



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐
ครั้งที่ ๒

สำนักงานเขตปทุมวัน

เสนอ
กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย
มหาวิทยาลัยศิลปากร
กรกฎาคม ๒๕๖๐



สารบัญ

สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๒
๑.๒ วัตถุประสงค์โครงการ	๒
๑.๓ ขอบเขตของการดำเนินโครงการ	๒
๑.๔ วิธีการดำเนินงาน	๖
๑.๔.๑ วิธีการวิจัย	๖
๑.๔.๒ ประชากร	๖
๑.๔.๓ กลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดตัวอย่าง	๖
๑.๔.๔ แบบสอบถาม	๑๒
๑.๔.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๕
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑๕
๑.๖ การนำเสนอรายงานการวิจัย	๑๖
บทที่ ๒ สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ สำนักงานเขต จากผู้รับบริการในกลุ่มประชาชนทั่วไป	๑๗
๒.๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจอย่างย่อ	๑๗
๒.๒ ผลการสำรวจในรายละเอียด	๑๗
๒.๒.๑ การติดต่อรับบริการ/การสื่อสารกับสำนักงานเขต	๑๗
๒.๒.๒ ความพึงพอใจในการให้บริการทั่วไปของสำนักงานเขต เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานเขตโดยตรง	๑๙
๒.๒.๓ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานเขต	๒๔
๒.๒.๔ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	๒)
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถามประเภท ก	๓๓
ข ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๘
ค ภาพถ่ายการเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๒

สารบัญตาราง

ตารางที่ ๑.๑	z-score ของระดับความเชื่อมั่นต่างๆ	๗
ตารางที่ ๑.๒	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการ ในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๘
ตารางที่ ๑.๓	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนักที่มีบริการสาธารณะ ที่ประชาชนทั่วไปใช้ประโยชน์	๙
ตารางที่ ๑.๔	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนักที่มีบริการสาธารณะ ที่คนเข้าไปใช้บริการที่จุดบริการต่างๆ จำนวนมาก	๙
ตารางที่ ๑.๕	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนักงานเขต	๑๐
ตารางที่ ๑.๖	ประเภทหน่วยงาน กลุ่มผู้ใช้บริการ และแบบสำรวจที่ใช้	๑๒
ตารางที่ ๑.๗	คะแนนระดับความพึงพอใจ และระดับความสำคัญ	๑๓

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นและผลักดันให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเครื่องมือหนึ่งที่บรรจุไว้ในกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ในมิติที่ ๓ ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ประเด็นคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๓.๓ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (น้ำหนักร้อยละ ๖) ซึ่งผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร และกองงานผู้ตรวจราชการเป็นผู้รับผิดชอบ มหาวิทยาลัยศิลปากรได้รับมอบหมายจากกองงานผู้ตรวจราชการ ให้เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน ๒ ครั้ง คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ ๑ ระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน พ.ศ.๒๕๖๐ โดยเก็บข้อมูลร้อยละ ๕๐ ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด และการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ ๒ ระหว่างเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๐ โดยเก็บข้อมูลร้อยละ ๕๐ ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

รายงานฉบับนี้นำเสนอสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ สำนักงานเขตปทุมวัน จากผู้รับบริการในกลุ่มประชาชนทั่วไป ครั้งที่ ๑ และ ครั้งที่ ๒ จากกลุ่มตัวอย่างครั้งละ ๒๘๐ คน ผลการศึกษาพบว่า

(๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย (จากการเฉลี่ยความพึงพอใจจากทุกด้าน) ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๒๒๔ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยสามารถเรียงลำดับคะแนนระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรายด้านจากด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดไปยังด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดได้ดังนี้

(๑.๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗๐ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือ (๔.๔๐๑) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกผู้มารับบริการ (๔.๓๓๐) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขต ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘๐ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (๔.๓๒๒) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (๔.๒๔๑) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๓) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขต ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒๒ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ (๔.๒๕๒) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การปรับปรุงความเร็วและความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน (๔.๒๑๗) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๔) ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของสำนักงานเขต ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘๙ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ (๔.๒๔๔) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป (๔.๑๙๘) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๕) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเขต ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๗๘ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการของสำนักงานเขต (๔.๒๖๘) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ จำนวนห้องน้ำและความสะอาด (๓.๙๔๙) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๑.๖) ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเขต ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓๗ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ขั้นตอนการให้บริการบนเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๔.๑๐๕) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก ส่วนข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกในการถามคำถามหรือแจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๓.๙๘๒) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๒) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในเรื่องที่ติดต่อ/ใช้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓๐ คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(๓) การประเมินผลความสำเร็จในเรื่องที่ติดต่อ/ใช้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖๕ คิดเป็นระดับความสำเร็จมาก

(๔) สิ่งที่ได้รับบริการประทับใจในสำนักงานเขตปทุมวัน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก แนะนำข้อมูลขั้นตอนในการทำเรื่องทะเบียนต่าง ๆ โดยรวมแล้วรู้สึกพึงพอใจ บริการรวดเร็วดี ตอบคำถามเข้าใจง่าย พุดจาดี ความสะดวกสบายในการทำงาน พนักงานมีการต้อนรับดี

(๕) สิ่งที่ได้รับบริการเห็นว่าสำนักงานเขตปทุมวัน ควรปรับปรุง ได้แก่ บริการช้ามาก ช่องบริการน้อย อยากให้มีบริการตอนพักเที่ยง ทำไมต้องแยกระหว่างปากกาของผู้ที่มาติดต่อกับปากกาของเจ้าหน้าที่ ในเมื่อมันก็แบบเดียวกัน ยี่ห้อเดียวกัน และวางอยู่ใกล้ ๆ กัน เพิ่มเก้าอี้สำหรับประชาชน ห้องน้ำ ที่จอดรถ

(๖) ข้อที่ควรพัฒนา จากผลการศึกษา ดังนี้

(๖.๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขต เกี่ยวกับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

(๖.๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกี่ยวกับความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกผู้มารับบริการ

(๖.๓) ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเขต เกี่ยวกับความสะดวกในการถามคำถามหรือ แจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ

(๖.๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเขต เกี่ยวกับจำนวนห้องน้ำและความสะอาด

(๖.๕) ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของสำนักงานเขต เกี่ยวกับความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป

(๖.๖) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขต เกี่ยวกับการปรับปรุงความรวดเร็วและความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงและนครที่มีประชากรมากที่สุดของประเทศไทย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เป็นศูนย์กลางการปกครอง การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงินการธนาคาร การพาณิชย์ การสื่อสาร และความเจริญของประเทศ เป็นเมืองที่มีชื่อยาวที่สุดในโลก ตั้งอยู่บนสามเหลี่ยมปากแม่น้ำเจ้าพระยา มีแม่น้ำเจ้าพระยาไหลผ่านและแบ่งเมืองออกเป็น ๒ ฝั่ง คือ ฝั่งพระนครและฝั่งธนบุรี โดยกรุงเทพมหานคร มีพื้นที่ทั้งหมด ๑,๕๖๘,๗๓๗ ตารางกิโลเมตร มีประชากรตามทะเบียนราษฎรกว่าห้าล้านคน มีการแบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๕๐ เขต

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำแผนคู่มือการตรวจราชการ การช่วยอำนวยความสะดวกการตรวจราชการและร่วมออกตรวจราชการกับผู้ตรวจราชการการจัดทำรายงานและผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการ การวิเคราะห์และประมวลผลรายงานผลการตรวจในภาพรวม การประเมินผลการตรวจราชการ การศึกษาและพัฒนากระบวนการตรวจราชการของกรุงเทพมหานคร และการปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นองค์กรที่ช่วยติดตามความก้าวหน้าการปฏิบัติราชการที่หน่วยงานนโยบายแปลงสู่การปฏิบัติ การปฏิบัติภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ตลอดจนการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นและผลักดันให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครให้บรรลุเป้าหมาย “การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ” เป็นเครื่องมือหนึ่งที่บรรจุไว้ในกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ในมิติที่ ๓ ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ประเด็นคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๓.๓ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร และกองงานผู้ตรวจราชการเป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยตรงหรือบุคคลจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกที่มารับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ซึ่งการสำรวจครอบคลุมประเด็นต่างๆ เช่น

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ความพึงพอใจด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน
๖. ความพึงพอใจด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

ผลที่ได้จากการสำรวจนอกเหนือจากระดับความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ แล้วยังสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อให้ข้อสังเกตและข้อสรุปต่างๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของกรุงเทพมหานครให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

๑.๒ วัตถุประสงค์ของโครงการ

๑.๒.๑ เพื่อทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ระดับ
สำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต จำนวน ๗๗ หน่วยงาน

๑.๒.๒ เพื่อจัดทำสรุปรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต

๑.๒.๓ เพื่อให้หน่วยงานนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจฯ ไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครให้บรรลุเป้าหมาย

๑.๓ ขอบเขตของการดำเนินโครงการ

๑.๓.๑ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร จำนวน ๗๗
หน่วยงาน ประกอบด้วย หน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
และสำนักงานเขต การสำรวจดำเนินการโดยแบ่งหน่วยงาน ตามรูปแบบการให้บริการและกลุ่มผู้รับบริการ
ซึ่งมีประเภทและจำนวนที่ต่างกัน ดังนี้

๑.๓.๑.๑ หน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
แบ่งหน่วยงานออกเป็น ๓ ประเภท ได้แก่

(ก) หน่วยงานที่ให้บริการระหว่างหน่วยงานภายในเป็นหลัก ซึ่งมีผู้รับบริการ
เป็นข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ข้าราชการการเมือง จำนวน ๑๖ หน่วยงาน ได้แก่

๑. สำนักการคลัง
๒. สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร
๓. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
๔. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร
๕. สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร
๖. สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
๗. สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๘. สำนักงานกฎหมายและคดี สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๙. สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๑๐. สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๑๑. กองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๑๒. สำนักงานการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๑๓. กองประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๑๔. กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๑๕. กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๑๖. สำนักการศึกษา

(ข) หน่วยงานที่มีบริการสาธารณะที่ประชาชนทั่วไปใช้ประโยชน์ ซึ่งมีผู้รับบริการเป็นข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร และประชาชนทั่วไป จำนวน ๘ หน่วยงาน ได้แก่

๑. สำนักการจราจรและขนส่ง
๒. สำนักการโยธา
๓. สำนักการระบายน้ำ
๔. สำนักเทศกิจ
๕. สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๖. สำนักผังเมือง
๗. สำนักพัฒนาสังคม
๘. สำนักสิ่งแวดล้อม

(ค) หน่วยงานที่มีบริการสาธารณะที่คนเข้าไปใช้บริการที่จุดบริการต่างๆ จำนวนมาก ซึ่งมีผู้รับบริการเป็น ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร และประชาชนทั่วไป จำนวน ๓ หน่วยงาน ได้แก่

๑. สำนักการแพทย์
๒. สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว
๓. สำนักอนามัย

