



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

3

สำนักงานเขตคลองสามวา

ครั้งที่ 1

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



**GSSSED**

## บทที่ 2

### ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตคลองสามวา

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ ได้เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการที่ สำนักงานเขตคลองสามวา จำนวน 250 คน (รายละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงไว้ในภาคผนวก ก) โดยภาพรวม สำนักงานเขตคลองสามวา ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.463 เมื่อคูณด้วยน้ำหนักที่เลือกไว้คะแนนรวมจึงได้ปรับมาที่ 4.475 เพิ่มขึ้น 0.012

ตารางที่ 2-1 แสดงรายละเอียดของผลการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่างๆเป็นรายข้อคำถาม ผลการสำรวจที่แสดงไว้ในช่องที่ (1) อยู่ในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนน (5-Scale) ซึ่งถูกมาปรับแล้วจาก 6 ช่วงระดับคะแนน (6-Scale) ที่ใช้ในแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผลการสำรวจก่อนการปรับน้ำหนัก ช่องที่ (2) แสดงน้ำหนักที่หน่วยงานได้เลือกไว้ ช่องที่ (3) แสดงผลคูณของผลการสำรวจก่อนปรับน้ำหนัก (1) และน้ำหนัก (2) ซึ่งเมื่อนำมารวมกันทุกข้อคำถามจะได้ผลความพึงพอใจรวมที่ปรับตามน้ำหนักแล้ว (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก) ใช้เฉพาะสำหรับเป็นผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามมิติที่ 3 (ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ) ตัวชี้วัดที่ 3.3 (ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) เท่านั้น การวิเคราะห์ต่างๆ ในรายงานฉบับนี้จะยังคงใช้ผลการสำรวจแบบก่อนปรับน้ำหนัก

รูปที่ 2-1 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบแผนภูมิแท่งแนวนอน (Horizontal Bar Chart) ซึ่งแสดงเฉพาะผลคะแนนก่อนการปรับน้ำหนัก

ตารางที่ 2-2 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างผลการสำรวจครั้งที่ 1/2563 และผลการสำรวจเฉลี่ยทั้งสองครั้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งสามารถนำมาเปรียบเทียบได้เฉพาะเป็นด้านๆไป โดยในแต่ละด้านประกอบด้วยคำถามหรือกลุ่มคำถามที่มีใจความคล้ายกัน (เคยเป็นหลายคำถามแต่ถูกยุบรวม หรือ เคยเป็นข้อคำถามเดียวแต่ถูกแยกเป็นหลายข้อ) ผู้สำรวจฯ ได้นำคำถามที่ใช้ในการสำรวจของทั้งสองปีงบประมาณมาจัดเรียง (Mapping) ค่าเฉลี่ยของกลุ่มคำถาม (กรณีแต่ละด้านมีมากกว่าหนึ่งคำถาม) และใช้ผลคะแนนก่อนปรับน้ำหนักในการเปรียบเทียบ

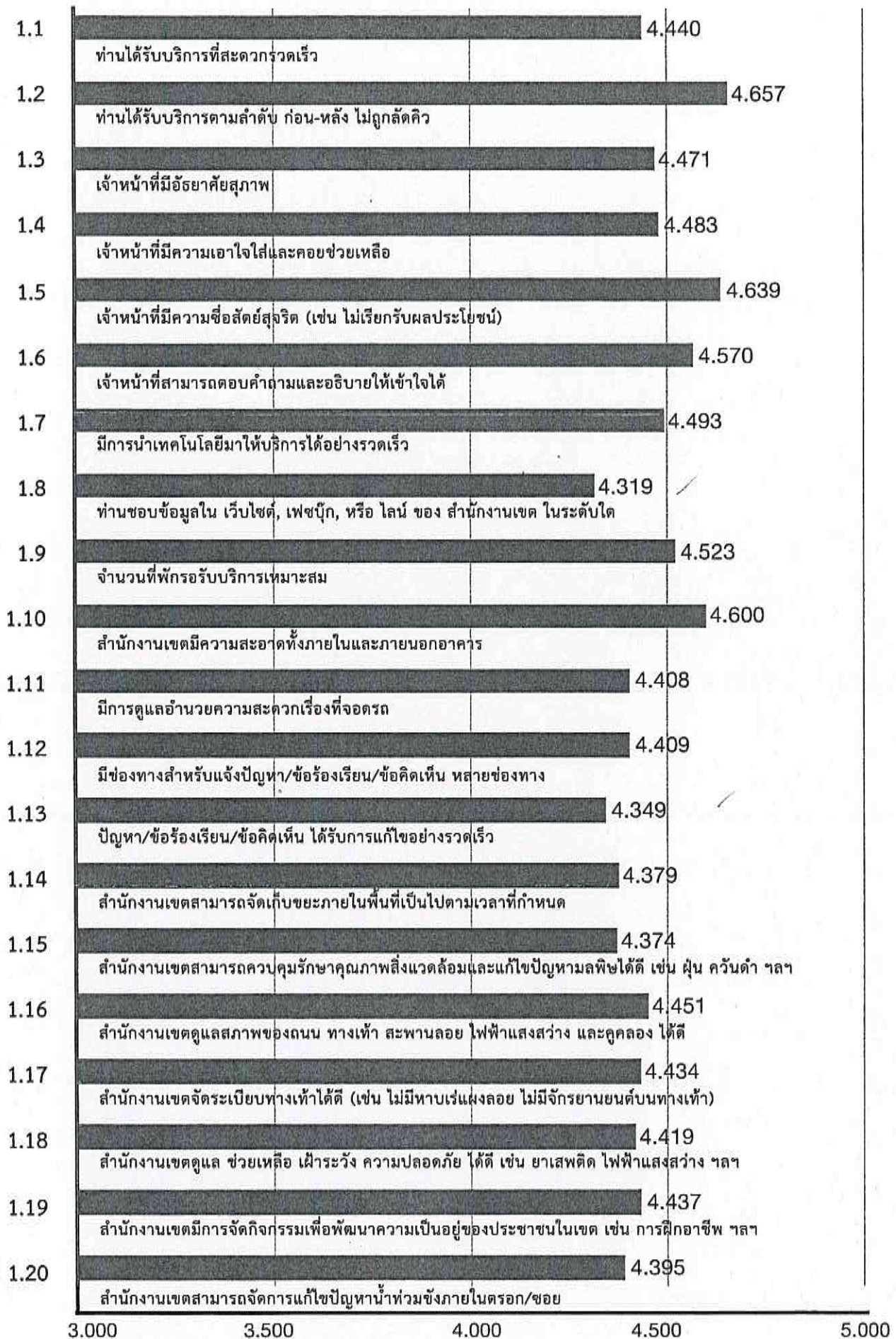
ตารางที่ 2-3 แสดงผลความพึงพอใจแยกตามฝ่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 250 คน (ชุด) มาติดต่อในระหว่างการสำรวจ ได้แก่

