



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สำนักงานเขตสายไหม
รายงานสรุปผลการสำรวจ

เสนอ
กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



GSSSED

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและวัตถุประสงค์

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร โดยกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้มอบหมายให้คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นผู้ดำเนินโครงการ ภายใต้วัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการจากหน่วยงานรับทราบสถานการณ์การปฏิบัติราชการ และนำผลสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการของกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
 2. เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของการให้บริการของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พร้อมนำเสนอเพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการในเชิงนโยบายและในเชิงปฏิบัติของหน่วยงาน กรุงเทพมหานคร ต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานคร
 3. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
 4. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ภายใต้กรอบคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มิติที่ 3 : ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 3.3 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามประเด็นสำรวจด้านต่างๆ ที่ระบุไว้ดังต่อไปนี้
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
 - ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน
 - ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

1.2 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ถูกกำหนดไว้ที่ไม่น้อยกว่า 250 ตัวอย่าง ต่อหน่วยงานต่อครั้ง ทำการสำรวจจำนวน 2 ครั้ง จำนวน 77 หน่วยงาน รวมแบบสอบถามที่ใช้ทั้งหมด $250 \times 77 \times 2 = 38,500$ ชุด แบ่งเป็น

1. สำนักงานเขต 50 เขต จำนวนเขตละ 250 ชุดต่อครั้งการสำรวจ สำรวจทั้งหมด 2 ครั้งรวมใช้แบบสอบถาม 25,000 ชุด

2. สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร 27 หน่วยงาน จำนวนหน่วยงานละ 250 ชุด ต่อครั้งการสำรวจ สำรวจทั้งหมด 2 ครั้งรวมใช้แบบสอบถาม 13,500 ชุด

หน่วยงานทั้ง 77 แห่ง เมื่อแบ่งแยกตามภารกิจหน้าที่ จะให้บริการกลุ่มเป้าหมายหรือมีประเภทของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน โดยบางแห่งให้บริการเฉพาะประชาชนทั่วไป บางแห่งให้บริการเฉพาะข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร และข้าราชการการเมือง และบางแห่งให้บริการทั้งข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร ข้าราชการการเมือง และประชาชนทั่วไป ดังนั้นแบบสอบถามที่ใช้วัดผลความพึงพอใจ นอกจากได้ออกแบบตามภารกิจที่แตกต่างกันของแต่ละหน่วยงานแล้ว ยังได้คำนึงถึงกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสำรวจด้วย แบบสอบถามที่ใช้จึงมีทั้งหมด 28 ประเภท

การสำรวจใช้วิธีเก็บแบบสอบถาม ณ หน่วยงานหรือสถานที่จริง (On-site Survey) เป็นส่วนใหญ่ และมีการ

ใช้วิธีสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Phone Interview) และแบบสอบถามออนไลน์ (Online Survey) บ้าง ในกรณีที่กลุ่มเป้าหมายบางกลุ่มที่ไม่สะดวกพบ ณ สถานที่

1.3 แบบสอบถาม

แบบสอบถามที่จะนำมาใช้ในโครงการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้มีทั้งหมด 28 ประเภทตามหน้าที่และภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่ต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเดียวกัน ใช้ตามรหัสของหน่วยงานทั้ง 77 แห่ง (เป็นรหัสที่ตั้งมาเฉพาะโครงการนี้โดย D ย่อมาจาก District และ U ย่อมาจาก Unit)

- แบบสอบถาม (D) ใช้สำหรับสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต (D01-D50) ผู้ตอบแบบสอบถามคือประชาชนทั่วไป
 - แบบสอบถาม (U01-U27) ใช้สำหรับสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร ประชาชนทั่วไป และข้าราชการการเมือง
- แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมาติดต่อกองหรือฝ่ายใดของหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 วัดระดับความพึงพอใจประกอบด้วย

2.1 คำถามหลักสำหรับทุกหน่วยงานจัดหมวดหมู่ตามประเด็นสำรวจ

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน
- 6) ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

