



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ 2561

สำนักงานเขตพระโขนง
ครั้งที่ 1

เสนอ
กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



GSSSED

สารบัญ

บทที่ 1	บทนำ	4
	1.1 ความเป็นมา	4
	1.2 วัตถุประสงค์	4
	1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
	1.4 กลุ่มตัวอย่าง	5
	1.5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	5
	1.6 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	10
	1.7 วิธีการสำรวจ	10
	1.8 ประเภทของแบบสอบถาม	10
	1.9 ส่วนประกอบของแบบสอบถาม	10
	1.10 ช่วงระดับคะแนน (Scale)	11
	1.11 การประมวลผลและสรุปผลความพึงพอใจ	12
	1.12 วิธีการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจ	13
บทที่ 2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร	18
บทที่ 3	บทวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ	25
	3.1 ระดับความพึงพอใจ	25
	3.2 การเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยกลุ่ม	25
	3.3 ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด	25
	ภาคผนวก ก ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ช่วงคะแนน 5, 6, ร้อยละ)	26
	ภาคผนวก ข ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (จำนวน)	27
	ภาคผนวก ค ตัวอย่างแบบสอบถาม	28

สารบัญตาราง

ตาราง 1.1	ตารางแสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ค่าความคลาดเคลื่อนต่างๆ	6
ตาราง 1.2	การจัดสรรจำนวนตัวอย่างสำหรับสำนักงานเขต	7
ตาราง 1.3	การจัดสรรจำนวนตัวอย่างสำหรับสำนัก/สำนักงาน/ ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	9
ตาราง 1.4	นิยามความหมายของคะแนน	11
ตาราง 1.5	ตัวอย่างเปรียบเทียบช่วงระดับคะแนน 5, 6, และร้อยละ	12
ตาราง 1.6	ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 1 หรือ ค่าเฉลี่ยรวมทุกสำนักงานเขต รวม 50 เขต	15
ตาราง 1.7	ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 2 ค่าเฉลี่ยของสำนัก/สำนักงาน/ ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และข้าราชการการเมือง จำนวน 13 หน่วยงาน	16
ตาราง 1.8	ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 3 หรือ ค่าเฉลี่ยของสำนัก/สำนักงาน/ ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และประชาชนทั่วไป จำนวน 14 หน่วยงาน	17
ตาราง 2.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ตาราง 2.2	ผลสำรวจความพึงพอใจและผลเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม	24
ตาราง ก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ร้อยละ)	27
ตาราง ข	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (จำนวน)	28

สารบัญภาพ

ภาพที่ 2.1	แผนภูมิแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านหน่วยงานและความถี่ที่ติดต่อ ...	20
ภาพที่ 2.2	แผนภูมิแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	20
ภาพที่ 2.3	แผนภูมิแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	21
ภาพที่ 2.4	แผนภูมิแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	21
ภาพที่ 2.5	แผนภูมิแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	21
ภาพที่ 2.6	แผนภูมิแสดงเขตและระยะเวลาการอยู่อาศัย	22
ภาพที่ 2.7	แผนภูมิแสดงเขตและระยะเวลาของการทำงาน	22
ภาพที่ 2.8	แผนภูมิแสดงคะแนนด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้รับ	24
ภาพที่ 2.9	แผนภูมิแสดงคะแนนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้รับ	24
ภาพที่ 2.10	แผนภูมิแสดงคะแนนด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้รับ	24
ภาพที่ 2.11	แผนภูมิแสดงคะแนนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้รับ	24
ภาพที่ 2.12	แผนภูมิแสดงคะแนนด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน ที่ได้รับ	24
ภาพที่ 2.13	แผนภูมิแสดงคะแนนด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน ที่ได้รับ....	24

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

การตรวจราชการเป็นกลไกสำคัญต่อการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร ในกระบวนการติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน โดย “ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร” มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจราชการตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2553 ซึ่งกำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจราชการให้ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ศึกษา วิเคราะห์ ประเมินผลและนำเสนอรายงานต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เพื่อให้หน่วยงานนำข้อเสนอแนะจากรายงานการตรวจราชการดังกล่าวมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการของหน่วยงานนั้นๆ ดังนั้น กองงานผู้ตรวจราชการในฐานะผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกการตรวจราชการให้แก่ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร จึงได้จัดทำแผนโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภายใต้กรอบคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ทั้งนี้ เป็นการสะท้อนถึงสถานการณ์การปฏิบัติงานของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการจากหน่วยงาน รับทราบสถานการณ์การปฏิบัติราชการ และนำผลสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2.2 เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งของการให้บริการของหน่วยงาน กรุงเทพมหานคร พร้อมนำเสนอเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการในเชิงนโยบายและในเชิงปฏิบัติของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร จะสอดคล้องตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร มิติที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 3.3 โดยคำถามในแบบสอบถามจะสะท้อนถึงประเด็นสำรวจด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน
6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

1.4 กลุ่มตัวอย่าง

อ้างอิงถึงคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ในประเด็นการประเมินคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ให้คำอธิบายไว้ว่า

“การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร หมายถึง ประชาชน ข้าราชการ และ บุคลากรของกรุงเทพมหานครผู้มารับบริการโดยตรง หรือ บุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานนั้นๆ ให้บริการ”

ซึ่งผู้รับบริการดังกล่าวนี้คือกลุ่มตัวอย่าง หรือ กลุ่มเป้าหมาย ที่โครงการนี้จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจด้วยแบบสอบถาม ได้แก่

- ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร สังกัด สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และข้าราชการการเมือง
- ประชาชนทั่วไป

1.5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ถูกกำหนดไว้ที่ไม่น้อยกว่า 250 ชุด ต่อหน่วยงาน ต่อครั้ง ทำการสำรวจ 2 ครั้ง ใน 77 หน่วยงาน จำนวนตัวอย่างรวมทั้งหมด $250 \times 77 \times 2 = 38,500$ ชุด เพื่อเป็นการสอบทานว่าจำนวนหรือขนาดตัวอย่างนี้เหมาะสมหรือไม่ ผู้ศึกษาใช้วิธีของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

การกำหนดจำนวนตัวอย่างโดยใช้วิธีการของ Taro Yamane เป็นวิธีการที่เป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในงานวิจัย การกำหนดตัวอย่างโดยวิธีนี้จะต้องทราบจำนวนประชากรทั้งหมดที่แน่นอน สำหรับโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครนี้ เป็นงานวิจัยที่สามารถประเมินจำนวนประชากรได้ค่อนข้างแน่นอน คือ กรุงเทพมหานครมีประชากรทั้งหมด 5,682,415 คน (ข้อมูลจากระบบสถิติทางทะเบียน http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_age.php สืบค้น ณ วันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2561) ทั้งที่มีชื่อในทะเบียนราษฎร ทะเบียนกลาง และอยู่ระหว่างการย้ายทะเบียน

เมื่อนำจำนวนประชากรมาคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% (หรือยอมให้มีค่าความคลาดเคลื่อนที่ 1%) ตามหลักการสุ่มตัวอย่างทางสถิติ จะได้จำนวนตัวอย่างที่เหมาะสมด้วยวิธีการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

n = ขนาดตัวอย่าง, N = จำนวนประชากรทั้งหมด, e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

เช่น เมื่อแทนค่า N ด้วยจำนวนประชากรทั้งหมดของกรุงเทพมหานครตามข้อมูลทะเบียนราษฎร 5,682,415 คน ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 1% จะได้จำนวนตัวอย่าง n ดังนี้

$$\begin{aligned}n &= \frac{5,682,415}{[1 + \{5,682,415 \times (0.01)^2\}]} \\ &= 9,982 \\ &\sim 10,000 \text{ ตัวอย่าง}\end{aligned}$$

