



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานเขตพระนคร

สรุปผลการศึกษา

31

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



GSSSED

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

D31	สำนักงานเขตพระนคร	การสำรวจครั้งที่		เฉลี่ยสองครั้ง		เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่ม			เกณฑ์	อันดับ	ควรนำไปปรับปรุง	
		1	2	ก่อนปรับ	น้ำหนัก	หลังปรับ	กลุ่ม	ส่วนต่าง				ร้อยละ
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.557	4.274	4.415	1.50	6.623	4.483	-0.068	(1.516)	มากที่สุด	3	
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกลัดคิว	4.547	4.493	4.520	1.50	6.779	4.591	-0.072	(1.565)	มากที่สุด	2	
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.467	4.150	4.308	1.50	6.453	4.571	-0.262	(5.736)	มากที่สุด	8	←
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.483	4.301	4.392	1.50	6.588	4.544	-0.152	(3.337)	มากที่สุด	5	
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	4.527	4.543	4.535	1.50	6.802	4.597	-0.063	(1.361)	มากที่สุด	1	
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.507	4.211	4.359	1.50	6.538	4.530	-0.172	(3.794)	มากที่สุด	7	
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.495	4.227	4.361	1.00	4.361	4.436	-0.075	(1.689)	มากที่สุด	6	
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน Website/Social Media)	4.251	3.852	4.051	0.50	2.026	4.228	-0.176	(4.170)	มาก	13	
1.9	จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม	4.443	3.987	4.215	1.50	5.323	4.409	-0.194	(4.392)	มากที่สุด	9	
1.10	ความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.463	4.363	4.413	1.50	6.620	4.491	-0.078	(1.729)	มากที่สุด	4	
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจอดรถ	4.424	3.512	3.968	1.00	3.968	4.195	-0.227	(5.415)	มาก	17	←
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา หลายช่องทาง	4.420	3.820	4.120	0.50	2.060	4.341	-0.221	(5.099)	มาก	12	←
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียนฯ ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.457	3.814	4.135	0.50	2.068	4.341	-0.206	(4.735)	มาก	11	
1.14	การเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.440	3.835	4.137	1.00	4.137	4.358	-0.221	(5.064)	มาก	10	←
1.15	การควบคุมรักษา คุณภาพสิ่งแวดล้อม/มลพิษ	4.352	3.679	4.016	0.50	2.008	4.280	-0.264	(6.168)	มาก	14	←
1.16	การดูแลสภาพ ถนน ทางเท้า สะพานลอย ฯลฯ	4.350	3.608	3.979	0.50	1.989	4.305	-0.327	(7.584)	มาก	16	←
1.17	การจัดระเบียบทางเท้าได้ดี	4.317	3.490	3.903	0.50	1.952	4.326	-0.423	(9.783)	มาก	18	←
1.18	การช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย	4.325	3.643	3.984	0.50	1.992	4.341	-0.356	(8.209)	มาก	15	←
1.19	การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน	4.277	3.522	3.899	0.50	1.950	4.353	-0.454	(10.428)	มาก	19	←
1.20	การจัดการแก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังภายในตรอก/ซอย	4.270	3.512	3.891	1.00	3.891	4.295	-0.404	(9.413)	มาก	20	←
		4.419	3.942	4.180	20.00	4.257	4.401	-0.221	(5.015)	มากที่สุด		

สัญลักษณ์ "←" แสดงถึงข้อคำถามที่หน่วยงานจะต้องนำไปแก้ไขปรับปรุง เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ :

- 1) มีส่วนต่างผลความพึงพอใจที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5
- 2) มีผลความพึงพอใจที่ต่ำสุด 2 อันดับจากข้อคำถามทั้งหมดในแบบสอบถาม

ก่อนปรับน้ำหนัก	หลังปรับน้ำหนัก	เกณฑ์	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5	ต่ำสุด
4.180	4.257	มากที่สุด	10 ข้อ	สูงสุด

บทที่ 2

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตพระนคร

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ ได้เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน 2 ครั้ง ๆ ละ 250 คน รวม 500 คน ซึ่งจากการสำรวจทั้งสองครั้งนี้ สำนักงานเขตพระนคร ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ 4.180 เมื่อคูณด้วยน้ำหนักที่เลือกไว้คะแนนรวมจึงได้ปรับมาที่ 4.257 เพิ่มขึ้น 0.077