2.2 คำถามเฉพาะหน่วยงานยึดตามภารกิจและพันธกิจของหน่วยงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่

- 3.1 เพศ
- 3.2 อายุ
- 3.3 เป็นข้าราชการในสังกัดกรุงเทพมหานครหรือไม่
- 3.4 การศึกษา
- 3.5 อาชีพ
- 3.6 ความถี่ในการติดต่อหน่วยงาน
- 3.7 เขตที่อยู่อาศัย
- 3.8 ระยะเวลาที่อยู่อาศัย
- 3.9 เขตที่ทำงาน
- 3.10 ระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (คำถามปลายเปิด)

1.4 ช่วงระดับคะแนน (Scale) การประมวลผล และการสรุปผลความพึงพอใจ

แบบสอบถามของโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 6 ช่วงระดับคะแนน (Scale) (1 น้อยที่สุด 2 น้อย 3 ค่อนข้างน้อย 4 ค่อนข้างมาก 5 มาก และ 6 มากที่สุด) ซึ่งไม่มีคำตอบปานกลาง ทำให้ผู้ตอบต้องตัดสินใจว่าระดับความพึงพอใจนั้นจะต้องค่อนข้างไปในทางมากหรือค่อนข้างน้อย อย่างไรก็ตาม ภายใต้กรอบคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มิติที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 3.3 ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ที่ 5

ช่วงระดับคะแนน (ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ระดับต่อ 1 คะแนน, ระดับคะแนน 1/2/3/3/4/5, ระดับความพึงพอใจ 1/2/3/4/5) ดังนั้นเพื่อสอดคล้องกันเมื่อถึงขั้นตอนการประมวลผลและนำเสนอ ผลความพึงพอใจจะถูกปรับออกมาให้อยู่ในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนน

ข้อมูลค่าความพึงพอใจจะถูกนำเข้าไปในรูปของค่าตัวเลขที่คำนวณได้ 1-6 (Numerical Values) ตามหลัก 6 ช่วงระดับคะแนน (Scale) และนำมาประมวลผลด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. รวมคะแนนค่าความพึงพอใจทั้งหมดให้ออกมาในรูปค่าเฉลี่ยร้อยละหรือจำนวนต่อ 1,500 (ครึ่งละ 250 ชุดคูณ 6 = 1,500 ซึ่งคือคะแนนสูงที่เป็นไปได้สำหรับ 6 ช่วงระดับคะแนน)
2. ค่าร้อยละที่ได้ไม่ว่าจะมาจาก 6 หรือ 5 ช่วงระดับคะแนนจะเท่ากัน
3. แปลงค่ากลับเป็น 5 ช่วงระดับคะแนนโดยนำค่าร้อยละที่ได้มาคูณ 1,250 (ครึ่งละ 250 ชุดคูณ 5 = 1,250 ซึ่งคือคะแนนสูงที่เป็นไปได้สำหรับ 5 ช่วงระดับคะแนน)
4. จัดระดับความพึงพอใจโดยจะใช้ 5 ช่วงระดับคะแนน (Scale) เป็นเกณฑ์
 - 4.1. มากที่สุด / ร้อยละ 80.001-100.000 / 4.001-5.000
 - 4.2. มาก / ร้อยละ 60.001-80.000 / 3.001-4.000
 - 4.3. ปานกลาง / ร้อยละ 40.001-60.000 / 2.001-3.000
 - 4.4. น้อย / ร้อยละ 20.001-40.000 / 1.001-2.000
 - 4.5. น้อยมาก / ร้อยละ 0.000-20.000 / 0.000-1.000
5. สรุปเป็นตารางแยกตามหน่วยงาน และแสดงตามแบบฟอร์มในการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เมื่อเสร็จสิ้นการสำรวจทั้งสองครั้ง โดยนำผลการสำรวจของทั้งสองครั้งมาเฉลี่ยเป็นผลความพึงพอใจเดียว

