



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นางยุพิน มีหมู่)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก โทร ๐-๔๔๐๕-๖๐๐๕ ต่อ ๐

ที่ ขย ๘๐๕๐๑/

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบัวโคก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

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. ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายองอาจ แสงทน)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

(นางยุพิน มีหมู่)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

(นางยุพิน มีหมู่)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

**สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

(ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จำนวน 50 คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
1. รับเรื่องราวจ้างทุกซ์	1
2. งานบรรเทาสาธารณภัย	1
3. งานบริการข้อมูลข่าวสาร	1
4. งานขอหนังสือรับรอง	-
5. งานควบคุมโรคไข้เลือดออก	1
6. การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	-
7. การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน	24
8. การจัดเก็บภาษีป้าย	5
9. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-
10. การขออนุญาตจัดตั้งตลาดใหม่/ต่อใบอนุญาต	-
11. การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่เสิร์ฟอาหาร (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. ขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน	-
20. ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	3
รวม	50

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90.13	4.53
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	91.50	4.58
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.80	4.59
ภาพรวม	91.14	4.57

* 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 91.14 เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.13 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.50 และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 91.80

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 50 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)	35	15	-	-	-
ร้อยละ	70	30	-	-	-

จากตารางที่ 3 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 50 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 70 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย และร้อยละ 30 มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	23	25	2	-	-
ร้อยละ	46	50	4	-	-

จากตารางที่ 4 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 50 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 50 มีความพึงพอใจมาก ต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ 46 มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 4 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	35	13	2	-	-
ร้อยละ	70	26	4	-	-

จากตารางที่ 5 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 50 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 70 มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง นำเชื่อถือ ร้อยละ 26 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 4 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	17	32	1	-	-
ร้อยละ	34	64	2	-	-

จากตารางที่ 6 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 50 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 64 มีความพึงพอใจมากต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 34 มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 2 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 50 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	30	19	1	-	-
ร้อยละ	60	38	2	-	-

จากตารางที่ 7 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 50 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 60 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ 38 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 2 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	32	18	-	-	-
ร้อยละ	64	36	-	-	-

จากตารางที่ 8 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 50 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 64 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน และร้อยละ 36 มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	25	25	-	-	-
ร้อยละ	50	50	-	-	-

จากตารางที่ 9 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 50 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ร้อยละ 50 มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด

2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	31	17	2	-	-
ร้อยละ	62	34	4	-	-

จากตารางที่ 10 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 50 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 62 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 34 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 4 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 50 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)	34	15	1	-	-
ร้อยละ	68	30	2	-	-

จากตารางที่ 11 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 50 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 68 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ 30 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 2 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	29	19	2	-	-
ร้อยละ	58	38	4	-	-

จากตารางที่ 12 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 50 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 58 มีความพึงพอใจมากที่สุดและมากต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ 38 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 4 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

3.3 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	30	19	1	-	-
ร้อยละ	60	38	2	-	-

จากตารางที่ 13 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 50 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 60 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ 38 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 2 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

3.4 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	23	27	-	-	-
ร้อยละ	46	54	-	-	-

จากตารางที่ 14 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 50 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ร้อยละ 54 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 46 มีความพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 : ข้อคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะ

(ไม่มี)

*หมายเหตุ : วิธีคิดร้อยละและค่าเฉลี่ย

ข้อ 1 คุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

$$\text{- มากที่สุด} = 35 + 23 + 35 + 17 = \frac{110}{4\text{ข้อ}} = 27.5 \times 5 = 137.50$$

$$\text{- มาก} = 15 + 25 + 13 + 32 = \frac{85}{4\text{ข้อ}} = 21.25 \times 4 = 85$$

$$\text{- ปานกลาง} = 2 + 2 + 1 = \frac{5}{4\text{ข้อ}} = 1.25 \times 3 = 3.75$$

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{137.50 + 85 + 3.75}{50 \text{ คน}} = 4.53$$

$$\text{คิดเป็นร้อยละ} = \frac{[(110 \times 5) + (85 \times 4) + (3.75 \times 3)]}{5 \text{คะแนน} \times 4 \text{ข้อ} \times 50 \text{คน}} \times 100 = \frac{550 + 340 + 11.25}{1,000} \times 100 = \frac{90,125}{1,000} = 90.13$$

ข้อ 2 คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

$$\begin{aligned}
 - \text{มากที่สุด} &= 30+32+25+31 = \frac{118}{4\text{ข้อ}} = 29.50 \times 5 = 147.50 \\
 - \text{มาก} &= 19+18+25+17 = \frac{79}{4\text{ข้อ}} = 19.75 \times 4 = 79 \\
 - \text{ปานกลาง} &= 1+2 = \frac{3}{4\text{ข้อ}} = 0.75 \times 3 = 2.25
 \end{aligned}$$

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{147.50+79+2.25}{50 \text{ คน}} = 4.58$$

$$\text{คิดเป็นร้อยละ} = \frac{[(118 \times 5) + (79 \times 4) + (3 \times 3)]}{5 \text{ คะแนน} \times 4 \text{ ข้อ} \times 50 \text{ คน}} \times 100 = \frac{590+316+9}{1,000} \times 100 = \frac{91,500}{1,000} = 91.50$$

ข้อ 3 คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

$$\begin{aligned}
 - \text{มากที่สุด} &= 34+29+30+23 = \frac{116}{4\text{ข้อ}} = 29 \times 5 = 145 \\
 - \text{มาก} &= 15+19+19+27 = \frac{80}{4\text{ข้อ}} = 20 \times 4 = 80 \\
 - \text{ปานกลาง} &= 2+1+2+1 = \frac{6}{4\text{ข้อ}} = 1.50 \times 3 = 4.50
 \end{aligned}$$

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{145+80+4.50}{50 \text{ คน}} = 4.59$$

$$\text{คิดเป็นร้อยละ} = \frac{[(116 \times 5) + (80 \times 4) + (6 \times 3)]}{5 \text{ คะแนน} \times 4 \text{ ข้อ} \times 50 \text{ คน}} \times 100 = \frac{580+320+18}{1,000} \times 100 = \frac{91,800}{1,000} = 91.80$$