	จำนวน
ฝ่ายปกครอง	16
ฝ่ายทะเบียน	177
ฝ่ายโยธา	1
ฝ่ายการคลัง	7
ฝ่ายรายได้	10
ฝ่ายเทศกิจ	3
ฝ่ายการศึกษา	0
ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	4
ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	6
ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	19
ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	7
ไม่ระบุ	0
<b>รวม</b>	<b>250</b> คน (ชุด)

ตารางที่ 2-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตคลองสามวา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

D02	สำนักงานเขตคลองสามวา	ก่อนปรับ น้ำหนัก (1)	น้ำหนัก (2)	ปรับตาม น้ำหนักแล้ว (3)=(1)x(2)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.440	1.25	5.550
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกขัดคิว	4.657	1.25	5.822
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.471	1.00	4.471
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.483	1.25	5.603
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.639	1.25	5.798
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.570	1.00	4.570
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.493	1.00	4.493
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด	4.319	0.75	3.239
1.9	จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม	4.523	1.00	4.523
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.600	1.25	5.750
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจราจร	4.408	1.00	4.408
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.409	1.00	4.409
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.349	0.75	3.262
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.379	0.75	3.284
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหาลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น ควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.374	0.75	3.281
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.451	1.00	4.451
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.434	0.75	3.326
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.419	1.00	4.419
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.437	1.00	4.437
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังภายในตรอก/ซอย	4.395	1.00	4.395
ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 1/2563		4.463	20.00	4.475

ภาพที่ 2-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตคลองสามวา  
ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ผลการสำรวจครั้งที่ 1/2563		ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562		เพิ่ม(ลด)		
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.440	2.2	อำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.407	0.033
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่ถูก ลัดคิว	4.657	2.3	การให้บริการมีลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	4.437	0.221
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.477	2.4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ และช่วย	4.448	0.029
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ		อำนวยความสะดวก			
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียก รัับผลประโยชน์)	4.639	2.6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่	4.451	0.188
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้ เข้าใจได้	4.570	2.5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบคำถาม อธิบาย หรือ ชี้แจงข้อสงสัย)	4.453	0.117
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่าง รวดเร็ว	4.493	2.7	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพ และทำให้บริการได้รวดเร็ว	4.369	0.124
1.8	ท่านชมข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟ ซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	4.319	2.8	สื่อสังคมออนไลน์ของ สำนักงานเขต เช่น	4.367	(0.047)
			2.9	เฟซบุ๊กส์ (Facebook)/ ไลน์ (LINE) ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน		
1.9	จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม	4.523	2.10	เว็บไซต์ (Website) ของ สำนักงานเขต เข้าถึง	4.438	0.085
			2.12	สะดวก ใช้งานง่าย ข้อมูลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน		
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและ ภายนอกอาคาร	4.504	2.11	สำนักงานเขต จัดสถานที่ให้ผู้มาใช้บริการ	4.503	0.001
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถ		2.12	ได้รับความสะดวกสบาย		
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.409	2.13	สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สำนักงานเขตได้ จัดไว้บริการ เพียงพอ	4.331	0.079
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการ แก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.349	2.14	สถานที่ของ สำนักงานเขต สะอาดและเป็น ระเบียบเรียบร้อย	4.278	0.071
1.14	สำนักงานเขต สามารถจัดเก็บขยะภายใน พื้นที่ที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.379	2.19	มีช่องทางในการรับฟัง ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ ข้อคิดเห็น ที่หลากหลาย	4.292	0.087
1.15	สำนักงานเขต สามารถควบคุมรักษาคุณภาพ สิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น	4.374	2.20	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไข หรือตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.312	0.063
1.16	สำนักงานเขต ดูแลสภาพของ ถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และ คูคลอง ได้ดี	4.451	2.18	สำนักงานเขตสามารถจัดการปัญหาขยะภายใน พื้นที่ ได้เป็นอย่างดี	4.370	0.082
1.17	สำนักงานเขต จัดระเบียบทางเท้า ได้ดี (เช่น ไม่มีทาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทาง เท้า)	4.434	2.21	สำนักงานเขต ดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อม ให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่	4.282	0.153
1.18	สำนักงานเขต ดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้า แสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย	4.419	2.22	สำนักงานเขตดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ ได้ เป็นอย่างดี	4.330	0.089
1.19	สำนักงานเขต มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนา ความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การ ฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลาน กีฬา ฯลฯ	4.437	2.23	สำนักงานเขตมีกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุน ให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	4.343	0.093
			2.16	สำนักงานเขต เสริมสร้างและพัฒนาความ เป็นอยู่ของคนกรุงเทพฯให้ดีขึ้น		