1.5 วิธีการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร เพื่อให้หน่วยงานได้ทราบถึงจุดอ่อนจุดแข็ง เพื่อนำไปปรับใช้เป็นแผนนโยบายหรือแผนปฏิบัติต่อไป ดังต่อไปนี้

1. เปรียบเทียบผลที่สำรวจได้กับค่าเฉลี่ยของหน่วยงานอื่นๆที่มีกลุ่มเป้าหมายใกล้เคียงกัน โดยขั้นแรกแบ่งหน่วยงานทั้ง 77 แห่งออกเป็น 3 กลุ่ม พิจารณาจากกลุ่มเป้าหมายที่ทำการสำรวจ จากนั้นคำนวณค่าเฉลี่ยกลุ่ม โดยนำผลความพึงพอใจของทุกหน่วยงานในกลุ่มมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยรวม เพื่อเป็นค่ากลางที่จะใช้เป็นเกณฑ์การเปรียบเทียบทั้งในระดับคำถาม ประเด็นสำรวจ และผลเฉลี่ยรวมทั้งหมด เพื่อให้ทราบว่าค่าความพึงพอใจที่หน่วยงานได้รับนั้นสูงหรือต่ำกว่าหน่วยงานอื่นๆ ที่มีกลุ่มเป้าหมายใกล้เคียงกันมากน้อยเพียงใด
2. จัดอันดับผลความพึงพอใจที่ได้ตามข้อคำถามและประเด็นสำรวจ ค่าเฉลี่ยรวมที่คำนวณได้ในแต่ละกลุ่มนั้นนำมาจัดอันดับตามข้อคำถามและประเด็นสำรวจ ส่วนผลความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงานก็นำมาจัดอันดับด้วยเช่นกัน นำทั้งสองการจัดอันดับรวมมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้ทราบว่าอันดับของข้อคำถามและประเด็นสำรวจนั้นๆ ของแต่ละหน่วยงานสูงหรือต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากน้อยเพียงใด

3. วิเคราะห์ด้วยสถิติประยุกต์ขั้นสูง คำนวณและวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ

การแบ่งกลุ่มหน่วยงานเพื่อการวิเคราะห์

กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วยสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต (D01-D50) ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายคือประชาชนทั่วไปผู้มารับบริการของสำนักงานเขต

กลุ่มที่ 2 ประกอบด้วยสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 หน่วยงาน ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายคือ ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร และข้าราชการการเมือง ได้แก่

- U01 สำนักการคลัง
- U02 สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร
- U03 สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
- U04 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร
- U05 สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร
- U06 สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
- U07 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
- U08 สำนักงานกฎหมายและคดี
- U10 สำนักงานตรวจสอบภายใน
- U11 สำนักงานการเจ้าหน้าที่
- U14 กองงานผู้ตรวจราชการ
- U15 กองกลาง
- U16 สำนักการศึกษา

กลุ่มที่ 3 ประกอบด้วยสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 14 หน่วยงาน ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายคือ ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร ข้าราชการการเมือง และประชาชนทั่วไปได้แก่

- U09 สำนักงานปกครองและทะเบียน
- U12 สำนักงานการต่างประเทศ
- U13 สำนักงานประชาสัมพันธ์
- U17 สำนักการจราจรและขนส่ง
- U18 สำนักการโยธา
- U19 สำนักการระบายน้ำ
- U20 สำนักเทศกิจ
- U21 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- U22 สำนักผังเมือง
- U23 สำนักพัฒนาสังคม
- U24 สำนักสิ่งแวดล้อม
- U25 สำนักการแพทย์
- U26 สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว
- U27 สำนักอนามัย

1.6 การคำนวณค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ค่าเฉลี่ยกลุ่มคำนวณโดยนำผลความพึงพอใจของทุกหน่วยงานในกลุ่มมาหาค่าเฉลี่ยร่วม เป็น

• รายคำถาม คำนวณโดยการรวมค่าความพึงพอใจของเฉพาะคำถามข้อหนึ่งข้อใดและหารด้วยจำนวนหน่วยงานในกลุ่ม

