(ร่าง)

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

D02

สำนักงานเขตคลองสามวา

สรุปผลการสรวจ

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

NIDA WISDOM for Change GSSED

Graduate School of Social and Environmental Development

สารบัญ

บทวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตคลองสามวา (U02)	8

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตคลองสามวา (U02) ประจำปีงบประมาณ 2562	1
2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเขตคลองสามวา ในประเด็นสำรวจและข้อคำถามหลัก	2
3	ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านพันธกิจและภารกิจของ สำนักงานเขตคลองสามวา	6
4	ค่าเฉลี่ยกลุ่มหน่วยงาน	7
5	เปรียบเทียบผลความพึงพอใจของ สำนักงานเขตคลองสามวา รายประเด็นสำรวจ	8
6	เปรียบเทียบผลความพึงพอใจของ สำนักงานเขตคลองสามวา กับค่าเฉลี่ยกลุ่ม	9
7	สรุปจำนวนข้อคำถามที่สูงหรือต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม	9

สารบัญรูปภาพ

รูปที่		หน้า
1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3
2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3
3	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	4
4	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4
5	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของสำนักงานเขต	5
6	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของสำนักงานเขต	5
7	ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านพันธกิจและภารกิจของ สำนักงานเขตคลองสามวา	6

ตารางที่ 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตคลองสามวา (U02) ประจำปีงบประมาณ 2562

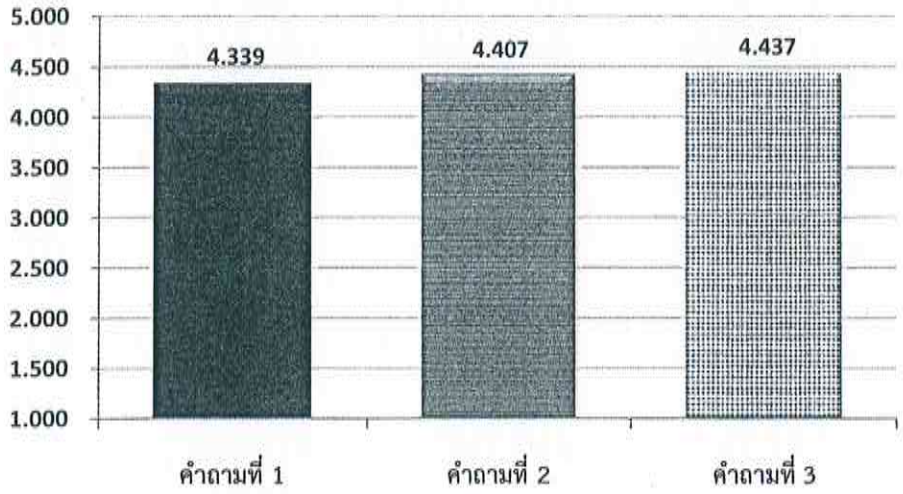
ข้อ	คำถาม	5 Scale ครั้งที่ 1	5 Scale ครั้งที่ 2	5 Scale เฉลี่ย	เปรียบเทียบ 6 Scale
1	การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.163	4.515	4.339	5.207
2	อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.274	4.540	4.407	5.288
3	การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.313	4.560	4.437	5.324
4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ และช่วยอำนวยความสะดวก	4.271	4.625	4.448	5.338
5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย	4.338	4.568	4.453	5.344
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.327	4.575	4.451	5.341
7	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว	4.210	4.528	4.369	5.243
8	สื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานเขต เช่น เฟสบุ๊ค (Facebook)/ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจนและเป็นปัจจุบัน	4.156	4.511	4.334	5.200
9	เว็บไซต์ (Website) ของสำนักงานเขต เข้าถึงสะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน	4.224	4.575	4.400	5.279
10	สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย	4.271	4.602	4.437	5.324
11	สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็นระเบียบร้อย	4.390	4.615	4.503	5.403
12	สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้จัดไว้บริการเพียงพอ	4.274	4.605	4.440	5.327
13	มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่หลากหลาย	4.051	4.610	4.331	5.197
14	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขหรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.949	4.607	4.278	5.134
15	สำนักงานเขต เป็นที่พึ่งพาได้เวลาเกิดปัญหา	4.088	4.612	4.350	5.220
16	สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯให้ดีขึ้น	4.055	4.620	4.338	5.205
17	กิจกรรมต่างๆที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม	4.071	4.600	4.336	5.203
18	สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่	4.143	4.596	4.370	5.243
	เฉลี่ยผลความพึงพอใจของคำถามหลัก	4.198	4.581	4.390	5.268
19	สำนักงานเขตสามารถจัดการปัญหาขยะภายในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	4.017	4.567	4.292	5.150
20	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษภายในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	4.034	4.589	4.312	5.174
21	สำนักงานเขตดูแล ถนน ทางเท้า และโครงสร้างพื้นฐานต่างๆภายในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	3.951	4.612	4.282	5.138
22	สำนักงานเขตดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี	4.045	4.614	4.330	5.195
23	สำนักงานเขตมีกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	4.064	4.634	4.349	5.219
	เฉลี่ยผลความพึงพอใจของคำถามหลัก	4.122	4.593	4.357	5.229