ตาราง 1.1 ตารางแสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ค่าความคลาดเคลื่อนต่างๆ

Taro Yamane		ประชากรตามทะเบียนราษฎร์	เขตที่มีประชากรมากที่สุด (สายไหม)	เขตที่มีประชากรน้อยที่สุด (สัมพันธวงศ์)	ประชากรตามทะเบียนราษฎร์เฉลี่ยต่อเขต (/50)	ประชากรรวมประชากรแฝง	ประชากรรวมประชากรแฝงเฉลี่ยต่อเขต (/50)
e	N =	5,682,415	202,590	24,150	113,648	14,626,000*	292,520
1.000%	n =	9,982	9,530	7,072	9,191	9,993	9,669
2.000%	n =	2,499	2,470	2,265	2,446	2,500	2,479
3.000%	n =	1,111	1,105	1,062	1,100	1,111	1,107
4.000%	n =	625	623	609	622	625	624
4.450%	n =	505	504	495	503	505	504
5.000%	n =	400	399	393	399	400	399
6.000%	n =	278	277	275	277	278	278
6.320%	n =	250	250	248	250	250	250
7.000%	n =	204	204	202	204	204	204
8.000%	n =	156	156	155	156	156	156
9.000%	n =	123	123	123	123	123	123
10.000%	n =	100	100	100	100	100	100

* จำนวนสมมุติ เพื่อใช้ทดสอบสูตร Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อนต่างๆ

สำหรับโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 นี้ กำหนดให้ใช้แบบสอบถามรวมทั้งหมด 38,500 ชุด (250 ต่อหน่วยงาน X 77 หน่วยงาน X จำนวน 2 ครั้ง) แบ่งเป็น

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

2. สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร 27 หน่วยงาน จำนวนหน่วยงานละ 250 ชุดต่อครั้งการสำรวจ สำรวจทั้งหมด 2 ครั้ง รวมใช้แบบสอบถาม 13,500 ชุด

เมื่อนำจำนวนแบบสอบถามมาเปรียบเทียบกับวิธีการกำหนดจำนวนตัวอย่างของ Taro Yamane พบว่า

1. เมื่อใช้จำนวน (n) 38,500 ตัวอย่าง ตามจำนวนแบบสอบถามรวมของทั้งโครงการ หรือ 19,250 ตัวอย่าง ตามจำนวนแบบสอบถามรวมต่อครั้งการสำรวจ ผลความพึงพอใจที่สำรวจได้จะมีความคลาดเคลื่อนที่ระดับน้อยกว่า 1%

2. เมื่อใช้จำนวน (n) 500 ตัวอย่างต่อหน่วยงานของทั้งโครงการ ผลความพึงพอใจที่สำรวจได้จะมีความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 4.450%

3. เมื่อใช้จำนวน (n) 250 ตัวอย่างต่อหน่วยงานต่อครั้งการสำรวจ ผลความพึงพอใจที่สำรวจได้จะมีความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 6.320%

ตาราง 1.2 การจัดสรรจำนวนตัวอย่างสำหรับสำนักงานเขต

หน่วยงาน	จำนวนประชากรที่มีชื่อในทะเบียนบ้าน	จำนวนแบบสอบถาม (ชุด)				รวม
		ข้าราชการและบุคลากรของ กทม. ครั้งที่ 1	ประชาชนทั่วไป ครั้งที่ 1	ข้าราชการและบุคลากรของ กทม. ครั้งที่ 2	ประชาชนทั่วไป ครั้งที่ 2	
D01	คลองสาน	73,263	250		250	500
D02	คลองสามวา	193,930	250		250	500
D03	คันนายาว	96,751	250		250	500
D04	จตุจักร	156,684	250		250	500
D05	จอมทอง	152,315	250		250	500
D06	ดอนเมือง	168,973	250		250	500
D07	ดินแดง	122,563	250		250	500
D08	ดุสิต	95,852	250		250	500
D09	ตลิ่งชัน	105,299	250		250	500
D10	ทวีวัฒนา	78,187	250		250	500
D11	ทุ่งครุ	121,833	250		250	500
D12	ธนบุรี	109,482	250		250	500
D13	บางกอกน้อย	112,046	250		250	500
D14	บางกอกใหญ่	67,768	250		250	500
D15	บางกะปิ	147,800	250		250	500
D16	บางขุนเทียน	182,235	250		250	500
D17	บางเขน	190,681	250		250	500
D18	บางคอแหลม	89,358	250		250	500
D19	บางแค	193,002	250		250	500
D20	บางซื่อ	125,440	250		250	500
D21	บางนา	90,852	250		250	500
D22	บางบอน	107,118	250		250	500
D23	บางพลัด	92,325	250		250	500
D24	บางรัก	47,817	250		250	500
D25	บึงกุ่ม	142,835	250		250	500

ตาราง 1.2 การจัดสรรจำนวนตัวอย่างสำหรับสำนักงานเขต (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวนประชากรที่มีชื่อในทะเบียนบ้าน	จำนวนแบบสอบถาม (ชุด)				รวม
		ข้าราชการและบุคลากรของ กทม. ครั้งที่ 1	ประชาชนทั่วไป ครั้งที่ 1	ข้าราชการและบุคลากรของ กทม. ครั้งที่ 2	ประชาชนทั่วไป ครั้งที่ 2	
D26	ปทุมวัน	49,121	250		250	500
D27	ประเวศ	175,656	250		250	500
D28	ป้อมปราบฯ	46,581	250		250	500
D29	พญาไท	70,238	250		250	500
D30	พระโขนง	90,534	250		250	500
D31	พระนคร	51,231	250		250	500
D32	ภาษีเจริญ	126,824	250		250	500
D33	มีนบุรี	141,750	250		250	500
D34	ยานนาวา	78,797	250		250	500
D35	ราชเทวี	70,304	250		250	500
D36	ราชบุรีบูรณะ	82,545	250		250	500
D37	ลาดกระบัง	173,987	250		250	500
D38	ลาดพร้าว	120,394	250		250	500
D39	วังทองหลาง	112,116	250		250	500
D40	เขตวัฒนา	84,967	250		250	500
D41	สวนหลวง	122,534	250		250	500
D42	สะพานสูง	85,537	250		250	500
D43	สัมพันธวงศ์	24,150	250		250	500
D44	สาทร	79,624	250		250	500
D45	สายไหม	202,590	250		250	500
D46	หนองแขม	155,722	250		250	500
D47	หนองจอก	170,643	250		250	500
D48	หลักสี่	104,701	250		250	500
D49	ห้วยขวาง	81,515	250		250	500
D50	คลองเตย	102,945	250		250	500
รวม	5,669,415		12,500		12,500	25,000

ตาราง 1.3 การจัดสรรจำนวนตัวอย่างสำหรับสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