• รายประเด็นสำรวจคำนวณโดยการหาค่าเฉลี่ยรวมของคำถาม 2-3 ข้อที่เป็นของประเด็นสำรวจนั้นๆ

• ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดคำนวณโดยหาค่าเฉลี่ยรวมของคำถามทั้ง 15 ข้อ (คำถาม 15 ข้อหาร 15) ไม่ใช่ค่าเฉลี่ยที่ของประเด็นสำรวจทั้ง 6 ด้าน (ประเด็นสำรวจ 6 ด้านหาร 6)

ในกรณีของสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีคำถามเฉพาะภารกิจของแต่ละหน่วยงาน และมีจำนวนคำถามไม่เท่ากัน หมวดคำถามเฉพาะนี้ถือเป็นประเด็นสำรวจด้านหนึ่ง และค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ให้ถือเป็นของหนึ่งรายประเด็นสำรวจ จะไม่มีการคำนวณค่าเฉลี่ยรายคำถาม และไม่นำไปคำนวณรวมกับค่าเฉลี่ยของคำถามหลัก แต่จะถูกนำไปเปรียบเทียบกับประเด็นสำรวจอื่นๆในบทวิเคราะห์

ตารางที่ 1.1 ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 1 หรือ ค่าเฉลี่ยรวมทุกสำนักงานเขต รวม 50 เขต

ประเด็นสำรวจ	คำถาม	ค่าเฉลี่ยรวม (ทุก) สำนักงานเขต ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 1
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.327
	2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.383
	2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.491
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.400
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	4.445
	2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย	4.445
	2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	4.491
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.461
ด้านการบริการผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	4.124
	2.8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย	4.146
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.135
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	2.9 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	4.414
	2.10 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.472
	2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	4.406
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.431
ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	4.244
	2.13 ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.250
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.247
ด้านกิจกรรมการเสริมสร้าง และพัฒนาของหน่วยงาน	2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ	4.228
	2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่เสมอ	4.239
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.234
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด (คำถาม 2.1-2.15)		4.340

บทที่ 2
ระดับความพึงพอใจ
(ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม)