คำถามที่ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบ

1.20	สำนักงานเขต สามารถจัดการแก้ไขปัญหาน้ำ ท่วมขังภายในตรอก/ซอย	4.395	2.1	การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยาก ข้นซ้อน	4.339	N/A
<b>ผลการเปรียบเทียบ</b>		<b>ด้าน</b>	2.15	สำนักงานเขต เป็นที่พึงพาได้เวลาเกิดปัญหา	4.350	N/A
ผลครั้งที่ 1/2563 สูงกว่าผลปีงบประมาณ พ.ศ. 2562		16	2.17	กิจกรรมต่างๆที่สำนักงานเขตจัดขึ้น ส่งเสริมให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม	4.336	N/A
ผลครั้งที่ 1/2563 ต่ำกว่าผลปีงบประมาณ พ.ศ. 2562		1				

ตารางที่ 2-3 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเขตคลองสามวา แยกตาม ฝ่ายที่ผู้รับบริการติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	ฝ่ายทะเบียน	ฝ่ายโยธา	ฝ่ายการคลัง	ฝ่ายรายได้	ฝ่ายเทศกิจ	ฝ่ายการศึกษา	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมฯ	ฝ่ายรักษาความ สะอาดฯ	ฝ่ายพัฒนา ชุมชนฯ	One Stop Service	ไม่ระบุ	ผลการสำรวจ (จากตารางที่ 2-1)
ข้อคำถาม / จำนวน	16	177	1	7	10	3	0	4	6	19	7	0	250
1.1 ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.948	4.303	5.000	4.405	5.000	5.000		4.583	5.000	4.912	3.810		4.440
1.2 ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน- หลัง ไม่ถูกสัดคิว	4.948	4.562	4.167	4.643	5.000	5.000		5.000	5.000	4.825	4.881		4.657
1.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.896	4.388	5.000	4.167	5.000	5.000		4.444	4.583	4.737	4.048		4.471
1.4 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอย ช่วยเหลือ	4.531	4.422	5.000	4.405	5.000	5.000		4.167	5.000	4.737	3.929		4.483
1.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกเก็บผลประโยชน์)	4.948	4.564	4.167	4.405	5.000	5.000		5.000	5.000	4.737	4.643		4.639
1.6 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและ อธิบายให้เข้าใจได้	4.896	4.463	5.000	4.881	5.000	5.000		5.000	5.000	4.781	4.167		4.570
1.7 มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้ อย่างรวดเร็ว	4.844	4.397	4.167	4.643	5.000	5.000		5.000	5.000	4.649	3.929		4.493
1.8 ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	4.844	4.136	5.000	4.405	5.000	4.722		5.000	5.000	4.781	3.929		4.319
1.9 จำนวนที่พึงรอมรับบริการเหมาะสม	4.375	4.426	5.000	4.881	5.000	5.000		5.000	5.000	4.868	4.405		4.523
1.10 สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้ง ภายในและภายนอกอาคาร	4.948	4.492	5.000	4.762	5.000	5.000		5.000	5.000	4.781	4.524		4.600
1.11 มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่อง ที่จอดรถ	4.635	4.280	5.000	4.881	4.917	5.000		4.583	5.000	4.912	3.571		4.408
1.12 มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อ ร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.896	4.264	4.167	4.643	5.000	5.000		4.792	4.861	4.737	4.028		4.409
1.13 ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.792	4.230	3.333	4.048	4.907	5.000		5.000	4.861	4.649	4.028		4.349
1.14 สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะ ภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่	4.740	4.248	5.000	4.405	5.000	5.000		4.792	5.000	4.737	3.929		4.379
1.15 สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษา คุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไข ปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น ครั่นคร่ำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.896	4.247	5.000	4.405	5.000	5.000		4.792	5.000	4.649	3.690		4.374
1.16 สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสง สว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.844	4.322	5.000	4.167	5.000	5.000		5.000	5.000	4.912	4.048		4.451
1.17 สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้า ได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มี จักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.844	4.308	5.000	4.167	5.000	5.000		5.000	5.000	4.868	3.929		4.434
1.18 สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้า ระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยา เสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.844	4.271	5.000	4.881	5.000	5.000		5.000	5.000	4.956	3.333		4.419
1.19 สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อ พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนใน เขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแล ผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.844	4.290	4.167	4.881	5.000	5.000		5.000	5.000	4.737	4.167		4.437
1.20 สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไข ปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย	4.844	4.233	5.000	4.881	5.000	5.000		5.000	5.000	4.825	3.810		4.395
- ผลการสำรวจแยกตามฝ่าย	4.818	4.342	4.708	4.548	4.991	4.986		4.858	4.965	4.789	4.040		4.463

