



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองงานผู้ตรวจราชการ (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โทร. ๑๒๔๘)

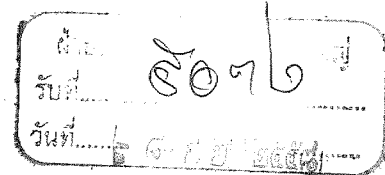
ที่ กท ๐๔๐๙/๖๙๙ วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอแจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๘ ครั้งที่ ๑,๒

เรียน ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

พร้อมหนังสือนี้ กองงานผู้ตรวจราชการ ขอแจ้งผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๘ ครั้งที่ ๑, ๒ มาเพื่อโปรดทราบ

(นายสมพาน สุวัฒน์กุล)
ผู้อำนวยการกองงานผู้ตรวจราชการ
สำนักงานเลขาธิการกรุงเทพมหานคร



- ☐ กลุ่มงานปกครอง
☒ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป
☐ กลุ่มงานตรวจสอบและประเมินผล
ดำเนินการ

เรียน ผู้อำนวยการเขตฯ (ผ่าน ผ.ช. ผศ.ดร. ภัททิษฐ์)
เพื่อโปรดทราบ บันทึกข้อความ
๕๕ ปกตธ บันทึกข้อความ

(นางชดาพรรณ ป่าไม้)
หัวหน้าฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

๕๘ ก.ย. ๒๕๕๘

(นางชดาพรรณ ป่าไม้)
หัวหน้าฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

๕๗ ก.ย. ๒๕๕๘

ทราบ-ดำเนินการตามเสนอ

(นายอัครินทร์ จันทิมา)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

๕๗ ก.ย. ๒๕๕๘

4. สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน สรุปผลการวิจัย ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.641

- ทุกด้านได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่น ๆ คือ
 - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ 4.733
- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ
 - ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เท่ากับ 4.482

การบริการด้านต่าง ๆ	คะแนนเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	4.695	0.549
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.733	0.497
ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	4.482	0.710
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	4.645	0.568
ด้านการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน	4.612	0.559
ด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน	4.679	0.507
ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม	4.641	0.510

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ย

ความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.695

- ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ เท่ากับ 4.740
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว เท่ากับ 4.640

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 การให้บริการเป็นขั้นตอน ไม่ซับซ้อน	4.670	0.668	พอใจมากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	4.700	0.584	พอใจมากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว	4.640	0.663	พอใจมากที่สุด
1.4 ความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.740	0.581	พอใจมากที่สุด
1.5 การให้บริการตอบสนองและตรงความต้องการของผู้รับบริการ	4.725	0.560	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	4.695	0.549	พอใจมากที่สุด

2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.733

- ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ความสุภาพ และการให้เกียรติผู้มาติดต่อ เท่ากับ 4.800
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - การให้บริการตรงเวลา รวดเร็ว เท่ากับ 4.675

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.710	0.571	พอใจมากที่สุด
2.2 ความสุภาพ และการให้เกียรติผู้มาติดต่อ	4.800	0.509	พอใจมากที่สุด
2.3 การใส่ใจ เต็มใจ พร้อมที่จะช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการ	4.740	0.588	พอใจมากที่สุด
2.4 ความกระตือรือร้นในการให้บริการที่มากกว่าผู้รับบริการคาดหวัง	4.740	0.569	พอใจมากที่สุด
2.5 การให้บริการตรงเวลา รวดเร็ว	4.675	0.615	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.733	0.497	พอใจมากที่สุด

3. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ย

ความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.482

- ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - มีข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เท่ากับ 4.514
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ระบบบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้ง่าย ไม่ซับซ้อน เท่ากับ 4.450

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
3. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน			
3.1 ระบบบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้ง่าย ไม่ซับซ้อน	4.450	0.741	พอใจมากที่สุด
3.2 มีข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน	4.514	0.743	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	4.482	0.710	พอใจมากที่สุด

4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

ในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.645

- ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ความเป็นระเบียบและความสะดวกของสถานที่ให้บริการ เท่ากับ 4.710
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ เท่ากับ 4.570

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน			
4.1 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.640	0.711	พอใจมากที่สุด
4.2 ความเป็นระเบียบและความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	4.710	0.592	พอใจมากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	4.660	0.641	พอใจมากที่สุด
4.4 ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ	4.570	0.743	พอใจมากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.645	0.654	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	4.645	0.568	พอใจมากที่สุด

5. ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.612

- ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ความสามารถในการให้คำแนะนำ แนวทางในการแก้ปัญหาต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ เท่ากับ 4.680
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - การแก้ปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว เท่ากับ 4.550

