



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการสำรวจ

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย

คณะพัฒนาลังคมและสิ่งแวดล้อม

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



Graduate School of Social and Environmental Development

GSSSED

แบบ สอบถาม U15	สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร	การสำรวจครั้งที่		เฉลี่ย สองครั้ง
		1	2	
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.918	4.040	3.979
1.2	มีขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อน	3.851	4.003	3.927
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.006	4.070	4.038
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	3.939	4.013	3.976
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	3.873	4.000	3.937
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.730	3.880	3.805
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงาน เลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.634	3.800	3.716
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงาน เลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.601	3.777	3.688
1.9	จำนวนที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	3.618	3.762	3.690
1.10	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.757	3.927	3.842
1.11	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ขอกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.650	3.873	3.762
1.12	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.914	4.096	4.005
1.13	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	3.806	3.975	3.891
1.14	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.784	3.875	3.830
1.15	สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร มีส่วนในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวก สะดวกในการทำงานของหน่วยงานของท่าน	3.842	3.950	3.896
1.16	ท่านพอใจกับปฏิทินปฏิบัติงานประจำปีของ สำนักงานเลขานุการปลัด กรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.767	3.895	3.831
1.17	ดูแลศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 1 ให้มีความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และปลอดภัย	3.943	4.060	4.001
1.18	ระบบงานสารบรรณของกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพ	3.772	3.957	3.866
1.19	ประสิทธิภาพการประสานงานของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครกับ หน่วยงานอื่นๆ	3.791	3.944	3.868
1.20	การให้บริการอื่นๆ เช่น การทำบัตรผ่านเข้าออก การจัดระเบียบที่จอดรถ (กทม.1)	3.768	3.883	3.826
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U15		3.798	3.939	3.869

แบบ สอบถาม U15	สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร	การสำรวจครั้งที่		ส่วนต่าง เพิ่มขึ้น (ลดลง)
		1	2	
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.918	4.040	0.122
1.2	มีขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อน	3.851	4.003	0.153
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.006	4.070	0.064
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	3.939	4.013	0.074
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	3.873	4.000	0.127
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.730	3.880	0.150
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงาน เลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.634	3.800	0.165
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงาน เลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.601	3.777	0.176
1.9	จำนวนที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	3.618	3.762	0.144
1.10	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.757	3.927	0.170
1.11	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.650	3.873	0.223
1.12	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.914	4.096	0.182
1.13	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	3.806	3.975	0.169
1.14	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.784	3.875	0.091
1.15	สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร มีส่วนในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวก ในการทำงานของหน่วยงานของท่าน	3.842	3.950	0.108
1.16	ท่านพอใจกับปฏิทินปฏิบัติงานประจำปีของ สำนักงานเลขานุการปลัด กรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.767	3.895	0.127
1.17	ดูแลศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 1 ให้มีความสะอาด สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และปลอดภัย	3.943	4.060	0.116
1.18	ระบบงานสารบรรณของกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพ	3.772	3.957	0.185
1.19	ประสิทธิภาพการประสานงานของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครกับ หน่วยงานอื่นๆ	3.791	3.944	0.153
1.20	การให้บริการอื่นๆ เช่น การทำบัตรผ่านเข้าออก การจัดระเบียบที่จอดรถ (กทม.1)	3.768	3.883	0.116
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U15		3.798	3.939	0.141

แบบ สอบถาม U15	สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร	ก่อนปรับ น้ำหนัก (1)	น้ำหนัก (2)	ปรับตาม น้ำหนัก (3) (1)x(2)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.979	1.50	5.969
1.2	มีขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อน	3.927	1.25	4.909
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.038	1.50	6.057
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	3.976	1.50	5.964
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	3.937	1.50	5.905
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.805	1.00	3.805
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.716	1.00	3.716
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.688	0.50	1.844
1.9	จำนวนที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	3.690	0.75	2.768
1.10	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.842	1.00	3.842
1.11	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.762	0.50	1.881
1.12	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.005	1.00	4.005
1.13	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	3.891	0.50	1.945
1.14	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.830	0.50	1.915
1.15	สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร มีส่วนในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการทำงานของหน่วยงานของท่าน	3.896	1.00	3.896
1.16	ท่านพอใจกับปฏิทินปฏิบัติงานประจำปีของ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.831	1.00	3.831
1.17	ดูแลศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 1 ให้มีความสะอาด สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และปลอดภัย	4.001	1.00	4.001
1.18	ระบบงานสารบรรณของกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพ	3.866	1.00	3.866
1.19	ประสิทธิภาพการประสานงานของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครกับหน่วยงานอื่นๆ	3.868	1.00	3.868
1.20	การให้บริการอื่นๆ เช่น การทำบัตรผ่านเข้าออก การจัดระเบียบที่จอดรถ (กทม.1)	3.826	1.00	3.826
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U15		3.869	20.00	3.891
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U15 จำนวน 500 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 1.000)		3.869	3.869	3.891
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		3.869	3.891	

ผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามเกณฑ์

U15	สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร	ผลก่อนปรับ น้ำหนัก	เกณฑ์	อันดับ
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.979	มาก	4
1.2	มีขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อน	3.927	มาก	7
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.038	มาก	1
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	3.976	มาก	5
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	3.937	มาก	6
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.805	มาก	16
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.716	มาก	18
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.688	มาก	20
1.9	จำนวนที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	3.690	มาก	19
1.10	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.842	มาก	12
1.11	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.762	มาก	17
1.12	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.005	มาก	2
1.13	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	3.891	มาก	9
1.14	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.830	มาก	14
1.15	สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร มีส่วนในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการทำงานของหน่วยงานของท่าน	3.896	มาก	8
1.16	ท่านพอใจกับปฏิทินปฏิบัติงานประจำปีของ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร ในระดับใด	3.831	มาก	13
1.17	ดูแลศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 1 ให้มีความสะอาด สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และปลอดภัย	4.001	มาก	3
1.18	ระบบงานสารบรรณของกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพ	3.866	มาก	11
1.19	ประสิทธิภาพการประสานงานของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครกับหน่วยงานอื่นๆ	3.868	มาก	10
1.20	การให้บริการอื่นๆ เช่น การทำบัตรผ่านเข้าออก การจัดระเบียบที่จอดรถ (กทม.1)	3.826	มาก	15
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U15		3.869	มาก	
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U15 จำนวน 500 ชุด จากทั้งหมด 500 ชุด (สัดส่วน 1.000)		3.869	x 1.000 =	3.869
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		3.869	มาก	

ตาราง ค ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจแบ่งตามกลุ่มภารกิจและหมวดคำถาม

กลุ่มที่ ->		1	2	3	4	5	6
หมวดคำถาม / กลุ่มภารกิจ		ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม	ด้านการบริหารและการปกครอง	ด้านเศรษฐกิจ การคลังและการบริหารงานบุคคล	ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน	ด้านสาธารณสุข	ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
1	ความรวดเร็วของบริการ	4.062	4.030	3.985	4.176	4.103	4.088
2	ขั้นตอนของการบริการ	3.729	3.968	3.886	3.921		3.877
3	ความเสมอภาคในการได้รับบริการ	4.751	4.485		4.464	4.306	4.264
4	อธยาศัยของเจ้าหน้าที่	4.219	4.164	4.140	4.356	4.381	4.251
5	ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.174	4.112	4.109	4.329	4.346	4.192
6	การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.071	4.058	4.054	4.271	4.322	4.127
7	การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	3.906	3.882	3.859	4.007	4.075	3.894
8	รูปแบบเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.744	3.762	3.737	3.871	3.759	3.764
9	ข้อมูลในเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.764	3.799	3.758	3.885	3.818	3.779
10	ติดต่อประสานงานได้ง่าย	3.766	3.888	3.939	3.875		3.848
11	การสืบค้นระเบียบ/กฎหมาย/ข้อมูล	3.628	3.848	3.800	3.811		3.737
12	จำนวนที่นั่งรอรับบริการ	4.438	3.915		4.404	3.906	4.165
13	ความสะอาดของสถานที่	4.097	4.047	3.950	4.268	4.302	4.109
14	ความสะอาดของห้องน้ำ	3.944				4.149	4.385
15	ช่องทางการหารือ/แจ้งปัญหา	3.890	3.918	3.857	4.004	3.965	3.789
16	การตอบสนองข้อหารือ/ปัญหา	3.860	3.893	3.883	3.980	3.981	3.769
17	การสนับสนุนการทำงาน	3.758	3.938	3.991	3.940		3.989
18	ปฏิทิน/ขั้นตอน/ห้วงเวลาปฏิบัติงาน	3.620	3.863	3.908	3.888		3.826

รหัส	หน่วยงาน	กลุ่มภารกิจด้าน	รหัส	หน่วยงาน	กลุ่มภารกิจด้าน
U01	สนค.	เศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	U15	สปป.	การบริหารและการปกครอง
U02	สจก.	เศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	U16	สนค.	ทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U03	สยป.	ยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม	U17	สจส.	สาธารณูปโภคพื้นฐาน
U04	สกก.	เศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	U18	สนย.	สาธารณูปโภคพื้นฐาน
U05	สสส.	การบริหารและการปกครอง	U19	สนน.	สาธารณูปโภคพื้นฐาน
U06	สผว.	การบริหารและการปกครอง	U20	สนท.	การบริหารและการปกครอง
U07	สพข.	เศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	U21	สปป.	ทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U08	สกค.	การบริหารและการปกครอง	U22	สผผ.	ยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
U09	สปท.	การบริหารและการปกครอง	U23	สพส.	ทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U10	สตน.	การบริหารและการปกครอง	U24	สสส.	ยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
U11	สกก.	เศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	U25	สนพ.	สาธารณสุข
U12	สกค.	การบริหารและการปกครอง	U26	สวท.	ทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U13	สปส.	การบริหารและการปกครอง	U27	สนอ.	สาธารณสุข
U14	กต.	การบริหารและการปกครอง			

อ้างอิงจาก ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยกลุ่มภารกิจของกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 2) พ.ย.48 และ มติ ก.ก. (ครั้งที่ 8/2553) 16 ธ.ค.53

สำนักงานเขต (0)	กลุ่ม
1.1 ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.483
1.2 ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกกดคิว	4.591
1.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.571
1.4 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.544
1.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.597
1.6 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.530
1.7 มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.436
1.8 ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	4.228
1.9 จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม	4.409
1.10 สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.491
1.11 มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถ	4.195
1.12 มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.341
1.13 ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.341
1.14 สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.358
1.15 สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น ควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.280
1.16 สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.305
1.17 สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.326
1.18 สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.341
1.19 สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา	4.353
1.20 สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาทั่วทั้งพื้นที่ในตรอก/ซอย	4.295
ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขต ประจำปีงบประมาณ 2563	4.401

คำถาม	ผลการสำรวจ ก่อนปรับน้ำหนัก	อันดับ	หมวด	ค่าเฉลี่ย กลุ่ม (2)	ผลต่าง	ผลต่าง ร้อยละ
1.1	3.979	4	1 ความรวดเร็วของบริการ	4.030	-0.051	(1.269)
1.2	3.927	7	2 ขั้นตอนของการบริการ	3.968	-0.040	(1.018)
1.3	4.038	1	4 ทัศนคติของเจ้าหน้าที่	4.164	-0.126	(3.034)
1.4	3.976	5	5 ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.112	-0.136	(3.302)
1.5	3.937	6	6 การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.058	-0.121	(2.976)
1.6	3.805	16	7 การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	3.882	-0.077	(1.972)
1.7	3.716	18	8 รูปแบบเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.762	-0.046	(1.218)
1.8	3.688	20	9 ข้อมูลในเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.799	-0.111	(2.911)
1.9	3.690	19	10 ติดต่อประสานงานได้ง่าย	3.888	-0.198	(5.092)
1.10	3.842	12	11 การสืบค้นระเบียบ/กฎหมาย/ข้อมูล	3.848	-0.006	(0.157)
1.11	3.762	17	12 จำนวนที่นั่งรอรับบริการ	3.915	-0.153	(3.910)
1.12	4.005	2	13 ความสะอาดของสถานที่	4.047	-0.042	(1.042)
1.13	3.891	9	15 ช่องทางการหารือ/แจ้งปัญหา	3.918	-0.027	(0.690)
1.14	3.830	14	16 การตอบสนองข้อหารือ/ปัญหา	3.893	-0.063	(1.620)
1.15	3.896	8	17 การสนับสนุนการทำงาน	3.938	-0.042	(1.067)
1.16	3.831	13	18 ปฏิทิน/ขั้นตอน/ห้วงเวลาปฏิบัติงาน	3.863	-0.031	(0.811)
1.17	4.001	3	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.18	3.866	11	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.19	3.868	10	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.20	3.826	15	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
จำนวนข้อคำถามทั้งหมด						20
จำนวนข้อคำถามเฉพาะภารกิจของหน่วยงานที่ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม (N/A)						4
จำนวนคำถามที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม						16
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม มากกว่าร้อยละ 5						0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม น้อยกว่าร้อยละ 5						0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม น้อยกว่าร้อยละ 5						15
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม มากกว่าร้อยละ 5 (หน่วยงานจะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข)						1