หน่วยงาน	จำนวนแบบสอบถาม (ชุด)				รวม	
	ข้าราชการและบุคลากรของ กทม. และข้าราชการการเมือง ครั้งที่ 1	ประชาชนทั่วไป ครั้งที่ 1	ข้าราชการและบุคลากรของ กทม. และข้าราชการการเมือง ครั้งที่ 2	ประชาชนทั่วไป ครั้งที่ 2		
U01	สำนักการคลัง	250		250	500	
U02	สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร	250		250	500	
U03	สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล	250		250	500	
U04	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	250		250	500	
U05	สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร	250		250	500	
U06	สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	250		250	500	
U07	สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร	250		250	500	
U08	สำนักงานกฎหมายและคดี	250		250	500	
U09	สำนักงานปกครองและทะเบียน	200	50	100	150	500
U10	สำนักงานตรวจสอบภายใน	250		250	500	
U11	สำนักงานการเจ้าหน้าที่	250		250	500	
U12	สำนักงานการต่างประเทศ	190	60	190	60	500
U13	สำนักงานประชาสัมพันธ์	225	25	225	25	500
U14	กองงานผู้ตรวจราชการ	250		250	500	
U15	กองกลาง	250		250	500	
U16	สำนักการศึกษา	250		250	500	
U17	สำนักการจราจรและขนส่ง	55	195	55	195	500
U18	สำนักการโยธา	100	150	100	150	500
U19	สำนักการระบายน้ำ	150	100	150	100	500
U20	สำนักเทคนิค	100	150	100	150	500
U21	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	100	150	100	150	500
U22	สำนักผังเมือง	200	50	200	50	500
U23	สำนักพัฒนาสังคม	50	200	50	200	500
U24	สำนักสิ่งแวดล้อม	100	150	100	150	500
U25	สำนักการแพทย์	100	150	100	150	500
U26	สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว	50	200	50	200	500
U27	สำนักอนามัย	40	210	40	210	500
	รวม	5,375	1,375	5,375	1,375	13,500

1.6 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงานทั้ง 77 แห่ง เมื่อแบ่งแยกตามภารกิจหน้าที่ จะให้บริการกลุ่มเป้าหมายหรือมีประเภทของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน ดังนี้

- ประชาชนทั่วไป
- ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร และ ข้าราชการการเมือง
- ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร ข้าราชการการเมือง และ ประชาชนทั่วไป

ดังนั้นแบบสอบถามที่ใช้วัดผลความพึงพอใจ นอกจากจะต้องออกแบบตามภารกิจที่แตกต่างกันของแต่ละหน่วยงานแล้ว ยังต้องคำนึงถึงกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสำรวจด้วย ทำให้แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 28 ประเภท

1.7 วิธีการสำรวจ

ใช้วิธีเก็บแบบสอบถาม ณ หน่วยงาน หรือ สถานที่จริง (On-site Survey) และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Phone Interview) โดยพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- พบกลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชาชนทั่วไปที่หน่วยงานนั้นๆ เพื่อขอให้ตอบแบบสอบถาม โดยอาจให้ประชาชนผู้รับบริการตอบเอง หรือ กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีปัญหาด้านสายตา ผู้ลงพื้นที่จะช่วยอ่านคำถามและกรอกข้อมูลตามที่ได้รับคำตอบ
- พบกลุ่มเป้าหมายที่เป็นข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร และข้าราชการการเมือง ที่หน่วยงานกลุ่มเป้าหมาย เพื่อขอความร่วมมือให้ตอบแบบสอบถาม
- สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์กลุ่มเป้าหมายบางกลุ่มที่ไม่สะดวกพบ ณ สถานที่

1.8 ประเภทของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่จะนำมาใช้ในโครงการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ มีทั้งหมด 28 ประเภท ตามหน้าที่และภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่ต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเดียวกัน ใช้ตามรหัสของหน่วยงานทั้ง 77 แห่ง (เป็นรหัสที่ตั้งมาเฉพาะโครงการนี้ โดย D ย่อมาจาก District และ U ย่อมาจาก Unit)

- แบบสอบถาม (D) ใช้สำหรับสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต (D01-D50) ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนทั่วไป
- แบบสอบถาม (U01-U27) ใช้สำหรับสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร (U01-U27) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร ประชาชนทั่วไป และข้าราชการการเมือง

1.9 ส่วนประกอบของแต่ละแบบสอบถาม

แบบสอบถามทั้ง 28 ประเภท แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมาติดต่อกองหรือฝ่ายใดที่ภายในสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร/สำนักงานเขต

ส่วนที่ 2 วัดระดับความพึงพอใจ ประกอบด้วย

2.1 คำถามหลักสำหรับทุกหน่วยงาน จัดหมวดหมู่ตามประเด็นสำรวจ

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน
- ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

2.2 คำถามเฉพาะหน่วยงาน ยึดตามภารกิจและพันธกิจของหน่วยงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- อายุ
- เพศ
- การศึกษา
- อาชีพ
- เขตและระยะเวลาที่อยู่อาศัย
- เขตและระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (คำถามปลายเปิด)

1.10 ช่วงระดับคะแนน (Scale)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครในครั้งนี้อยู่แบ่งเป็น 6 ระดับ การให้คะแนนความพึงพอใจเป็นดังนี้

ตาราง 1.4 นิยามความหมายของคะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		
คะแนน	ระดับ	
6	มากที่สุด	พึงพอใจมากที่สุด/ผลแก้ไขชัดเจนมากที่สุด/การจัดการดีขึ้นมากที่สุด และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมากที่สุด
5	มาก	พึงพอใจมาก/ผลการแก้ไขดีขึ้นมาก/การจัดการดีขึ้นมาก
4	ค่อนข้างมาก	พึงพอใจค่อนข้างมาก/ผลการแก้ไขดีค่อนข้างมาก/การจัดการดีขึ้น
ข้อความที่มีความหมายทางลบ		
คะแนน	ระดับ	
3	ค่อนข้างน้อย	พึงพอใจค่อนข้างน้อย/ผลการแก้ไขค่อนข้างน้อย/การจัดการค่อนข้างแย่กว่าเดิม ตอบสนองความต้องการของประชาชนค่อนข้างน้อย
2	น้อย	พึงพอใจน้อย/ผลการแก้ไขน้อย/การจัดการแย่กว่าเดิม
1	น้อยที่สุด	พึงพอใจน้อยที่สุด/ ควรปรับปรุง/การจัดการแย่กว่าเดิมมาก

โดยข้อดีของระบบ 6 ช่วงระดับคะแนน คือ ไม่มีปานกลาง ทำให้ผู้ตอบต้องตัดสินใจว่าระดับความพึงพอใจนั้นจะต้องค่อนข้างไปในทางมาก หรือ ค่อนข้างไปในทางน้อย อย่างไรก็ตาม ภายใต้กรอบคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มิติที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 3.3 ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ที่ 5 ช่วงระดับ (ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ระดับ ต่อ 1 คะแนน, ระดับคะแนน 1/2/3/3/4/5, ระดับความพึงพอใจ 1/2/3/4/5) ดังนั้น เพื่อสอดคล้องกัน เมื่อถึงขั้นตอนการคำนวณและนำเสนอ ผลความพึงพอใจจะถูกปรับออกมาให้อยู่ในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนน

ตาราง 1.5 ตัวอย่างเปรียบเทียบช่วงระดับคะแนน 5, 6, และร้อยละ

คำถามข้อหนึ่งในแบบสอบถามจำนวน 250 ชุด มีคำตอบเป็นค่าความพึงพอใจดังนี้

จำนวนคำตอบ	6 ช่วงระดับคะแนน	5 ช่วงระดับคะแนน
ทั้งหมด	250	
ไม่ตอบ	3	x เว้นว่าง = ไม่นับคะแนน
เหลือ	247	
ตอบ 1 จำนวน (ข้อ)	4	x 1 = 4.000
ตอบ 2 จำนวน (ข้อ)	16	x 2 = 32.000
ตอบ 3 จำนวน (ข้อ)	69	x 3 = 207.000
ตอบ 4 จำนวน (ข้อ)	65	x 4 = 260.000
ตอบ 5 จำนวน (ข้อ)	75	x 5 = 375.000
ตอบ 6 จำนวน (ข้อ)	18	x 6 = 108.000
ผลรวม (Sum)	986.000	821.667
จำนวนหาร	247	247
ค่าเฉลี่ย (Average)	3.992	3.327
เทียบเป็นร้อยละ (%)	หารด้วย 6 = 66.532%	หารด้วย 5 = 66.532%
เทียบกลับ (5 และ 6 Scale)	คูณด้วย 5 = 3.327	คูณด้วย 6 = 3.992
ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก

1.11 การประมวลผลและสรุปผลความพึงพอใจ

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

1. รวมคะแนนค่าความพึงพอใจทั้งหมด ให้ออกมาในรูปค่าเฉลี่ยร้อยละ หรือ จำนวนต่อ 1,500 (ครั้งละ 250 ชุด คูณ 6 = 1,500 ซึ่งคือคะแนนสูงที่เป็นไปได้ สำหรับ 6 ช่วงระดับคะแนน)
2. ค่าร้อยละที่ได้มา ไม่ว่าจะมาจาก 6 หรือ 5 ช่วงระดับคะแนน จะเท่ากัน
3. แปลงค่ากลับเป็น 5 ช่วงระดับคะแนน โดยนำค่าร้อยละที่ได้มาคูณ 1,250 (ครั้งละ 250 ชุด คูณ 5 = 1,250 ซึ่งคือคะแนนสูงที่เป็นไปได้ สำหรับ 5 ช่วงระดับคะแนน)
4. จัดระดับความพึงพอใจโดยจะใช้ 5 Scale เป็นเกณฑ์
 - 4.1. มากที่สุด / 100% / 5
 - 4.2. มาก / 80% / 4
 - 4.3. ปานกลาง / 60% / 3
 - 4.4. น้อย / 40% / 2
 - 4.5. น้อยมาก / 20% / 1
5. สรุปเป็นตาราง แยกตามหน่วยงาน และแสดงตามแบบฟอร์มในการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เมื่อเสร็จสิ้นการสำรวจทั้ง 2 ครั้ง

1.12 วิธีการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครใช้วิธีเปรียบเทียบผลที่สำรวจได้กับค่าเฉลี่ยของหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีกลุ่มเป้าหมายใกล้เคียงกัน โดยขั้นแรกแบ่งหน่วยงานทั้ง 77 แห่ง ออกเป็น 3 กลุ่ม โดยพิจารณาจากกลุ่มเป้าหมายที่ทำการสำรวจ จากนั้นในขั้นที่สอง คำนวณค่าเฉลี่ยกลุ่ม โดยนำผลความพึงพอใจของทุกหน่วยงานในกลุ่มมาคำนวณค่าเฉลี่ยรวม เพื่อเป็นค่ากลางที่จะใช้เป็นเกณฑ์การเปรียบเทียบ และนำผลความพึงพอใจของหน่วยงานที่สำรวจได้มาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ เพื่อให้ทราบว่าค่าความพึงพอใจที่หน่วยงานได้รับนั้นสูงหรือต่ำกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีกลุ่มเป้าหมายใกล้เคียงกันมากน้อยเพียงใด

การแบ่งกลุ่มหน่วยงาน

กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วย สำนักงานเขตทั้ง 50 เขต (D01-D50) ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายคือประชาชนทั่วไปผู้มารับบริการของสำนักงานเขต

กลุ่มที่ 2 ประกอบด้วย สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 หน่วยงาน ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมาย คือ 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 ประกอบด้วย สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 14 หน่วยงาน ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมาย คือ ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร ข้าราชการการเมือง และประชาชนทั่วไป ได้แก่

- 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

การคำนวณค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ค่าเฉลี่ยกลุ่มคำนวณโดยนำผลความพึงพอใจของทุกหน่วยงานในกลุ่มมาหาค่าเฉลี่ยรวม เป็น

- รายคำถาม คำนวณโดยการรวมค่าความพึงพอใจของเฉพาะคำถามข้อหนึ่งข้อใดและหารด้วย

จำนวนหน่วยงานในกลุ่ม

- รายประเด็นสำรวจ คำนวณโดยการหาค่าเฉลี่ยรวมของคำถาม 2-3 ข้อ ที่เป็นของประเด็นสำรวจนั้นๆ
- ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด คำนวณโดยหาค่าเฉลี่ยรวมของคำถามทั้ง 15 ข้อ (คำถาม 15 ข้อ หาร 15)

ไม่ใช่ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจทั้ง 6 ด้าน (ประเด็นสำรวจ 6 ด้าน หาร 6)

ในกรณีของสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีคำถามเฉพาะภารกิจของแต่ละหน่วยงานและมีจำนวนคำถามไม่เท่ากัน หมวดคำถามเฉพาะนี้ถือเป็นประเด็นสำรวจหนึ่งด้าน และค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ ให้ถือเป็นรายประเด็นสำรวจ จะไม่มีการคำนวณค่าเฉลี่ยรายคำถาม และไม่นำไปคิดรวมกับค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด แต่จะถูกนำไปเปรียบเทียบกับประเด็นสำรวจอื่นๆ ในบทวิเคราะห์

ค่าเฉลี่ยของทั้งสามกลุ่ม สำหรับการสำรวจครั้งที่ 1 แสดงไว้ในตาราง 1.6 - 1.8

ตารางที่ 1.6 ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 1 หรือ ค่าเฉลี่ยรวมทุกสำนักงานเขต รวม 50 เขต

ประเด็นสำรวจ	คำถาม	ค่าเฉลี่ยรวม (ทุก) สำนักงานเขต ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 1
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.329
	2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.382
	2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.502
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.404
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	4.464
	2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย	4.454
	2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	4.507
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.475
ด้านการบริการผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	4.140
	2.8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย	4.163
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.151
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	2.9 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	4.415
	2.10 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.475
	2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	4.417
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.436
ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	4.251
	2.13 ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.258
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.255
ด้านกิจกรรมการเสริมสร้าง และพัฒนาของหน่วยงาน	2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ	4.240
	2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่เสมอ	4.259
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.250
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด (คำถาม 2.1-2.15)		4.350

ตารางที่ 1.7 ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 2 ค่าเฉลี่ยของสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และ
ข้าราชการการเมือง จำนวน 13 หน่วยงาน

ประเด็นสำรวจ	คำถาม	ค่าเฉลี่ยรวม กลุ่มที่ 2
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.815
	2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.893
	2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.971
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	3.893
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.4 เจ้าหน้าที่มีทัศนคติสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	4.056
	2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย	3.999
	2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	4.127
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.060
ด้านการบริการผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	3.655
	2.8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย	3.652
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	3.654
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.9 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	3.736
	2.10 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.828
	2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	3.746
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	3.770
ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	3.696
	2.13 ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.686
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	3.691
ด้านกิจกรรมการเสริมสร้าง และพัฒนาของหน่วยงาน	2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ	3.674
	2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่เสมอ	3.743
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	3.708
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด (คำถาม 2.1-2.15)		3.818
คำถามเฉพาะหน่วยงาน		3.873