๑.๓.๑.๒ หน่วยงานระดับสำนักงานเขต ซึ่งมีผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน ๕๐ หน่วยงาน ได้แก่

๑. สำนักงานเขตพระนคร
๒. สำนักงานเขตดุสิต
๓. สำนักงานเขตหนองจอก
๔. สำนักงานเขตบางรัก
๕. สำนักงานเขตบางเขน
๖. สำนักงานเขตบางกะปิ
๗. สำนักงานเขตปทุมวัน
๘. สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย
๙. สำนักงานเขตพระโขนง
๑๐. สำนักงานเขตมีนบุรี
๑๑. สำนักงานเขตลาดกระบัง
๑๒. สำนักงานเขตยานนาวา
๑๓. สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์
๑๔. สำนักงานเขตพญาไท
๑๕. สำนักงานเขตธนบุรี
๑๖. สำนักงานเขตบางกอกใหญ่
๑๗. สำนักงานเขตห้วยขวาง

๑๘. สำนักงานเขตคลองสาน
๑๙. สำนักงานเขตตลิ่งชัน
๒๐. สำนักงานเขตบางกอกน้อย
๒๑. สำนักงานเขตบางขุนเทียน
๒๒. สำนักงานเขตภาษีเจริญ
๒๓. สำนักงานเขตหนองแขม
๒๔. สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ
๒๕. สำนักงานเขตบางพลัด
๒๖. สำนักงานเขตดินแดง
๒๗. สำนักงานเขตบึงกุ่ม
๒๘. สำนักงานเขตสาทร
๒๙. สำนักงานเขตบางซื่อ
๓๐. สำนักงานเขตจตุจักร
๓๑. สำนักงานเขตบางคอแหลม
๓๒. สำนักงานเขตประเวศ
๓๓. สำนักงานเขตคลองเตย
๓๔. สำนักงานเขตสวนหลวง
๓๕. สำนักงานเขตจอมทอง
๓๖. สำนักงานเขตดอนเมือง
๓๗. สำนักงานเขตราชเทวี
๓๘. สำนักงานเขตลาดพร้าว
๓๙. สำนักงานเขตวัฒนา
๔๐. สำนักงานเขตบางแค
๔๑. สำนักงานเขตหลักสี่
๔๒. สำนักงานเขตสายไหม
๔๓. สำนักงานเขตคันนายาว
๔๔. สำนักงานเขตสะพานสูง
๔๕. สำนักงานเขตวังทองหลาง
๔๖. สำนักงานเขตคลองสามวา
๔๗. สำนักงานเขตบางนา
๔๘. สำนักงานเขตทวีวัฒนา
๔๙. สำนักงานเขตทุ่งครุ
๕๐. สำนักงานเขตบางบอน

๑.๓.๒ จำนวนตัวอย่างทั้งหมดประมาณ ๓๘,๑๒๐ ตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานแต่ละประเภทเป็นดังนี้

๑.๓.๒.๑ หน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ที่ให้บริการระหว่างหน่วยงานภายในเป็นหลัก จำนวน ๑๖ หน่วยงาน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ข้าราชการการเมือง จำนวนหน่วยงานละ ๒๐๐ ตัวอย่าง

๑.๓.๒.๒ หน่วยงานระดับสำนักที่มีบริการสาธารณะที่ประชาชนทั่วไปใช้ประโยชน์ จำนวน ๘ หน่วยงาน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร จำนวนหน่วยงานละ ๒๐๐ ตัวอย่าง และประชาชนทั่วไป จำนวนหน่วยงานละ ๒๗๐ ตัวอย่าง รวมจำนวนหน่วยงานละ ๔๗๐ ตัวอย่าง

๑.๓.๒.๓ หน่วยงานระดับสำนักที่มีบริการสาธารณะที่คนเข้าไปใช้บริการที่จุดบริการต่างๆ จำนวนมาก จำนวน ๓ หน่วยงาน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร จำนวนหน่วยงานละ ๒๐๐ ตัวอย่าง และประชาชนทั่วไป จำนวนหน่วยงานละ ๖๐๐ ตัวอย่าง รวมจำนวนหน่วยงานละ ๘๐๐ ตัวอย่าง

๑.๓.๒.๔ หน่วยงานระดับสำนักงานเขต จำนวน ๕๐ หน่วยงาน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนทั่วไป โดยกำหนดสัดส่วนตามขนาดตัวอย่าง จำนวนหน่วยงานละ ๕๔๐-๖๐๐ ตัวอย่าง ดังนี้

- ประชากร ๑-๕๐,๐๐๐ คน สํารวจข้อมูล ๒ ครั้งๆละ ๒๗๐ ตัวอย่าง รวม ๕๔๐ ตัวอย่าง

- ประชากร ๕๐,๐๐๑-๑๐๐,๐๐๐ คน สํารวจข้อมูล ๒ ครั้งๆละ ๒๘๐ ตัวอย่าง รวม ๕๖๐ ตัวอย่าง

- ประชากร ๑๐๐,๐๐๑-๑๕๐,๐๐๐ คน สํารวจข้อมูล ๒ ครั้งๆละ ๒๙๐ ตัวอย่าง รวม ๕๘๐ ตัวอย่าง

- ประชากร ๑๕๐,๐๐๑-๒๐๐,๐๐๐ คน สํารวจข้อมูล ๒ ครั้งๆละ ๓๐๐ ตัวอย่าง รวม ๖๐๐ ตัวอย่าง

๑.๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล ๒ ครั้ง คือ

๑.๓.๓.๑ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ ๑ ระหว่างเดือน มีนาคม - เมษายน ๒๕๖๐ โดยเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง ร้อยละ ๕๐ ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด คิดเป็น ๑๙,๐๖๐ ตัวอย่าง

๑.๓.๓.๒ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ ๒ ระหว่างเดือน พฤษภาคม - มิถุนายน ๒๕๖๐ โดยเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง ร้อยละ ๕๐ ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด คิดเป็น ๑๙,๐๖๐ ตัวอย่าง

๑.๔ วิธีการดำเนินงาน

๑.๔.๑ วิธีการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ นี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเก็บข้อมูลโดยการสำรวจ โดยเก็บข้อมูลจากหน่วยที่สนใจศึกษาโดยตรงได้แก่ ผู้ใช้บริการของหน่วยงานกรุงเทพมหานครในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ การเก็บรวบรวมข้อมูลทำการสำรวจด้วยตัวอย่าง (Sample Survey) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลจากเพียงบางหน่วยของประชากร ซึ่งช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ข้อมูลที่ได้จากตัวอย่างที่ได้ สามารถนำมาใช้อ้างอิงถึงประชากรโดยใช้วิธีการทางสถิติต่อไป

๑.๔.๒ ประชากร

ประชากร ในการสำรวจครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือบุคคลจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกที่มารับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานครทั้งระดับสำนัก/สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต ดังนี้

๑.๔.๒.๑ หน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ที่ให้บริการระหว่างหน่วยงานภายในเป็นหลัก จำนวน ๑๖ หน่วยงาน ประชากรคือผู้ใช้บริการ ซึ่งมีกลุ่มเดียวคือ ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ข้าราชการการเมือง

๑.๔.๒.๒ หน่วยงานระดับสำนัก ที่มีบริการสาธารณะที่ประชาชนทั่วไปใช้ประโยชน์ จำนวน ๘ หน่วยงาน ประชากรคือผู้ใช้บริการ ซึ่งมี ๒ กลุ่มคือ (๑) ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร และ (๒) ประชาชนทั่วไป

๑.๔.๒.๓ หน่วยงานระดับสำนัก ที่มีบริการสาธารณะที่คนเข้าไปใช้บริการที่จุดบริการต่างๆ จำนวนมาก จำนวน ๓ หน่วยงาน ประชากรคือผู้ใช้บริการ ซึ่งมี ๒ กลุ่มคือ (๑) ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร และ (๒) ประชาชนทั่วไป

๑.๔.๒.๔ หน่วยงานระดับสำนักงานเขต จำนวน ๕๐ หน่วยงาน ประชากรคือผู้ใช้บริการ ซึ่งมีกลุ่มเดียว คือ ประชาชนทั่วไป

๑.๔.๓ กลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการในฐานะตัวแทนของผู้รับบริการของหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต

การกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ในการสำรวจนี้ กระทำตามหลักสถิติ โดยจำนวนตัวอย่างจะขึ้นอยู่กับ (๑) จำนวนประชากร (๒) ระดับความผิดพลาดที่รับได้ (Margin of Error) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคำตอบที่ได้จากตัวอย่างใกล้เคียงกับคำตอบของประชากรมากเพียงใด และ (๓) ความเชื่อมั่น (Confidence Level) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรได้อย่างถูกต้องเพียงใด สามารถคำนวณได้ด้วยสูตรทางคณิตศาสตร์ ดังสมการ ๑ นี้

$$Sample\ Size = \frac{\frac{Z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{Z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)} \quad [1]$$

โดย N = Population Size จำนวนประชากร

e = ระดับความผิดพลาด ในหน่วยทศนิยม (เช่น ความผิดพลาดไม่เกิน ๕% คือ ๐.๐๕)

Z = คะแนน z-score ของระดับความเชื่อมั่น (Confidence Level) ที่เลือกใช้

ดังตารางที่ ๑.๑

ตารางที่ ๑.๑ z-score ของระดับความเชื่อมั่นต่างๆ

ความเชื่อมั่น (Confidence Level)	z-score
๙๐%	๑.๖๕
๙๕%	๑.๙๖
๙๙%	๒.๕๘

จากการประชุมร่วมกับหน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ และระดับสำนักงานเขตเมื่อวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ได้มีมติในการแบ่งสัดส่วนในการสำรวจในตัวอย่างผู้ใช้บริการกลุ่มต่างๆ ดังนี้

๑.๔.๓.๑ หน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ที่ให้บริการระหว่างหน่วยงานภายในเป็นหลัก จำนวน ๑๖ หน่วยงาน กำหนดให้ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ข้าราชการการเมืองที่มาติดต่อประสานงานหน่วยงานดังกล่าวเป็นประจำ จากหน่วยงานอื่นๆ ในกรุงเทพมหานครอีก ๗๖ หน่วยงาน มีประมาณหน่วยงานละ ๒ คน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ข้าราชการการเมือง จำนวนหน่วยงานละ ๒๐๐ ตัวอย่าง ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑.๒

ตารางที่ ๑.๒ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน ส่วนราชการในสังกัด
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนที่สำรวจ		
		ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	รวม
๑.	สำนักการคลัง	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๒.	สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๓.	สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๔.	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๕.	สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๖.	สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๗.	สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๘.	สำนักงานกฎหมายและคดี สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๙.	สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๑๐.	สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๑๑.	กองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๑๒.	สำนักงานการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๑๓.	กองประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๑๔.	กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๑๕.	กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐
๑๖.	สำนักการศึกษา	๑๐๐	๑๐๐	๒๐๐

