



บันทึกข้อความ

สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ
เลขที่ ๗๗๗๗
วันที่ ๗ ก.ย. ๒๕๕๘
ที่ ๑๓ ๕๖

ส่วนราชการ..... กองงานผู้ตรวจราชการ (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โทร. ๑๒๔๘)

ที่..... กท ๐๔๐๙/ ๗๘๙ วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๕๘

เรื่อง... ขอแจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๘ ครั้งที่ ๑,๒

เรียน ผู้อำนวยการเขตราชบุรีบูรณะ

พร้อมหนังสือนี้ กองงานผู้ตรวจราชการ ขอแจ้งผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๘ ครั้งที่ ๑, ๒ มาเพื่อโปรดทราบ

[Signature]

(นายสมพาน สุขวัฒน์กุล)
ผู้อำนวยการกองงานผู้ตรวจราชการ
สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
รับที่ ๔๔๖๖
วันที่ ๕ ก.ย. ๒๕๕๘
อำเภอราชบุรี

เรียน ผู้อำนวยการเขตราชบุรีบูรณะ (ผอ.เขตราชบุรีบูรณะ)

- ☒ เพื่อโปรดทราบ
 - ☒ เห็นควรมอบฝ่ายปกครอง
 - ดำเนินการ เสนอต่อที่ประชุม
- [Signature]*

(น.ส.สุวดี ไพอนนท์)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ
-๗ ก.ย. ๒๕๕๘

[Signature]

(นางสไบทิพย์ เขียววัฒนจินดา)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตราชบุรีบูรณะ
ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการเขตราชบุรีบูรณะ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

- ☒ เพื่อทราบ
 - ☒ ดำเนินการ
- [Signature]*

(น.ส.สุวดี ไพอนนท์)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

- ๘ ก.ย. ๒๕๕๘

๐๒-๓๗๕๙๙๔๗ ๕๗๕๕

6. สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน สรุปผลการวิจัย ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.459

- ทุกด้านได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่น ๆ คือ
 - ด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน เท่ากับ 4.666
- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ
 - ด้านการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน เท่ากับ 4.257

การบริการด้านต่าง ๆ	คะแนนเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	4.440	0.612
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.396	0.630
ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	4.576	0.653
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	4.419	0.651
ด้านการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน	4.257	0.786
ด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน	4.666	0.598
ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม	4.459	0.539

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ย

ความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.440

- ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - การให้บริการเป็นขั้นเป็นตอน ไม่ซับซ้อน เท่ากับ 4.520
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - การให้บริการตอบสนองและตรงความต้องการของผู้รับบริการ เท่ากับ 4.380

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 การให้บริการเป็นขั้นเป็นตอน ไม่ซับซ้อน	4.520	0.603	พอใจมากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	4.480	0.622	พอใจมากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว	4.420	0.691	พอใจมากที่สุด
1.4 ความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.400	0.717	พอใจมากที่สุด
1.5 การให้บริการตอบสนองและตรงความต้องการของผู้รับบริการ	4.380	0.742	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	4.440	0.612	พอใจมากที่สุด

2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.396

- ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เท่ากับ 4.480
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ความกระตือรือร้นในการให้บริการที่มากกว่าผู้รับบริการคาดหวัง เท่ากับ 4.280

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.480	0.603	พอใจมากที่สุด
2.2 ความสุภาพ และการให้เกียรติผู้มาติดต่อ	4.440	0.651	พอใจมากที่สุด
2.3 การใส่ใจ เต็มใจ พร้อมที่จะช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการ	4.430	0.662	พอใจมากที่สุด
2.4 ความกระตือรือร้นในการให้บริการที่มากกว่าผู้รับบริการคาดหวัง	4.280	0.801	พอใจมากที่สุด
2.5 การให้บริการตรงเวลา รวดเร็ว	4.350	0.755	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.396	0.630	พอใจมากที่สุด

3. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ย

ความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.576

- ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - มีข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เท่ากับ 4.592
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ระบบบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้ง่าย ไม่ซับซ้อน เท่ากับ 4.560

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
3. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน			
3.1 ระบบบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้ง่าย ไม่ซับซ้อน	4.560	0.690	พอใจมากที่สุด
3.2 มีข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน	4.592	0.689	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	4.576	0.653	พอใจมากที่สุด

4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

ในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.419

- ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ความเป็นระเบียบและความสะดวกของสถานที่ให้บริการ เท่ากับ 4.460
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ เท่ากับ 4.300

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน			
4.1 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.450	0.705	พอใจมากที่สุด
4.2 ความเป็นระเบียบและความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	4.460	0.677	พอใจมากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	4.430	0.686	พอใจมากที่สุด
4.4 ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ	4.300	0.794	พอใจมากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.325	0.694	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	4.419	0.651	พอใจมากที่สุด

5. ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.257

- 3 ประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คือ
 - ความสามารถในการให้คำแนะนำ แนวทางในการแก้ปัญหาด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ เท่ากับ 4.330
 - การแก้ปัญหาดังต่าง ๆ ของหน่วยงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว เท่ากับ 4.280
 - ช่องทางรับฟังปัญหา ข้อคิดเห็น มีหลายช่องทาง เท่ากับ 4.210
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ความสามารถในการให้คำแนะนำ แนวทางในการแก้ปัญหาด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ เท่ากับ 4.330
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เท่ากับ 4.208

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
5. ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ของหน่วยงาน			
5.1 ความสามารถในการให้คำแนะนำ แนวทางในการแก้ปัญหาด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ	4.330	0.799	พอใจมากที่สุด
5.2 การแก้ปัญหาดังต่าง ๆ ของหน่วยงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว	4.280	0.845	พอใจมากที่สุด
5.3 ช่องทางรับฟังปัญหา ข้อคิดเห็น มีหลายช่องทาง	4.210	0.868	พอใจมากที่สุด
5.4 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.208	0.909	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านการแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ของหน่วยงาน	4.257	0.786	พอใจมากที่สุด

6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ย

ความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.666

- ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - มีการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เท่ากับ 4.710
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ปรับปรุง วิธีการให้บริการ เท่ากับ 4.610

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน			
6.1 ปรับปรุง วิธีการให้บริการ	4.610	0.663	พอใจมากที่สุด
6.2 มีการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	4.710	0.589	พอใจมากที่สุด
6.3 ปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคาร สถานที่ให้บริการ	4.678	0.634	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน	4.666	0.598	พอใจมากที่สุด

6. สำนักงานเขตราชวัชรบุรี

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน สรุปผลการวิจัย ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.628

- ทุกด้านได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่น ๆ คือ
 - ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เท่ากับ 4.908
- ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน เท่ากับ 4.503

การบริการด้านต่าง ๆ	คะแนนเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	4.528	0.565
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.519	0.568
ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	4.908	0.258
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	4.503	0.577
ด้านการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน	4.513	0.578
ด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน	4.795	0.533
ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม	4.628	0.513

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.528

- ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ เท่ากับ 4.596
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - การให้บริการเป็นขั้นเป็นตอน ไม่ซับซ้อน เท่ากับ 4.444

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 การให้บริการเป็นขั้นตอน ไม่ซับซ้อน	4.444	0.559	พอใจมากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	4.496	0.583	พอใจมากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว	4.528	0.561	พอใจมากที่สุด
1.4 ความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.596	0.553	พอใจมากที่สุด
1.5 การให้บริการตอบสนองและตรงความต้องการของผู้รับบริการ	4.576	0.571	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	4.528	0.565	พอใจมากที่สุด

2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.519

- ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ความกระตือรือร้นในการให้บริการที่มากกว่าผู้รับบริการคาดหวัง เท่ากับ 4.556
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เท่ากับ 4.480

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.480	0.589	พอใจมากที่สุด
2.2 ความสุภาพ และการให้เกียรติผู้มาติดต่อ	4.484	0.582	พอใจมากที่สุด
2.3 การใส่ใจ เต็มใจ พร้อมที่จะช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการ	4.524	0.539	พอใจมากที่สุด
2.4 ความกระตือรือร้นในการให้บริการที่มากกว่าผู้รับบริการคาดหวัง	4.556	0.551	พอใจมากที่สุด
2.5 การให้บริการตรงเวลา รวดเร็ว	4.552	0.580	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.519	0.568	พอใจมากที่สุด

3. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ย

ความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.908

- ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - มีข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เท่ากับ 4.980
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ระบบบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้งาน ไม่ซับซ้อน เท่ากับ 4.837

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
3. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน			
3.1 ระบบบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้งาน ไม่ซับซ้อน	4.837	0.373	พอใจมากที่สุด
3.2 มีข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน	4.980	0.143	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	4.908	0.258	พอใจมากที่สุด

4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

ในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.503

- ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ เท่ากับ 4.548
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เท่ากับ 4.444

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน			
4.1 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.444	0.587	พอใจมากที่สุด
4.2 ความเป็นระเบียบและความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	4.464	0.560	พอใจมากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	4.524	0.554	พอใจมากที่สุด
4.4 ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ	4.548	0.581	พอใจมากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.536	0.602	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	4.503	0.577	พอใจมากที่สุด

5. ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ย

ความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.513

- ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เท่ากับ 4.552
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ความสามารถในการให้คำแนะนำ แนวทางในการแก้ปัญหาด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ เท่ากับ 4.472

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
5. ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน			
5.1 ความสามารถในการให้คำแนะนำ แนวทางในการแก้ปัญหาด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ	4.472	0.582	พอใจมากที่สุด
5.2 การแก้ปัญหาดังกล่าวของหน่วยงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว	4.512	0.582	พอใจมากที่สุด
5.3 ช่องทางรับฟังปัญหา ข้อคิดเห็น มีหลายช่องทาง	4.516	0.575	พอใจมากที่สุด
5.4 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.552	0.573	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านการแก้ปัญหาดังกล่าวของหน่วยงาน	4.513	0.578	พอใจมากที่สุด

6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ย

ความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.795

- ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด
- ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคาร สถานที่ให้บริการ เท่ากับ 4.807
- 2 ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ
 - ปรับปรุง วิธีการให้บริการ เท่ากับ 4.789
 - มีการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เท่ากับ 4.789

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	แปลผล
6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน			
6.1 ปรับปรุง วิธีการให้บริการ	4.789	0.526	พอใจมากที่สุด
6.2 มีการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	4.789	0.559	พอใจมากที่สุด
6.3 ปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคาร สถานที่ให้บริการ	4.807	0.515	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน	4.795	0.533	พอใจมากที่สุด