



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักงานเขตปทุมวัน

สรุปผลการสำรวจ

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



GSSSED

บทที่ 2

สรุปผลการสำรวจ

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

ตารางที่ 2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเขตปทุมวัน ในประเด็นสำรวจและข้อคำถามหลัก

ประเด็นสำรวจ	ข้อ	คำถามหลัก	คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	1	การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.556
			มากที่สุด
	2	อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.615
4.606 มากที่สุด			มากที่สุด
	3	การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.647
			มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ และช่วยอำนวยความสะดวก	4.612
			มากที่สุด
	5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย)	4.615
4.618 มากที่สุด			มากที่สุด
	6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.626
			มากที่สุด
3. ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	7	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว	4.500
			มากที่สุด
	8	สื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานเขต เช่น เฟสบุ๊ค (Facebook)/ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจนและเป็นปัจจุบัน	4.439
4.451 มากที่สุด			มากที่สุด
	9	เว็บไซต์ (Website) ของสำนักงานเขต เข้าถึงสะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน	4.415
			มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	10	สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย	4.556
			มากที่สุด
	11	สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.564
4.562 มากที่สุด			มากที่สุด
	12	สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้จัดไว้บริการเพียงพอ	4.568
			มากที่สุด
5. ด้านการแก้ไขปัญหาดังกล่าวของสำนักงานเขต	13	มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่หลากหลาย	4.415
			มากที่สุด
	14	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขหรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.437
4.452 มากที่สุด			มากที่สุด
	15	สำนักงานเขต เป็นที่พึ่งพาได้เวลาเกิดปัญหา	4.503
			มากที่สุด
6. ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของสำนักงานเขต	16	สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯให้ดีขึ้น	4.498
			มากที่สุด
	17	กิจกรรมต่างๆที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม	4.488
4.491 มากที่สุด			มากที่สุด
	18	สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่	4.489
			มากที่สุด
สูงสุด			4.530
ต่ำสุด		รวมเฉลี่ย	มากที่สุด