



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

\*\*\*\*\*

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ  
ของประชาชน ณ จุดบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ที่มาติดต่อใช้  
บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้  
มาประมวลสรุปผลทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ  
ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓  
รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายสุชสันต์ ชำนาญกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก โทร ๐-๔๔๐๕-๖๐๐๕ ต่อ ๐

ที่ ขย ๘๐๕๐๑/๒๕๖

วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๓


เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
หนองบัวโคก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ  
ของประชาชน ณ จุดบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ที่มาติดต่อใช้  
บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้  
มาประมวลสรุปผลทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ  
ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

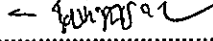
ดังนั้น สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จึงขอรายงานผลการประเมิน  
ความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ. ๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

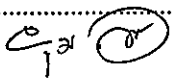
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

  
(นางสาวปวีตรา จันทร์กลาง)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาราชการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

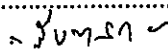
ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

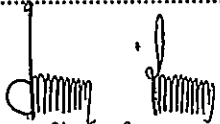


  
(นางยุพิน มีหนู)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของนายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก



  
(นายสุชสันต์ ชำนาญกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

(ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จำนวน 47 คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
1. รับเรื่องราวร้องทุกข์	1
2. งานบรรเทาสาธารณภัย	1
3. งานบริการข้อมูลข่าวสาร	1
4. งานขอหนังสือรับรอง	-
5. งานควบคุมโรคไข้เลือดออก	1
6. การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	7
7. การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน	3
8. การจัดเก็บภาษีป้าย	10
9. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-
10. การขออนุญาตจัดตั้งตลาดใหม่/ต่อใบอนุญาต	-
11. การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร (พื้นที่เกิน 200 กม.) - การขออนุญาตใหม่/ต่อใบอนุญาต	-
12. การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ - การขออนุญาตใหม่/ต่อใบอนุญาต	-
13. การจดทะเบียนพาณิชย์	1
14. งานบริการยืมพัสดุอุปกรณ์	3
15. ขออนุญาตตาม พ.ร.บ.น้ำมันเชื้อเพลิง	-
16. สนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค	-

17. การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	2
18. งานสงเคราะห์สวัสดิการสังคม	8
19. ขออนุญาตที่ดิน/ถมดิน	1
20. ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	8
รวม	47

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89.15	4.46
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	86.91	4.35
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	86.38	4.33
ภาพรวม	87.48	4.38

\* หมายเหตุ : เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
0.00 – 1.50	ควรปรับปรุง

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกในการให้บริการทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 87.48 เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 86.91 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 86.38 และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 89.15

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 47 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ

อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

1.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	29	17	1	-	-
ร้อยละ	61.70	36.17	2.13	-	-

จากตารางที่ 3 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 47 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.70 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ร้อยละ 36.17 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 2.13 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	20	26	1	-	-
ร้อยละ	42.55	55.32	2.13	-	-

จากตารางที่ 4 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 47 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 55.32 มีความพึงพอใจมาก ต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ 42.55 มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 2.13 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	26	18	3	-	-
ร้อยละ	55.32	38.30	6.38	-	-

จากตารางที่ 5 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 47 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 55.32 มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ 38.30 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 6.38 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.4 เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	25	13	9	-	-
ร้อยละ	53.19	27.66	19.15	-	-

จากตารางที่ 6 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 47 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.19 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 27.66 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 19.15 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

## 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 47 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

### 2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	25	19	3	-	-
ร้อยละ	53.19	40.43	6.38	-	-

จากตารางที่ 7 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 47 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.19 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ 40.43 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 6.38 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

## 2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	19	24	4	-	-
ร้อยละ	40.43	51.06	8.51	-	-

จากตารางที่ 8 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 47 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 51.06 มีความพึงพอใจมากต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ 40.43 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 8.51 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

## 2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	19	22	6	-	-
ร้อยละ	40.43	46.81	12.76	-	-

จากตารางที่ 9 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 47 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 46.81 มีความพึงพอใจมากต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 40.43 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 12.76 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

## 2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	22	18	7	-	-
ร้อยละ	46.81	38.30	14.89	-	-

จากตารางที่ 10 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 47 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 46.81 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการจัดให้มี