ตารางที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเขตคลองสามวา ในประเด็นสำรวจและข้อคำถามหลัก

ประเด็นสำรวจ	ข้อ	คำถามหลัก	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	1	การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.339 มากที่สุด
	2	อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.407 มากที่สุด
4.394 มากที่สุด	3	การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.437 มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ และช่วยอำนวยความสะดวก	4.448 มากที่สุด
	5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย	4.453 มากที่สุด
4.451 มากที่สุด	6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.451 มากที่สุด
3. ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	7	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว	4.369 มากที่สุด
	8	สื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานเขต เช่น เฟสบุ๊ค (Facebook)/ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจนและเป็นปัจจุบัน	4.334 มากที่สุด
4.367 มากที่สุด	9	เว็บไซต์ (Website) ของสำนักงานเขต เข้าถึงสะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจนและเป็นปัจจุบัน	4.400 มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	10	สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย	4.437 มากที่สุด
	11	สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็นระเบียบร้อย	4.503 มากที่สุด
4.460 มากที่สุด	12	สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้จัดไว้บริการเพียงพอ	4.440 มากที่สุด
5. ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของสำนักงานเขต	13	มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่หลากหลาย	4.331 มากที่สุด
	14	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขหรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.278 มากที่สุด
4.320 มากที่สุด	15	สำนักงานเขต เป็นที่พึ่งพาได้เวลาเกิดปัญหา	4.350 มากที่สุด
6. ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของสำนักงานเขต	16	สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯให้ดีขึ้น	4.338 มากที่สุด
	17	กิจกรรมต่างๆที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม	4.336 มากที่สุด
4.348 มากที่สุด	18	สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่	4.370 มากที่สุด
สูงสุด		รวมเฉลี่ย	4.390 มากที่สุด
ต่ำสุด			

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รูปที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

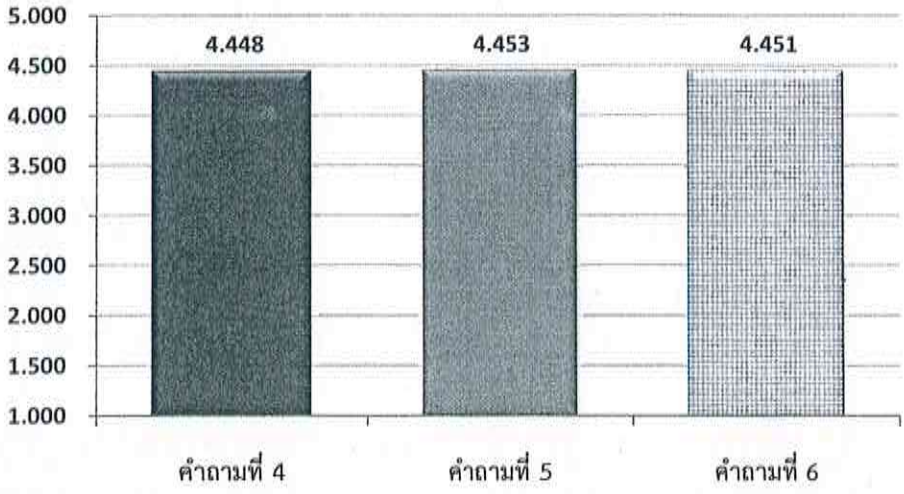


อันดับ	ประเด็นสำรวจที่ 1	
3	คำถามที่ 1	4.339
2	คำถามที่ 2	4.407
1	คำถามที่ 3	4.437
	เฉลี่ย	4.394

ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สำนักงานเขตคลองสามวา ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.394 คำถามที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ คำถามที่ 3 (การให้บริการมีลำดับก่อน-หลังเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ) ที่ระดับคะแนน 4.437 รองลงมาคือ คำถามที่ 2 (อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว) ที่ระดับคะแนน 4.407 และ คำถามที่ 1 (การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน) ที่ระดับคะแนน 4.339

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รูปที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

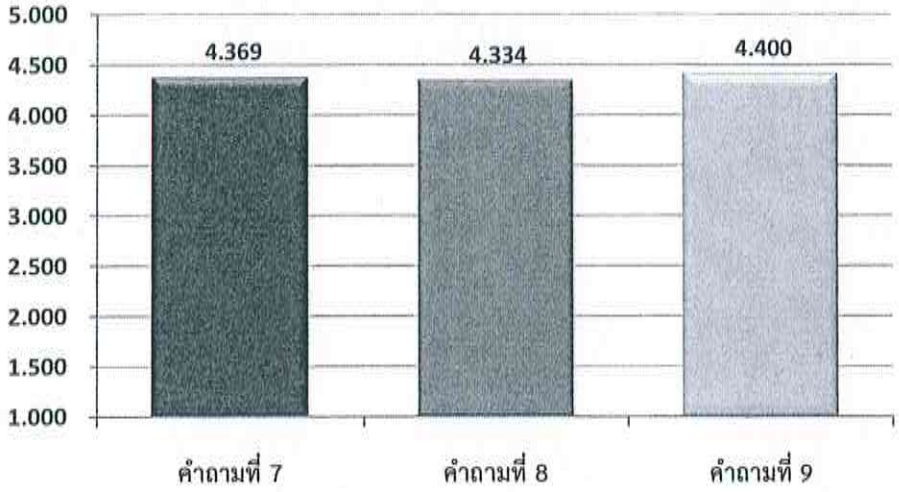


อันดับ	ประเด็นสำรวจที่ 2	
3	คำถามที่ 4	4.448
1	คำถามที่ 5	4.453
2	คำถามที่ 6	4.451
	เฉลี่ย	4.451

ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สำนักงานเขตคลองสามวา ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.451 คำถามที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ คำถามที่ 5 (เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย) ที่ระดับคะแนน 4.453 รองลงมาคือ คำถามที่ 6 (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ) ที่ระดับคะแนน 4.451 และ คำถามที่ 4 (เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย สุภาพ เอาใจใส่ และช่วยอำนวยความสะดวก) ที่ระดับคะแนน 4.448

3. ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

รูปที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

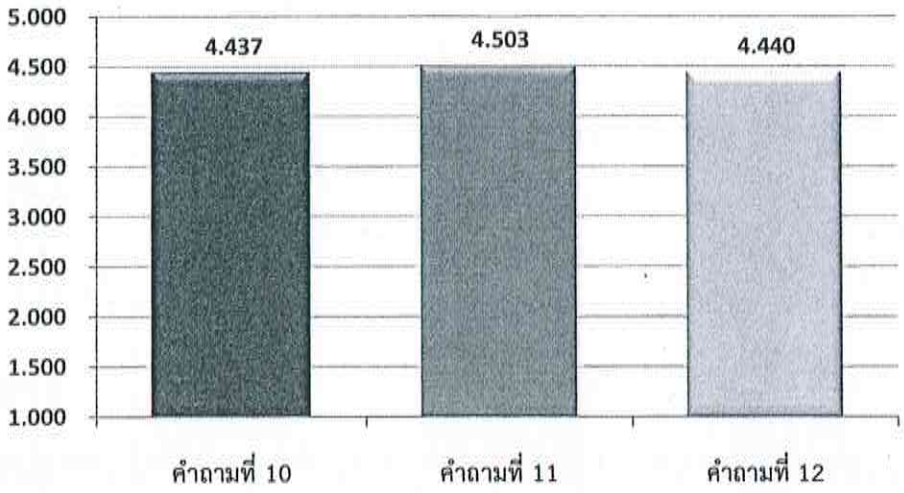


อันดับ	ประเด็นสำรวจที่ 3	
2	คำถามที่ 7	4.369
3	คำถามที่ 8	4.334
1	คำถามที่ 9	4.400
	เฉลี่ย	4.367

ในด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานเขตคลองสามวา ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.367 คำถามที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ คำถามที่ 9 (เว็บไซต์ (Website) ของสำนักงานเขต เข้าถึงสะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน) ที่ระดับคะแนน 4.4 รองลงมาคือ คำถามที่ 7 (นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว) ที่ระดับคะแนน 4.369 และ คำถามที่ 8 (สื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานเขต เช่น เฟสบุ๊ค (Facebook)/ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจนและเป็นปัจจุบัน) ที่ระดับคะแนน 4.334

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รูปที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

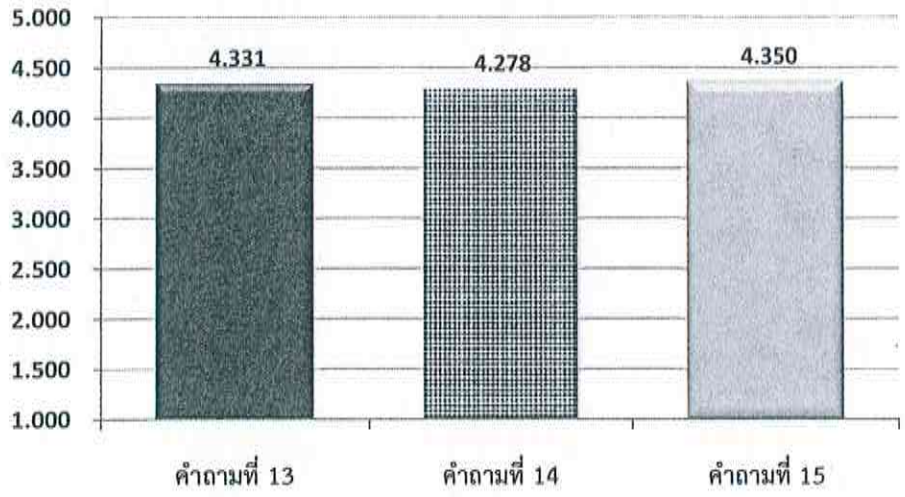


อันดับ	ประเด็นสำรวจที่ 4	
3	คำถามที่ 10	4.437
1	คำถามที่ 11	4.503
2	คำถามที่ 12	4.440
	เฉลี่ย	4.460

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักงานเขตคลองสามวา ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.46 คำถามที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ คำถามที่ 11 (สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็นระเบียบร้อย) ที่ระดับคะแนน 4.503 รองลงมาคือ คำถามที่ 12 (สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้จัดไว้บริการเพียงพอ) ที่ระดับคะแนน 4.44 และ คำถามที่ 10 (สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย) ที่ระดับคะแนน 4.437

5. ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของสำนักงานเขต

รูปที่ 5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของสำนักงานเขต

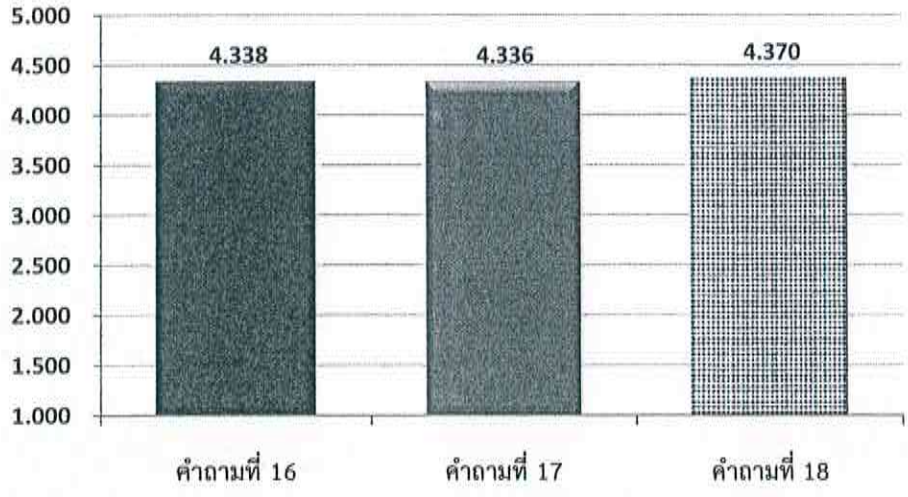


อันดับ	ประเด็นสำรวจที่ 5	
2	คำถามที่ 13	4.331
3	คำถามที่ 14	4.278
1	คำถามที่ 15	4.350
	เฉลี่ย	4.320

ในด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของสำนักงานเขต สำนักงานเขตคลองสามวา ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.32 คำถามที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ คำถามที่ 15 (สำนักงานเขต เป็นที่พึ่งพาได้เวลาเกิดปัญหา) ที่ระดับคะแนน 4.35 รองลงมาคือ คำถามที่ 13 (มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่หลากหลาย) ที่ระดับคะแนน 4.331 และ คำถามที่ 14 (ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขหรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว) ที่ระดับคะแนน 4.278

6. ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของสำนักงานเขต

รูปที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของสำนักงานเขต



อันดับ	ประเด็นสำรวจที่ 6	
2	คำถามที่ 16	4.338
3	คำถามที่ 17	4.336
1	คำถามที่ 18	4.370
	เฉลี่ย	4.348

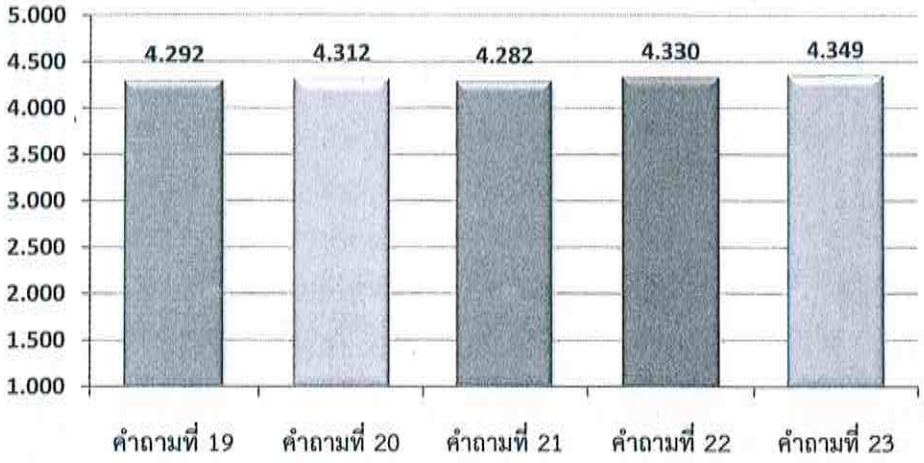
ในด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของสำนักงานเขต สำนักงานเขตคลองสามวา ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.348 คำถามที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ คำถามที่ 18 (สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่) ที่ระดับคะแนน 4.37 รองลงมาคือ คำถามที่ 16 (สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯให้ดีขึ้น) ที่ระดับคะแนน 4.338 และ คำถามที่ 17 (กิจกรรมต่างๆที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม) ที่ระดับคะแนน 4.336

7. ด้านพันธกิจและภารกิจของสำนักงานเขต

ตารางที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านพันธกิจและภารกิจของ สำนักงานเขตคลองสามวา D02

