

บทที่ 2

สรุปผลการสำรวจ

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

ตารางที่ 2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเขตบางนา ในประเด็นสำรวจและข้อความหลัก

ประเด็นสำรวจ	ข้อ	คำถามหลัก	คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 4.174 มากที่สุด	1	การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.124 มาก
	2	อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.096 มาก
	3	การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.302 มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4.188 มากที่สุด	4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ และช่วยอำนวยความสะดวก	4.123 มาก
	5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย)	4.170 มากที่สุด
	6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.270 มากที่สุด
3. ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 4.046 มาก	7	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว	4.209 มากที่สุด
	8	สื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานเขต เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook)/ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจนและเป็นปัจจุบัน	3.957 มาก
	9	เว็บไซต์ (Website) ของสำนักงานเขต เข้าถึงสะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน	3.972 มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.232 มากที่สุด	10	สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย	4.184 มากที่สุด
	11	สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.340 มากที่สุด
	12	สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้จัดไว้บริการเพียงพอ	4.172 มากที่สุด
5. ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของสำนักงานเขต 3.866 มาก	13	มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่หลากหลาย	3.802 มาก
	14	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขหรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.841 มาก
	15	สำนักงานเขต เป็นที่พึงพาได้เวลาเกิดปัญหา	3.955 มาก
6. ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของสำนักงานเขต 3.943 มาก	16	สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯให้ดีขึ้น	3.970 มาก
	17	กิจกรรมต่างๆที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม	3.892 มาก
	18	สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่	3.969 มาก
สูงสุด			รวมเฉลี่ย 4.075
ต่ำสุด			มาก