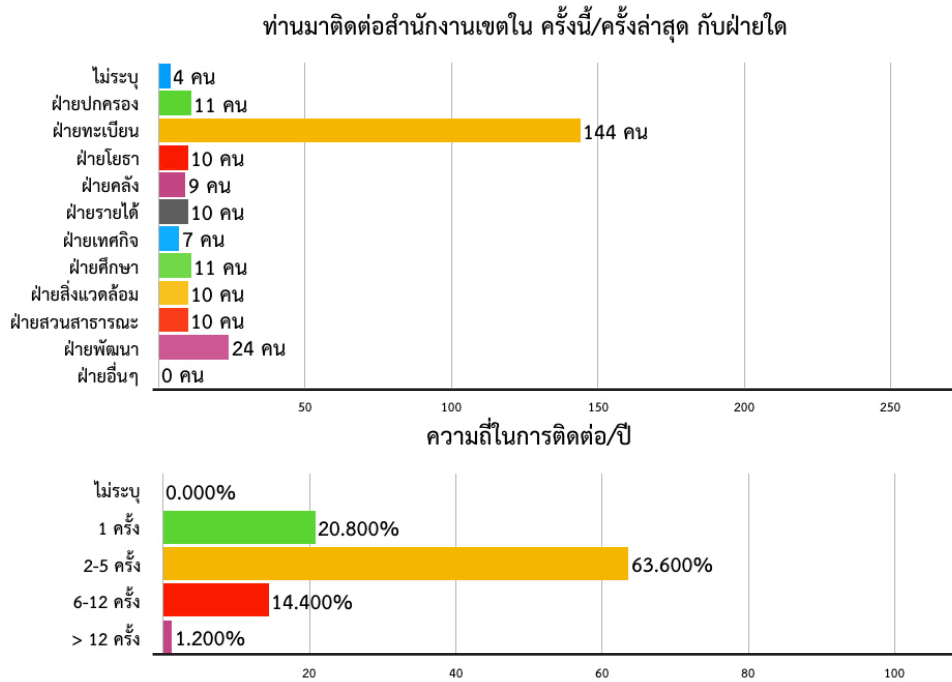
ตารางที่ 1.8 ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 3 หรือ ค่าเฉลี่ยของสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และประชาชนทั่วไป จำนวน 14 หน่วยงาน

ประเด็นสำรวจ	คำถาม	ค่าเฉลี่ยรวม กลุ่มที่ 3
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.968
	2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.000
	2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.097
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.022
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.4 เจ้าหน้าที่มีทัศนคติสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	4.168
	2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย	4.116
	2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	4.179
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.154
ด้านการบริการผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	3.716
	2.8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย	3.728
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	3.722
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.9 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	4.007
	2.10 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.070
	2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	3.999
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	4.025
ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน	2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	3.800
	2.13 ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.810
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	3.805
ด้านกิจกรรมการเสริมสร้าง และพัฒนาของหน่วยงาน	2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ	3.843
	2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่เสมอ	3.890
	ค่าเฉลี่ยรายประเด็นสำรวจ	3.866
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด (คำถาม 2.1-2.15)		3.959
คำถามเฉพาะหน่วยงาน		3.895

บทที่ 2
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
สำนักงานเขตพระโขนง

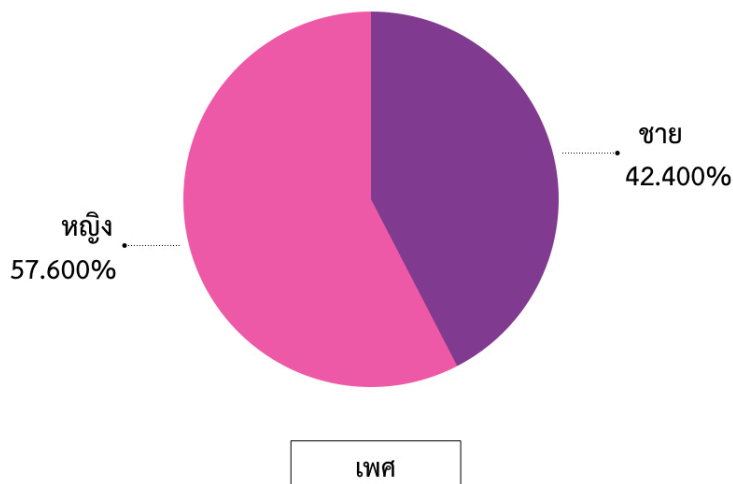
ตาราง 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ			ระดับการศึกษา			ผู้ตอบแบบสอบถาม มาติดต่องานที่		
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ		จำนวน (คน)	
ไม่ระบุ	-	-	ไม่ระบุ	-	-	ไม่ระบุ	4	
ชาย	106	42.400	ไม่ได้ศึกษา	-	-	ฝ่ายปกครอง	11	
หญิง	144	57.600	ประถมศึกษา	17	6.800	ฝ่ายทะเบียน	144	
อายุ			มัธยมต้น	14	5.600	ฝ่ายโยธา	10	
	จำนวน	ร้อยละ	มัธยมปลาย / ปวช.	38	15.200	ฝ่ายการคลัง	9	
ไม่ระบุ	2	0.800	ปวส. / อนุปริญญา	35	14.000	ฝ่ายรายได้	10	
> 14	-	-	ปริญญาตรี	117	46.800	ฝ่ายเทศกิจ	7	
> 18	-	-	สูงกว่าปริญญาตรี	28	11.200	ฝ่ายการศึกษา	11	
18-29	47	18.800	อื่นๆ	1	0.400	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	10	
30-39	73	29.200	ความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการต่อปี			ฝ่ายรักษาความ สะอาดและสวน สาธารณะ	10	
40-49	65	26.000		จำนวน	ร้อยละ	ฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	24	
50-59	45	18.000	ไม่ระบุ	-	-	อื่นๆ	-	
60-69	17	6.800	1 ครั้ง	52	20.800			
70-79	1	0.400	2-5 ครั้ง	159	63.600			
80 >	-	-	6-12 ครั้ง	36	14.400			
อาชีพ			>12 ครั้ง	3	1.200			
	จำนวน	ร้อยละ	ผู้ตอบแบบสอบถามพักอาศัยในเขต			ระยะเวลาที่พักอาศัย		
ไม่ระบุ	-	-		จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ
ว่างงาน/รองาน	2	0.800	ไม่ระบุ	1	0.400	ไม่ระบุ	-	-
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	48	19.200	กรุงเทพมหานคร	177	70.800	< 2 ปี	7	2.800
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	8.800	ปริมณฑล	59	23.600	2-5 ปี	82	32.800
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	101	40.400	จังหวัดอื่น	11	4.400	6-10 ปี	53	21.200
นักเรียน/นักศึกษา	4	1.600	ต่างประเทศ	2	0.800	10 ปี >	108	43.200
วิชาชีพ (หมอ, ทนาย)	11	4.400	ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในเขต			ระยะเวลาที่ทำงาน		
เกษียณ	12	4.800		จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	5	2.000	ไม่ระบุ	-	-	ไม่ระบุ	-	-
รับจ้างทั่วไป	43	17.200	กรุงเทพมหานคร	211	84.400	< 2 ปี	16	6.400
เกษตรกร	2	0.800	ปริมณฑล	35	14.000	2-5 ปี	98	39.200
อื่นๆ	-	-	จังหวัดอื่น	3	1.200	6-10 ปี	52	20.800
			ต่างประเทศ	1	0.400	10 ปี >	84	33.600

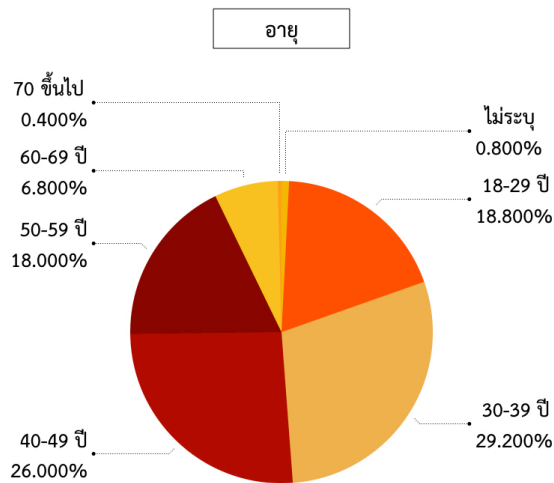


ภาพที่ 2.1 แผนภูมิแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านหน่วยงานและความถี่ที่ติดต่อ