ประเด็นสำรวจ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ
7. ด้านพันธกิจและภารกิจของสำนักงานเขต 4.313 มากที่สุด	19. สำนักงานเขตสามารถจัดการปัญหาขยะภายในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	4.292 มากที่สุด
	20. สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษภายในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	4.312 มากที่สุด
	21. สำนักงานเขตดูแล ถนน ทางเท้า และโครงสร้างพื้นฐานต่างๆภายในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	4.282 มากที่สุด
	22. สำนักงานเขตดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี	4.330 มากที่สุด
	23. สำนักงานเขตมีกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	4.349 มากที่สุด
-	รวมเฉลี่ย	4.313 มากที่สุด

รูปที่ 7 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านพันธกิจและภารกิจของ สำนักงานเขตคลองสามวา



ลำดับ	ประเด็นสำรวจที่ 7	
4	คำถามที่ 19	4.292
3	คำถามที่ 20	4.312
5	คำถามที่ 21	4.282
2	คำถามที่ 22	4.330
1	คำถามที่ 23	4.349
	เฉลี่ย	4.313

ในส่วนของพันธกิจและภารกิจของ สำนักงานเขตคลองสามวา ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.313 คำถามที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ คำถามที่ 23 (สำนักงานเขตมีกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น) ที่ระดับคะแนน 4.349 รองลงมาคือ คำถามที่ 22 (สำนักงานเขตดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี) ที่ระดับคะแนน 4.33 และ คำถามที่ 20 (สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษภายในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี) ที่ระดับคะแนน 4.312

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยกลุ่มหน่วยงาน

ประเด็นสำรวจ	ข้อคำถาม	กลุ่มที่ 1 ประชาชนทั่วไป		กลุ่มที่ 2 ข้าราชการ กทม.ฯ		กลุ่มที่ 3 ข้าราชการ กทม.ฯ และประชาชน		กลุ่มที่ 4 หน่วยงาน Line		กลุ่มที่ 5 หน่วยงาน Staff		กลุ่มที่ 6 หน่วยงาน Line & Staff	
1	1	4.529	4.488	4.034	3.980	4.118	4.074	4.508	4.468	4.027	3.973	4.173	4.128
	2		4.514		4.030		4.086		4.491		4.024		4.145
	3		4.583		4.092		4.193		4.564		4.083		4.246
2	4	4.556	4.558	4.170	4.156	4.241	4.234	4.542	4.543	4.163	4.148	4.272	4.277
	5		4.543		4.121		4.211		4.529		4.120		4.235
	6		4.566		4.232		4.277		4.555		4.221		4.304
3	7	4.401	4.435	3.922	3.924	3.965	3.985	4.382	4.417	3.935	3.935	3.967	3.986
	8		4.380		3.920		3.954		4.360		3.936		3.953
	9		4.388		3.921		3.955		4.368		3.933		3.961
4	10	4.520	4.507	3.940	3.902	4.097	4.073	4.498	4.485	3.942	3.905	4.151	4.128
	11		4.551		3.984		4.147		4.530		3.986		4.201
	12		4.501		3.936		4.071		4.479		3.937		4.124
5	13	4.406	4.387	3.918	3.889	3.976	3.932	4.390	4.370	3.913	3.887	3.991	3.940
	14		4.389		3.900		3.942		4.371		3.895		3.960
	15		4.442		3.966		4.054		4.430		3.957		4.072
6	16	4.424	4.424	3.965	3.971	4.058	4.065	4.410	4.410	3.959	3.958	4.085	4.103
	17		4.413		3.964		4.036		4.399		3.956		4.059
	18		4.436		3.960		4.072		4.422		3.961		4.092
รวมเฉลี่ย		4.473		3.992		4.076		4.455		3.990		4.106	

บทวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก

สำนักงานเขตคลองสามวา

การวิเคราะห์ตามเกณฑ์

สำนักงานเขตคลองสามวา ได้รับคะแนนความพึงพอใจจากผู้มารับบริการในการสำรวจประจำปีงบประมาณ 2562 (คะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจสองครั้ง) ในระดับ มากที่สุด ที่คะแนนเฉลี่ย 4.39