ตาราง 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจครั้งที่ 1

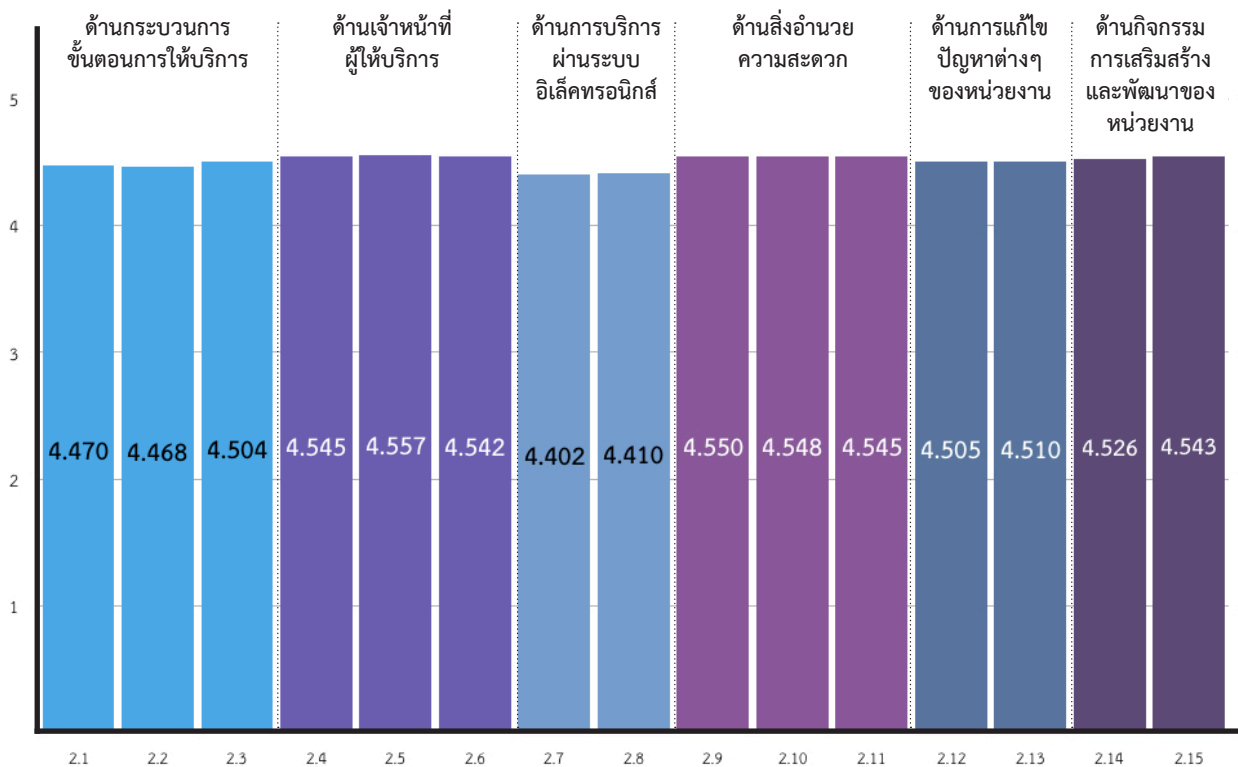
เพศ			ระดับการศึกษา			ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่องานที่		
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ		จำนวน (คน)	
ไม่ระบุ	-	-	ไม่ระบุ	-	-	ไม่ระบุ	-	
ชาย	142	56.800	ไม่ได้ศึกษา	6	2.400	ฝ่ายปกครอง	10	
หญิง	108	43.200	ประถมศึกษา	11	4.400	ฝ่ายทะเบียน	119	
อายุ			มัธยมต้น	5	2.000	ฝ่ายโยธา	14	
	จำนวน	ร้อยละ	มัธยมปลาย / ปวช.	24	9.600	ฝ่ายการคลัง	10	
ไม่ระบุ	-	-	ปวส. / อนุปริญญา	31	12.400	ฝ่ายรายได้	36	
> 14	-	-	ปริญญาตรี	169	67.600	ฝ่ายเทศกิจ	5	
> 18	1	0.400	สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.600	ฝ่ายการศึกษา	21	
18-29	52	20.800	อื่นๆ	-	-	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	14	
30-39	78	31.200	ความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการต่อปี			ฝ่ายรักษาความ สะอาดและสวน สาธารณะ	9	
40-49	87	34.800		จำนวน	ร้อยละ	ฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	12	
50-59	7	2.800	ไม่ระบุ	-	-	อื่นๆ	-	
60-69	15	6.000	1 ครั้ง	27	10.800			
70-79	10	4.000	2-5 ครั้ง	172	68.800			
80 >	-	-	6-12 ครั้ง	51	20.400			
อาชีพ			>12 ครั้ง	-	-			
	จำนวน	ร้อยละ	ผู้ตอบแบบสอบถามพักอาศัยในเขต			ระยะเวลาที่พักอาศัย		
ไม่ระบุ	-	-		จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ
ว่างงาน/รองาน	6	2.400	ไม่ระบุ	-	-	ไม่ระบุ	-	-
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	43	17.200	กรุงเทพมหานคร	86	34.400	< 2 ปี	1	0.400
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	8.000	ปริมณฑล	152	60.800	2-5 ปี	40	16.000
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	107	42.800	จังหวัดอื่น	12	4.800	6-10 ปี	129	51.600
นักเรียน/นักศึกษา	11	4.400	ต่างประเทศ	-	-	10 ปี >	80	32.000
วิชาชีพ (หมอ, ทนาย)	4	1.600	ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในเขต			ระยะเวลาที่ทำงาน		
เกษียณ	8	3.200		จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	7	2.800	ไม่ระบุ	-	-	ไม่ระบุ	-	-
รับจ้างทั่วไป	35	14.000	กรุงเทพมหานคร	111	44.400	< 2 ปี	11	4.400
เกษตรกร	9	3.600	ปริมณฑล	126	50.400	2-5 ปี	40	16.000
อื่นๆ	-	-	จังหวัดอื่น	13	5.200	6-10 ปี	119	47.600
			ต่างประเทศ	-	-	10 ปี >	80	32.000

ตาราง 2.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจครั้งที่ 2

เพศ			ระดับการศึกษา			ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อกันที่		
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ		จำนวน (คน)	
ไม่ระบุ	2	0.800	ไม่ระบุ	1	0.400	ไม่ระบุ	1	
ชาย	111	44.400	ไม่ได้ศึกษา	5	2.000	ฝ่ายปกครอง	4	
หญิง	137	54.800	ประถมศึกษา	12	4.800	ฝ่ายทะเบียน	191	
อายุ			มัธยมต้น	18	7.200	ฝ่ายโยธา	2	
	จำนวน	ร้อยละ	มัธยมปลาย / ปวช.	39	15.600	ฝ่ายการคลัง	5	
ไม่ระบุ	1	0.400	ปวส. / อนุปริญญา	31	12.400	ฝ่ายรายได้	-	
> 14	-	-	ปริญญาตรี	128	51.200	ฝ่ายเทศกิจ	1	
> 18	2	0.800	สูงกว่าปริญญาตรี	15	6.000	ฝ่ายการศึกษา	-	
18-29	63	25.200	อื่นๆ	1	0.400	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	-	
30-39	65	26.000	ความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการต่อปี			ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	10	
40-49	79	31.600		จำนวน	ร้อยละ	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	36	
50-59	29	11.600	ไม่ระบุ	1	0.400	อื่นๆ	-	
60-69	11	4.400	1 ครั้ง	68	27.200			
70-79	-	-	2-5 ครั้ง	153	61.200			
80 >	-	-	6-12 ครั้ง	24	9.600			
อาชีพ			>12 ครั้ง	4	1.600			
	จำนวน	ร้อยละ	ผู้ตอบแบบสอบถามพักอาศัยในเขต			ระยะเวลาที่พักอาศัย		
ไม่ระบุ	1	0.400		จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ
ว่างงาน/รองาน	4	1.600	ไม่ระบุ	1	0.400	ไม่ระบุ	17	6.800
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	45	18.000	กรุงเทพมหานคร	173	69.200	< 2 ปี	4	1.600
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40	16.000	ปริมณฑล	68	27.200	2-5 ปี	36	14.400
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	77	30.800	จังหวัดอื่น	7	2.800	6-10 ปี	73	29.200
นักเรียน/นักศึกษา	13	5.200	ต่างประเทศ	1	0.400	10 ปี >	120	48.000
วิชาชีพ (หมอ, ทนาย)	8	3.200	ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในเขต			ระยะเวลาที่ทำงาน		
เกษียณ	6	2.400		จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	8	3.200	ไม่ระบุ	13	5.200	ไม่ระบุ	22	8.800
รับจ้างทั่วไป	44	17.600	กรุงเทพมหานคร	188	75.200	< 2 ปี	14	5.600
เกษตรกร	3	1.200	ปริมณฑล	43	17.200	2-5 ปี	45	18.000
อื่นๆ	1	0.400	จังหวัดอื่น	6	2.400	6-10 ปี	72	28.800
			ต่างประเทศ	-	-	10 ปี >	97	38.800

บทที่ 3

ระดับความพึงพอใจ (ผลคะแนน)



ภาพที่ 3.1 แผนภูมิแสดงคะแนนความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ได้รับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ 2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุด ส่วน ข้อ 2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุด ส่วน ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด

ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ 2.8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่า ข้อ 2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะดวกสบาย ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุด ส่วน ข้อ 2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม) ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด

ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน

ข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่า ข้อ 2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ที่หลากหลาย

ด้านการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

ข้อ 2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่า ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ

ตาราง 3.1 ผลสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 1 / ครั้งที่ 2 / ค่าเฉลี่ย / และ ผลเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 1

คำถาม	ผลการสำรวจครั้งที่ 1	ผลการสำรวจครั้งที่ 2	เฉลี่ยสองครั้ง		ค่าเฉลี่ยรวมสำนักงานเขต			
			ระดับ	5 Scale	กลุ่มที่ 1	ส่วนต่าง	ร้อยละ	
ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.493	4.447	มากที่สุด	4.470	4.327	0.143	3.314
	2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.493	4.443	มากที่สุด	4.468	4.383	0.085	1.935
	2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.493	4.515	มากที่สุด	4.504	4.491	0.013	0.299
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	4.493	4.468	มากที่สุด	4.481	4.400	0.081	1.831
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	4.560	4.530	มากที่สุด	4.545	4.445	0.100	2.241
	2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย	4.560	4.553	มากที่สุด	4.557	4.445	0.112	2.515
	2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.560	4.523	มากที่สุด	4.542	4.491	0.050	1.118
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	4.560	4.536	มากที่สุด	4.548	4.461	0.087	1.955
ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงานมีความสะดวกในการค้นหา ข้อมูลและมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	4.480	4.324	มากที่สุด	4.402	4.124	0.278	6.735
	2.8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย	4.480	4.341	มากที่สุด	4.410	4.146	0.265	6.382
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	4.480	4.332	มากที่สุด	4.406	4.135	0.271	6.558
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.9 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวก สบาย	4.547	4.553	มากที่สุด	4.550	4.414	0.136	3.076
	2.10 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.547	4.550	มากที่สุด	4.548	4.472	0.077	1.713
	2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	4.547	4.543	มากที่สุด	4.545	4.406	0.139	3.145
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	4.547	4.549	มากที่สุด	4.548	4.431	0.117	2.640
ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน	2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	4.570	4.440	มากที่สุด	4.505	4.244	0.261	6.159
	2.13 ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.570	4.450	มากที่สุด	4.510	4.250	0.260	6.108
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	4.570	4.445	มากที่สุด	4.508	4.247	0.260	6.134
ด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน	2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ	4.570	4.483	มากที่สุด	4.526	4.228	0.298	7.057
	2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ	4.570	4.516	มากที่สุด	4.543	4.239	0.304	7.164
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	4.570	4.499	มากที่สุด	4.535	4.234	0.301	7.110
ค่าเฉลี่ย (คำถาม 1-15)		4.536	4.481	มากที่สุด	4.508	4.340	0.168	3.870

ตาราง 3.2 อันดับของคำถามตามระดับความพึงพอใจที่หน่วยงานและกลุ่ม ได้รับ

มากที่สุด
 น้อยที่สุด

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ		การจัดอันดับ		
		หน่วยงาน	กลุ่มที่ 1	หน่วยงาน	กลุ่มที่ 1	ต่างกัน
2.1	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.470	4.327	12	9	(3)
2.2	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.468	4.383	13	8	(5)
2.3	ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.504	4.491	11	2	(9)
2.4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	4.545	4.445	4	4	0
2.5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย	4.557	4.445	1	5	4
2.6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.542	4.491	7	1	(6)
2.7	เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	4.402	4.124	15	15	0
2.8	ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย	4.410	4.146	14	14	0
2.9	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	4.550	4.414	2	6	4
2.10	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.548	4.472	3	3	0
2.11	ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	4.545	4.406	4	7	3
2.12	มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	4.505	4.244	10	11	1
2.13	ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.510	4.250	9	10	1
2.14	มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ	4.526	4.228	8	13	5
2.15	มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ	4.543	4.239	6	12	6
ประเด็นคำถาม		ระดับความพึงพอใจ		การจัดอันดับ		
		หน่วยงาน	กลุ่มที่ 1	หน่วยงาน	กลุ่มที่ 1	ต่างกัน
1	กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (2.1-2.3)	4.481	4.400	5	3	(2)
2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (2.4-2.6)	4.548	4.461	2	1	(1)
3	การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (2.7-2.8)	4.406	4.135	6	6	0
4	สิ่งอำนวยความสะดวก (2.9-2.11)	4.548	4.431	1	2	1
5	การแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน (2.12-2.13)	4.508	4.247	4	4	0
6	กิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน (2.14-2.15)	4.535	4.234	3	5	2

