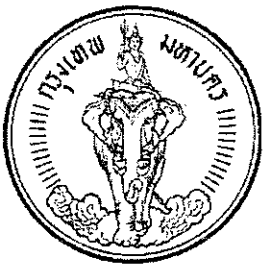

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานเขตพระโขนง

ครั้งที่ 1

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

NIDA WISDOM for Change GSSED

บทที่ 3

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตพระโขนง

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่ใช้ในการสำรวจ (ตารางที่ 1-1) สำนักงานเขตพระโขนง ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการโดยภาพรวมในระดับ 'มากที่สุด' ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.239 รายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตพระโขนง ตามเกณฑ์

D30	สำนักงานเขตพระโขนง	ผลก่อนปรับน้ำหนัก	เกณฑ์	อันดับ
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.437	มากที่สุด	8
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกลัดคิว	4.632	มากที่สุด	1
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.543	มากที่สุด	4
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.540	มากที่สุด	5
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.625	มากที่สุด	2
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.556	มากที่สุด	3
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.427	มากที่สุด	9
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด	4.009	มาก	17
1.9	จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม	4.443	มากที่สุด	7
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.458	มากที่สุด	6
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถ	3.748	มาก	20
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.075	มาก	13
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.086	มาก	12
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.218	มากที่สุด	10
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น ควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.024	มาก	16
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.025	มาก	15
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.095	มาก	11
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.028	มาก	14
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	3.930	มาก	18
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย	3.872	มาก	19
ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 1/2563		4.239	มากที่สุด	

ต่ำสุด สูงสุด

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	ด้วยคะแนนเฉลี่ย
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกลัดคิว	มากที่สุด	4.632
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	มากที่สุด	4.625
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	มากที่สุด	4.556

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	ด้วยคะแนนเฉลี่ย
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถ	มาก	3.748
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย	มาก	3.872
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	มาก	3.930

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต หรือ ค่าเฉลี่ยกลุ่มสำนักงานเขต ในการสำรวจครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แสดงไว้ในตารางที่ 3-2 ช่องที่ (2) และนำมาเปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจของ สำนักงานเขตพระโขนง ในช่องที่ (1) ผลต่างความพึงพอใจ หรือ (1) - (2) แสดงไว้ในช่องที่ (3) ซึ่งค่าติดลบหมายถึงผลความพึงพอใจที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม ช่องที่ (4) แสดงผลต่างระหว่างผลความพึงพอใจของ สำนักงานเขตพระโขนง และค่าเฉลี่ยกลุ่มสำนักงานเขตในรูปแบบร้อยละ โดยนำช่องที่ (3) หารด้วยช่องที่ (1) คูณ 100 ผลต่างที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มแสดงเป็นค่าติดลบในวงเล็บ ด้านท้ายของตารางสรุปจำนวนข้อคำถามที่สูงหรือต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม และมากหรือน้อยกว่าร้อยละ 5

ตารางที่ 3-2 เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตพระโขนง กับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

D30	สำนักงานเขตพระโขนง	ผลก่อนปรับน้ำหนัก	กลุ่ม สนข.	ผลต่าง	ร้อยละ
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.437	4.428	0.009	0.204
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกลัดคิว	4.632	4.534	0.098	2.162
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.543	4.515	0.028	0.609
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.540	4.480	0.060	1.331
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.625	4.539	0.086	1.889
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.556	4.472	0.084	1.885
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.427	4.375	0.051	1.176
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	4.009	4.140	-0.131	(3.167)
1.9	จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม	4.443	4.365	0.079	1.804
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.458	4.441	0.017	0.377
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถ	3.748	4.125	-0.377	(9.135)
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.075	4.267	-0.192	(4.500)
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.086	4.261	-0.175	(4.099)
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.218	4.286	-0.068	(1.579)
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น ควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.024	4.190	-0.166	(3.959)
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.025	4.226	-0.200	(4.744)
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์	4.095	4.242	-0.147	(3.467)
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.028	4.265	-0.237	(5.555)
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	3.930	4.279	-0.349	(8.160)
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย	3.872	4.212	-0.340	(8.077)
ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 1/2563		4.239	4.332	-0.094	(2.207)
จำนวนคำถามทั้งหมด					20
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 5					0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มไม่ถึงร้อยละ 5					9
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจน้อยกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มแต่ไม่ถึงร้อยละ 5					7
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 5 (หน่วยงานจะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข)					4

3.3 การรวบรวมข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นและมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเขต ผ่านส่วนของคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม นอกจากนี้ผู้สำรวจฯ ยังได้มีการติดต่อไปยังผู้ที่ได้ให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้เพื่อทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติม รายละเอียดอื่นๆแสดงไว้ในภาคผนวก ค

3.4 การจัดทำข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

3.4.1 **จากผลการสำรวจเชิงปริมาณ** สำนักงานเขตต้องดำเนินการปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับข้อคำถามที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดจากข้อคำถามทั้งหมดในแบบสอบถาม และข้อคำถามที่มีค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 จากหลักการดังกล่าว ผู้สำรวจฯ ได้จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อให้สำนักงานเขตนำไปพิจารณาเป็นแนวทางปฏิบัติ แสดงไว้ในตารางที่ 3-3

3.4.2 **จากความคิดเห็นของผู้มารับบริการ** ผู้สำรวจฯ ได้สรุปสาระสำคัญจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ภาคผนวก ค) และนำมาจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเพื่อให้ **สำนักงานเขตพระโขนง** นำไปพิจารณาดังนี้

1. ที่จอดรถ ควรปรับเพิ่มสัดส่วนที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ โดยลดสัดส่วนที่จอดรถของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ออกไปปฏิบัติภารกิจนอกสถานที่เป็นเวลานานควรอนุญาตให้ประชาชนใช้พื้นที่จอดรถแทนได้เพื่อให้ที่จอดรถสามารถหมุนเวียนจอดได้ตลอดทั้งวันหรือหากสำนักงานเขตไม่มีแผนจะย้ายที่ตั้ง แนะนำให้สร้างอาคารใหม่ให้มีที่จอดรถใต้ดินเพื่อเป็นการใช้พื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. ปรับพื้นที่ใช้สอยภายในอาคาร ควรปรับพื้นที่ใช้สอยภายในให้กว้างขวางมากขึ้น เช่น จุด One Stop Service บางจุดไม่มีเจ้าหน้าที่นั่งประจำการ ทำให้เสียพื้นที่ในการใช้สอยโดยเปล่าประโยชน์

3. อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรระมัดระวังเรื่องอัธยาศัยที่มีต่อประชาชนแม้ในเวลาที่ต้องให้บริการผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก

4.การดูแลพื้นที่ ควรหมั่นตรวจเยี่ยมให้ครอบคลุมทั่วถึงและสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยและปลอดภัย เช่น ซอยสุขุมวิท101

5.เว็บไซต์ ข้อมูลที่ต้องการใช้ค่อนข้างหายาก ควรปรับปรุงให้ใช้งานง่ายขึ้น