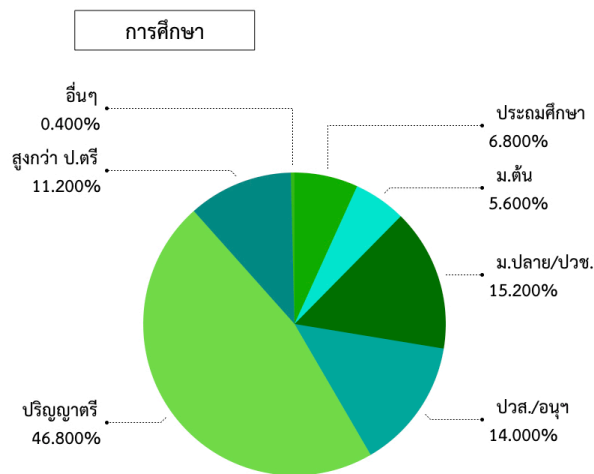
ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลจากผู้ที่มาติดต่อฝ่ายทะเบียน รองลงมาคือผู้ที่มาติดต่อฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และ ฝ่ายปกครอง ซึ่งส่วนใหญ่มารับบริการที่สำนักงานเขตพระโขนง 2-5 ครั้ง ต่อปี



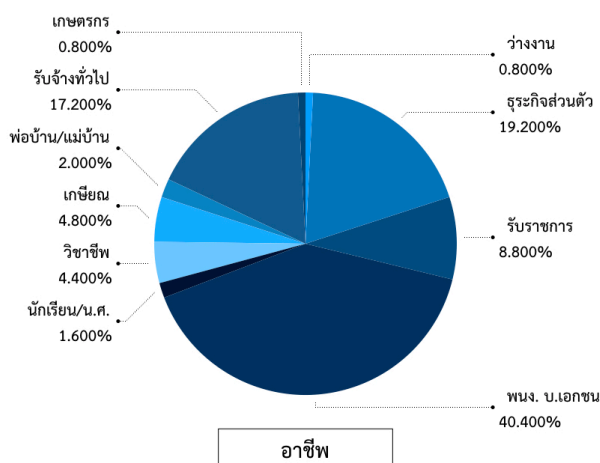
ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 42.400 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.600 ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงวัยทำงาน (อายุ 18-39 ปี) คิดเป็นร้อยละ 48.000 รองลงมาอยู่ในช่วงวัยกลางคน (อายุ 40-59 ปี) คิดเป็นร้อยละ 44.000 และช่วงวัยสูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) คิดเป็นร้อยละ 7.200



ภาพที่ 2.3 แผนภูมิแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

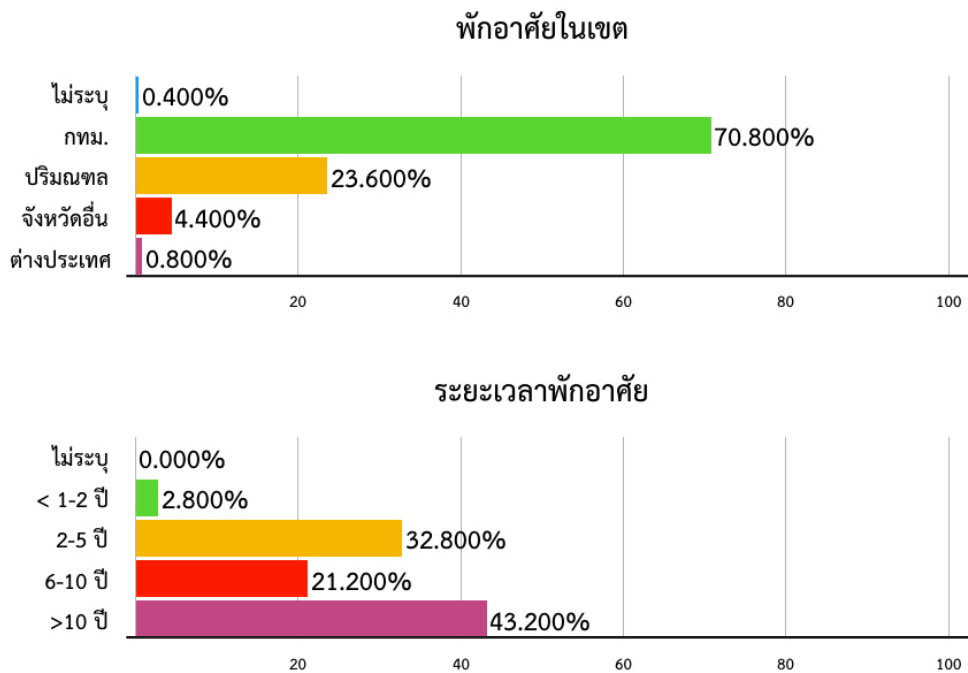


ภาพที่ 2.4 แผนภูมิแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

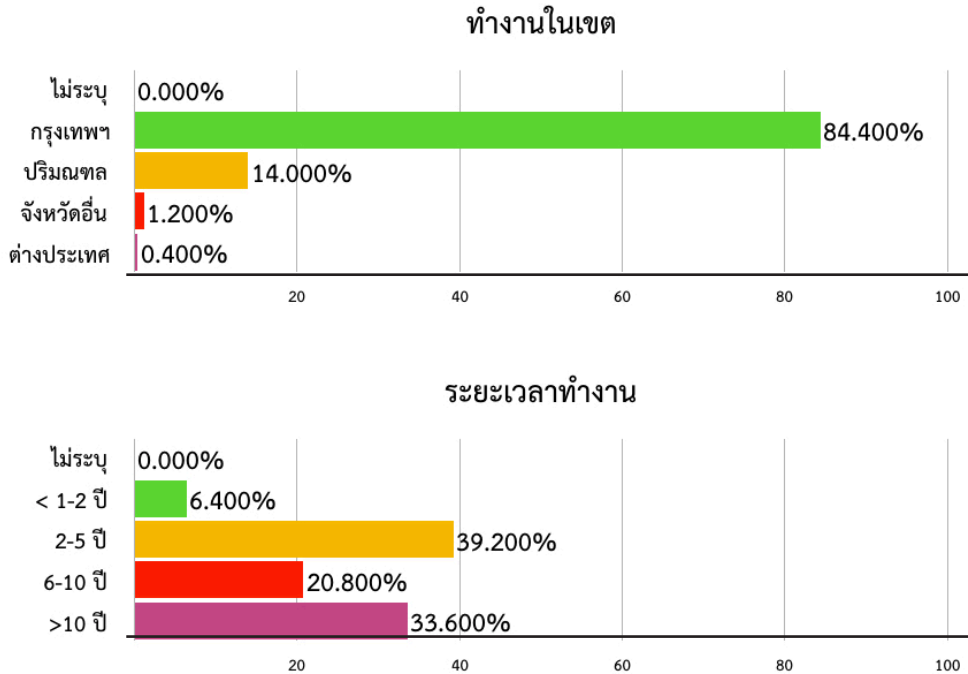


ภาพที่ 2.5 แผนภูมิแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.800 รองลงมาคือผู้จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 15.200 และ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หรือ อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 14.000 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 40.400 รองลงมาคือ ทำธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 19.200 และรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 17.200