๑.๔.๓.๒ หน่วยงานระดับสำนักที่มีบริการสาธารณะที่ประชาชนทั่วไปใช้ประโยชน์ จำนวน ๘ หน่วยงาน กำหนดให้จำนวนประชากรที่มาใช้บริการมาจากจำนวนประชากรกรุงเทพมหานครซึ่งมีอยู่ประมาณ ๕ ล้านคน เมื่อนำจำนวนประชากรดังกล่าวมาคำนวณจำนวนตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร จำนวนหน่วยงานละ ๒๐๐ ตัวอย่าง และประชาชนทั่วไป จำนวนหน่วยงานละ ๒๗๐ ตัวอย่าง รวมจำนวนหน่วยงานละ ๔๗๐ ตัวอย่าง ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑.๓

ตารางที่ ๑.๓ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนัก ที่มีบริการสาธารณะที่ประชาชนทั่วไป
ใช้ประโยชน์

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนที่สำรวจ				รวม
		ข้าราชการ/ลูกจ้าง		ประชาชนทั่วไป		
		ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	
๑.	สำนักการจราจรและขนส่ง	๑๐๐	๑๐๐	๑๓๕	๑๓๕	๔๗๐
๒.	สำนักการโยธา	๑๐๐	๑๐๐	๑๓๕	๑๓๕	๔๗๐
๓.	สำนักการระบายน้ำ	๑๐๐	๑๐๐	๑๓๕	๑๓๕	๔๗๐
๔.	สำนักเทศกิจ	๑๐๐	๑๐๐	๑๓๕	๑๓๕	๔๗๐
๕.	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๐๐	๑๐๐	๑๓๕	๑๓๕	๔๗๐
๖.	สำนักผังเมือง	๑๐๐	๑๐๐	๑๓๕	๑๓๕	๔๗๐
๗.	สำนักพัฒนาสังคม	๑๐๐	๑๐๐	๑๓๕	๑๓๕	๔๗๐
๘.	สำนักสิ่งแวดล้อม	๑๐๐	๑๐๐	๑๓๕	๑๓๕	๔๗๐

๑.๔.๓.๓ หน่วยงานระดับสำนัก ที่มีบริการสาธารณะที่คนเข้าไปใช้บริการที่จุดบริการต่างๆ
จำนวนมาก จำนวน ๓ หน่วยงาน ประชากรคือผู้ใช้บริการ ซึ่งมี ๒ กลุ่มคือ (๑) ข้าราชการ/ลูกจ้าง
กรุงเทพมหานคร และ (๒) ประชาชนทั่วไป โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น ข้าราชการ/ลูกจ้าง
กรุงเทพมหานคร จำนวนหน่วยงานละ ๒๐๐ ตัวอย่าง และประชาชนทั่วไป จำนวนหน่วยงานละ
๖๐๐ ตัวอย่าง รวมจำนวนหน่วยงานละ ๘๐๐ ตัวอย่าง ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑.๔

ตารางที่ ๑.๔ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนัก ที่มีบริการสาธารณะที่คนเข้าไปใช้บริการ
ที่จุดบริการต่างๆ จำนวนมาก

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนที่สำรวจ				รวม
		ข้าราชการ/ลูกจ้าง		ประชาชนทั่วไป		
		ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	
๑.	สำนักการแพทย์	๑๐๐	๑๐๐	๓๐๐	๓๐๐	๘๐๐
๒.	สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว	๑๐๐	๑๐๐	๓๐๐	๓๐๐	๘๐๐
๓.	สำนักอนามัย	๑๐๐	๑๐๐	๓๐๐	๓๐๐	๘๐๐

๑.๔.๓.๔ หน่วยงานระดับสำนักงานเขต จำนวน ๕๐ หน่วยงาน ประชากรคือผู้ใช้บริการ
ซึ่งมีกลุ่มเดียว คือ ประชาชนทั่วไป โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- ประชากร ๑-๕๐,๐๐๐ คน จำนวนสำนักงานเขตละ ๕๕๐ ตัวอย่าง จำนวน ๓
สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตบางรัก สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย และสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์
- ประชากร ๕๐,๐๐๑-๑๐๐,๐๐๐ คน จำนวนสำนักงานเขตละ ๕๖๐ ตัวอย่าง
จำนวน ๑๘ สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตพระนคร สำนักงานเขตปทุมวัน สำนักงานเขตพระโขนง
สำนักงานเขตยานนาวา สำนักงานเขตพญาไท สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ สำนักงานเขตห้วยขวาง สำนักงาน
เขตคลองสาน สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ สำนักงานเขตบางพลัด สำนักงานเขตสาทร สำนักงานเขต

บางคอแหลม สำนักงานเขตราชเทวี สำนักงานเขตวัฒนา สำนักงานเขตคั่นนายาว สำนักงานเขตสะพานสูง
สำนักงานเขตบางนา สำนักงานเขตทวีวัฒนา

• ประชากร ๑๐๐,๐๐๑-๑๕๐,๐๐๐ คน จำนวนสำนักงานเขตละ ๕๘๐ ตัวอย่าง
จำนวน ๑๗ สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตดุสิต สำนักงานเขตบางกะปิ สำนักงานเขตมีนบุรี สำนักงานเขต
ธนบุรี สำนักงานเขตตลิ่งชัน สำนักงานเขตบางกอกน้อย สำนักงานเขตภาษีเจริญ สำนักงานเขตดินแดง
สำนักงานเขตปทุมวัน สำนักงานเขตบางซื่อ สำนักงานเขตคลองเตย สำนักงานเขตสวนหลวง สำนักงานเขต
ลาดพร้าว สำนักงานเขตหลักสี่ สำนักงานเขตวังทองหลาง สำนักงานเขตทุ่งครุ สำนักงานเขตบางบอน

• ประชากร ๑๕๐,๐๐๑-๒๐๐,๐๐๐ คน จำนวนสำนักงานเขตละ ๖๐๐ ตัวอย่าง
จำนวน ๑๒ สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตหนองจอก สำนักงานเขตบางเขน สำนักงานเขตลาดกระบัง
สำนักงานเขตบางขุนเทียน สำนักงานเขตหนองแขม สำนักงานเขตจตุจักร สำนักงานเขตประเวศ สำนักงาน
เขตจอมทอง สำนักงานเขตดอนเมือง สำนักงานเขตบางแค สำนักงานเขตสายไหม สำนักงานเขตคลองสามวา
ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑.๕

ตารางที่ ๑.๕ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนักงานเขต

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ประชากร	จำนวนที่สำรวจ		รวม
			ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	
๑.	สำนักงานเขตพระนคร	๕๓,๘๘๙	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๒.	สำนักงานเขตดุสิต	๑๐๑,๕๗๖	๒๘๐	๒๘๐	๕๘๐
๓.	สำนักงานเขตหนองจอก	๑๖๕,๒๘๑	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๔.	สำนักงานเขตบางรัก	๔๖,๗๗๗	๒๗๐	๒๗๐	๕๔๐
๕.	สำนักงานเขตบางเขน	๑๙๐,๔๘๓	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๖.	สำนักงานเขตบางกะปิ	๑๔๙,๑๐๒	๒๘๐	๒๘๐	๕๘๐
๗.	สำนักงานเขตปทุมวัน	๕๐,๖๗๓	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๘.	สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย	๔๘,๕๘๕	๒๗๐	๒๗๐	๕๔๐
๙.	สำนักงานเขตพระโขนง	๙๒,๑๙๗	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๑๐.	สำนักงานเขตมีนบุรี	๑๔๐,๗๐๒	๒๘๐	๒๘๐	๕๘๐
๑๑.	สำนักงานเขตลาดกระบัง	๑๗๐,๐๗๐	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๑๒.	สำนักงานเขตยานนาวา	๘๐,๒๑๑	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๑๓.	สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์	๒๕,๖๙๔	๒๗๐	๒๗๐	๕๔๐
๑๔.	สำนักงานเขตพญาไท	๗๑,๘๖๔	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๑๕.	สำนักงานเขตธนบุรี	๑๑๓,๓๓๘	๒๘๐	๒๘๐	๕๘๐
๑๖.	สำนักงานเขตบางกอกใหญ่	๖๙,๓๔๙	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๑๗.	สำนักงานเขตห้วยขวาง	๘๐,๗๓๕	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๑๘.	สำนักงานเขตคลองสาน	๗๔,๗๙๖	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐

ตารางที่ ๑.๕ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนักงานเขต (ต่อ)

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ประชากร	จำนวนที่สำรวจ		รวม
๑๙.	สำนักงานเขตตลิ่งชัน	๑๐๕,๖๑๓	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๒๐.	สำนักงานเขตบางกอกน้อย	๑๑๕,๒๐๒	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๒๑.	สำนักงานเขตบางขุนเทียน	๑๗๖,๗๒๔	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๒๒.	สำนักงานเขตภาษีเจริญ	๑๒๘,๔๖๑	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๒๓.	สำนักงานเขตหนองแขม	๑๕๕,๓๘๙	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๒๔.	สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ	๘๔,๑๕๗	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๒๕.	สำนักงานเขตบางพลัด	๙๕,๔๗๘	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๒๖.	สำนักงานเขตดินแดง	๑๒๕,๙๖๔	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๒๗.	สำนักงานเขตบึงกุ่ม	๑๔๔,๖๖๑	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๒๘.	สำนักงานเขตสาทร	๘๑,๗๔๕	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๒๙.	สำนักงานเขตบางซื่อ	๑๒๗,๗๑๖	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๓๐.	สำนักงานเขตจตุจักร	๑๕๙,๕๑๔	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๓๑.	สำนักงานเขตบางคอแหลม	๙๑,๔๐๕	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๓๒.	สำนักงานเขตประเวศ	๑๖๙,๒๑๒	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๓๓.	สำนักงานเขตคลองเตย	๑๐๖,๒๓๓	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๓๔.	สำนักงานเขตสวนหลวง	๑๒๐,๑๓๖	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๓๕.	สำนักงานเขตจอมทอง	๑๕๕,๐๔๘	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๓๖.	สำนักงานเขตดอนเมือง	๑๖๘,๒๗๘	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๓๗.	สำนักงานเขตราชเทวี	๗๓,๕๙๗	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๓๘.	สำนักงานเขตลาดพร้าว	๑๒๑,๘๔๓	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๓๙.	สำนักงานเขตวัฒนา	๘๔,๒๑๔	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๔๐.	สำนักงานเขตบางแค	๑๙๒,๒๘๑	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๔๑.	สำนักงานเขตหลักสี่	๑๐๖,๖๕๗	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๔๒.	สำนักงานเขตสายไหม	๑๙๗,๗๑๕	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๔๓.	สำนักงานเขตคันนายาว	๙๔,๒๔๒	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๔๔.	สำนักงานเขตสะพานสูง	๙๓,๘๕๔	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๔๕.	สำนักงานเขตวังทองหลาง	๑๑๓,๕๒๑	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๔๖.	สำนักงานเขตคลองสามวา	๑๘๔,๓๐๖	๓๐๐	๓๐๐	๖๐๐
๔๗.	สำนักงานเขตบางนา	๙๓,๒๙๗	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐
๔๘.	สำนักงานเขตทวีวัฒนา	๗๗,๖๐๔	๒๘๐	๒๘๐	๕๖๐