### บทที่ 3

## การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตคลองสามวา

#### 3.1 การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่ใช้ในการสำรวจ (ตารางที่ 1-1) สำนักงานเขตคลองสามวา ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ โดยภาพรวมในระดับ 'มากที่สุด' ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.463 รายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตคลองสามวา ตามเกณฑ์

D02	สำนักงานเขตคลองสามวา	ผลก่อนปรับ น้ำหนัก	เกณฑ์	อันดับ
1.1	ท่านได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว	4.440	มากที่สุด	10
1.2	ท่านได้รับการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกลัดคิว	4.657	มากที่สุด	1
1.3	เจ้าหน้าที่มีอรรถยาดีสุขภาพ	4.471	มากที่สุด	8
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.483	มากที่สุด	7
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.639	มากที่สุด	2
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.570	มากที่สุด	4
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.493	มากที่สุด	6
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	4.319	มากที่สุด	20
1.9	จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม	4.523	มากที่สุด	5
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.600	มากที่สุด	3
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจราจร	4.408	มากที่สุด	15
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.409	มากที่สุด	14
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.349	มากที่สุด	19
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.379	มากที่สุด	17
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น ควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.374	มากที่สุด	18
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.451	มากที่สุด	9
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.434	มากที่สุด	12
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เผื่อระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.419	มากที่สุด	13
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึก อาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.437	มากที่สุด	11
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาทั่วช่วงภายในตรอก/ซอย	4.395	มากที่สุด	16
ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 1/2563		4.463	มากที่สุด	

ต่ำสุด

สูงสุด

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	ด้วยคะแนนเฉลี่ย
1.2	ท่านได้รับการบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกกลัดคิว	มากที่สุด	4.657
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	มากที่สุด	4.639
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	มากที่สุด	4.600

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	ด้วยคะแนนเฉลี่ย
1.8	ท่านขอข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	มากที่สุด	4.319
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	มากที่สุด	4.349
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษ ได้ดี เช่น ฝุ่น ควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	มากที่สุด	4.374

### 3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

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



ตารางที่ 3-2 เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตคลองสามวา กับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

D02	สำนักงานเขตคลองสามวา	ผลก่อน ปรับน้ำหนัก	กลุ่ม สนข.	ผลต่าง	ร้อยละ
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.440	4.428	0.012	0.281
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกขัดคิว	4.657	4.534	0.123	2.720
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.471	4.515	-0.044	(0.981)
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.483	4.480	0.003	0.056
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.639	4.539	0.099	2.188
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.570	4.472	0.098	2.188
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.493	4.375	0.118	2.695
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	4.319	4.140	0.179	4.330
1.9	จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม	4.523	4.365	0.159	3.637
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.600	4.441	0.159	3.578
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจราจร	4.408	4.125	0.283	6.851
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.409	4.267	0.142	3.333
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.349	4.261	0.088	2.074
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.379	4.286	0.093	2.177
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษ ได้ดี เช่น ฝุ่น ควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.374	4.190	0.184	4.396
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคู คลอง ได้ดี	4.451	4.226	0.225	5.332
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์	4.434	4.242	0.193	4.547
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.419	4.265	0.154	3.611
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.437	4.279	0.158	3.684
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาทั่วทั้งเขตในตรอก/ซอย	4.395	4.212	0.183	4.354
ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 1/2563		4.463	4.332	0.130	2.924
จำนวนคำถามทั้งหมด					20
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 5					2
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มไม่ถึงร้อยละ 5					17
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจน้อยกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มแต่ไม่ถึงร้อยละ 5					1
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 5 (หน่วยงานจะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข)					0

### 3.3 การรวบรวมข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นและมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเขต ผ่านส่วนของคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม นอกจากนี้ผู้สำรวจฯ ยังได้มีการติดต่อไปยังผู้ที่ได้ให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้ เพื่อทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติม รายละเอียดอื่นๆแสดงไว้ในภาคผนวก ค

### 3.4 การจัดทำข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

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

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

1. **ปรับพื้นที่ใช้สอยภายในอาคาร** ควรขยายพื้นที่ใช้สอยภายในอาคารสำนักงานให้กว้างขวางมากขึ้น เช่น บริเวณโต๊ะที่ไม่ได้ใช้งาน หรือบางจุดบริการที่ไม่มีเจ้าหน้าที่นั่งประจำการ ซึ่งทำให้เสียพื้นที่ในการใช้สอยโดยเปล่าประโยชน์
2. **เจ้าหน้าที่** เจ้าหน้าที่ให้บริการดีแล้ว แต่ควรเพิ่มความเต็มใจในการให้บริการจะดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรเพิ่มบุคลากรในฝ่ายที่มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก เช่น ฝ่ายทะเบียน ให้สอดคล้องกัน
3. **ที่จอดรถ** ควรปรับเพิ่มที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ เสนอแนะว่าให้กำหนดพื้นที่จอดรถของเจ้าหน้าที่ที่จอดทั้งวันให้อยู่ไกลออกไปเพื่อเพิ่มสัดส่วนพื้นที่จอดให้กับผู้มารับบริการ