ตารางที่ 2-1 แสดงรายละเอียดของผลการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เป็นรายข้อคำถาม ผลการสำรวจที่แสดงไว้ในช่องที่ (1) อยู่ในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนน (5-Scale) ซึ่งถูกมาปรับแล้วจาก 6 ช่วงระดับคะแนน (6-Scale) ที่ใช้ในแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผลการสำรวจก่อนการปรับน้ำหนัก ช่องที่ (2) แสดงน้ำหนักที่หน่วยงานได้เลือกไว้ ช่องที่ (3) แสดงผลคูณของผลการสำรวจก่อนปรับน้ำหนัก (1) และน้ำหนัก (2) ซึ่งเมื่อนำมารวมกันทุกข้อคำถามจะได้ผลความพึงพอใจรวมที่ปรับตามน้ำหนักแล้ว (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก) ใช้เฉพาะสำหรับเป็นผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามมิติที่ 3 (ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ) ตัวชี้วัดที่ 3.3 (ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) เท่านั้น การวิเคราะห์ต่างๆ ในรายงานฉบับนี้ยังคงใช้ผลการสำรวจแบบก่อนปรับน้ำหนัก

รูปที่ 2-1 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบแผนภูมิแท่งแนวนอน (Horizontal Bar Chart) ซึ่งแสดงเฉพาะผลคะแนนก่อนการปรับน้ำหนัก

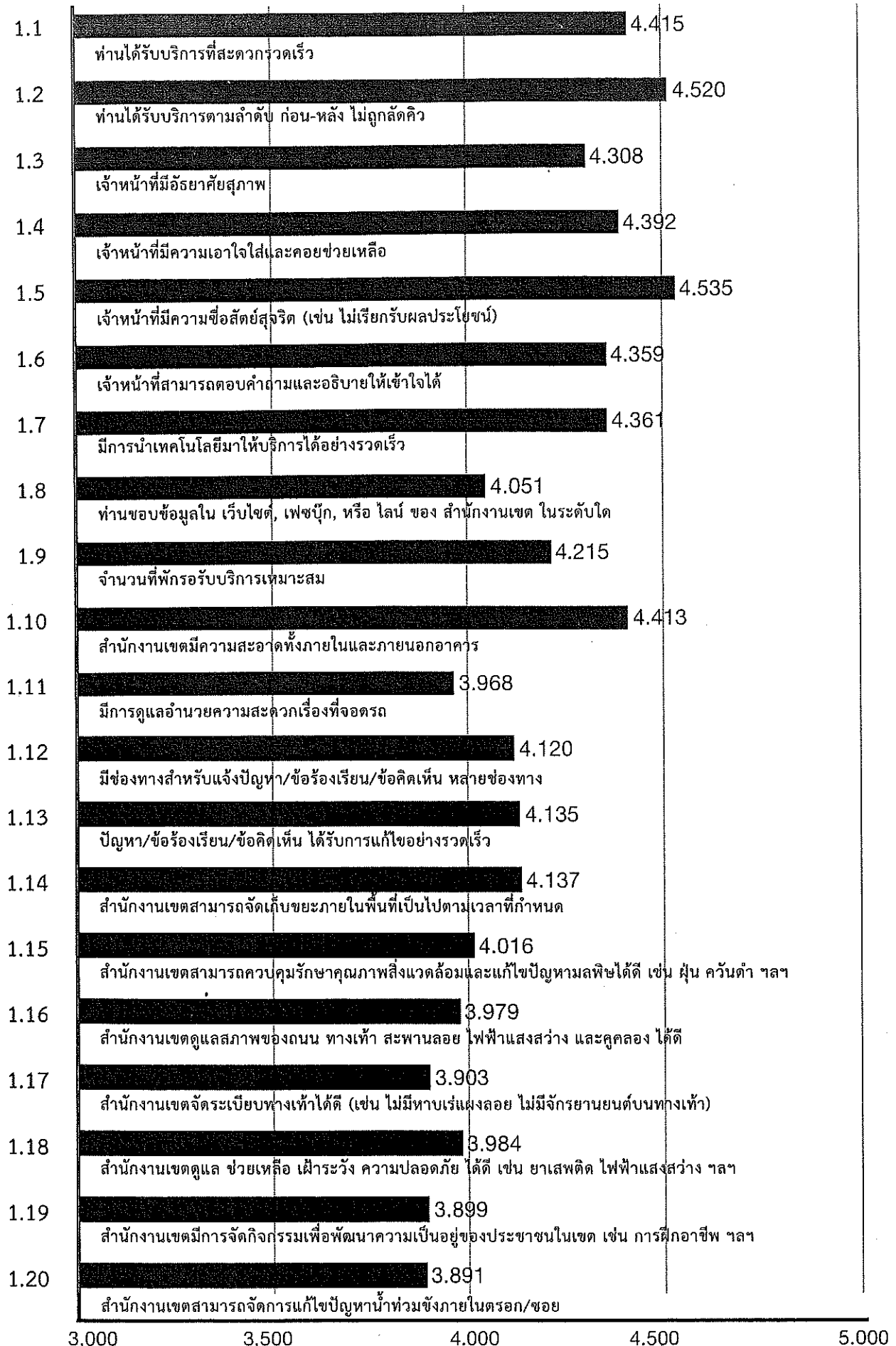
ตารางที่ 2-2 แสดงการเปรียบเทียบผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2562 ซึ่งด้วยความแตกต่างของวิธีการออกแบบของแบบสอบถาม ทำให้ไม่สามารถนำข้อคำถามที่ใช้ในการสำรวจของแต่ละปีงบประมาณมาเปรียบเทียบกันได้ แต่สามารถเปรียบเทียบกันได้เฉพาะข้อคำถามหรือกลุ่มข้อคำถามที่มีใจความคล้ายกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวม/แยกข้อคำถาม สร้างความเชื่อมโยง (Mapping) และหาค่าเฉลี่ยของกลุ่มคำถาม เพื่อให้สามารถนำผลการสำรวจของทั้งสองปีงบประมาณมาเปรียบเทียบกันได้