การวิเคราะห์ตามค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ผลความพึงพอใจของ สำนักงานเขตคลองสามวา สำรวจจากประชาชนทั่วไปที่มารับบริการทั้งหมด ผู้สำรวจฯจึงได้นำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับหน่วยงานกลุ่มที่ 1 ซึ่งประกอบด้วยสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต และกลุ่มที่ 4 (หน่วยงานหลัก หรือ Line) ซึ่งประกอบด้วยสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และสำนักการเพทย์

โดยภาพรวมผลความพึงพอใจของ สำนักงานเขตคลองสามวา มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 อยู่ร้อยละ -1.851 ประเด็นสำรวจที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจที่ระดับ 4.46 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มอยู่ร้อยละ -1.329 และต่ำสุดคือ (5) ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของสำนักงานเขต ได้รับความพึงพอใจที่ระดับ 4.32 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มอยู่ร้อยละ -1.965

และเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่ 4 สำนักงานเขตคลองสามวา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มอยู่ร้อยละ -1.467 ประเด็นสำรวจที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจที่ระดับ 4.46 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มอยู่ร้อยละ -0.864 และต่ำสุดคือ (5) ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของสำนักงานเขต ได้รับความพึงพอใจที่ระดับ 4.32 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มอยู่ร้อยละ -1.617

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบผลความพึงพอใจของ สำนักงานเขตคลองสามวา รายประเด็นสำรวจ

ประเด็นสำรวจที่	คำถามที่	ผลความพึงพอใจของเขต	กลุ่มที่ 1 ประชาชนทั่วไป	ส่วนต่าง	คิดเป็นร้อยละ (%)	มากกว่าน้อยกว่าร้อยละ 5	กลุ่มที่ 4 หน่วยงาน Line	ส่วนต่าง	คิดเป็นร้อยละ (%)	มากกว่าน้อยกว่าร้อยละ 5
1	1-3	4.394	4.529	-0.134	(2.967)	-	4.508	-0.113	(2.515)	-
2	4-6	4.451	4.556	-0.105	(2.309)	-	4.542	-0.092	(2.021)	-
3	7-9	4.367	4.401	-0.034	(0.766)	-	4.382	-0.014	(0.327)	-
4	10-12	4.460	4.520	-0.060	(1.329)	-	4.498	-0.039	(0.864)	-
5	13-15	4.320	4.406	-0.087	(1.965)	-	4.390	-0.071	(1.617)	-
6	16-18	4.348	4.424	-0.077	(1.736)	-	4.410	-0.063	(1.425)	-
รวมเฉลี่ย		4.390	4.473	-0.083	-1.851	-	4.455	-0.065	-1.467	-

สูงสุด	
ต่ำสุด	

>5%	สูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มกว่าร้อยละ 5 เป็นจุดแข็งของหน่วยงาน
(<-5%)	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 ควรนำไปปรับปรุง

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบผลความพึงพอใจของ สำนักงานเขตคลองสามวา กับค่าเฉลี่ยกลุ่ม D02