ตารางที่ 3-3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักงานเขตคลองสามวา

ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (จากข้อคำถามที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดในแบบสอบถาม)
1.8	ควรปรับปรุงรูปแบบเว็บไซต์ให้สวยงามและอัปเดตข้อมูลต่างๆให้เป็นปัจจุบัน สำหรับสื่อสังคมออนไลน์ควรมีปฏิสัมพันธ์ (Engage) กับผู้เข้ามาชมให้มากขึ้น และนำไปประยุกต์ใช้ในด้านอื่นๆ
ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เรียงลำดับจากข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากที่สุด)
	- ไม่มี -



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานเขตคลองสามวา

ครั้งที่ 2

3

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## บทที่ 2

### ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตคลองสามวา

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ ได้เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการที่ สำนักงานเขตคลองสามวา จำนวน 250 คน (รายละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงไว้ในภาคผนวก ก) โดยภาพรวม สำนักงานเขตคลองสามวา ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.346 เมื่อคูณด้วยน้ำหนักที่เลือกไว้คะแนนรวมจึงได้ปรับมาที่ 4.354 เพิ่มขึ้น 0.008

ตารางที่ 2-1 แสดงรายละเอียดของผลการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เป็นรายข้อคำถาม ผลการสำรวจที่แสดงไว้ในช่องที่ (1) อยู่ในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนน (5-Scale) ซึ่งถูกปรับมาแล้วจาก 6 ช่วงระดับคะแนน (6-Scale) ที่ใช้ในแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผลการสำรวจก่อนการปรับน้ำหนัก ช่องที่ (2) แสดงน้ำหนักที่หน่วยงานได้เลือกไว้ ช่องที่ (3) แสดงผลคูณของผลการสำรวจก่อนปรับน้ำหนัก (1) และน้ำหนัก (2) ซึ่งเมื่อนำมารวมกันทุกข้อคำถามจะได้ผลความพึงพอใจรวมที่ปรับตามน้ำหนักแล้ว (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก) ใช้เฉพาะสำหรับเป็นผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามมิติที่ 3 (ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ) ตัวชี้วัดที่ 3.3 (ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) เท่านั้น การวิเคราะห์ต่างๆ ในรายงานฉบับนี้จะยังคงใช้ผลการสำรวจแบบก่อนปรับน้ำหนัก

รูปที่ 2-1 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบแผนภูมิแท่งแนวนอน (Horizontal Bar Chart) ซึ่งแสดงเฉพาะผลคะแนนก่อนการปรับน้ำหนัก

ตารางที่ 2-2 แสดงการเปรียบเทียบผลการสำรวจครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และส่วนต่างที่บ่งบอกว่าหน่วยงานมีผลคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับจากผู้รับบริการในการสำรวจครั้งที่ 2 นี้ เพิ่มขึ้น หรือ (ลดลง) จากการสำรวจครั้งที่ 1

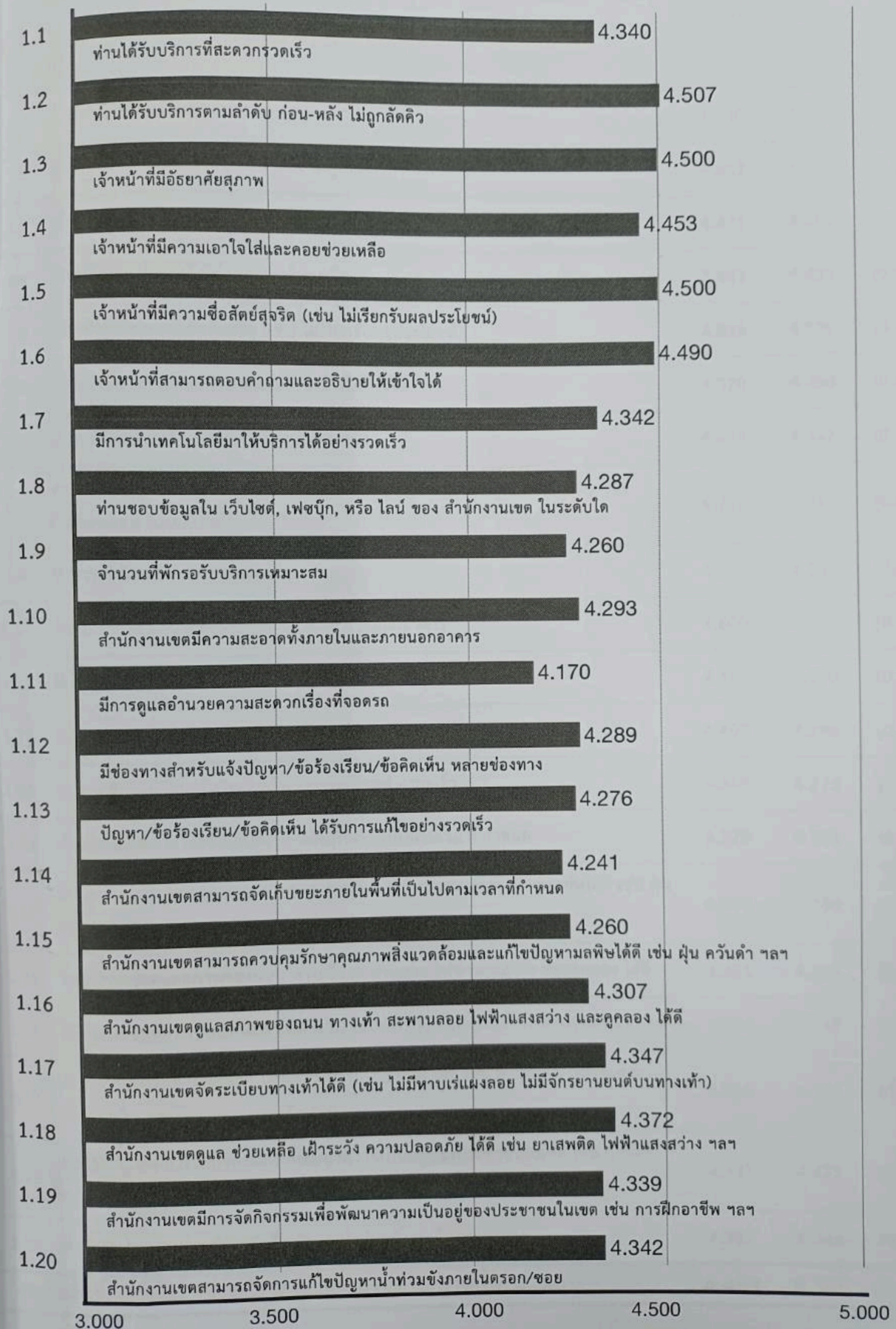
ตารางที่ 2-3 แสดงผลความพึงพอใจแยกตามฝ่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 250 คน (ชุด) มาติดต่อในระหว่างการสำรวจ ได้แก่

