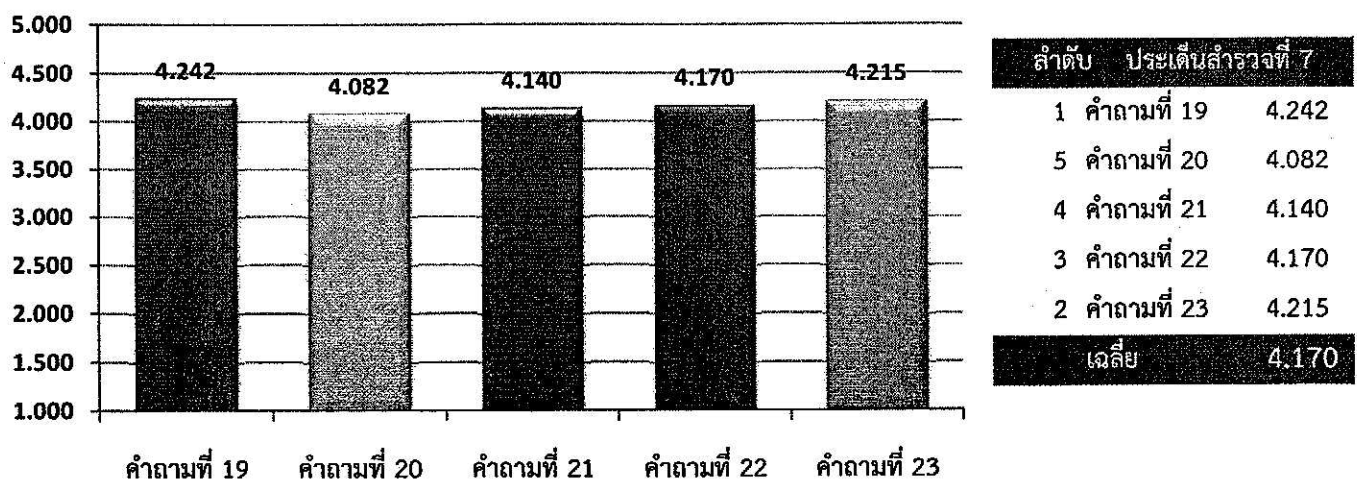
2.3 ประเด็นสำรวจด้านพันธกิจและการกิจของสำนักงานเขต

ตารางที่ 2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านพันธกิจและการกิจของ สำนักงานเขตบางเขน

D17

ประเด็นสำรวจ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ
7. ด้านพันธกิจและการกิจของสำนักงานเขต 4.170 มากที่สุด	19. สำนักงานเขตสามารถจัดการปัญหาขยะภายในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	4.242 มากที่สุด
	20. สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษภายในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	4.082 มาก
	21. สำนักงานเขตดูแล ถนน ทางเท้า และโครงสร้างพื้นฐานต่างๆภายในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	4.140 มาก
	22. สำนักงานเขตดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี	4.170 มากที่สุด
	23. สำนักงานเขตมีกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	4.215 มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.170 มากที่สุด

รูปที่ 2.13 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านพันธกิจและการกิจของ สำนักงานเขตบางเขน



ในส่วนของพันธกิจและการกิจของ สำนักงานเขตบางเขน ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.17 คำถามที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ คำถามที่ 19 (สำนักงานเขตสามารถจัดการปัญหาขยะภายในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี) ที่ระดับคะแนน 4.242 รองลงมาคือ คำถามที่ 23 (สำนักงานเขตมีกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น) ที่ระดับคะแนน 4.215 และ คำถามที่ 22 (สำนักงานเขตดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี) ที่ระดับคะแนน 4.170