



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลลุม

ที่ ชย ๓๖๐๐๑ / ๙๕

วันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลลุม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลลุม ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุม ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลลุม จำนวน ๕๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวบังอร มลัทธิพิทย์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น.....

เห็นควรดำเนินการ

ความคิดเห็น.....

(นายวิเชียร วงษ์ชัย)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลุม

(นางกนกพร ศรีวันกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า

ที่ ชย ๓๖๐๐๑ / ๙๖

วันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่องขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า จำนวน ๕๐ คน จึงนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาปรับปรุงงานบริการ ตามรายละเอียดดังนี้

1.ตามข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ได้นำประเด็นข้อ 5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ได้นำประเด็น ระดับความพึงพอใจมาปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น โดยจัดให้มีช่องทางบริการผ่านระบบทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก ให้บริการสะดวก/รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2.ตามข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ได้นำประเด็นข้อ 6. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ได้นำประเด็น ระดับความพึงพอใจมาปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าใจง่าย นอกจากนี้หน่วยงานมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน มีตู้แสดงความคิดเห็น ฯลฯ

3.ตามข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ได้นำประเด็นข้อ 7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ได้นำประเด็น ระดับความพึงพอใจมาปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น ปฏิบัติงานให้เกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น เป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว

4.ตามข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ได้นำประเด็นข้อ 8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ได้นำประเด็น ระดับความพึงพอใจมาปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวบังอร มลัทธิพิทย์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น...

ความเห็น.....
+ 100 คน ลงนาม



(นายวิเชียร วงษ์ชัย)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุตุ้ม

ความเห็น.....



(นางกนกพร ศรีวนกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุตุ้ม

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ๑. ชาย ☐ ๒. หญิง

๒. อายุ ปี

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- | | |
|--|--|
| ☐ ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ
☐ ๓. มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ ๕. อนุปริญญา / ปวส.
☐ ๗. สูงกว่าปริญญาตรี | ☐ ๒. ประถมศึกษา
☐ ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ ๖. ปริญญาตรี
☐ ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
|--|--|

๔.อาชีพ เกษตรกร.. ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ
 ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ.....

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

..... การขอมูลข่าวสารทางราชการ	 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 อ่อนโยนดี 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. ๒๕๖๗**

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล/เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๘	๕๖
หญิง	๒๒	๔๔
รวม	๕๐	๑๐๐

ข้อมูล/อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑-๔๐ ปี	๑๐	๒๐
๔๑-๖๐ ปี	๓๖	๗๒
๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๘
รวม	๕๐	๑๐๐

ข้อมูล/ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๓	๖
มัธยมศึกษา	๑๕	๓๐
ปวช./ปวส.	๒๔	๔๘
ปริญญาตรี	๗	๑๔
ปริญญาโท	๑	๒
อื่นๆ (ระบุ)	-	๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ข้อมูล/อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๒๙	๕๘
ค้าขาย	-	-
รับจ้าง	๒	๔
รับราชการ	๑๑	๒๒
ธุรกิจส่วนตัว	๘	๑๖
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
อื่นๆ (ระบุ)	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากส่วนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๖ มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗๒ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๔๘ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่ เป็น เกษตรกร ร้อยละ ๕๘

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

หัวข้อ	ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑.	<u>สำนักปลัด</u> ๑.ขอใช้ห้องประชุม ๒.การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ <u>งานป้องกัน</u> ๑.ขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ๒.ขอกำลัง อปพร.เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย ๓.ขอเยี่ยมอุปกรณ์จราจร ๔.ขอความอนุเคราะห์รถน้ำ <u>สาธารณสุข</u> ๑.การขอใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและ สถานที่สะสมอาหาร พื้นที่ ๒๐๐ ตารางเมตร ๒.การขอต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อ สุขภาพ	๔ - ๖ ๗ ๑ ๑ ๑ ๑	๘ - ๑๒ ๑๔ ๒ ๒ ๒
๒	<u>งานกองสวัสดิการสังคม</u> การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ - ขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด - การลงทะเบียนและยื่นคำขอเบี้ยความพิการ	๒ -	๔ -
๓	<u>งานกองช่าง</u> ๑.ระบบไฟฟ้าชำรุด ๒.ขอความอนุเคราะห์ไฟส่องสว่าง ๓.ซ่อมแซมถนนดินลูกรังที่ชำรุด ๔.ขอความอนุเคราะห์ยืมรถกระเช้า ๕.ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ๖.ขอความอนุเคราะห์รถปรับเกรด ๗.ขอความอนุเคราะห์แอสฟัลต์ติกส์	๕ ๓ ๒ ๔ - ๕ ๒	๑๐ ๖ ๔ ๘ - ๑๐ ๔
๔	<u>งานกองคลัง</u> ๑.ค่าธรรมเนียมจัดเก็บขยะ ๒.รับชำระภาษีป้าย	๒ ๑	๔ ๒
๕	<u>กองการศึกษา</u> ๑.การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับก่อนประถมศึกษาใน สถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๒.โครงการกิจกรรม/โครงการ/งบประมาณสนับสนุนกา ศึกษา	๒ ๑	๔ ๒
๖	อื่น ๆ (ระบุ) ๑..... ๒.....	-	-
รวม		๕๐	๑๐๐