	จำนวน
ฝ่ายปกครอง	12
ฝ่ายทะเบียน	134
ฝ่ายโยธา	21
ฝ่ายการคลัง	0
ฝ่ายรายได้	7
ฝ่ายเทศกิจ	5
ฝ่ายการศึกษา	0
ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	18
ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	15
ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	9
ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	12
ไม่ระบุ	17
<b>รวม</b>	<b>250</b> คน (ชุด)

ตารางที่ 2-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตคลองสามวา ครั้งที่ 2/2563

D02	สำนักงานเขตคลองสามวา	ก่อนปรับ น้ำหนัก (1)	น้ำหนัก (2)	ปรับตาม น้ำหนักแล้ว (3)=(1)x(2)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.340	1.25	5.425
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกลัดคิว	4.507	1.25	5.633
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.500	1.00	4.500
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.453	1.25	5.567
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.500	1.25	5.625
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.490	1.00	4.490
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.342	1.00	4.342
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด	4.287	0.75	3.215
1.9	จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม	4.260	1.00	4.260
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.293	1.25	5.367
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องรถที่จอดรถ	4.170	1.00	4.170
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.289	1.00	4.289
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.276	0.75	3.207
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.241	0.75	3.181
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่นควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.260	0.75	3.195
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.307	1.00	4.307
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.347	0.75	3.261
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.372	1.00	4.372
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.339	1.00	4.339
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาที่ท่วมขังภายในตรอก/ซอย	4.342	1.00	4.342
ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 2/2563		4.346	20.00	4.354

ภาพที่ 2-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตคลองสามวา  
ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ตารางที่ 2-2 เปรียบเทียบผลการสำรวจครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2

D02	สำนักงานเขตคลองสามวา	การสำรวจครั้งที่		ส่วนต่าง เพิ่มขึ้น (ลดลง)
		1	2	
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.440	4.340	(0.100)
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกลัดคิว	4.657	4.507	(0.151)
1.3	เจ้าหน้าที่มีอริยาศยสุภาพ	4.471	4.500	0.029
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.483	4.453	(0.029)
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.639	4.500	(0.139)
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.570	4.490	(0.080)
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.493	4.342	(0.151)
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด	4.319	4.287	(0.032)
1.9	จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม	4.523	4.260	(0.263)
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.600	4.293	(0.307)
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถ	4.408	4.170	(0.238)
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.409	4.289	(0.121)
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.349	4.276	(0.074)
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.379	4.241	(0.138)
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่นควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.374	4.260	(0.114)
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.451	4.307	(0.144)
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.434	4.347	(0.087)
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ ผู้ไร้บ้าน ความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.419	4.372	(0.047)
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.437	4.339	(0.098)
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังภายในตรอก/ซอย	4.395	4.342	(0.054)
ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 2/2563		4.463	4.346	(0.117)