ภาพที่ 2.6 แผนภูมิแสดงเขตและระยะเวลาการอยู่อาศัย

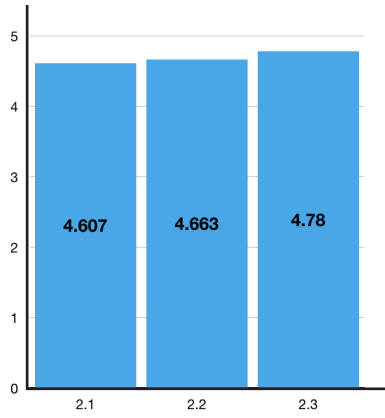


ภาพที่ 2.7 แผนภูมิแสดงเขตและระยะเวลาของการทำงาน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้มีที่พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยอยู่อาศัยมาเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี และมีสถานที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมาเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี

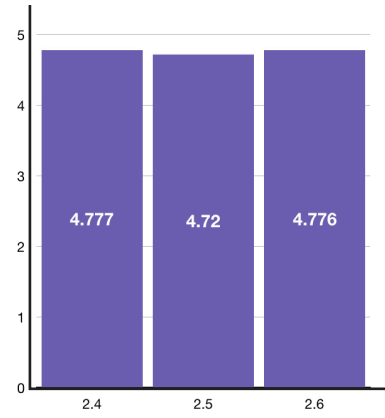
ตาราง 2.2 ผลสำรวจความพึงพอใจและผลเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ประเด็นสำรวจ	คำถาม	ผลความพึงพอใจ		ค่าเฉลี่ยรวมสำนักงานเขต		
		ระดับ	5 Scale	(กลุ่มที่ 1)	ส่วนต่าง	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	มากที่สุด	4.607	4.329	0.277	6.404
	2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	มากที่สุด	4.663	4.382	0.281	6.418
	2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	มากที่สุด	4.780	4.502	0.278	6.175
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	มากที่สุด	4.683	4.404	0.279	6.331
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.4 เจ้าหน้าที่มีอรรถาธิบายสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	4.777	4.464	0.312	6.994
	2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย	มากที่สุด	4.720	4.454	0.266	5.980
	2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	มากที่สุด	4.776	4.507	0.270	5.984
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	มากที่สุด	4.758	4.475	0.283	6.319
ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงานมีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	มากที่สุด	4.340	4.140	0.200	4.830
	2.8 ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงานมีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย	มากที่สุด	4.340	4.163	0.177	4.262
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	มากที่สุด	4.340	4.151	0.189	4.545
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.9 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	มากที่สุด	4.700	4.415	0.285	6.456
	2.10 สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	มากที่สุด	4.770	4.475	0.295	6.583
	2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	มากที่สุด	4.730	4.417	0.313	7.083
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	มากที่สุด	4.733	4.436	0.298	6.707
ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน	2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	มากที่สุด	4.573	4.251	0.323	7.587
	2.13 ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	มากที่สุด	4.580	4.258	0.322	7.554
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	มากที่สุด	4.577	4.255	0.322	7.571
ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาหน่วยงาน	2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ	มากที่สุด	4.577	4.240	0.336	7.932
	2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ	มากที่สุด	4.613	4.259	0.354	8.314
	ค่าเฉลี่ยของประเด็นสำรวจ	มากที่สุด	4.595	4.250	0.345	8.123
ค่าเฉลี่ย (คำถาม 2.1-2.15)		มากที่สุด	4.636	4.350	0.286	6.573



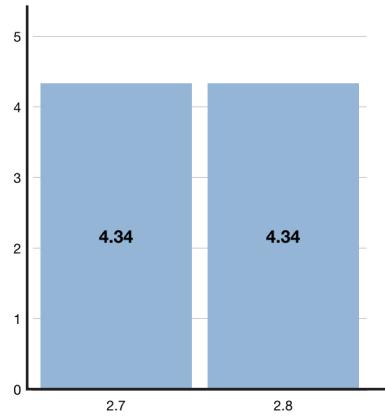
ภาพที่ 2.8 แผนภูมิแสดงคะแนนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้รับ

ข้อ 2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุด ส่วน ข้อ 2.1 ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด



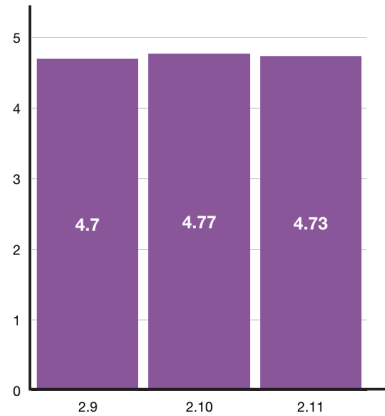
ภาพที่ 2.9 แผนภูมิแสดงคะแนนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้รับ

ข้อ 2.4 เจ้าหน้าที่มีรอยยิ้มสุภาพ เอาใจใส่ อำนวยความสะดวก ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุด ส่วน ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ตอบคำถามและชี้แจงข้อสงสัยได้ ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด



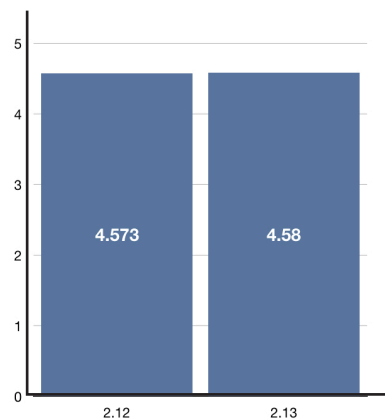
ภาพที่ 2.10 แผนภูมิแสดงคะแนนด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้รับ

ข้อ 2.7 การค้นหาข้อมูลสะดวก ใช้ง่าย และ ข้อ 2.8 การให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ทันสมัย ได้รับค่าความพึงพอใจเท่ากัน



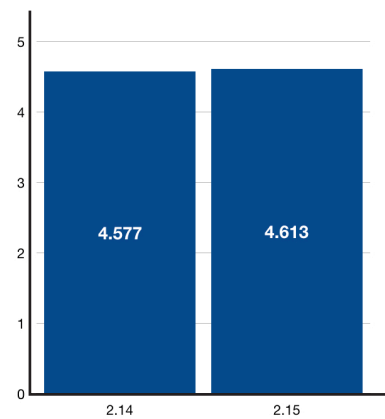
ภาพที่ 2.11 แผนภูมิแสดงคะแนนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้รับ

ข้อ 2.10 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาด เป็นระเบียบ ได้รับค่าความพึงพอใจสูงสุด ส่วน ข้อ 2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำสุด



ภาพที่ 2.12 แผนภูมิแสดงคะแนนด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน ที่ได้รับ

ข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่า ข้อ 2.12 การมีช่องทางรับฟังปัญหา/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย



ภาพที่ 2.13 แผนภูมิแสดงคะแนนด้านการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน ที่ได้รับ

ข้อ 2.15 การมีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ของเจ้าหน้าที่ อยู่เสมอ ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่า ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมือการให้บริการอยู่เสมอ

บทที่ 3

บทวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

3.1 ระดับความพึงพอใจ

ในภาพรวม สำนักงานเขตพระโขนง ได้รับความพึงพอใจจากผู้มารับบริการในระดับมากที่สุด ที่คะแนนเฉลี่ย จากทุกคำถาม คิดเป็น 4.638 จากคะแนนเต็ม 5 ช่วงระดับคะแนน (scale)

ประเด็นสำรวจที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความคะแนนเฉลี่ยที่ 4.758 คะแนน ส่วนข้อคำถามย่อยที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อ 2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ได้รับความคะแนนเฉลี่ยที่ 4.780 คะแนน

ประเด็นสำรวจที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้รับความคะแนนเฉลี่ยที่ 4.340 คะแนน ส่วนข้อคำถามย่อยที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 2.7 Website/LINE/FB ค้นหาข้อมูลสะดวก ใช้ง่าย ได้รับความคะแนนเฉลี่ยที่ 4.340