ตารางที่ ๑.๕ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประเมินหน่วยงานระดับสำนักงานเขต (ต่อ)

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนประชากร	จำนวนที่สำรวจ		รวม
๔๙.	สำนักงานเขตทุ่งครุ	๑๒๐,๖๑๓	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
๕๐.	สำนักงานเขตบางบอน	๑๐๗,๓๘๗	๒๙๐	๒๙๐	๕๘๐
	รวม	๕,๖๙๖,๔๐๙	๑๔,๓๘๐	๑๔,๓๘๐	๒๘,๗๖๐

๑.๔.๔ แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ ทำการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

๑.๔.๔.๑ ประเภทของแบบสอบถาม

เนื่องด้วยกลุ่มผู้ใช้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกัน ดังนั้น แบบสอบถามในการวิจัยจึงมี ๓ รูปแบบ ได้แก่

(ก) แบบสอบถามประเภท ก เป็นแบบสอบถามสำหรับประชาชนทั่วไปประเมินการใช้บริการสำนักงานเขต

(ข) แบบสอบถามประเภท ข เป็นแบบสอบถามสำหรับข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานครประเมินการใช้บริการหน่วยงานภายในเป็นหลัก

(ค) แบบสอบถามประเภท ค เป็นแบบสอบถามสำหรับประชาชนทั่วไปประเมินการใช้บริการสาธารณะของหน่วยงาน

โดยหน่วยงานประเภทต่างๆ มีการใช้แบบสำรวจในรูปแบบต่างๆ ดังตารางที่ ๑.๖ ตัวอย่างแบบสำรวจอยู่ในภาคผนวก

ตารางที่ ๑.๖ ประเภทหน่วยงาน กลุ่มผู้ใช้บริการ และแบบสำรวจที่ใช้

ประเภทหน่วยงาน	กลุ่มผู้ใช้บริการ	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร	ประชาชนทั่วไป
๑. หน่วยงานที่ให้บริการระหว่างหน่วยงานภายในเป็นหลัก	แบบสอบถามประเภท ข	-
๒. หน่วยงานที่มีบริการสาธารณะที่ประชาชนทั่วไปใช้ประโยชน์	แบบสอบถามประเภท ข	แบบสอบถามประเภท ค
๓. หน่วยงานที่มีบริการสาธารณะที่คนเข้าไปใช้บริการที่จุดบริการต่างๆจำนวนมาก	แบบสอบถามประเภท ข	แบบสอบถามประเภท ค
๔. สำนักงานเขต	-	แบบสอบถามประเภท ก

๑.๔.๔.๒ โครงสร้างของแบบสอบถาม

แบบสอบถามประเภท ก ข และ ค มีโครงสร้างคล้ายกัน คือ ประกอบด้วย ๔ ส่วน ได้แก่

(ก) ส่วนที่ ๑ การติดต่อขอรับบริการ/การสื่อสารกับหน่วยงาน เป็นส่วนที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อรับบริการ/การสื่อสารกับหน่วยงาน เพื่อสอบถามความถี่และช่องทางในการติดต่อกับหน่วยงาน

(ข) ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการทั่วไปของหน่วยงานเมื่อท่านมาติดต่อหน่วยงานโดยตรง เป็นการสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานซึ่งจะเน้นการสอบถามเจ้าหน้าที่ระหว่างหน่วยงานภายในที่ใช้บริการจากจุดบริการ (Counter) ของหน่วยงานเป็นหลัก โดยสำรวจความพึงพอใจใน ๖ ด้าน ได้แก่ (๑) กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน (๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน (๔) สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน (๕) การปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน (๖) การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน และ สำรวจความพึงพอใจในภาพรวม นอกจากนี้ยังสำรวจการให้ความสำคัญกับบริการทั้ง ๖ ด้านของผู้ใช้บริการ

(ค) ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน เป็นการสอบถามข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

(ง) ส่วนที่ ๔ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาวางแผนปรับปรุงการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพที่ชัดเจนขึ้น

๑.๔.๔.๓ เกณฑ์การประเมินผล

การวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานในแต่ละด้านแบ่งเป็น ๕ ระดับ ตั้งแต่ พึงพอใจมากที่สุด ไปจนถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ดังตารางที่ ๑.๗ หากผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถประเมินการให้บริการในด้านหนึ่งๆ ได้สามารถเลือกตอบ ตอบไม่ได้ โดยคำตอบข้อนั้นจะไม่นำมาใช้ในการประเมินผล ส่วนการวัดระดับความสำคัญของการให้บริการแต่ละด้าน แบ่งเป็น ๕ ระดับ ตั้งแต่ สำคัญมากที่สุด ไปจนถึง สำคัญน้อยที่สุด ดังตารางที่ ๑.๗

ตารางที่ ๑.๗ คะแนนระดับความพึงพอใจ และระดับความสำคัญ

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ
๕	มากที่สุด	มากที่สุด
๔	มาก	มาก
๓	ปานกลาง	ปานกลาง
๒	น้อย	น้อย
๑	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด
ตอบไม่ได้	ตอบไม่ได้ ไม่เคยใช้บริการ	ตอบไม่ได้ ไม่เคยใช้บริการ

๑.๔.๔.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากความพึงพอใจในการให้บริการและระดับความสำคัญของการให้บริการแต่ละด้าน นำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ที่กำหนดดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐-๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจ/ระดับความสำคัญ อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐-๔.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจ/ระดับความสำคัญ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐-๓.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจ/ระดับความสำคัญ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐-๒.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจ/ระดับความสำคัญ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐-๑.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจ/ระดับความสำคัญ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

๑.๔.๔.๕ ขั้นตอนในการพัฒนาแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ มีการพัฒนาและตรวจสอบตามขั้นตอนต่างๆดังนี้

(ก) การพัฒนาแบบสอบถามและแนวทางการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ โดยคณะกรรมการมหาวิทยาลัยศิลปากรตามหลักวิชาการ

(ข) การพิจารณาแบบสอบถามและแนวทางการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ โดยคณะกรรมการพิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินการและแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่แต่งตั้งโดยหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

(ค) การปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการพิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินการและแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่แต่งตั้งโดยหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

(ง) การประชุมชี้แจงการดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และมหาวิทยาลัยศิลปากร ระหว่างวันที่ ๑๔-๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ ห้องประชุมการุณยสภา คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช โดยการประชุมในวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ เป็นการชี้แจงการดำเนินงานกับหน่วยงานระดับสำนักงานเขต ผู้ร่วมประชุมประกอบด้วยผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่กองงานผู้ตรวจราชการ และตัวแทนสำนักงานเขต ๕๐ เขต และการประชุมในวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ เป็นการชี้แจงการดำเนินงานกับหน่วยงานระดับสำนัก/สำนักงาน และส่วนราชการในสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้ร่วมประชุมประกอบด้วย ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่กองงานผู้ตรวจราชการและตัวแทนหน่วยงานระดับสำนัก สำนักงาน และส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ทั้ง ๒๗ หน่วยงาน

(จ) การปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะและมติของที่ประชุมในวันที่ ๑๔-๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

(ฉ) การทดลองใช้แบบสอบถามกับประชาชนทั่วไป ข้าราชการและลูกจ้าง กรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ถึงวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๐ เพื่อปรับปรุง ภาษาและความชัดเจนของคำถาม โดยทำการทดสอบแบบสอบถาม แต่ละประเภทดังนี้

- แบบสอบถาม ก แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร สำหรับประชาชนทั่วไป โดยทดสอบแบบสอบถามกับผู้รับบริการ ๕๐ สำนักงานเขต ๆ ละ ๕ ชุด รวม ๒๕๐ ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับคือ .๙๖๘๖

- แบบสอบถาม ข แบบสอบถามความพึงพอใจของข้าราชการ/บุคลากรที่รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร โดยทดสอบแบบสอบถามกับผู้รับบริการ ๒๗ หน่วยงาน รวมจำนวน ๑๑๓ ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับคือ .๙๗๘๗

- แบบสอบถาม ค แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร สำหรับประชาชนทั่วไป โดยทดสอบแบบสอบถามกับผู้รับบริการหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ๑๑ หน่วยงาน ๆ ละ ๓ ชุด รวม ๓๓ ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับคือ .๙๗๘๓

(ช) การอนุมัติให้ใช้แบบสอบถามโดยคณะกรรมการพิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินการและแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่แต่งตั้งโดยหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

๑.๔.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

(ก) การสัมภาษณ์ (Interview/ Face to Face Survey) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้จัดเตรียมไว้ล่วงหน้า โดยส่งทีมงานไปสัมภาษณ์ตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการ ณ หน่วยงานต่างๆของกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเน้นใช้กับหน่วยงานที่ผู้ใช้บริการมักเดินทางเข้ามาติดต่อกงานที่หน่วยงานโดยตรง แบบสอบถามที่ใช้จะอยู่ในรูปแบบของแบบสอบถามบนกระดาษ

(ข) แจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ให้ผู้ใช้บริการทำโดยตรง ณ หน่วยงานต่างๆของกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเน้นใช้กับหน่วยงานที่ผู้ใช้บริการมักเดินทางเข้ามาติดต่อกงานที่หน่วยงานโดยตรง

(ค) แจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่หน่วยงานของผู้ใช้บริการ ในกรณีที่เป็นการใช้บริการระหว่างหน่วยงานและผู้ให้บริการเป็นข้าราชการและลูกจ้างของกรุงเทพมหานคร

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ได้ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานของกรุงเทพมหานครระดับสำนักงาน ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต เพื่อให้ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ใช้ในการติดตามความก้าวหน้า การปฏิบัติราชการที่หน่วยงานนโยบายแปลงสู่การปฏิบัติภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ตลอดจนการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

๑.๕.๒ ได้รับทราบความพึงพอใจและทัศนคติที่ผู้รับบริการมีต่อหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้หน่วยงานดังกล่าวนำมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานครให้บรรลุเป้าหมาย

๑.๕.๓ ได้รับทราบสถิติ ข้อมูลและข้อสังเกต อื่นๆ เกี่ยวกับผู้รับบริการจากหน่วยงานของ กรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานต่างๆสามารถนำมาใช้ในการวางแผน ปรับปรุง หรือพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในอนาคต

๑.๖ การนำเสนอรายงานการวิจัย

รายงานวิจัยเป็นผลการสำรวจ ซึ่งจำแนกตามรอบการสำรวจดังนี้

๑.๖.๑ รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ ครั้งที่ ๑

๑.๖.๒ รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐ ครั้งที่ ๒

บทที่ ๒

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๐

สำนักงานเขตปทุมวัน จากผู้รับบริการในกลุ่มประชาชนทั่วไป

๒.๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจอย่างย่อ

จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ๒ ครั้ง ๆ ละ ๒๘๐ คน ได้สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตปทุมวัน ดังนี้