ตารางที่ 2-3 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเขตคลองสามวา แยกตาม ฝ่ายที่ผู้รับบริการติดต่อ		ฝ่ายปกครอง	ฝ่ายทะเบียน	ฝ่ายโยธา	ฝ่ายการคลัง	ฝ่ายรายได้	ฝ่ายเทศกิจ	ฝ่ายการศึกษา	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมฯ	ฝ่ายรักษาความ สะอาดฯ	ฝ่ายพัฒนา ชุมชนฯ	One Stop Service	ไม่ระบุ	ผลการสำรวจ (จากตารางที่ 2-1)
ข้อความคำถาม / จำนวน		12	134	21	0	7	5	0	18	15	9	12	17	250
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.236	4.248	4.405		4.286	4.333		4.537	4.833	4.444	4.236	4.461	4.340
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน- หลัง ไม่ถูกลัดคิว	4.375	4.440	4.603		4.286	4.333		4.630	4.833	4.722	4.653	4.510	4.507
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.167	4.490	4.444		4.286	4.333		4.583	4.833	4.630	4.653	4.461	4.500
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอย ช่วยเหลือ	4.306	4.478	4.405		4.286	4.167		4.583	4.722	4.444	4.306	4.314	4.453
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.514	4.534	4.365		3.929	4.333		4.583	4.722	4.537	4.375	4.461	4.500
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและ อธิบายให้เข้าใจได้	4.167	4.490	4.405		4.048	4.667		4.583	4.889	4.537	4.583	4.412	4.490
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้ อย่างรวดเร็ว	4.028	4.311	4.206		4.167	4.667		4.676	4.556	4.259	4.514	4.333	4.342
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	4.167	4.160	4.484		4.167	4.333		4.630	4.556	4.479	4.375	4.375	4.287
1.9	จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม	4.097	4.279	4.286		4.048	4.500		4.583	4.556	4.074	4.236	3.725	4.260
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้ง ภายในและภายนอกอาคาร	4.306	4.266	4.484		4.405	5.000		4.398	4.611	4.444	4.375	3.480	4.293
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่อง ที่จอดรถ	4.306	4.055	4.405		4.524	4.833		4.630	4.500	4.167	4.306	3.480	4.170
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อ ร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.236	4.260	4.444		4.167	4.333		4.491	4.500	4.259	4.306	3.910	4.289
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.097	4.223	4.286		4.048	4.333		4.537	4.611	4.167	4.722	3.974	4.276
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะ ภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่	4.375	4.211	4.375		4.167	4.667		4.491	4.611	4.259	4.444	3.333	4.241
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษา คุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไข ปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น ครันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.514	4.204	4.286		3.929	4.500		4.583	4.556	4.352	4.653	3.627	4.260
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสง สว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.375	4.279	4.325		4.167	4.500		4.583	4.667	4.352	4.583	3.627	4.307
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้า ได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มี จักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.514	4.330	4.325		3.929	4.500		4.630	4.667	4.352	4.653	3.725	4.347
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้า ระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยา เสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.375	4.322	4.500		4.167	4.500		4.352	4.722	4.722	4.514	4.063	4.372
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อ พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนใน เขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแล ผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.236	4.359	4.292		4.405	4.167		4.398	4.611	4.259	4.444	3.944	4.339
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไข ปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย	4.236	4.348	4.333		4.286	4.333		4.352	4.556	4.352	4.306	4.167	4.342
-	<b>ผลการสำรวจแยกตามฝ่าย</b>	<b>4.281</b>	<b>4.314</b>	<b>4.383</b>		<b>4.185</b>	<b>4.467</b>		<b>4.542</b>	<b>4.656</b>	<b>4.391</b>	<b>4.462</b>	<b>4.019</b>	<b>4.346</b>

### บทที่ 3

## การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตคลองสามวา

### 3.1 การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่ใช้ในการสำรวจ (ตารางที่ 1-1) สำนักงานเขตคลองสามวา ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ โดยภาพรวมในระดับ 'มากที่สุด' ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.346 รายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตคลองสามวา ตามเกณฑ์

D02	สำนักงานเขตคลองสามวา	ผลก่อนปรับ น้ำหนัก	เกณฑ์	อันดับ
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.340	มากที่สุด	10
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกลัดคิว	4.507	มากที่สุด	1
1.3	เจ้าหน้าที่มีอรรถยาดีสุขภาพ	4.500	มากที่สุด	2
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.453	มากที่สุด	5
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.500	มากที่สุด	2
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.490	มากที่สุด	4
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.342	มากที่สุด	8
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด	4.287	มากที่สุด	15
1.9	จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม	4.260	มากที่สุด	17
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.293	มากที่สุด	13
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจอดรถ	4.170	มากที่สุด	20
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.289	มากที่สุด	14
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.276	มากที่สุด	16
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.241	มากที่สุด	19
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น ควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.260	มากที่สุด	17
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.307	มากที่สุด	12
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.347	มากที่สุด	7
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.372	มากที่สุด	6
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.339	มากที่สุด	11
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาที่ท่วมขังภายในตรอก/ซอย	4.342	มากที่สุด	9
ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 2/2563		4.346	มากที่สุด	

ต่ำสุด

สูงสุด

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	ด้วยคะแนนเฉลี่ย
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกลัดคิว	มากที่สุด	4.507
1.3	เจ้าหน้าที่มีอธยาศัยสุภาพ	มากที่สุด	4.500
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	มากที่สุด	4.500

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	ด้วยคะแนนเฉลี่ย
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องรถที่จอดรถ	มากที่สุด	4.170
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	มากที่สุด	4.241
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น คิว้นดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	มากที่สุด	4.260