3.2 การเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยกลุ่ม

เมื่อนำค่าความพึงพอใจที่สำนักงานเขตพระโขนงได้รับในการสำรวจครั้งนี้ มาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของทุกสำนักงานเขตรวมกันหรือค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 ซึ่งอยู่ที่ 4.350 คะแนน พบว่าค่าความพึงพอใจของสำนักงานเขตพระโขนงมีค่าสูงกว่าอยู่ 0.286 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 6.573

ประเด็นสำรวจที่รับค่าความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยของทุกสำนักงานเขตรวมกันหรือค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน และด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาหน่วยงาน ส่วนข้อคำถามย่อยของแต่ละด้านที่รับค่าความพึงพอใจในระดับสูงเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของทุกสำนักงานเขตรวมกันหรือค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 คือ ข้อ 2.1 ขั้นตอนบริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ข้อ 2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ข้อ 2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ข้อ 2.4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่อำนวยความสะดวก ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ตอบคำถามและชี้แจงข้อสงสัยได้ ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ข้อ 2.7 Website/LINE/FB ค้นหาข้อมูลสะดวก ใช้ง่าย ข้อ 2.8 Website/LINE/FB ให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ทันสมัย ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาดสบาย ข้อ 2.10 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาด เป็นระเบียบ ข้อ 2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ ข้อ 2.12 การมีช่องทางรับฟังปัญหา/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย ข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมือการให้บริการอยู่เสมอ และ ข้อ 2.15 การมีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ

3.3 ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด

-- ไม่มี --

ภาคผนวก ก
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ช่วงระดับคะแนน 5, 6, ร้อยละ)

	คำถาม	จำนวนที่ตอบ	คะแนนที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย หกอันดับ (six scale)	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ห้าอันดับ (five scale)	ร้อยละ	ค่าประเมินได้เมื่อคิดจาก คะแนนห้าอันดับ (five scale)
2.1	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	250	1382	5.528	4.607	92.133	มากที่สุด
2.2	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	250	1399	5.596	4.663	93.267	มากที่สุด
2.3	ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	250	1434	5.736	4.780	95.600	มากที่สุด
2.4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	250	1433	5.732	4.777	95.533	มากที่สุด
2.5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย	250	1416	5.664	4.720	94.400	มากที่สุด
2.6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ	246	1410	5.732	4.776	95.528	มากที่สุด
2.7	เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	250	1302	5.208	4.340	86.800	มากที่สุด
2.8	ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความ ถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย	250	1302	5.208	4.340	86.800	มากที่สุด
2.9	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	250	1410	5.640	4.700	94.000	มากที่สุด
2.10	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบ เรียบร้อย	250	1431	5.724	4.770	95.400	มากที่สุด
2.11	ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	250	1419	5.676	4.730	94.600	มากที่สุด
2.12	มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ที่หลากหลาย	250	1372	5.488	4.573	91.467	มากที่สุด
2.13	ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	250	1374	5.496	4.580	91.600	มากที่สุด
2.14	มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้ บริการอยู่เสมอ	250	1373	5.492	4.577	91.533	มากที่สุด
2.15	มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่เสมอ	250	1384	5.536	4.613	92.267	มากที่สุด

ภาคผนวก ข
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (จำนวน)

คำถาม	ไม่ตอบ	1	2	3	4	5	6
ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0	0	2	1	4	99	144
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	0	0	0	0	7	87	156
ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0	0	0	1	5	53	191
เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	0	0	0	0	10	47	193
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย	0	0	0	0	9	66	175
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4	0	0	0	4	58	184
เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	0	0	0	5	24	135	86
ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย	0	0	0	4	25	136	85
สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	0	0	0	0	10	70	170
สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	0	0	0	0	9	51	190
ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	0	0	0	1	8	62	179
มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	0	0	0	1	13	99	137
ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	0	0	0	3	14	89	144
มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ	0	0	1	0	12	99	138
มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่เสมอ	0	0	1	2	13	80	154

ภาคผนวก ค
ตัวอย่างแบบสอบถามประเภท D

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปี 2561
ดำเนินงานโดย กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ร่วมกับ
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

แบบสอบถามประเภท D
เลขที่

ส่วนที่ 1 : ท่านมาติดต่อสำนักงานเขตในครั้งนี้/ครั้งล่าสุด กับฝ่ายใด

- ฝ่ายปกครอง (1) ฝ่ายทะเบียน (2) ฝ่ายโยธา (3)
 ฝ่ายการคลัง (4) ฝ่ายรายได้ (5) ฝ่ายเทศกิจ (6)
 ฝ่ายการศึกษา (7) ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (8)
 ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ (9) ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10)
 อื่นๆ (โปรดระบุ) (11)

ส่วนที่ 2 : ในการบริการครั้งนี้/ครั้งล่าสุด ท่านมีความพึงพอใจต่อสำนักงานเขตอย่างไร		น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด
ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		1	2	3	4	5	6
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
2	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ						
3	ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		1	2	3	4	5	6
4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก						
5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย						
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ						
ความพึงพอใจในการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์		1	2	3	4	5	6
7	เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย						
8	ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย						
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		1	2	3	4	5	6
9	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย						
10	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย						
11	ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)						
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน		1	2	3	4	5	6
12	มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ที่หลากหลาย						
13	ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว						

D		น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด
ส่วนที่ 2 : ในการบริการครั้งนี้/ครั้งล่าสุด ท่านมีความพึงพอใจต่อสำนักงานเขตอย่างไร							
ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน		1	2	3	4	5	6
14	มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ						
15	มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่เสมอ						

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1 เพศ ชาย (1) หญิง (2)

3.2 อายุ ปี

3.3 ถ้าท่านเป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ กรุงเทพมหานคร ท่านสังกัดหน่วยงาน

3.4 ระดับการศึกษาสูงสุด ไม่ได้ศึกษา (1) ประถมศึกษา (2)
 มัธยมศึกษาตอนต้น (3) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. (4) ปวส. / อนุปริญญา (5)
 ปริญญาตรี (6) สูงกว่าปริญญาตรี (7) อื่นๆ (ระบุ) (8)

3.5 อาชีพหลักของผู้ให้สัมภาษณ์ ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน (1) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (2)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (3) พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน (4) นักเรียน/นักศึกษา (5)
วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ (6) เกษียณ/ลูก-หลาน เลี้ยง (7) พ่อบ้าน/แม่บ้าน (8)
รับจ้างทั่วไป (9) เกษตรกร (10) อื่นๆ (ระบุ)..... (11)

3.6 ความถี่ในการติดต่อหน่วยงาน ที่ท่านกำลังติดต่ออยู่ขณะนี้ ต่อปี
 1 ครั้ง (1) 2-5 ครั้ง (2) 6-12 ครั้ง (3) มากกว่า 12 ครั้ง (4)

3.7 ที่พักอาศัยของท่านอยู่ในเขต
 กรุงเทพมหานคร (1) ปริมณฑล/จังหวัดใกล้เคียง (2) จังหวัดอื่น (3) ต่างประเทศ (4)

3.8 อาศัยมาเป็นเวลา น้อยกว่า 1 ปี (1) 2-5 ปี (2) 6-10 ปี (3) มากกว่า 10 ปี (4)

3.9 ที่ทำงานปัจจุบันของท่านอยู่ในเขต
 กรุงเทพมหานคร (1) ปริมณฑล/จังหวัดใกล้เคียง (2) จังหวัดอื่น (3) ต่างประเทศ (4)

3.10 ทำงานมาเป็นเวลา น้อยกว่า 1 ปี (1) 2-5 ปี (2) 6-10 ปี (3) มากกว่า 10 ปี (4)

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....