วิธีการคำนวณร้อยละ

$$\frac{๕ \times ๑๐๐}{๕๐} = ๘$$

๕๐

รายละเอียดแนบท้าย

สำนักปลัด

๑.ขอใช้ห้องประชุม	๔
๒.การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	-
รวม	<u>จำนวน ๔ คน</u>

งานป้องกัน

๑.ขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๖
๒.ขอคำสั่ง อปพร.เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย	๗
๓.ขอเยี่ยมอุปกรณ์จราจร	๑
๔.ขอความอนุเคราะห์รถน้ำ	๑
รวม	<u>จำนวน ๑๕ คน</u>

สาธารณสุข

๑.การขอใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร พื้นที่ ๒๐๐ ตารางเมตร ๑	๑
๓.การขอต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑
รวม	<u>จำนวน ๒ คน</u>

งานกองสวัสดิการสังคม

การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ

- ขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๒
- การลงทะเบียนและยื่นคำขอเบี้ยความพิการ	-
รวม	<u>จำนวน ๒ คน</u>

งานกองช่าง

๑.ระบบไฟฟ้าชำรุด	๕
๒.ขอความอนุเคราะห์ไฟส่องสว่าง	๓
๓.ซ่อมแซมถนนดินลูกรังที่ชำรุด	๒
๔.ขอความอนุเคราะห์ยืมรถกระเช้า	๔
๕.ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	-
๖.ขอความอนุเคราะห์รถปรับเกรด	๕
๗.ขอความอนุเคราะห์แอสฟัลต์ติกส์	๒
รวม	<u>จำนวน ๒๑ คน</u>

งานกองคลัง

๑.ค่าธรรมเนียมจัดเก็บขยะ	๒
๒.รับชำระภาษีป้าย	๑
รวม	<u>จำนวน ๓ คน</u>

กองการศึกษา

๑.การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับก่อนประถมศึกษา ในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๒
รวม	<u>จำนวน ๒ คน</u>

ระยะเวลาการมาให้บริการ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่
การยื่นเรื่อง งานกองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๔๒ และน้อยที่สุด การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

สรุปการให้บริการด้านต่างๆ

ลำดับที่	ชื่อกระบวนงาน	หน่วยงานรับผิดชอบ สำนักปลัด/กองคลัง/กอง ช่าง/กองสวัสดิการสังคม	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ขอใช้ห้องประชุม	สำนักปลัด	๔	๘
๒.	๑.ขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ๒.ขอกำลัง อบรม.เพื่อรักษาความสงบ เรียบร้อย ๓.ขอเยี่ยมอุปกรณ์จราจร ๔.ขอความอนุเคราะห์รถน้ำ	งานป้อม กันน้ำ	๖ ๗ ๑ ๑ } ๑๕	๓๐
๓.	๑.ขอหนังสือรับรองจัดตั้งสถานที่ จำหน่ายอาหารสะอาด ๒.ขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่าย อาหาร	งานสาขา	๑ ๑ } ๒	๔
๔.	- ขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด - การลงทะเบียนและยื่นคำขอเบี้ย ความพิการ	กองสวัสดิการสังคม	๓ -	๖
๕.	๑.การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้า ๒.ระบบไฟฟ้าชำรุด ๓.ขอความอนุเคราะห์ไฟส่องสว่าง ๔.ซ่อมแซมถนนดินลูกรังที่ชำรุด ๕.ขอความอนุเคราะห์ยืมรถกรเข้า ๖.ขอรังวัดที่ดิน ๗.ขอความอนุเคราะห์แอสฟัลต์ติกส์	กองช่าง	๕ ๓ ๒ ๔ - ๕ ๒ } ๒๑	๔๒
๖.	๑.ค่าธรรมเนียมจัดเก็บขยะ ๒.รับชำระภาษีป้าย	กองคลัง	๒ ๑ }	๖
๗.	๑.การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับก่อน ประถมศึกษาในสถานศึกษาสังกัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	กองการศึกษา	๒	๔
รวม			๕๐	๑๐๐