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
5. ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน			
5.1 ความสามารถในการให้คำแนะนำ แนวทางในการแก้ปัญหาต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ	4.680	0.629	พอใจมากที่สุด
5.2 การแก้ปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว	4.550	0.640	พอใจมากที่สุด
5.3 ช่องทางรับฟังปัญหา ข้อคิดเห็น มีหลายช่องทาง	4.610	0.657	พอใจมากที่สุด
5.4 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.608	0.675	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ของหน่วยงาน	4.612	0.559	พอใจมากที่สุด

6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ย

ความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.679

- ทุกประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- 2 ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ปรับปรุง วิธีการให้บริการ เท่ากับ 4.680
 - มีการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เท่ากับ 4.680
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคาร สถานที่ให้บริการ เท่ากับ 4.677

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน			
6.1 ปรับปรุง วิธีการให้บริการ	4.680	0.535	พอใจมากที่สุด
6.2 มีการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	4.680	0.545	พอใจมากที่สุด
6.3 ปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคาร สถานที่ให้บริการ	4.677	0.576	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน	4.679	0.507	พอใจมากที่สุด

4. สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน สรุปผลการวิจัย ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.638

- ทุกด้านได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่น ๆ คือ
 - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ 4.703
- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ
 - ด้านการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน เท่ากับ 4.582

การบริการด้านต่าง ๆ	คะแนนเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	4.689	0.566
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.703	0.534
ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	4.586	0.573
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	4.658	0.559
ด้านการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน	4.582	0.585
ด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน	4.612	0.583
ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม	4.638	0.567

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.689
 - ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
 - ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ เท่ากับ 4.724
 - ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว เท่ากับ 4.644

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 การให้บริการเป็นขั้นตอน ไม่ซับซ้อน	4.720	0.547	พอใจมากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	4.656	0.575	พอใจมากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว	4.644	0.638	พอใจมากที่สุด
1.4 ความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.724	0.530	พอใจมากที่สุด
1.5 การให้บริการตอบสนองและตรงความต้องการของผู้รับบริการ	4.700	0.540	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	4.689	0.566	พอใจมากที่สุด

2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.703

- ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เท่ากับ 4.748
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ความกระตือรือร้นในการให้บริการที่มากกว่าผู้รับบริการคาดหวัง เท่ากับ 4.656

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.748	0.471	พอใจมากที่สุด
2.2 ความสุภาพ และการให้เกียรติผู้มาติดต่อ	4.716	0.518	พอใจมากที่สุด
2.3 การใส่ใจ เต็มใจ พร้อมที่จะช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการ	4.724	0.530	พอใจมากที่สุด
2.4 ความกระตือรือร้นในการให้บริการที่มากกว่าผู้รับบริการคาดหวัง	4.656	0.603	พอใจมากที่สุด
2.5 การให้บริการตรงเวลา รวดเร็ว	4.672	0.549	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.703	0.534	พอใจมากที่สุด

3. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.586

- ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ระบบบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้ง่าย ไม่ซับซ้อน เท่ากับ 4.627
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - มีข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เท่ากับ 4.546

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
3. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน			
3.1 ระบบบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้ง่าย ไม่ซับซ้อน	4.627	0.558	พอใจมากที่สุด
3.2 มีข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน	4.546	0.589	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	4.586	0.573	พอใจมากที่สุด

4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.658

- ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เท่ากับ 4.724
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ เท่ากับ 4.564

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน			
4.1 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.724	0.507	พอใจมากที่สุด
4.2 ความเป็นระเบียบและความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	4.708	0.506	พอใจมากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	4.652	0.583	พอใจมากที่สุด
4.4 ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ	4.564	0.599	พอใจมากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.640	0.600	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	4.658	0.559	พอใจมากที่สุด

5. ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.582

- ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ความสามารถในการให้คำแนะนำ แนวทางในการแก้ปัญหาด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ เท่ากับ 4.672
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - การแก้ปัญหาด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว เท่ากับ 4.520

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
5. ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน			
5.1 ความสามารถในการให้คำแนะนำ แนวทางในการแก้ปัญหาด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ	4.672	0.519	พอใจมากที่สุด
5.2 การแก้ปัญหาด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว	4.520	0.519	พอใจมากที่สุด
5.3 ช่องทางรับฟังปัญหา ข้อคิดเห็น มีหลายช่องทาง	4.556	0.664	พอใจมากที่สุด
5.4 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.580	0.637	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านการแก้ไขปัญหาด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	4.582	0.585	พอใจมากที่สุด

6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ย

ความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.612

- ทุกประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ปรับปรุง วิธีการให้บริการ เท่ากับ 4.663
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - มีการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เท่ากับ 4.536

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน			
6.1 ปรับปรุง วิธีการให้บริการ	4.663	0.546	พอใจมากที่สุด
6.2 มีการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	4.536	0.609	พอใจมากที่สุด
6.3 ปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคาร สถานที่ให้บริการ	4.639	0.594	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน	4.612	0.583	พอใจมากที่สุด