ประเด็นสำรวจที่	คำถามที่	ผลความพึงพอใจของเขต	กลุ่มที่ 1 ประชาชนทั่วไป	ส่วนต่าง	คิดเป็นร้อยละ (%)	มากกว่าน้อยกว่าร้อยละ 5	กลุ่มที่ 4 หน่วยงาน Line	ส่วนต่าง	คิดเป็นร้อยละ (%)	มากกว่าน้อยกว่าร้อยละ 5
1	1	4.339	4.488	-0.149	(3.329)	-	4.468	-0.129	(2.879)	-
	2	4.407	4.514	-0.107	(2.379)	-	4.491	-0.084	(1.862)	-
	3	4.437	4.583	-0.146	(3.190)	-	4.564	-0.128	(2.801)	-
2	4	4.448	4.558	-0.110	(2.421)	-	4.543	-0.095	(2.094)	-
	5	4.453	4.543	-0.090	(1.978)	-	4.529	-0.076	(1.687)	-
	6	4.451	4.566	-0.115	(2.527)	-	4.555	-0.104	(2.280)	-
3	7	4.369	4.435	-0.066	(1.496)	-	4.417	-0.048	(1.084)	-
	8	4.334	4.380	-0.047	(1.066)	-	4.360	-0.027	(0.618)	-
	9	4.400	4.388	0.012	0.273	-	4.368	0.032	0.730	-
4	10	4.437	4.507	-0.070	(1.562)	-	4.485	-0.049	(1.089)	-
	11	4.503	4.551	-0.048	(1.058)	-	4.530	-0.028	(0.615)	-
	12	4.440	4.501	-0.062	(1.369)	-	4.479	-0.040	(0.890)	-
5	13	4.331	4.387	-0.056	(1.281)	-	4.370	-0.040	(0.905)	-
	14	4.278	4.389	-0.111	(2.531)	-	4.371	-0.093	(2.135)	-
	15	4.350	4.442	-0.092	(2.081)	-	4.430	-0.080	(1.807)	-
6	16	4.338	4.424	-0.086	(1.954)	-	4.410	-0.073	(1.645)	-
	17	4.336	4.413	-0.077	(1.749)	-	4.399	-0.063	(1.437)	-
	18	4.370	4.436	-0.067	(1.505)	-	4.422	-0.053	(1.194)	-
รวมเฉลี่ย		4.390	4.473	-0.083	-1.851	-	4.455	-0.065	-1.467	-

สูงสุด	
ต่ำสุด	

>5%	สูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มกว่าร้อยละ 5 เป็นจุดแข็งของหน่วยงาน
(<-5%)	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 ควรนำไปปรับปรุง

ผู้สำรวจฯวิเคราะห์ผลความพึงพอใจโดยใช้เกณฑ์ "สูงหรือต่ำกว่าร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม" เพื่อพิจารณาว่าการปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตในประเด็นสำรวจหรือข้อคำถามต่างๆออกมาดีเยี่ยมหรือควรนำไปปรับปรุงแก้ไข ถ้าผลคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มร้อยละ 5 ขึ้นไป ถือว่าการปฏิบัติราชการในด้านนั้นๆดีเยี่ยมและเป็นจุดแข็งของหน่วยงาน แต่หากผลคะแนนความพึงพอใจของหน่วยงานต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มร้อยละ 5 ถือว่าหน่วยงานจะต้องนำด้านนั้นๆไปปรับปรุงแก้ไข รายละเอียดในตารางที่ 4-7

ตารางที่ 7 สรุปจำนวนข้อคำถามที่สูงหรือต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม

จำนวนข้อคำถาม	เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 1	เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 4
สูงกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ยกลุ่ม (ข้อ)	1	1
สูงกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ยกลุ่มกว่าร้อยละ 5 (ข้อ)	0	0
ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม (ข้อ)	17	17
ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มกว่าร้อยละ 5 (ข้อ)	0	0

ตารางที่ 1.1 คำถามที่ใช้วัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขต

แบบสอบถามประเภท D	
2.1	การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน
2.2	อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว
2.3	การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ
2.4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ และช่วยอำนวยความสะดวก
2.5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือ ชี้แจงข้อสงสัย)
2.6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ
2.7	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว
2.8	สื่อสังคมออนไลน์ของ สำนักงานเขต เช่น เฟสบุ๊ค (Facebook)/ ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจนและเป็นปัจจุบัน
2.9	เว็บไซต์ (Website) ของ สำนักงานเขต เข้าถึงสะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน
2.10	สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย
2.11	สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย
2.12	สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้จัดไว้บริการ เพียงพอ
2.13	มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ที่หลากหลาย
2.14	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขหรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว
2.15	สำนักงานเขต เป็นที่พึ่งพาได้เวลาเกิดปัญหา
2.16	สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯให้ดีขึ้น
2.17	กิจกรรมต่างๆที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
2.18	สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่
2.19	สำนักงานเขตสามารถจัดการปัญหาขยะภายในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี
2.20	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษภายในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี
2.21	สำนักงานเขตดูแล ถนน ทางเท้า และโครงสร้างพื้นฐานต่างๆภายในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี
2.22	สำนักงานเขตดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ ได้เป็นอย่างดี
2.23	สำนักงานเขตมีกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น