ฝั่งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 38.30 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 14.89 มีความพึงพอใจปานกลาง

### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 47 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ตามลำดับ

#### 3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	23	20	3	1	-
ร้อยละ	48.94	42.55	6.38	2.13	-

จากตารางที่ 11 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 47 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 48.94 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ 42.55 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 6.38 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 2.13 มีความพึงพอใจน้อย

#### 3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	18	18	11	-	-
ร้อยละ	38.30	38.30	23.40	-	-

จากตารางที่ 12 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 47 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.30 มีความพึงพอใจมากที่สุดและมากต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ 23.40 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ



### 3.3 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	21	19	7	-	-
ร้อยละ	44.68	40.43	14.89	-	-

จากตารางที่ 13 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 47 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.68 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ 40.43 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 14.89 มีความพึงพอใจปานกลาง

### 3.4 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	29	13	4	1	-
ร้อยละ	61.70	27.66	8.51	2.13	-

จากตารางที่ 14 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 47 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.70 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 27.66 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 8.51 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 2.13 มีความพึงพอใจน้อย

ส่วนที่ 4 : ข้อคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะ

- ไม่มี -

\*หมายเหตุ : วิธีคิดร้อยละและค่าเฉลี่ย

ข้อ 1 คุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

$$\text{- มากที่สุด} = 29 + 20 + 26 + 25 = \frac{100}{4\text{ข้อ}} = 25 \times 5 = 125$$

$$\text{- มาก} = 17 + 26 + 18 + 13 = \frac{74}{4\text{ข้อ}} = 18.5 \times 4 = 74$$

$$\text{- ปานกลาง} = 1 + 1 + 3 + 9 = \frac{14}{4\text{ข้อ}} = 3.5 \times 3 = 10.5$$

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{125 + 74 + 10.5}{47 \text{ คน}} = 4.46$$

$$\text{คิดเป็นร้อยละ} = \frac{[(100 \times 5) + (74 \times 4) + (14 \times 3)]}{5 \text{คะแนน} \times 4 \text{ข้อ} \times 47 \text{คน}} \times 100 = \frac{500 + 296 + 42}{940} \times 100 = \frac{83,800}{940} = 89.15$$

ข้อ 2 คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

$$- \text{มากที่สุด} = 25 + 19 + 19 + 22 = \frac{85}{4 \text{ ข้อ}} = 21.25 \times 5 = 106.25$$

$$- \text{มาก} = 19 + 24 + 22 + 18 = \frac{83}{4 \text{ ข้อ}} = 20.75 \times 4 = 83$$

$$- \text{ปานกลาง} = 3 + 4 + 6 + 7 = \frac{20}{4 \text{ ข้อ}} = 5 \times 3 = 15$$

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{106.25 + 83 + 15}{47 \text{ คน}} = 4.35$$

$$\text{คิดเป็นร้อยละ} = \frac{[(85 \times 5) + (83 \times 4) + (20 \times 3)]}{5 \text{ คะแนน} \square 4 \text{ ข้อ} \square 70 \text{ คน}} \times 100 = \frac{425 + 332 + 60}{940} \times 100 = \frac{81,700}{940} = 86.91$$

ข้อ 3 คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

$$- \text{มากที่สุด} = 23 + 18 + 21 + 29 = \frac{91}{4 \text{ ข้อ}} = 22.75 \times 5 = 113.75$$

$$- \text{มาก} = 20 + 18 + 19 + 13 = \frac{70}{4 \text{ ข้อ}} = 17.5 \times 4 = 70$$

$$- \text{ปานกลาง} = 3 + 11 + 7 + 4 = \frac{25}{4 \text{ ข้อ}} = 6.25 \times 3 = 18.75$$

$$- \text{น้อย} = 1 + 1 = \frac{2}{4 \text{ ข้อ}} = 0.5 \times 2 = 1$$

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{113.75 + 70 + 18.75 + 1}{47 \text{ คน}} = 4.33$$

$$\text{คิดเป็นร้อยละ} = \frac{[(91 \times 5) + (70 \times 4) + (25 \times 3) + (1 \times 2)]}{5 \text{ คะแนน} \square 4 \text{ ข้อ} \square 47 \text{ คน}} \times 100 = \frac{455 + 280 + 75 + 2}{940} \times 100 = \frac{81,200}{940} = 86.38$$