ด้าน	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขต	๔.๒๔๕	๔.๓๑๕	๔.๒๘๐	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๗๐	๔.๓๖๙	๔.๓๗๐	มาก
การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเขต	๓.๙๕๘	๔.๑๑๕	๔.๐๓๗	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเขต	๔.๑๖๔	๔.๑๙๑	๔.๑๗๘	มาก
การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของสำนักงานเขต	๔.๑๗๗	๔.๒๐๐	๔.๑๘๙	มาก
การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขต	๔.๒๓๖	๔.๒๐๘	๔.๒๒๒	มาก
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย ๖ ด้าน	๔.๒๑๓	๔.๒๓๕	๔.๒๒๔	มาก

๒.๑.๑ ความพึงพอใจการให้บริการทั่วไปของสำนักงานเขต เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานเขตโดยตรง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ย (จากการเฉลี่ยความพึงพอใจจากทุกด้าน) ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๒๒๔ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดยมี

- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๓๗๐ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก
- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเขต ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๐๓๗ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒ ผลการสำรวจในรายละเอียด

๒.๒.๑ การติดต่อรับบริการ/การสื่อสารกับสำนักงานเขต

๒.๒.๑.๑ ความถี่ในการติดต่อสำนักงานเขต

จำนวนครั้งที่ติดต่อ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อปี	๑๓๗	๔๘.๙๓	๙๖	๓๔.๒๙
๒-๖ ครั้งต่อปี	๑๓๗	๔๘.๙๓	๑๓๒	๔๗.๑๔
๗-๑๒ ครั้งต่อปี	๒	๐.๗๑	๓๖	๑๒.๘๖
มากกว่า ๑๒ ครั้งต่อปี	๔	๑.๔๓	๑๖	๕.๗๑
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๑.๒ ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับสำนักงานเขต

ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ที่สำนักงานเขต	๒๖๒	๙๓.๕๗	๒๕๘	๙๒.๑๔
โทรศัพท์ หรือ SMS	๗๙	๒๘.๒๑	๘๑	๒๘.๙๓
จดหมาย	๑๑	๓.๙๓	๑๓	๔.๖๔
อีเมล	-	-	๙	๓.๒๑
เว็บไซต์ของสำนักงานเขต	๑๘	๖.๔๓	๓๕	๑๒.๕๐
Social Media เช่น Facebook, Line, Instagram	๑๒	๔.๒๙	๒๕	๘.๙๓
อื่นๆ	-	-	-	-

หมายเหตุ: ไม่มียอดรวมเนื่องจากเลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

๒.๒.๑.๓ ช่องทางที่ต้องการให้สำนักงานเขตติดต่อ

ช่องทางที่ต้องการให้ติดต่อ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โทรศัพท์ หรือ SMS	๒๐๑	๗๑.๗๙	๑๓๙	๔๙.๖๔
จดหมาย	๕๒	๑๘.๕๗	๖๒	๒๒.๑๔
อีเมล	๓๒	๑๑.๔๓	๔๔	๑๕.๗๑
เว็บไซต์ของสำนักงานเขต	๑๓๐	๔๖.๔๓	๗๙	๒๘.๒๑
ป้ายขนาดใหญ่ในชุมชน	๗๓	๒๖.๐๗	๕๙	๒๑.๐๗
Application บนมือถือ	๑๔๓	๕๑.๐๗	๙๗	๓๔.๖๔
Social Media เช่น Facebook, Line, Instagram	๑๑๒	๔๐.๐๐	๑๐๗	๓๘.๒
อื่นๆ	-	-	-	-

หมายเหตุ: ไม่มียอดรวมเนื่องจากเลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

๒.๒.๒ ความพึงพอใจในการให้บริการทั่วไปของสำนักงานเขต เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานเขตโดยตรง

๒.๒.๒.๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขต

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๒๘๓	๔.๓๖๐	๔.๓๒๒	มาก
(๒) มีการแจ้งหรือแสดงขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการ	๔.๒๖๐	๔.๒๒๗	๔.๒๔๔	มาก
(๓) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๑๒	๔.๒๖๙	๔.๒๔๑	มาก
(๔) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔.๒๓๖	๔.๓๖๓	๔.๓๐๐	มาก
(๕) การให้บริการอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๓๘	๔.๓๖๓	๔.๓๐๑	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๔.๒๔๕	๔.๓๑๕	๔.๒๘๐	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขต เท่ากับ ๔.๒๘๐ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (๔.๓๒๒) คิดเป็นระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (๔.๒๔๑) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) ความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือ	๔.๔๐๑	๔.๔๐๑	๔.๔๐๑	มาก
(๒) ความสุภาพ มนุษยสัมพันธ์ และการให้เกียรติผู้มาติดต่อรับบริการ	๔.๓๘๑	๔.๓๘๑	๔.๓๘๑	มาก
(๓) ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกผู้มารับบริการ	๔.๓๐๘	๔.๓๕๑	๔.๓๓๐	มาก
(๔) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย เป็นไปในแนวทางเดียวกัน	๔.๓๗๔	๔.๓๖๓	๔.๓๖๙	มาก

๒.๒.๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๕) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๓๙๖	๔.๓๖๖	๔.๓๘๑	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๔.๓๗๐	๔.๓๖๙	๔.๓๗๐	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ ๔.๓๗๐ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือ (๔.๔๐๑) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกผู้มารับบริการ (๔.๓๓๐) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๓ การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเขต

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ ขั้นตอนการให้บริการบนเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๔.๐๔๑	๔.๑๖๘	๔.๑๐๕	มาก
(๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง และทันสมัยของ ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์สำนักงานเขต/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๔.๐๐๙	๔.๑๒๓	๔.๐๖๖	มาก
(๓) ความสะดวกในการให้บริการผ่านทาง เว็บไซต์สำนักงานเขต/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๓.๙๑๐	๔.๑๒๓	๔.๐๑๗	มาก
(๔) ความสะดวกในการถามคำถามหรือ แจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ	๓.๘๗๘	๔.๐๘๕	๓.๙๘๒	มาก
(๕) เว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีประโยชน์	๓.๙๑๐	๔.๐๙๒	๔.๐๐๑	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๓.๙๕๘	๔.๑๑๕	๔.๐๓๗	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเขต เท่ากับ ๔.๐๓๗ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล/ขั้นตอนการให้บริการบนเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๔.๑๐๕) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกในการถามคำถามหรือ แจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์/ Line/ Facebook/ ฯลฯ (๓.๙๘๒) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๔ สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเขต

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการของสำนักงานเขต	๔.๒๐๙	๔.๓๒๖	๔.๒๖๘	มาก
(๒) ความชัดเจนของป้าย ข้อความ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	๔.๒๐๒	๔.๑๙๐	๔.๑๙๖	มาก
(๓) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	๔.๓๓๐	๔.๑๗๙	๔.๒๕๕	มาก
(๔) จำนวนที่นั่งรอรับบริการ	๔.๒๖๔	๔.๑๖๕	๔.๒๑๕	มาก
(๕) จำนวนห้องน้ำและความสะอาด	๓.๘๐๖	๔.๐๙๑	๓.๙๔๙	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๔.๑๖๔	๔.๑๙๑	๔.๑๗๘	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเขตเท่ากับ ๔.๑๗๘ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการของสำนักงานเขต (๔.๒๖๘) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ จำนวนห้องน้ำและความสะอาด (๓.๙๔๙) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๕ การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของสำนักงานเขต

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) ความหลากหลายของช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	๔.๒๐๙	๔.๒๐๑	๔.๒๐๕	มาก
(๒) ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป	๔.๒๑๗	๔.๑๗๙	๔.๑๙๘	มาก
(๓) ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๒๖๕	๔.๒๒๓	๔.๒๔๔	มาก
(๔) การดำเนินการตามข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของสำนักงานเขต	๔.๒๖๕	๔.๒๐๕	๔.๒๓๕	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๔.๑๗๗	๔.๒๐๐	๔.๑๘๙	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการแก้ไขปัญหาดังกล่าวของสำนักงานเขต เท่ากับ ๔.๑๘๙ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสามารถในการแก้ปัญหา ด้านต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ (๔.๒๔๔) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป (๔.๑๙๘) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๖ การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขต

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) การปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๖๑	๔.๒๒๑	๔.๒๔๑	มาก
(๒) การปรับปรุงทักษะ ความรู้ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๗๔	๔.๒๑๖	๔.๒๔๕	มาก
(๓) การปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๒๘๕	๔.๑๙๔	๔.๒๔๐	มาก
(๔) การปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	๔.๒๘๕	๔.๒๑๙	๔.๒๕๒	มาก

๒.๒.๒.๖ การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขต (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๕) การปรับปรุงความรวดเร็วและ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือ ข้อร้องเรียน	๔.๒๓๙	๔.๑๙๔	๔.๒๑๗	มาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	๔.๒๓๖	๔.๒๐๘	๔.๒๒๒	มาก

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขต เท่ากับ ๔.๒๒๒ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก โดย

(ก) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ (๔.๒๕๒) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

(ข) ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การปรับปรุงความรวดเร็วและ
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน (๔.๒๑๗) คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๒.๗ ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมทั้ง ๖ ด้าน

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม	๔.๐๘๗	๔.๒๖๖	๔.๑๗๗	มาก

สรุปได้ว่าเมื่อให้ผู้ใช้บริการประเมินบริการในภาพรวม ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม ได้รับคะแนน ระดับ ๔.๑๗๗ หรือ ระดับพึงพอใจมาก ซึ่งต่ำกว่าคะแนนที่ได้จากการเฉลี่ย (๔.๒๒๔)

๒.๒.๒.๘ ความสำคัญของบริการด้านต่างๆ

บริการด้านต่างๆ	คะแนนความสำคัญเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
(๑) กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ สำนักงานเขต	๔.๓๓๒	๔.๓๖๐	๔.๓๔๖	มาก
(๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๖๗	๔.๔๐๑	๔.๓๓๔	มาก
(๓) การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานเขต	๔.๒๐๒	๔.๒๑๘	๔.๒๑๐	มาก
(๔) สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเขต	๔.๒๗๔	๔.๓๐๘	๔.๒๙๑	มาก
(๕) การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของสำนักงานเขต	๔.๓๒๙	๔.๓๑๖	๔.๓๒๓	มาก
(๖) การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ของสำนักงานเขต	๔.๒๖๐	๔.๓๑๒	๔.๒๘๖	มาก

สรุปได้ว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับบริการด้านต่างๆ แตกต่างกันไป โดย

(ก) บริการด้านที่มีค่าคะแนนความสำคัญเฉลี่ยสูงสุด คือ กระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการของสำนักงานเขต ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๓๔๖ คิดเป็น ระดับสำคัญมาก

(ข) บริการด้านที่มีค่าคะแนนความสำคัญเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเขต ได้รับคะแนนเฉลี่ยระดับ ๔.๒๑๐ คิดเป็น ระดับสำคัญมาก

