



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโตะเต็ง โทร/โทรสาร ๐-๗๓๕๓-๐๕๘๑
ที่ นธ ๗๑๘๐๑/๑๖ วันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักปลัด กองช่าง กองคลัง และกองการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕


เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโตะเต็ง

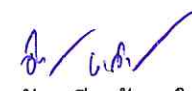
ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโตะเต็ง ได้ประเมินผลการปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการแก่ประชาชน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยเสนอผลการประเมินให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ เพื่อปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา การดำเนินการในด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในตำบลโตะเต็ง นั้น


ในการนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโตะเต็ง ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักปลัด กองช่าง กองคลัง และกองการศึกษา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อให้ นายองค์การบริหารส่วนตำบลโตะเต็งทราบ รายละเอียดตามสรุปแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและพิจารณาดำเนินการต่อไป



(นายอัสมาน สุเต็ง)
หัวหน้าสำนักปลัด


(นายนิสือมัน นิเต)
นายช่างโยธา


(นางอัญชลี แก้วสุขใส)
ผู้อำนวยการกองคลัง


(นางวิญญูชน มะชัน)
ผู้อำนวยการกองการศึกษา

- ทราบ
- แจ้งผู้บริหารต่อไป


(นายมะยูตี আহหมัดนุกูล)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโตะเต็ง

- ทราบ
- ปิดประกาศประชาสัมพันธ์


(นายสุทธิพงษ์ บินเจ๊ะมุ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโตะเต็ง

สำนักปลัด

สรุปความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

| ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน | ความพึงพอใจ | | | | |
|---------------------------------------|-------------|--------------|--------|-------------|---------|
| | พอใจ | ค่อนข้างพอใจ | เฉย ๆ | ไม่ค่อยพอใจ | ไม่พอใจ |
| ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ | ๓๓.๕๘% | ๕๗.๗๓% | ๘.๔๕% | ๐.๒๔% | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ | ๖๐.๘๗% | ๓๔.๓% | ๔.๘๓% | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๕๔.๘๙% | ๔๐.๗๖% | ๔.๓๕% | | |
| ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ | ๓๕.๒๖% | ๔๕.๔๑% | ๑๖.๔๓% | ๒.๙๐% | |
| รวม | ๔๖.๑๕% | ๔๔.๕๕% | ๘.๕๒% | ๐.๗๙% | |

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโตะเต็ง ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักปลัด โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักปลัด โดยสุ่มกลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๖๙ คน โดยมีประเด็นในการสำรวจความพึงพอใจ ๔ ด้าน และพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักปลัด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕ โดยแบ่งเป็น ดังนี้

- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕
- ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๕
- เฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๒
- ไม่ค่อยพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลโตะเต็ง อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

จำนวน ๖๙ ชุด

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| | | |
|------------------|----------------------------|------------|
| ๒.๑ ข้อมูลทั่วไป | ชาย ๒๐ คน | หญิง ๔๙ คน |
| ๒.๒ ช่วงอายุ | ต่ำกว่า ๑๘ ปี | - คน |
| | ๑๘ - ๒๕ ปี | ๑๓ คน |
| | ๒๖ - ๓๕ ปี | ๑๗ คน |
| | ๓๖ - ๔๕ ปี | ๙ คน |
| | ๔๖ - ๖๐ ปี | ๒๖ คน |
| | ๖๑ ปีขึ้นไป | ๔ คน |
| ๒.๓ สถานภาพ | โสด ๕ คน | |
| | สมรส ๕๒ คน | |
| | ม่าย/แยกกันอยู่ | ๑๒ คน |
| ๒.๔ การศึกษา | ประถมศึกษาหรือไม่ได้เรียน | ๓๓ คน |
| | มัธยมศึกษาตอนต้น | ๑๑ คน |
| | มัธยมศึกษาตอนปลาย | ๑๗ คน |
| | อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | ๓ คน |
| | ปริญญาตรี | ๕ คน |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | - คน |
| ๒.๕ อาชีพ | ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท | ๒ คน |
| | เจ้าของธุรกิจ | ๕ คน |
| | ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ | ๒ คน |
| | นักเรียน / นักศึกษา | ๑ คน |
| | รับจ้างทั่วไป | ๒๕ คน |
| | แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ | ๑๓ คน |
| | เกษตรกร / ประมง | ๑๔ คน |
| | ว่างงาน | ๗ คน |
| ๒.๖ รายได้ | ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท | ๕๒ คน |
| | ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท | ๑๓ คน |
| | ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท | ๔ คน |
| | ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท | - คน |
| | สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท | - คน |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

| ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน | ความพึงพอใจ | | | | |
|---|---------------|---------------|--------------|--------------|---------|
| | พอใจ | ค่อนข้างพอใจ | เฉย ๆ | ไม่ค่อยพอใจ | ไม่พอใจ |
| ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | ๔๓.๔๘% | ๔๓.๔๘% | ๑๓.๐๔% | | |
| ๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๔๒.๐๓% | ๕๓.๖๒% | ๒.๙๐% | ๑.๔๕% | |
| ๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | ๒๑.๗๔% | ๕๙.๔๒% | ๑๘.๘๔% | | |
| ๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | ๔๐.๕๘% | ๕๙.๔๒% | | | |
| ๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | ๒๖.๐๙% | ๗๒.๔๖% | ๑.๔๕% | | |
| ๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | ๒๗.๕๔% | ๕๗.๙๗% | ๑๔.๔๙% | | |
| ภาพรวม | ๓๓.๕๘% | ๕๗.๗๓% | ๘.๔๕% | ๐.๒๔% | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิบายดี) | ๘๖.๙๖% | ๑๓.๐๔% | | | |
| ๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย) | ๗๓.๙๑% | ๒๑.๗๔% | ๔.๓๕% | | |
| ๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๗๑.๐๑% | ๒๘.๙๙% | | | |
| ๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | ๕๖.๕๒% | ๔๓.๔๘% | | | |
| ๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๔๔.๙๓% | ๕๐.๗๒% | ๔.๓๕% | | |
| ๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | ๓๑.๘๘% | ๔๗.๘๓% | ๒๐.๒๙% | | |
| ภาพรวม | ๖๐.๘๗% | ๓๔.๓% | ๔.๘๓% | | |

| ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน | ความพึงพอใจ | | | | |
|--|---------------|---------------|---------------|--------------|---------|
| | พอใจ | ค่อนข้างพอใจ | เฉย ๆ | ไม่ค่อยพอใจ | ไม่พอใจ |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ๘๒.๖๑% | ๑๗.๓๙% | | | |
| ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | ๕๙.๔๒% | ๔๐.๕๘% | | | |
| ๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | ๖๓.๗๗% | ๓๖.๒๓% | | | |
| ๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ | ๔๖.๓๘% | ๕๓.๕๘% | ๑๐.๑๔% | | |
| ๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ | ๓๒.๔๖% | ๒๔.๖๔% | ๒.๙๐% | | |
| ๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | ๒๘.๙๙% | ๓๑.๐๑% | | | |
| ๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๓๙.๑๓% | ๔๖.๓๘% | ๑๔.๔๙% | | |
| ๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | ๔๖.๓๘% | ๔๖.๓๘% | ๗.๒๕% | | |
| ภาพรวม | ๕๔.๘๙% | ๔๐.๗๖% | ๔.๓๕% | | |
| ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ | | | | | |
| ๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | ๒๖.๐๙% | ๔๔.๙๓% | ๒๗.๕๔% | ๑.๔๕% | |
| ๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ | ๒๑.๗๔% | ๖๕.๒๒% | ๑๓.๐๔% | | |
| ๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน | ๕๗.๙๗% | ๒๖.๐๙% | ๘.๗๐% | ๗.๒๕% | |
| ภาพรวม | ๓๕.๒๖% | ๔๕.๔๑% | ๑๖.๔๓% | ๒.๙๐% | |

หมายเหตุวิธีการคำนวณ : นำเอาจำนวนคนที่ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจตั้งหารด้วยจำนวนคนทั้งหมด แล้วคูณด้วย ๑๐๐ สำหรับค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมจะหาได้จากการนำเอาค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้มารวมกันในแต่ละข้อ แล้วหารด้วยจำนวนข้อ

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ๔.๑ เจ้าหน้าที่พูดไพเราะ
- ๔.๒ ควรจัดมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการ
- ๔.๓ ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมให้มากขึ้น

กองช่าง

สรุปความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

| ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน | ความพึงพอใจ | | | | |
|---------------------------------------|-------------|--------------|-------|-------------|---------|
| | พอใจ | ค่อนข้างพอใจ | เฉย ๆ | ไม่ค่อยพอใจ | ไม่พอใจ |
| ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ | ๔๓.๕๕% | ๔๘.๙๖% | ๗.๐๘% | ๐.๔๒% | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ | ๔๘.๗๕% | ๔๗.๒๙% | ๓.๙๖% | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๔๔.๕๓% | ๔๙.๘๔% | ๕.๑๖% | ๐.๔๗% | |
| ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ | ๔๙.๕๘% | ๔๕.๘๓% | ๔.๕๘% | | |
| รวม | ๔๖.๖% | ๔๗.๙๘% | ๕.๒๐% | ๐.๒๒% | |

กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโตะเต็ง ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองช่าง โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองช่าง โดยสุ่มกลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๘๐ คน โดยมีประเด็นในการสำรวจความพึงพอใจ ๔ ด้าน และพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๘ โดยแบ่งเป็น ดังนี้

- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖
- ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙๘
- เฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๐
- ไม่ค่อยพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๒

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองช่าง
องค์การบริหารส่วนตำบลโตะเต็ง อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

จำนวน ๘๐ ชุด

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| | | |
|------------------|----------------------------|------------|
| ๒.๑ ข้อมูลทั่วไป | ชาย ๓๕ คน | หญิง ๔๕ คน |
| ๒.๒ ช่วงอายุ | ต่ำกว่า ๑๘ ปี | ