



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักงานเขตพระนคร

สรุปผลการสำรวจ

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร



โดย คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บทที่ 2

สรุปผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตพระนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้สรุปไว้ในตารางที่ 2.1-2.3 และอธิบายไว้ในรูปที่ 2.1-2.7

ตารางที่ 2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเขตพระนคร ในประเด็นสำรวจและข้อความหลัก

ประเด็นสำรวจ	ข้อ	คำถามหลัก	คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	1	การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.296
			มากที่สุด
	2	อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.345
			มากที่สุด
4.351	3	การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.413
มากที่สุด			มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ และช่วยอำนวยความสะดวก	4.468
			มากที่สุด
	5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย)	4.435
			มากที่สุด
4.425	6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.373
มากที่สุด			มากที่สุด
3. ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	7	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว	4.253
			มากที่สุด
	8	สื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานเขต เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook)/ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจนและเป็นปัจจุบัน	3.976
			มาก
4.074	9	เว็บไซต์ (Website) ของสำนักงานเขต เข้าถึงสะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน	3.995
มาก			มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	10	สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย	4.294
			มากที่สุด
	11	สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.373
			มากที่สุด
4.299	12	สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้จัดไว้บริการเพียงพอ	4.229
มากที่สุด			มากที่สุด
5. ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของสำนักงานเขต	13	มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่หลากหลาย	3.943
			มาก
	14	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขหรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.941
			มาก
4.019	15	สำนักงานเขต เป็นที่พึงพาได้เวลาเกิดปัญหา	4.174
มาก			มากที่สุด
6. ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของสำนักงานเขต	16	สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯให้ดีขึ้น	4.107
			มาก
	17	กิจกรรมต่างๆที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม	4.027
			มาก
4.066	18	สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่	4.064
มาก			มาก
สูงสุด			4.206
ต่ำสุด			มากที่สุด
		รวมเฉลี่ย	

ตารางที่ 2.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตพระนคร ครั้งที่ 1, 2, เฉลี่ยสองครั้ง และ เปรียบเทียบผลเฉลี่ยสองครั้งแบบ 6-Scale

ข้อ	คำถาม	5 Scale			
		ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	เฉลี่ย	6 Scale
1	การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.321	4.270	4.296	5.155
2	อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.318	4.371	4.345	5.213
3	การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.414	4.412	4.413	5.296
4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ และช่วยอำนวยความสะดวก	4.433	4.503	4.468	5.362
5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือ ชี้แจงข้อสงสัย)	4.382	4.488	4.435	5.322
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.279	4.466	4.373	5.247
7	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว	4.217	4.288	4.253	5.103
8	สื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานเขต เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook)/ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจนและเป็นปัจจุบัน	3.907	4.045	3.976	4.771
9	เว็บไซต์ (Website) ของสำนักงานเขต เข้าถึงสะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน	3.908	4.081	3.995	4.793
10	สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย	4.257	4.331	4.294	5.153
11	สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.318	4.428	4.373	5.248
12	สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้จัดไว้บริการเพียงพอ	4.170	4.288	4.229	5.075
13	มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่หลากหลาย	3.880	4.005	3.943	4.731
14	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขหรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.935	3.947	3.941	4.729
15	สำนักงานเขต เป็นที่พึ่งพาได้เวลาเกิดปัญหา	4.153	4.194	4.174	5.008
16	สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯให้ดีขึ้น	4.046	4.167	4.107	4.928
17	กิจกรรมต่างๆที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม	3.977	4.076	4.027	4.832
18	สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่	3.982	4.146	4.064	4.877
เฉลี่ยผลความพึงพอใจของคำถามหลัก		4.161	4.250	4.206	5.047
19	สำนักงานเขตสามารถจัดการปัญหาขยะภายในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	4.081	4.136	4.109	4.930
20	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษภายในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	3.859	3.995	3.927	4.712
21	สำนักงานเขตดูแล ถนน ทางเท้า และโครงสร้างพื้นฐานต่างๆภายในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	3.890	3.985	3.938	4.725
22	สำนักงานเขตดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	3.953	4.052	4.003	4.803
23	สำนักงานเขตมีกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	3.944	4.008	3.976	4.771
เฉลี่ยผลความพึงพอใจของคำถามเฉพาะหน่วยงาน		3.945	4.035	3.990	4.788