บทที่ 4

บทวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

4.1 ระดับความพึงพอใจ

ในภาพรวม สำนักงานเขตสายไหมได้รับความพึงพอใจจากผู้มารับบริการในระดับ **มากที่สุด** ที่คะแนนเฉลี่ยจากทุกคำถาม คิดเป็น **4.508** จากคะแนนเต็ม 5 ช่วงระดับคะแนน (Scale)

ประเด็นสำรวจที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ **4.548** คะแนน ส่วนข้อคำถามย่อยที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ **ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ** เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ **4.557** คะแนน

ประเด็นสำรวจที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ **ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์** ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ **4.406** คะแนน ส่วนข้อคำถามย่อยที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ **ข้อ 2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย** ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ **4.402** คะแนน

4.2 การวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็ง

การวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งทำการนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่สำนักงานเขตสายไหมได้รับในการสำรวจทั้งสองครั้ง มาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของทุกสำนักงานเขตรวมกันหรือค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 ซึ่งอยู่ที่ 4.340 คะแนน พบว่าค่าความพึงพอใจของสำนักงานเขตสายไหม **สูงกว่าอยู่ 0.168 คะแนน** หรือคิดเป็นร้อยละ 3.870

จุดแข็ง ประเด็นสำรวจที่ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยของทุกสำนักงานเขตรวมกันหรือค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 คือ **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน และด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาหน่วยงาน** ส่วนข้อคำถามย่อยของแต่ละด้านที่ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่ากับค่าเฉลี่ยของทุกสำนักงานเขตรวมกันหรือค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 คือ ข้อ 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ข้อ 2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ข้อ 2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ข้อ 2.4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลกำไรในทางมิชอบ ข้อ 2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย ข้อ 2.8 ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาดสบาย ข้อ 2.10 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ข้อ 2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม) ข้อ 2.12 มีช่องทางรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย ข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ และข้อ 2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ

ทั้งนี้ ข้อคำถามย่อยของแต่ละด้านที่ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่าร้อยละ 5 คือ ข้อ 2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย ข้อ 2.8 ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย ข้อ 2.12 มีช่องทางรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย ข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับ

การแก้ไขอย่างรวดเร็ว ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ และข้อ 2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ

4.3 การเปรียบเทียบอันดับประเด็นสำรวจและข้อคำถามย่อย

เมื่อนำทั้งประเด็นสำรวจและข้อคำถามย่อยมาจัดเรียงอันดับเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 จะพบว่า ประเด็นสำรวจที่มีอันดับต่ำกว่าอันดับของกลุ่ม คือ **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ส่วนข้อคำถามย่อยที่มีอันดับต่ำกว่าอันดับของกลุ่ม คือ ข้อ 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ข้อ 2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ข้อ 2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลกำไรในทางมิชอบ

ประเด็นสำรวจที่มีอันดับสูงกว่าหรือเท่ากับอันดับของกลุ่ม คือ **ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน และด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนา ของหน่วยงาน** ส่วนข้อคำถามย่อยที่มีอันดับสูงกว่าหรือเท่ากับอันดับของกลุ่ม คือ ข้อ 2.4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย ข้อ 2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล ข้อ 2.8 ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะดวกสบาย ข้อ 2.10 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ข้อ 2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม) ข้อ 2.12 มีช่องทางรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย ข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ และข้อ 2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ

4.4 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ควรมีมาตรการหรือแผนปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจที่มากขึ้นของผู้รับบริการ โดยให้เน้นไปยังข้อคำถามที่ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเกินกว่าร้อยละ 5 และ/หรือ ที่มีอันดับต่ำกว่าอันดับของกลุ่มเกินกว่าหนึ่งอันดับ ข้อคำถามเหล่านี้ ได้แก่

ข้อ 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ข้อ 2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ข้อ 2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลังเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลกำไรในทางมิชอบ