



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

ที่ ขย ๗๖๐๐๑ /

วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองการบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม จำนวน ๕๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวบังอร มลัทธิพิทย์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น.....

ความคิดเห็น.....



(นายเฉลิมศิลป์ เทพจันทร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม



(นางกนกพร ศรีวรรณกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

ที่ ชย ๗๖๐๐๑ /

วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่องของ
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม จำนวน ๕๐ คน จึงนำผลการสำรวจความพึงพอใจนำมาปรับปรุงงานบริการ ตามรายละเอียดดังนี้

๑.ตามข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ได้นำประเด็น

ข้อ ๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ได้นำประเด็น ระดับความพึงพอใจนำมาปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น โดยจัดให้มีช่องทางบริการผ่านระบบทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก ให้บริการสะดวก/รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

๒.ตามข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ได้นำประเด็น

ข้อ ๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ได้นำประเด็น ระดับความพึงพอใจนำมาปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าใจง่าย นอกจากนี้หน่วยงานมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน มีตู้แสดงความคิดเห็น ฯลฯ

๓.ตามข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ได้นำประเด็น

ข้อ ๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ได้นำประเด็น ระดับความพึงพอใจนำมาปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น ปฏิบัติงานให้เกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น เป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว

๔.ตามข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ได้นำประเด็น

ข้อ ๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ได้นำประเด็น ระดับความพึงพอใจนำมาปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวบังอร มลย์ทิพย์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น...

ความคิดเห็น.....



(นายเฉลิมศิลป์ เทพจันทร์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

ความคิดเห็น.....



(นางกนกพร ศรีวงกุล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง

๒. อายุ ปี

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> ๒. ประถมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> ๓. มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> ๕. อนุปริญญา / ปวส. | <input type="checkbox"/> ๖. ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> ๗. สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

๔.อาชีพ เกษตรกร..... ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ
.....ลูกจ้างนักเรียน/นักศึกษาอื่น ๆ.....

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| การใช้ Internet ตำบล | การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| การชำระภาษี ต่างๆ | อื่น ๆ..... |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....
.....
.....

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | | | |
|-------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|--------------------|
| ๑. เพศ | ๑. ชายจำนวน ๑๖ คน | ๒. หญิงจำนวน ๓๔ คน | |
| ๒. อายุ ๒๐-๖๐ ปี | | | |
| ๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด | | | |
| | ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน ๒ คน | ๒. ประถมศึกษา จำนวน ๑๕ คน | |
| | ๓. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๑๙ คน | ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๘ คน | |
| | ๕. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน ๒ คน | ๖. ปริญญาตรี จำนวน ๔ คน | |
| | ๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน | ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |
| ๔.อาชีพ | ...๓๓ คน....เกษตรกร | ...๒.. คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว | ...๕ คน..รับราชการ |
| | ...๕ คน.....ลูกจ้าง | ... คน..นักเรียน/นักศึกษา | ...๕.. คน..อื่น ๆ |

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|---|
|คน.. การขอมูลข่าวสารทางราชการ | ...๑๗.คน.การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| ...-...คน.. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน |-...คน.การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ...-...คน. การใช้ Internet ตำบล | ...-.....คน.การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ...-.. คน.. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | ...-...คน..การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ...-...คน..การชำระภาษี ต่างๆ | ...๓๓...อื่น ๆ |

ตารางสรุปจำนวนและร้อยละตามเรื่องขอรับบริการ

หัวข้อ	เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
๑.	งานกองสวัสดิการสังคม		
	การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ		
	- ขอรับเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	๑	๒
	- ลงทะเบียนยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการ	๕	๑๐
	- ลงทะเบียนยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๗	๑๔
๒	กองช่าง		
	๑.การขอไปรับรองการก่อสร้าง ดัดแปลง หรือเคลื่อนย้ายอาคาร ตามมาตรา ๓๒	๒	๔
	-ลงทะเบียนรับความช่วยเหลือ	๒	๔
๓	สาธารณสุข		
	๑.การขอต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑	๒
	๒.การขอใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร พื้นที่ ๒๐๐ ตารางเมตร	๑	๒
	๓.การขอหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหารพื้นที่ไม่เกิน ๒๐๐ ตารางเมตร	๑	๒

๔	อื่น ๆ		
	<u>สำนักปลัด</u>		
	๑.ขอใช้ห้องประชุม	๑	๒
	<u>งานป้องกัน</u>		
	๑.ขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๘	๑๖
	๒.ขอกำลัง อปพร.เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย	๓	๖
	๓.ขอใช้รถบรรทุกน้ำ	๑	๒
	<u>งานกองคลัง</u>		
	๑.ค่าธรรมเนียมจัดเก็บขยะ	๗	๑๔
	<u>งานกองช่าง</u>		
	๑.ขอความอนุเคราะห์รถชุดตีนตะขาบ	๑	๒
	๒.บริการซ่อมแซมไฟฟ้า	๔	๘
๓.ซ่อมถนนดินลูกรัง	๒	๔	
<u>งานสาธารณสุข</u>			
๑.ขอความอนุเคราะห์รถรับส่งผู้ป่วย	๑	๒	
รวม	๕๐	๑๐๐	

รายละเอียดแนบท้าย

กองสวัสดิการสังคม

การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ

- ขอรับเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	จำนวน ๑ คน
- ลงทะเบียนยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการ	จำนวน ๕ คน
- ลงทะเบียนยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน ๗ คน
- ขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน ๒ คน
- ลงทะเบียนรับความช่วยเหลือ	จำนวน ๒ คน
รวม	จำนวน ๑๗ คน

งานกองคลัง

๑. ค่าธรรมเนียมจัดเก็บขยะ	จำนวน ๑ คน
รวม	จำนวน ๑ คน

กองช่าง

๑. การขอใบรับรองการก่อสร้าง ดัดแปลง หรือเคลื่อนย้ายอาคาร ตามมาตรา ๓๒	จำนวน ๒ คน
รวม	จำนวน ๒ คน

สาธารณสุข

๑. การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน ๑ คน
๒. การขอใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร พื้นที่ ๒๐๐ ตารางเมตร	จำนวน ๑ คน
๓. การขอหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและ สถานที่สะสมอาหารพื้นที่ไม่เกิน ๒๐๐ ตารางเมตร	จำนวน ๑ คน
รวม	จำนวน ๓ คน

อื่น ๆ

สำนักปลัด

๑. ขอใช้ห้องประชุม	จำนวน ๑ คน
--------------------	------------

งานป้องกัน

๑. ขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	จำนวน ๘ คน
๒. ขอกำลัง อปพร. เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย	จำนวน ๓ คน
๓. ขอใช้รถบรรทุกน้ำ	จำนวน ๑ คน

งานกองคลัง

๑. ค่าธรรมเนียมจัดเก็บขยะ	จำนวน ๗ คน
---------------------------	------------

งานกองช่าง

๑. ขอความอนุเคราะห์รถชุดตื่นตะซาบ	จำนวน ๑ คน
๒. บริการซ่อมแซมไฟฟ้า	จำนวน ๔ คน
๓. ซ่อมถนนดินลูกรัง	จำนวน ๒ คน

งานสาธารณสุข

๑. ขอความอนุเคราะห์รถรับส่งผู้ป่วย	จำนวน ๑ คน
รวม	จำนวน ๒๘ คน

ช่วงระยะเวลาการมาใช้บริการ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ การยื่นเรื่องอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๕๖ และน้อยที่สุด การขอใบอนุญาตประกอบกิจการฯ การขอใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารฯ การขอหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่ฯ คิดเป็นร้อยละ ๔

สรุปการให้บริการด้านต่างๆ

ลำดับที่	ชื่อกระบวนการ	หน่วยงานรับผิดชอบ สำนักปลัด/กองคลัง/กอง ช่าง/กองสวัสดิการสังคม	จำนวน	ร้อยละ
๑	ขอใช้ห้องประชุม	สำนักปลัด	๑	๒
๒	ขอกำลัง อปพร.	งานป้องกันฯ	๓	๒๔
	ขอรับการสนับสนุนน้ำฯ	งานป้องกันฯ	๘	
	-ขอใช้รถบรรทุกน้ำ	งานป้องกันฯ	๑	
	ขอหนังสือรับรองจัดตั้งสถานที่ จำหน่ายอาหารสะสมฯ	งานสาขาฯ	๑	๘
	ขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่าย อาหาร	งานสาขาฯ	๑	
	ขออนุญาตต่อใบอนุญาตประกอบ กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	งานสาขาฯ	๑	
	ขอความอนุเคราะห์รับส่งผู้ป่วย	งานสาขาฯ	๑	
๓	ค่าธรรมเนียมจัดเก็บขยะ	กองคลัง	๗	๑๔
๔	ขอใบรับรองการก่อสร้าง ดัดแปลงหรือ ถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร	กองช่าง	๒	๑๘
	ขอความอนุเคราะห์ขุดดินตะขาบ	กองช่าง	๑	
	บริการซ่อมไฟฟ้าชำรุด	กองช่าง	๔	
	ซ่อมถนนดินลูกรัง	กองช่าง	๒	
๕	<u>การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ</u>			
	- ขอรับเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	กองสวัสดิการสังคม	๑	๓๔
	- ลงทะเบียนยื่นคำขอรับเบี้ยความ พิการ	กองสวัสดิการสังคม	๕	
	- ลงทะเบียนยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้ สูงอายุ	กองสวัสดิการสังคม	๗	
	- ขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	กองสวัสดิการสังคม	๒	
	- ลงทะเบียนรับความช่วยเหลือ	กองสวัสดิการสังคม	๒	
รวม			๕๐	๑๐๐

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง	รวม
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๖ คน	๔ คน	๐ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๖ คน	๔ คน	๐ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๖ คน	๔ คน	๐ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๖ คน	๑๔ คน	๐ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๐ คน	๒๐ คน	๐ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๕ คน	๒๕ คน	๐ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๐ คน	๒๐ คน	๐ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๔ คน	๑๕ คน	๑ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
รวม	๒๙๓	๑๐๖	๑	๐	๐	๔๐๐
ร้อยละ	๗๓.๒๕	๒๖.๕๐	๐.๒๕	๐	๐	๑๐๐

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ความพึงพอใจ โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๗๓.๒๕
ระดับความพึงพอใจ	พอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๒๖.๕๐
ระดับความพึงพอใจ	พอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๒๕
ระดับความพึงพอใจ	พอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐
ระดับความพึงพอใจ	พอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๗๓.๒๕ ความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๐

*วิธีคิดร้อยละ $\frac{๒๙๓ \times ๑๐๐}{๔๐๐} = ๗๓.๒๕ \%$

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง	รวม
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๖ คน (๑๑.๕๐%)	๔ คน (๑%)	๐ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๖ คน (๑๑.๕๐%)	๔ คน (๑%)	๐ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๖ คน (๑๑.๕๐%)	๔ คน (๑%)	๐ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๖ คน (๙%)	๑๔ คน (๓.๕%)	๐ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๐ คน (๗.๕%)	๒๐ คน (๕%)	๐ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๕ คน (๖.๒๕%)	๒๕ คน (๖.๒๕%)	๐ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๐ คน (๗.๕๐%)	๒๐ คน (๕%)	๐ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๘. การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๔ คน (๘.๕%)	๑๕ คน (๓.๗๕%)	๑ คน (๐.๒๕%)	๐ คน	๐ คน	๕๐
รวม	๒๙๓	๑๐๖	๑	๐ คน	๐ คน	๔๐๐
ร้อยละ	๗๓.๒๕	๒๖.๒๕	๐.๒๕	๐ คน	๐ คน	๑๐๐
ความถี่สะสม จำนวนผู้ตอบ	๒๙๓ = ๓๖.๖๓	๑๐๖ = ๑๓.๒๕	๑ = ๐.๑๒๕	๐	๐	๕๐
จำนวนข้อ	๘	๘	๘	๐	๐	๘
คะแนนที่ได้	๓๗×๕ = ๑๘๕	๑๓.๒๕×๔ = ๕๓	๑×๓ = ๓	๐	๐	๐
ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	๑๘๕ = ๓.๗๐	๕๓ = ๑.๐๖	๓ = ๐.๐๖	๐	๐	๔.๘๒
คะแนนเฉลี่ย	๕๐	๕๐	๕๐	๕๐	๕๐	๕๐
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	๑๘๕+๕๓+๓+๐ = ๒๔๑					
คะแนนเฉลี่ย คะแนนรวม	๒๔๑ = ๔.๘๒					
จำนวนผู้ตอบ	๕๐					

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจเป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
๔.๕๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	มาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	ปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	น้อย
๐.๐๐ - ๑.๕๐	น้อยที่สุด

ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

*วิธีคิด $\frac{๒๔๑}{๕๐} = ๔.๘๒$