๒.๒.๓ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานเขต

๒.๒.๓.๑ มาติดต่อสำนักงานเขตฝ่ายใด ในครั้งนี้/ครั้งสุดท้ายที่มาสำนักงานเขต

ฝ่าย	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายปกครอง	๓	๑.๐๗	๑	๐.๓๖
ฝ่ายทะเบียน	๒๖๔	๙๔.๒๘	๑๐	๓.๕๗
ฝ่ายโยธา	-	-	๒๐๐	๗๑.๔๒
ฝ่ายการคลัง	๑	๐.๓๖	๗	๒.๕๐
ฝ่ายรายได้	-	-	๑๒	๔.๒๙
ฝ่ายเทศกิจ	๑	๐.๓๖	๗	๒.๕๐
ฝ่ายการศึกษา	-	-	๑๐	๓.๕๗
ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	-	-	๔	๑.๔๓
ฝ่ายรักษาความสะอาดและ สวนสาธารณะ	๓	๑.๐๗	๓	๑.๐๗
ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม	๑	๐.๓๖	๖	๒.๑๔
อื่นๆ	๒	๐.๗๑	๘	๒.๘๖
ไม่ตอบ	๕	๑.๗๙	๑๒	๔.๒๙
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๓.๒ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในเรื่องที่ติดต่อ/ใช้บริการ

ตัวชี้วัด	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
ผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตในเรื่องที่ท่านติดต่อ	๓.๘๕๙	๔.๒๐๑	๔.๐๓๐	มาก

สรุปได้ว่าเมื่อให้ผู้ใช้บริการประเมินผลความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในเรื่องที่ติดต่อ/ใช้บริการ ได้รับคะแนน ระดับ ๔.๐๓๐ คิดเป็น ระดับพึงพอใจมาก

๒.๒.๓.๓ ระดับความสำเร็จในเรื่องที่ติดต่อ/ใช้บริการ

ตัวชี้วัด	คะแนนความสำเร็จเฉลี่ย			
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	เฉลี่ย	ระดับ
ระดับความสำเร็จในเรื่องที่ติดต่อ/ใช้บริการ	๓.๙๘๙	๔.๓๔๐	๔.๑๖๕	มาก

สรุปได้ว่าเมื่อให้ผู้ใช้บริการประเมินผลความสำเร็จในเรื่องที่ติดต่อ/ใช้บริการ ได้รับคะแนน ระดับ ๔.๑๖๕ คิดเป็น ระดับความสำเร็จมาก

๒.๒.๓.๔ การรู้จักพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

การรู้จักพระราชบัญญัติ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก	๖๙	๒๔.๖๔	๑๐๒	๓๖.๔๓
ไม่รู้จัก	๒๐๐	๗๑.๔๓	๑๖๕	๕๘.๙๓
ไม่ตอบ	๑๑	๓.๙๓	๑๓	๔.๖๔
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

การสำรวจครั้งที่ ๑ ผู้รับบริการร้อยละ ๒๔.๖๔ รู้จักพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และร้อยละ ๗๑.๔๓ ไม่รู้จักพระราชบัญญัติ

การสำรวจครั้งที่ ๒ ผู้รับบริการร้อยละ ๓๖.๔๓ รู้จักพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และร้อยละ ๕๘.๙๓ ไม่รู้จักพระราชบัญญัติ

๒.๒.๓.๕ สิ่งที่ประทับใจของสำนักงานเขตปทุมวัน

จากคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการได้ระบุสิ่งที่ประทับใจของสำนักงานเขตปทุมวันดังนี้

ความคิดเห็น	ความถี่	
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒
เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก	๓	๒๔
แนะนำข้อมูลขั้นตอนในการทำเรื่องทะเบียนต่าง ๆ	๒	-
โดยรวมแล้วรู้สึกพึงพอใจ	๑	-
บริการรวดเร็วดี	๔	๖
ตอบคำถามเข้าใจง่าย พุดจาดี	๒	-
ความสะอาดสบายในการทำงาน	๑	-
พนักงานมีการต้อนรับดี	๑	-

๒.๒.๓.๖ สิ่งที่ต้องปรับปรุงของสำนักงานเขตนี้

จากคำถามปลายเปิด ผู้รับบริการได้ระบุสิ่งที่ต้องปรับปรุงของสำนักงานเขตดังนี้

ความคิดเห็น	ความถี่	
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒
บริการช้ามาก ช่องบริการน้อย	๔	๑๐
อยากให้มึบริการตอนพักเที่ยง	๒	๘
ทำไมต้องแยกระหว่างปากกาของผู้ที่มาติดต่อกับปากกาของเจ้าหน้าที่ ในเมื่อมันก็แบบเดียวกัน ยี่ห้อเดียวกัน และวางอยู่ใกล้ ๆ กัน	๑	๕
เพิ่มเก้าอี้นั่งสำหรับประชาชน	๑	-
ห้องน้ำ	-	๕
ที่จอดรถ	-	๗

๒.๒.๔ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๒.๒.๔.๑ เพศ

เพศ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๐๖	๓๗.๘๕	๑๑๑	๓๙.๖๔
หญิง	๑๖๒	๕๗.๘๖	๑๔๙	๕๓.๒๒
ไม่ตอบ	๑๒	๔.๒๙	๒๐	๗.๑๔
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๒ อายุ

อายุ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน ๑๕ ปี	๑	๐.๓๖	๑	๐.๓๖
๑๖-๒๐ ปี	๖	๒.๑๔	๑๒	๔.๒๙
๒๑-๒๕ ปี	๒๓	๘.๒๑	๑๙	๖.๗๙
๒๖-๓๐ ปี	๕๘	๒๐.๗๑	๔๕	๑๖.๐๗
๓๑-๓๕ ปี	๑๑๐	๓๙.๒๙	๕๙	๒๑.๐๗
๓๖-๔๐ ปี	๔๗	๑๖.๗๙	๔๗	๑๖.๗๘
๔๑-๔๕ ปี	๑๗	๖.๐๗	๔๑	๑๔.๖๔
๔๖-๕๐ ปี	๒	๐.๗๑	๒๖	๙.๒๙
๕๑-๕๕ ปี	-	-	๑๐	๓.๕๗
๕๖-๖๐ ปี	๔	๑.๔๓	๑๑	๓.๙๓
๖๑ ปีขึ้นไป	๑	๐.๓๖	๒	๐.๗๑
ไม่ตอบ	๑๑	๓.๙๓	๗	๒.๕๐
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๖	๒.๑๔	๘	๒.๘๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๖	๙.๒๙	๔๐	๑๔.๒๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๔๑	๑๔.๖๔	๒๙	๑๐.๓๖
อนุปริญญา/ปวส.	๙๐	๓๒.๑๔	๔๑	๑๔.๖๔
ปริญญาตรี	๙๙	๓๕.๓๖	๑๓๐	๔๖.๔๓
ปริญญาโทขึ้นไป	๑๓	๔.๖๔	๒๓	๘.๒๑
อื่นๆ	๑	๐.๓๖	๙	๓.๒๑
ไม่ตอบ	๔	๑.๔๓	-	-
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๔ ประกอบอาชีพ

ประกอบอาชีพ	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ขรก./พนง.รัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๓๒	๑๑.๔๓	๑๙	๖.๗๙
พนง.บริษัทเอกชน	๙๘	๓๕.๐๐	๙๑	๓๒.๕๐
ธุรกิจส่วนตัว (เจ้าของกิจการ)	๔๔	๑๕.๗๑	๕๑	๑๘.๒๒
รับจ้างทั่วไป	๕๐	๑๗.๘๖	๔๕	๑๖.๐๗
ค้าขาย (หาบเร่/แผงลอย)	๒๕	๘.๙๓	๒๖	๙.๒๙
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	๑๕	๕.๓๖	๑๗	๖.๐๗
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๕	๑.๗๘	๙	๓.๒๑
เกษียณ	๑	๐.๓๖	๑๐	๓.๕๗
ว่างงาน	๒	๐.๗๑	๒	๐.๗๑
อื่นๆ	๓	๑.๐๗	๑๐	๓.๕๗
ไม่ตอบ	๕	๑.๗๙	-	-
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๕ รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ต่อเดือน	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ยังไม่มีรายได้	๒๑	๗.๕๐	๒๘	๑๐.๐๐
ไม่เกิน ๑๕,๐๐๐ บาท	๔๖	๑๖.๔๓	๕๔	๑๙.๒๙
๑๕,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๑๖๒	๕๗.๘๕	๑๓๐	๔๖.๔๓
๓๐,๐๐๑-๔๕,๐๐๐ บาท	๓๖	๑๒.๘๖	๔๒	๑๕.๐๐
๔๕,๐๐๑-๖๐,๐๐๐ บาท	๑๐	๓.๕๗	๕	๑.๗๘
๖๐,๐๐๑-๗๕,๐๐๐ บาท	๑	๐.๓๖	๕	๑.๗๘
๗๕,๐๐๑-๙๐,๐๐๐ บาท	๑	๐.๓๖	๔	๑.๔๓
มากกว่า ๙๐,๐๐๐ บาท	-	-	๑๒	๔.๒๙
ไม่ตอบ	๓	๑.๐๗	-	-
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๖ ลักษณะครัวเรือน

ลักษณะครัวเรือน	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อยู่คนเดียว	๔๑	๑๔.๖๔	๕๒	๑๘.๕๗
อยู่ร่วมกับผู้อื่นที่ไม่ใช่ครอบครัว เช่น เพื่อน	๑๐	๓.๕๗	๑๖	๕.๗๑
ครอบครัวเดี่ยว ไม่มีลูก	๖๘	๒๔.๒๙	๓๔	๑๒.๑๕
ครอบครัวเดี่ยว มีลูก	๕๗	๒๐.๓๖	๗๖	๒๗.๑๕
ครอบครัวขยาย/ หลายครอบครัว อยู่ร่วมกัน	๙๗	๓๔.๖๔	๘๖	๓๐.๗๑
อื่นๆ	๓	๑.๐๗	๗	๒.๕๐
ไม่ตอบ	๔	๑.๔๓	๙	๓.๒๑
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๗ ลักษณะสมาชิกที่อยู่อาศัยด้วยกัน

ลักษณะสมาชิกในครอบครัว	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีเด็กเล็ก (แรกเกิด-๕ ปี)	๒๒	๗.๘๖	๓๗	๑๓.๒๑
มีเด็กโต (อายุ ๖-๑๒ ปี)	๓๕	๑๒.๕๐	๘๐	๒๘.๕๗
มีผู้สูงอายุ	๖๘	๒๔.๒๙	๖๐	๒๑.๔๒
มีผู้พิการ	๓	๑.๐๗	๑	๐.๓๖
ไม่มีผู้มีลักษณะดังกล่าวข้างต้น	๑๓๘	๔๙.๒๘	๗๕	๒๖.๗๙
อื่นๆ	๔	๑.๔๓	๑๒	๔.๒๙
ไม่ตอบ	๑๐	๓.๕๗	๑๕	๕.๓๖
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๘ ลักษณะที่อยู่อาศัย