ตารางที่ 2-3 และ 2-4 แสดงผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 ครั้งที่ 2 ค่าเฉลี่ยของการสำรวจทั้งสองครั้ง และเปรียบเทียบผลต่างระหว่างการสำรวจทั้งสองครั้ง

ตารางที่ 2-1 ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

D31	สำนักงานเขตพระนคร	ก่อนปรับ น้ำหนัก (1)	น้ำหนัก (2)	ปรับตาม น้ำหนักแล้ว (3)=(1)x(2)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.415	1.50	6.623
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกลัดคิว	4.520	1.50	6.779
1.3	เจ้าหน้าที่มีอริยาศัยสุภาพ	4.308	1.50	6.463
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.392	1.50	6.588
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.535	1.50	6.802
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.359	1.50	6.538
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.361	1.00	4.361
1.8	ท่านขอข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด	4.051	0.50	2.026
1.9	จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม	4.215	1.50	6.323
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.413	1.50	6.620
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถ	3.968	1.00	3.968
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.120	0.50	2.060
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.135	0.50	2.068
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.137	1.00	4.137
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่นควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.016	0.50	2.008
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	3.979	0.50	1.989
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	3.903	0.50	1.952
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	3.984	0.50	1.992
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	3.899	0.50	1.950
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย	3.891	1.00	3.891
ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		4.180	20.00	4.257

ภาพที่ 2-1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตพระนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563			ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562			เพิ่ม(ลด)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.415	2.2	อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.345	0.071
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่ถูก ลัดคิว	4.520	2.3	การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.413	0.107
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.350	2.4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ และช่วยอำนวยความสะดวก	4.468	(0.118)
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.350	2.6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.373	0.162
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.535	2.5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือ ชี้แจงข้อสงสัย)	4.435	(0.076)
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.359	2.7	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว	4.253	0.109
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.361	2.8	สื่อสังคมออนไลน์ของ สำนักงานเขต เช่น เฟสบุ๊ค (Facebook)/ ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน	3.985	0.066
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด	4.051	2.9	เว็บไซต์ (Website) ของ สำนักงานเขต เข้าถึงสะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน	4.262	(0.046)
1.9	จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม	4.215	2.10	สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย	4.262	(0.046)
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.191	2.11	สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้จัดไว้บริการ เพียงพอ	4.373	(0.182)
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจอดรถ	4.120	2.12	สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.943	0.178
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.120	2.13	มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ที่หลากหลาย	3.941	0.194
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.135	2.14	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขหรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.109	0.029
1.14	สำนักงานเขต สามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.137	2.19	สำนักงานเขตสามารถจัดการปัญหาขยะภายในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี	3.927	0.089
1.15	สำนักงานเขต สามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น	4.016	2.20	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษภายในพื้นที่	4.064	(0.085)
1.16	สำนักงานเขต ดูแลสภาพของ ถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และ คูคลอง ได้ดี	3.979	2.18	สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่	3.938	(0.034)
1.17	สำนักงานเขต จัดระเบียบทางเท้า ได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	3.903	2.21	สำนักงานเขตดูแล ถนน ทางเท้า และโครงสร้างพื้นฐานต่างๆภายในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี	4.003	(0.018)
1.18	สำนักงานเขต ดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวังความปลอดภัย ได้ดี เช่น ย่าเสฟดิด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย	3.984	2.22	สำนักงานเขตดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี	4.041	(0.142)
1.19	สำนักงานเขต มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	3.899	2.23	สำนักงานเขตมีกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	4.041	(0.142)
			2.16	สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯให้ดีขึ้น		

คำถามที่ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบ						
1.20	สำนักงานเขต สามารถจัดการแก้ไขปัญหาทั่วทั้งเขตภายในตรอก/ซอย	3.891	2.1	การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.296	N/A
ผลการเปรียบเทียบ			2.15	สำนักงานเขต เป็นที่พึงพาได้เวลาเกิดปัญหา	4.174	N/A
ผลการสำรวจปี 2563 สูงกว่าผลการสำรวจปี 2562	9		2.17	กิจกรรมต่างๆที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม	4.027	N/A
ผลการสำรวจปี 2563 ต่ำกว่าผลการสำรวจปี 2562	8					

ตารางที่ 2-3 ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ผลเฉลี่ยการสำรวจสองครั้ง)

D31	สำนักงานเขตพระนคร	การสำรวจครั้งที่		ผลเฉลี่ย
		1	2	
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.557	4.274	4.415
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกลัดคิว	4.547	4.493	4.520
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.467	4.150	4.308
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.483	4.301	4.392
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.527	4.543	4.535
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.507	4.211	4.359
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.495	4.227	4.361
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด	4.251	3.852	4.051
1.9	จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม	4.443	3.987	4.215
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.463	4.363	4.413
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจอดรถ	4.424	3.512	3.968
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.420	3.820	4.120
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.457	3.814	4.135
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.440	3.835	4.137
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่นควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.352	3.679	4.016
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.350	3.608	3.979
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.317	3.490	3.903
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.325	3.643	3.984
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.277	3.522	3.899
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย	4.270	3.512	3.891
		4.419	3.942	4.180

ตารางที่ 2-2 เปรียบเทียบผลการสำรวจครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ลำดับ	รายละเอียดการสำรวจ	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		ค่าเฉลี่ย
		ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.557	4.274	(0.282)
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกลัดคิว	4.547	4.493	(0.054)
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.467	4.150	(0.317)
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.483	4.301	(0.183)
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.527	4.543	0.016
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.507	4.211	(0.296)
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.495	4.227	(0.267)
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด	4.251	3.852	(0.399)
1.9	จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม	4.443	3.987	(0.456)
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.463	4.363	(0.100)
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจราจร	4.424	3.512	(0.912)
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.420	3.820	(0.600)
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.457	3.814	(0.643)
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.440	3.835	(0.605)
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่นควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.352	3.679	(0.673)
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.350	3.608	(0.742)
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.317	3.490	(0.827)
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.325	3.643	(0.682)
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.277	3.522	(0.756)
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาที่ท่วมขังภายในตรอก/ซอย	4.270	3.512	(0.758)
		4.419	3.942	(0.477)

บทที่ 3

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตพระนคร

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่ใช้ในการสำรวจ (ตารางที่ 1-1) สำนักงานเขตพระนคร ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการโดยภาพรวมในระดับ 'มากที่สุด' ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.180 รายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตพระนคร ตามเกณฑ์

D31	สำนักงานเขตพระนคร	ผลก่อนปรับ น้ำหนัก	เกณฑ์	อันดับ
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.415	มากที่สุด	3
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกลัดคิว	4.520	มากที่สุด	2
1.3	เจ้าหน้าที่มีอริยาสัณยภาพ	4.308	มากที่สุด	8
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.392	มากที่สุด	5
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.535	มากที่สุด	1
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.359	มากที่สุด	7
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.361	มากที่สุด	6
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด	4.051	มาก	13
1.9	จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม	4.215	มากที่สุด	9
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.413	มากที่สุด	4
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจราจร	3.968	มาก	17
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.120	มาก	12
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.135	มาก	11
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.137	มาก	10
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่นควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.016	มาก	14
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	3.979	มาก	16
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	3.903	มาก	18
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	3.984	มาก	15
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	3.899	มาก	19
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาทั่วทั้งเขตภายในตรอก/ซอย	3.891	มาก	20
		4.180	มากที่สุด	

ต่ำสุด สูงสุด

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	ด้วยคะแนนเฉลี่ย
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	มากที่สุด	4.535
1.2	ท่านได้รับการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกลัดคิว	มากที่สุด	4.520
1.3	ท่านได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว	มากที่สุด	4.415

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	ด้วยคะแนนเฉลี่ย
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย	มาก	3.891
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	มาก	3.899
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีทาบเร่แผงลอย ไม่มี จักรยานยนต์บนทางเท้า)	มาก	3.903

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

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

ตารางที่ 3-2 เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตพระนคร กับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

D31	สำนักงานเขตพระนคร	ผลสำรวจ (1)	กลุ่ม สนข. (2)	ผลต่าง (3)	ร้อยละ (4)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.415	4.483	-0.068	(1.516)
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกกีดคิว	4.520	4.591	-0.072	(1.565)
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.308	4.571	-0.262	(5.736)
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.392	4.544	-0.152	(3.337)
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.535	4.597	-0.063	(1.361)
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.359	4.530	-0.172	(3.794)
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.361	4.436	-0.075	(1.689)
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	4.051	4.228	-0.176	(4.170)
1.9	จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม	4.215	4.409	-0.194	(4.392)
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.413	4.491	-0.078	(1.729)
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถ	3.968	4.195	-0.227	(5.415)
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.120	4.341	-0.221	(5.099)
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.135	4.341	-0.206	(4.735)
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.137	4.358	-0.221	(5.064)
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น คิว้นดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.016	4.280	-0.264	(6.168)
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	3.979	4.305	-0.327	(7.584)
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีทาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์	3.903	4.326	-0.423	(9.783)
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เผื่อระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	3.984	4.341	-0.356	(8.209)
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	3.899	4.353	-0.454	(10.428)
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย	3.891	4.295	-0.404	(9.413)
ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2563		4.180	4.401	-0.221	(5.279)
จำนวนคำถามทั้งหมด					20
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 5					0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มไม่ถึงร้อยละ 5					0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจน้อยกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มแต่ไม่ถึงร้อยละ 5					10
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 5 (หน่วยงานจะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข)					10

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 สำนักงานเขตพระนคร

ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เรียงลำดับจากข้อคำถามที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดในแบบสอบถาม)	ผลการสำรวจ
1.20	ควรแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	3.891
1.19	จัดกิจกรรมใหม่ๆ ให้เข้าถึงประชาชนได้มากยิ่งขึ้น	3.899

ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เรียงลำดับจากข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากที่สุด)	ผลต่าง (ร้อยละ)
1.19	จัดกิจกรรมใหม่ๆ ให้เข้าถึงประชาชนได้มากยิ่งขึ้น	(10.428)
1.17	คอยตรวจสอบการจัดระเบียบทางเท้าเป็นประจำสม่ำเสมอ	(9.783)
1.20	ควรแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	(9.413)
1.18	แก้ไขปัญหายาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย โดยสม่ำเสมอ	(8.209)
1.16	ตรวจสอบและดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง โดยสม่ำเสมอ หรือ ประสานงานไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการ	(7.584)
1.15	ดำเนินการกับปัญหามลพิษ ครันดำ หรือฝุ่น ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หรือ ประสานงานไปยังหน่วยงานอื่นที่ เกี่ยวข้องโดยเร็ว	(6.168)
1.3	หมุนเวียนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อไม่ให้เจ้าหน้าที่เหนื่อยจนเกินไป	(5.736)
1.11	ควรจัดให้มีบริเวณจอดรถที่เพียงพอ หากมีข้อจำกัดด้านสถานที่ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก	(5.415)
1.12	ควรเพิ่มช่องทางในการแจ้งปัญหา ช้อร้องเรียน หรือรับฟังข้อคิดเห็น เช่น อีเมลล์ ไลน์ ฯลฯ โดยตรงถึง ผู้อำนวยการเขตหรือเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย	(5.099)
1.14	บริหารจัดการเรื่องการจัดเก็บขยะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	(5.064)