



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักงานเขตพระโขนง

สรุปผลการสำรวจ

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร



โดย คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักงานเขตพระโขนง

สรุปผลการสำรวจ

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



GSSSED

บทที่ 2

สรุปผลการสำรวจ

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

ตารางที่ 2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเขตพระโขนง ในประเด็นสำรวจและข้อคำถามหลัก

ประเด็นสำรวจ	ข้อ	คำถามหลัก	คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	1	การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.283
			มากที่สุด
	2	อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.258
4.306 มากที่สุด			มากที่สุด
	3	การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.376
			มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ และช่วยอำนวยความสะดวก	4.380
			มากที่สุด
4.370 มากที่สุด	5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย)	4.368
			มากที่สุด
	6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.364
			มากที่สุด
3. ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	7	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว	4.299
			มากที่สุด
	8	สื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานเขต เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook)/ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจนและเป็นปัจจุบัน	4.127
4.189 มากที่สุด			มาก
	9	เว็บไซต์ (Website) ของสำนักงานเขต เข้าถึงสะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจนและเป็นปัจจุบัน	4.140
			มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	10	สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย	4.334
			มากที่สุด
	11	สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.406
4.352 มากที่สุด			มากที่สุด
	12	สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้จัดไว้บริการเพียงพอ	4.318
			มากที่สุด
5. ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของสำนักงานเขต	13	มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่หลากหลาย	4.081
			มาก
	14	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขหรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.088
4.115 มาก			มาก
	15	สำนักงานเขต เป็นที่พึ่งพาได้เวลาเกิดปัญหา	4.175
			มากที่สุด
6. ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของสำนักงานเขต	16	สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯให้ดีขึ้น	4.191
			มากที่สุด
	17	กิจกรรมต่างๆที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม	4.119
4.170 มากที่สุด			มาก
	18	สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่	4.200
			มากที่สุด
สูงสุด			รวมเฉลี่ย 4.250
ต่ำสุด			มากที่สุด

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

ข้อ	คำถาม	5 Scale		เฉลี่ย	6 Scale
		ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
1	การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.204	4.362	4.283	5.140
2	อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.220	4.295	4.258	5.109
3	การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.326	4.426	4.376	5.251
4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ และช่วยอำนวยความสะดวก	4.339	4.420	4.380	5.255
5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือ ชี้แจงข้อสงสัย)	4.309	4.426	4.368	5.241
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.344	4.383	4.364	5.236
7	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว	4.265	4.333	4.299	5.159
8	สื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานเขต เช่น เฟสบุ๊ค (Facebook)/ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจนและเป็นปัจจุบัน	4.167	4.086	4.127	4.952
9	เว็บไซต์ (Website) ของสำนักงานเขต เข้าถึงสะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน	4.227	4.053	4.140	4.968
10	สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย	4.293	4.374	4.334	5.200
11	สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.325	4.487	4.406	5.287
12	สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้จัดไว้บริการเพียงพอ	4.271	4.364	4.318	5.181
13	มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่หลากหลาย	4.075	4.087	4.081	4.897
14	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขหรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.082	4.094	4.088	4.906
15	สำนักงานเขต เป็นที่พึ่งพาได้เวลาเกิดปัญหา	4.160	4.189	4.175	5.009
16	สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯให้ดีขึ้น	4.238	4.144	4.191	5.029
17	กิจกรรมต่างๆที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม	4.174	4.063	4.119	4.942
18	สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่	4.232	4.167	4.200	5.039
เฉลี่ยผลความพึงพอใจของคำถามหลัก		4.236	4.264	4.250	5.100
19	สำนักงานเขตสามารถจัดการปัญหาขยะในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	4.090	4.170	4.130	4.956
20	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	4.089	4.098	4.094	4.912
21	สำนักงานเขตดูแล ถนน ทางเท้า และโครงสร้างพื้นฐานต่างๆในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	4.069	4.131	4.100	4.920
22	สำนักงานเขตดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี	4.124	4.214	4.169	5.003
23	สำนักงานเขตมีกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	4.185	4.186	4.186	5.023
เฉลี่ยผลความพึงพอใจของคำถามเฉพาะหน่วยงาน		4.111	4.160	4.136	4.963