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง	รวม
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๕ คน	๔ คน	๑ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๔ คน	๖ คน	๐ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๔๘ คน	๒ คน	๐ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๓ คน	๕ คน	๒ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๐ คน	๘ คน	๐ คน	๒ คน	๐ คน	๕๐
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๔๒ คน	๔ คน	๓ คน	๑ คน	๐ คน	๕๐
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๖ คน	๑๑ คน	๓ คน	๑ คน	๐ คน	๕๐
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๓ คน	๑๒ คน	๓ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
รวม	๓๓๓	๕๒	๑๒	๓	๐	๔๐๐
ร้อยละ	๘๓.๒๕	๑๓	๓	๐.๗๕	๐	๑๐๐

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ความพึงพอใจ โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๘๓
ระดับความพึงพอใจ	พอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๑๓
ระดับความพึงพอใจ	พอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๓
ระดับความพึงพอใจ	พอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๑
ระดับความพึงพอใจ	พอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดตุ้ม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๘๓ ความพึงพอใจน้อยที่สุดคิดเป็น ร้อยละ ๑

*วิธีคิดร้อยละ $\frac{๓๓๒ \times ๑๐๐}{๔๐๐} = ๘๓ \%$

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง	รวม
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๕ คน(๑๑.๕๐%)	๔ คน (๑%)	๑ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๔ คน (๑๑.๕๐%)	๖ คน (๑%)	๐ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๘ คน(๑๑.๕๐%)	๒ คน (๑%)	๐ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๓ คน (๙%)	๕ คน (๓.๕%)	๐ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๐ คน (๗.๕%)	๘ คน (๕%)	๒ คน	๒ คน	๐ คน	๕๐
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๒ คน (๖.๒๕%)	๔ คน (๖.๒๕%)	๓ คน	๑ คน	๐ คน	๕๐
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๖ คน (๗.๕๐%)	๑๑ คน (๕%)	๓ คน	๐ คน	๐ คน	๕๐
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๕ คน (๘.๕%)	๑๒ คน (๓.๗๕%)	๓ คน (๐.๒๕%)	๐ คน	๐ คน	๕๐
รวม	๓๓๓	๕๒	๑๒	๓ คน	๐ คน	๔๐๐
ร้อยละ	๘๓.๒๕	๑๓	๓	๐.๗๕ คน	๐ คน	๑๐๐
ความถี่สะสม จำนวนผู้ตอบ จำนวนข้อ	$\frac{๓๓๓}{๘} = ๔๑.๖๒๕$	$\frac{๕๒}{๘} = ๖.๕$	$\frac{๑๒}{๘} = ๑.๕$	$\frac{๓}{๘} = ๐.๓๗๕$	๐	๕๐
คะแนนที่ได้ ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	$๔๑.๖๓ \times ๕ = ๒๐๘.๑๕$	$๖.๕ \times ๔ = ๒๖$	$๑.๕ \times ๓ = ๔.๕$	$๐.๓๗๕ \times ๒ = ๐.๗๕$	๐	
คะแนนเฉลี่ย	$\frac{๒๐๘.๑๕}{๕๐} = ๔.๑๖๓$	$\frac{๒๖}{๕๐} = ๐.๕๒$	$\frac{๔.๕}{๕๐} = ๐.๐๙$	$\frac{๐.๗๕}{๕๐} = ๐.๐๑๕$	๐	๔.๗๘
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	$๒๐๘.๑๕ + ๒๖ + ๔.๕ + ๐.๗๕ = ๒๓๙.๔$					
คะแนนเฉลี่ย คะแนนรวม จำนวนผู้ตอบ	$\frac{๒๓๙.๔}{๕๐} = ๔.๗๘๘$					

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจเป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ย

๔.๕๑ - ๕.๐๐

๓.๕๑ - ๔.๕๐

๒.๕๑ - ๓.๕๐

๑.๕๑ - ๒.๕๐

๐.๐๐ - ๑.๕๐

แปลความหมาย

มากที่สุด

มาก

ปานกลาง

น้อย

น้อยที่สุด

ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

*วิธีคิด

$\frac{๓๓๓ \times ๑๐๐}{๔๐๐} = ๘๓.๒๕\%$

๔๐๐