ลักษณะที่อยู่อาศัย	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บ้านเดี่ยว/บ้านแฝด	๙๘	๓๕.๐๐	๖๑	๒๑.๗๙
ทาวน์เฮาส์	๔๒	๑๕.๐๐	๓๗	๑๓.๒๒
ตึกแถว/อาคารพาณิชย์	๔๗	๑๖.๗๙	๔๕	๑๖.๐๗
คอนโดมิเนียม	๑๙	๖.๗๘	๓๑	๑๑.๐๗
อพาร์ทเมนต์/แฟลต/หอพัก	๕๖	๒๐.๐๐	๖๗	๒๓.๙๓
ชุมชนแออัด	๑๕	๕.๓๖	๒๘	๑๐.๐๐
อื่นๆ	-	-	๒	๐.๗๑
ไม่ตอบ	๓	๑.๐๗	๙	๓.๒๑
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

๒.๒.๔.๙ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร	ครั้งที่ ๑		ครั้งที่ ๒	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน ๑ ปี	๕	๑.๗๙	๗	๒.๕๐
๑-๔ ปี	๘๐	๒๘.๕๗	๖๑	๒๑.๗๘
๕-๙ ปี	๑๑๓	๔๐.๓๖	๖๘	๒๔.๒๙
๑๐ ปีขึ้นไป	๗๙	๒๘.๒๑	๑๓๔	๔๗.๘๖
ไม่ตอบ	๓	๑.๐๗	๑๐	๓.๕๗
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ผู้สำรวจ	แบบสอบถามประเภท ก	/ /	สถานที่ที่สำรวจ สนง.เขต/บ้าน/ที่ทำงาน
----------	-------------------	-----	---------------------------------------



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
สำนักงานเขต.....(หมายเลข.....)



เรียน ท่านผู้รับบริการสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

ด้วยกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการและการบริหารงานของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการบริหารงานต่อไป

ส่วนที่ ๑ การติดต่อรับบริการ/การสื่อสารกับสำนักงานเขต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

๑.๑ ความถี่ในการติดต่อสำนักงานเขต

- | | |
|---|--|
| ☐ (๑) ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อปี | ☐ (๒) ๒-๖ ครั้งต่อปี |
| ☐ (๓) ๗-๑๒ ครั้งต่อปี | ☐ (๔) มากกว่า ๑๒ ครั้งต่อปี |

๑.๒ ท่านติดต่อ/สื่อสารกับสำนักงานเขต ช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- | | |
|---|--|
| ☐ (๑) ที่สำนักงานเขต | ☐ (๒) โทรศัพท์ หรือ SMS |
| ☐ (๓) จดหมาย | ☐ (๔) อีเมลล์ |
| ☐ (๕) เว็บไซต์ของสำนักงานเขต | ☐ (๖) Social Media เช่น Facebook, Line, Instagram |
| ☐ (๗) อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

๑.๓ ท่านต้องการให้สำนักงานเขต ติดต่อสื่อสารกับท่านช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- | | |
|---|---|
| ☐ (๑) โทรศัพท์ หรือ SMS | ☐ (๒) จดหมาย |
| ☐ (๓) อีเมลล์ | ☐ (๔) เว็บไซต์ของสำนักงานเขต |
| ☐ (๕) ป้ายขนาดใหญ่ในชุมชน | ☐ (๖) Application บนมือถือ |
| ☐ (๗) Social Media เช่น Facebook, Line | ☐ (๘) อื่นๆ โปรดระบุ..... |

ข้อที่	ประเด็น	พึงพอใจ มากที่สุด (๕)	พึงพอใจ มาก (๔)	พึงพอใจ ปานกลาง (๓)	พึงพอใจ น้อย (๒)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (๑)	ตอบไม่ได้/ ไม่เคยใช้ บริการ
(๓)	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๔)	จำนวนที่นั่งรอรับบริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๕)	จำนวนห้องน้ำและความสะอาด	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
๒.๕ ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของสำนักงานเขต							
(๑)	ความหลากหลายของช่องทางในการรับฟังปัญหา/ ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนเข้าไป	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๓)	ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านต่างๆ ได้ตรงตาม ความต้องการของผู้รับบริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๔)	การดำเนินการตามข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของ สำนักงานเขต	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
๒.๖ ด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขต							
(๑)	การปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๒)	การปรับปรุงทักษะ ความรู้ ความสามารถและ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๓)	การปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคาร สถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๔)	การปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
(๕)	การปรับปรุงความรวดเร็วและความสามารถในการ แก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A
๒.๗ ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวมทั้ง ๖ ด้าน (๒.๑-๒.๖)							
(๑)	ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	N/A

ส่วนที่ ๓ ความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ในการให้บริการของสำนักงานเขต

คำถาม ปัจจัยต่างๆ ในการให้บริการของสำนักงานเขตมีความสำคัญต่อท่านอย่างไรบ้าง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	ประเด็น	สำคัญ มากที่สุด (๕)	สำคัญ มาก (๔)	สำคัญ ปานกลาง (๓)	สำคัญ น้อย (๒)	สำคัญ น้อยที่สุด (๑)
(๑)	กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขต	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
(๒)	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
(๓)	การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเขต	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
(๔)	สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเขต	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
(๕)	การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของสำนักงานเขต	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
(๖)	การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขต	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานเขตในการให้บริการครั้งนี้/ครั้งสุดท้าย

คำถาม ในการให้บริการครั้งนี้/ครั้งสุดท้ายท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานเขตอย่างไร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

๔.๑ ในครั้งนี้/ครั้งสุดท้ายท่านมาติดต่อ/ใช้บริการสำนักงานเขตฝ่ายใด (เขต.....)

- | | |
|--|---|
| ☐ (๑) ฝ่ายปกครอง | ☐ (๒) ฝ่ายทะเบียน |
| ☐ (๓) ฝ่ายโยธา | ☐ (๔) ฝ่ายการคลัง |
| ☐ (๕) ฝ่ายรายได้ | ☐ (๖) ฝ่ายเทศกิจ |
| ☐ (๗) ฝ่ายการศึกษา | ☐ (๘) ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล |
| ☐ (๙) ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ | ☐ (๑๐) ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม |
| ☐ (๑๑) อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

๔.๒ จากข้อ ๔.๑ ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในเรื่องที่ท่านติดต่อ/ใช้บริการในระดับใด

- | | |
|---|-----------------------------------|
| ☐ (๑) น้อยที่สุด | ☐ (๒) น้อย |
| ☐ (๓) ปานกลาง | ☐ (๔) มาก |
| ☐ (๕) มากที่สุด | |

๔.๓ จากข้อ ๔.๑ เรื่องที่ท่านติดต่อ/ใช้บริการสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ/สำเร็จในระดับใด

- | | |
|---|-----------------------------------|
| ☐ (๑) น้อยที่สุด | ☐ (๒) น้อย |
| ☐ (๓) ปานกลาง | ☐ (๔) มาก |
| ☐ (๕) มากที่สุด | |

๔.๔ ท่านรู้จักพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ หรือไม่

- | | |
|-------------------------------------|--|
| ☐ (๑) รู้จัก | ☐ (๒) ไม่รู้จัก |
|-------------------------------------|--|

๔.๕ สิ่งประทับใจในการให้บริการของสำนักงานเขตในครั้งนี้/ครั้งสุดท้าย

๔.๖ สิ่งที่ต้องปรับปรุงในการให้บริการของสำนักงานเขตในครั้งนี้/ครั้งสุดท้าย

ส่วนที่ ๕ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

๕.๑ เพศ

☐ (๑) ชาย

☐ (๒) หญิง

๕.๒ อายุ (ปี)

☐ (๑) ไม่เกิน ๑๕ ปี

☐ (๒) ๑๖-๒๐ ปี

☐ (๓) ๒๑-๒๕ ปี

☐ (๔) ๒๖-๓๐ ปี

☐ (๕) ๓๑-๓๕ ปี

☐ (๖) ๓๖-๔๐ ปี

☐ (๗) ๔๑-๔๕ ปี

☐ (๘) ๔๖-๕๐ ปี

☐ (๙) ๕๑-๕๕ ปี

☐ (๑๐) ๕๖-๖๐ ปี

☐ (๑๑) ๖๑ ปีขึ้นไป

๕.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ (๑) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

☐ (๒) มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ (๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ (๔) อนุปริญญา/ปวส.

☐ (๕)ปริญญาตรี

☐ (๖)ปริญญาโทขึ้นไป

☐ (๗) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๕.๔ ประกอบอาชีพ

☐ (๑) ขรก./พนง.ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ

☐ (๒) พนง.บริษัทเอกชน

☐ (๓) ธุรกิจส่วนตัว (เจ้าของกิจการ)

☐ (๔) รับจ้างทั่วไป

☐ (๕) ค้าขาย (หาบเร่/แผงลอย)

☐ (๖) นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา

☐ (๗) แม่บ้าน/พ่อบ้าน

☐ (๘) เกษียณ

☐ (๙)ว่างงาน

☐ (๑๐) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๕.๕ รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ (๑) ยังไม่มีรายได้

☐ (๒) ไม่เกิน ๑๕,๐๐๐ บาทต่อเดือน

☐ (๓) ๑๕,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาทต่อเดือน

☐ (๔) ๓๐,๐๐๑-๔๕,๐๐๐ บาทต่อเดือน

☐ (๕) ๔๕,๐๐๑-๖๐,๐๐๐ บาทต่อเดือน

☐ (๖) ๖๐,๐๐๑-๗๕,๐๐๐ บาทต่อเดือน

☐ (๗) ๗๕,๐๐๑-๙๐,๐๐๐ บาทต่อเดือน

☐ (๘) มากกว่า ๙๐,๐๐๐ บาทต่อเดือน

๕.๖ ลักษณะครัวเรือน

☐ (๑) อยู่คนเดียว

☐ (๒) อยู่ร่วมกับผู้อื่นที่ไม่ใช่ครอบครัว เช่น เพื่อน

☐ (๓) ครอบครัวเดี่ยว ไม่มีลูก

☐ (๔) ครอบครัวเดี่ยว มีลูก

☐ (๕) ครอบครัวขยาย/หลายครอบครัวอยู่ร่วมกัน

☐ (๖) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๕.๗ ลักษณะสมาชิกในครอบครัว

☐ (๑) มีเด็กเล็ก (แรกเกิด-๕ ปี)

☐ (๒) มีเด็กโต (อายุ ๖-๑๒ ปี)

☐ (๓) มีผู้สูงอายุ

☐ (๔) มีผู้พิการ

☐ (๕) ไม่ตรงกับลักษณะดังกล่าวข้างต้น

☐ (๖) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๕.๘ ลักษณะที่อยู่อาศัย

☐ (๑) บ้านเดี่ยว/บ้านแฝด

☐ (๒) ทาวน์เฮาส์

☐ (๓) ตึกแถว/อาคารพาณิชย์

☐ (๔) คอนโดมิเนียม

☐ (๕) อพาร์ทเมนต์/แฟลต/หอพัก

☐ (๖) ชุมชนแออัด

☐ (๗) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๕.๙ ระยะเวลาที่ท่านอยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร

☐ (๑) ไม่เกิน ๑ ปี

☐ (๒) ๑-๔ ปี

☐ (๓) ๕-๙ ปี

☐ (๔) ๑๐ ปีขึ้นไป

ภาคผนวก ข

ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
หน่วยงานระดับสำนักงานเขต ซึ่งมีผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน	วันเวลาที่สำรวจ		
			รอบที่ ๑	รอบที่ ๒	ผู้รับผิดชอบ
๑.	สำนักงานเขต พระนคร	๒๘๐	๒๔,๒๗,๓๑ มีนาคม ๒๕๖๐	๒๒,๒๘,๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๐	ธีรศักดิ์ แสนท้วม และคณะ
๒.	สำนักงานเขต ดุสิต	๒๙๐	๓,๑๒ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๙,๒๗,๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๐	ภัชราพร หันสมร และคณะ
๓.	สำนักงานเขต หนองจอก	๓๐๐	๘-๑๔ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๓,๒๘,๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๐	มัทนียา เชื้อบัณฑิต และคณะ
๔.	สำนักงานเขต บางรัก	๒๗๐	๑-๕ มีนาคม ๒๕๖๐	๒๒ ๑๙ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๐	อัจฉรา ทองกระจ่าง และคณะ
๕.	สำนักงานเขต บางเขน	๓๐๐	๖ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๙,๒๑,๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๐	รวิตราดา ภาวิณัฐกุล และคณะ
๖.	สำนักงานเขต บางกะปิ	๒๙๐	๒-๑๔ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๖,๒๐,๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๐	ศศิพิมล วัชรตนการ และคณะ
๗.	สำนักงานเขต ปทุมวัน	๒๘๐	๒-๖ มีนาคม ๒๕๖๐	๒๒,๒๓,๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๐	ศศิพิมล วัชรตนการ และคณะ
๘.	สำนักงานเขต ป้อมปราบศัตรูพ่าย	๒๗๐	๓,๒๓,๓๐ มีนาคม ๒๕๖๐	๒๒,๒๔,๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๐	รวิตราดา ภาวิณัฐกุล และคณะ
๙.	สำนักงานเขต พระโขนง	๒๘๐	๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	๑๔,๑๙,๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๐	อัจฉรา ทองกระจ่าง และคณะ
๑๐.	สำนักงานเขต มีนบุรี	๒๙๐	๑๓-๑๘ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๖,๑๙,๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๐	ศศิพิมล วัชรตนการ และคณะ
๑๑.	สำนักงานเขต ลาดกระบัง	๓๐๐	๙-๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๓,๒๒,๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๐	มัทนียา เชื้อบัณฑิต และคณะ
๑๒.	สำนักงานเขต ยานนาวา	๒๘๐	๒-๖ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๙,๒๓,๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๐	ภัชราพร หันสมร และคณะ
๑๓.	สำนักงานเขต สัมพันธวงศ์	๒๗๐	๒-๘ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๕,๑๙,๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๐	อัจฉรา ทองกระจ่าง และคณะ
๑๔.	สำนักงานเขต พญาไท	๒๘๐	๑-๘ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๙,๒๑,๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๐	นันทิกานต์ สุขสำราญและคณะ

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน	วันเวลาที่สำรวจ		
			รอบที่ ๑	รอบที่ ๒	ผู้รับผิดชอบ
๑๕.	สำนักงานเขต ธนบุรี	๒๙๐	๒-๑๐ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๔,๑๖,๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๐	นัสวีจันต์ เสวตวร กาญจน์และคณะ
๑๖.	สำนักงานเขต บางกอกใหญ่	๒๘๐	๘-๑๒ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๔,๑๖,๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๐	นัสวีจันต์ เสวตวร กาญจน์และคณะ
๑๗.	สำนักงานเขต ห้วยขวาง	๒๘๐	๗-๑๒ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๔,๒๖,๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๐	มัทนียา เชื้อบัณฑิต และคณะ
๑๘.	สำนักงานเขต คลองสาน	๒๘๐	๘-๑๒ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๖,๒๐,๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๐	ปิยะพงษ์ ทรงประวัติ และคณะ
๑๙.	สำนักงานเขต ตลิ่งชัน	๒๙๐	๓-๙ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๖,๒๐,๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๐	นัสวีจันต์ เสวตวร กาญจน์และคณะ
๒๐.	สำนักงานเขต บางกอกน้อย	๒๙๐	๓-๘ มีนาคม ๒๕๖๐	๙,๑๓,๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๐	นัสวีจันต์ เสวตวร กาญจน์และคณะ
๒๑.	สำนักงานเขต บางขุนเทียน	๓๐๐	๒-๑๐ มีนาคม ๒๕๖๐	๗,๙,๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๐	ปิยะพงษ์ ทรงประวัติและคณะ
๒๒.	สำนักงานเขต ภาษีเจริญ	๒๙๐	๓,๑๕,๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐	๗,๘,๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๐	ธีรศักดิ์ แสนท้วม และคณะ
๒๓.	สำนักงานเขต หนองแขม	๓๐๐	๓-๙ มีนาคม ๒๕๖๐	๗,๘,๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๐	นัสวีจันต์ เสวตวร กาญจน์และคณะ
๒๔.	สำนักงานเขต ราชบุรีบูรณะ	๒๘๐	๒-๘ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๖,๑๙,๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๐	อธิภัทร์ พชรฐากุล และคณะ
๒๕.	สำนักงานเขต บางพลัด	๒๘๐	๑,๑๗,๒๔ มีนาคม ๒๕๖๐	๒๑,๒๔,๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๐	มัทนียา เชื้อบัณฑิต และคณะ
๒๖.	สำนักงานเขต ดินแดง	๒๙๐	๑๔-๑๘ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๙,๒๑ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๐	ศศิพิมล วังรัตนกร และคณะ
๒๗.	สำนักงานเขต บึงกุ่ม	๒๙๐	๖-๑๘ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๖,๒๐,๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๐	มัทนียา เชื้อบัณฑิต และคณะ
๒๘.	สำนักงานเขต สาทร	๒๘๐	๒-๑๔ มีนาคม ๒๕๖๐	๒๑,๒๓,๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๐	อธิภัทร์ พชรฐากุล และคณะ
๒๙.	สำนักงานเขต บางซื่อ	๒๙๐	๑๗-๒๑ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๓ ๑๕ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๐	รวิตราดา ภาวีนัฐกุล และคณะ
๓๐.	สำนักงานเขต จตุจักร	๓๐๐	๑๗-๒๕ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๓,๑๕,๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๐	รวิตราดา ภาวีนัฐกุล และคณะ

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน	วันเวลาที่สำรวจ		
			รอบที่ ๑	รอบที่ ๒	ผู้รับผิดชอบ
๓๑.	สำนักงานเขต บางคอแหลม	๒๘๐	๒,๑๒ มีนาคม ๒๕๖๐	๒๑,๒๓,๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๐	อิทธิภัทร์ พชรฐากุล และคณะ
๓๒.	สำนักงานเขต ประเวศ	๓๐๐	๑-๘ มีนาคม ๒๕๖๐	๒๑,๒๓,๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๐	อัจฉรา ทองกระจ่าง และคณะ
๓๓.	สำนักงานเขต คลองเตย	๒๙๐	๒-๖ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๕,๒๔,๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๐	มัทนียา เชื้อบัณฑิต และคณะ
๓๔.	สำนักงานเขต สวนหลวง	๒๙๐	๑-๘ มีนาคม ๒๕๖๐	๒๑ ๒๓ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๐	อัจฉรา ทองกระจ่าง และคณะ
๓๕.	สำนักงานเขต จอมทอง	๓๐๐	๑,๑๐,๒๐ มีนาคม ๒๕๖๐	๒๓ ๒๖ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๐	ธีรศักดิ์ แสนท้วม และคณะ
๓๖.	สำนักงานเขต ดอนเมือง	๓๐๐	๑-๙ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๙ ๒๑ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๐	รวิตราดา ภาวิณัฐกุล และคณะ
๓๗.	สำนักงานเขต ราชเทวี	๒๘๐	๑๐-๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๖,๒๓,๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๐	มัทนียา เชื้อบัณฑิต และคณะ
๓๘.	สำนักงานเขต ลาดพร้าว	๒๙๐	๑๐-๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๖,๑๗ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๐	ภัชราพร หันสมร และคณะ
๓๙.	สำนักงานเขต วัฒนา	๒๘๐	๙-๑๔ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๔,๒๖,๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๐	มัทนียา เชื้อบัณฑิต และคณะ
๔๐.	สำนักงานเขต บางแค	๓๐๐	๑๖-๑๗ มีนาคม ๒๕๖๐	๗,๙,๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๐	ปิยะพงษ์ ทรงประวิติ และคณะ
๔๑.	สำนักงานเขต หลักสี่	๒๙๐	๑๓-๑๘ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๖,๑๙,๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๐	นันทิกานต์ สุขสำราญและคณะ
๔๒.	สำนักงานเขต สายไหม	๓๐๐	๒-๘ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๙,๒๑,๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๐	รวิตราดา ภาวิณัฐกุล และคณะ
๔๓.	สำนักงานเขต คันนายาว	๒๘๐	๙-๑๔ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๙,๒๑,๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๐	รวิตราดา ภาวิณัฐกุล และคณะ
๔๔.	สำนักงานเขต สะพานสูง	๒๘๐	๑๓-๒๐ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๖,๑๖,๒๐ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๐	มัทนียา เชื้อบัณฑิต และคณะ
๔๕.	สำนักงานเขต วังทองหลาง	๒๙๐	๑๐-๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๖,๒๐,๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๐	ศศิพิมล วังรัตนกร และคณะ
๔๖.	สำนักงานเขต คลองสามวา	๓๐๐	๑๕-๒๐ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๙,๒๒,๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๐	นันทิกานต์ สุขสำราญและคณะ

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน	วันเวลาที่สำรวจ		
			รอบที่ ๑	รอบที่ ๒	ผู้รับผิดชอบ
๔๗.	สำนักงานเขต บางนา	๒๘๐	๒-๖ มีนาคม ๒๕๖๐	๒๓,๒๔,๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๐	อัจฉรา ทองกระจ่าง และคณะ
๔๘.	สำนักงานเขต ทวีวัฒนา	๒๘๐	๑๓-๑๗ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๕,๒๐,๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๐	อธิภัทร์ พชรฐากุล และคณะ
๔๙.	สำนักงานเขต ทุ่งครุ	๒๙๐	๗-๑๒ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๖,๒๐,๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๐	นัสวีจันต์ เศรษฐวร กาญจน์และคณะ
๕๐.	สำนักงานเขต บางบอน	๒๙๐	๙-๑๔ มีนาคม ๒๕๖๐	๑๓,๑๙,๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๐	นัสวีจันต์ เศรษฐวร กาญจน์และคณะ

ภาคผนวก ค

ภาพถ่ายการเก็บรวบรวมข้อมูล ความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
หน่วยงานระดับสำนักงานเขต ซึ่งมีผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