### 3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต หรือ ค่าเฉลี่ยกลุ่มสำนักงานเขต ในการสำรวจครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แสดงไว้ในตารางที่ 3-2 ช่องที่ (2) และนำมาเปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจเฉพาะของ สำนักงานเขตคลองสามวา ในช่องที่ (1) ผลต่างความพึงพอใจ หรือ (1) - (2) แสดงไว้ในช่องที่ (3) ซึ่งค่าติดลบหมายถึงผลความพึงพอใจที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม ช่องที่ (4) แสดงผลต่างระหว่างผลความพึงพอใจของสำนักงานเขตคลองสามวาและค่าเฉลี่ยกลุ่มสำนักงานเขตในรูปแบบร้อยละ โดยนำช่องที่ (3) ทหารด้วยช่องที่ (2) คูณ 100 ผลต่างที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มแสดงเป็นค่าติดลบในวงเล็บ ด้านท้ายของตารางสรุปจำนวนข้อคำถามที่สูงหรือต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม และ มากหรือน้อยกว่าร้อยละ 5

ตารางที่ 3-2 เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตคลองสามวา กับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

D02	สำนักงานเขตคลองสามวา	ผลสำรวจ (1)	กลุ่ม สนข.(0) (2)	ผลต่าง (3) (1) - (2)	ร้อยละ (4)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.340	4.539	-0.199	(4.389)
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกกีดคิว	4.507	4.649	-0.142	(3.063)
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.500	4.626	-0.126	(2.714)
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.453	4.607	-0.154	(3.338)
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.500	4.655	-0.155	(3.335)
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.490	4.589	-0.099	(2.154)
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.342	4.496	-0.154	(3.433)
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	4.287	4.316	-0.029	(0.671)
1.9	จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม	4.260	4.453	-0.193	(4.336)
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.293	4.541	-0.247	(5.450)
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจราจร	4.170	4.266	-0.096	(2.248)
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.289	4.416	-0.127	(2.885)
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.276	4.421	-0.146	(3.292)
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.241	4.430	-0.189	(4.275)
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น คิว้นดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.260	4.369	-0.109	(2.500)
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.307	4.385	-0.078	(1.782)
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์	4.347	4.411	-0.064	(1.446)
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เผื่อระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.372	4.417	-0.045	(1.019)
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ สานกีฬา ฯลฯ	4.339	4.428	-0.089	(2.015)
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังภายในตรอก/ซอย	4.342	4.379	-0.037	(0.854)
ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 2/2563		4.346	4.470	-0.124	(2.853)
จำนวนคำถามทั้งหมด					20
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 5					0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มไม่ถึงร้อยละ 5					0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจน้อยกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มแต่ไม่ถึงร้อยละ 5					19
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 5 (หน่วยงานจะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข)					1

### 3.3 การรวบรวมข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นและมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเขต ผ่านส่วนของคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม นอกจากนี้ผู้สำรวจฯ ยังได้มีการติดต่อไปยังผู้ที่ได้ให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้เพื่อทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติม รายละเอียดอื่นๆ แสดงไว้ในภาคผนวก ค

### 3.4 การจัดทำข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

**3.4.1 จากผลการสำรวจเชิงปริมาณ** สำนักงานเขตต้องดำเนินการปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับข้อคำถามที่มีค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 ในกรณีไม่มีข้อคำถามใดที่ได้ค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 ให้หน่วยงานเน้นไปยังข้อคำถามที่ได้รับ ความพึงพอใจต่ำสุดสองอันดับจากทั้งหมดในแบบสอบถาม ด้วยหลักการดังกล่าว ผู้สำรวจฯ ได้จัดทำ ข้อเสนอแนะเพื่อให้สำนักงานเขตนำไปพิจารณาเป็นแนวทางปฏิบัติ แสดงไว้ในตารางที่ 3-3

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

1. สภาพแวดล้อม ข้อเสนอแนะในส่วนของสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานเขต คือควรดูแล เครื่องปรับอากาศให้เย็นอยู่เสมอ และเพิ่มที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ
2. การรับบริการ ควรปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยใจ (service mind) นอกจากนี้ ควรปรับปรุงเกี่ยวกับคิวนัดหมายให้สามารถกำหนดและระบุเวลาการรอรับบริการ โดยประมาณได้ หรือควรปรับปรุงให้เป็นระบบออนไลน์ เพื่อให้สามารถตรวจสอบเวลาที่รอรับบริการได้
3. ที่จอดรถ สำนักงานเขตควรจัดสรรที่จอดรถของผู้มารับบริการที่มีสัดส่วนมากกว่าเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอเหมาะสม โดยควรอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการเป็นอันดับแรก

ตารางที่ 3-3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักงานเขตคลองสามวา

ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เรียงลำดับจากข้อคำถามที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดในแบบสอบถาม)	ผลการสำรวจ
1.11	ควรจัดให้มีบริเวณจอดรถที่เพียงพอ หากมีข้อจำกัดด้านสถานที่ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก	4.170
1.14	บริหารจัดการเรื่องการจัดเก็บขยะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	4.241

ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เรียงลำดับจากข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากที่สุด)	ผลต่าง (ร้อยละ)
1.10	ควรดูแลรักษาความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคารให้ดียิ่งขึ้น	(5.450)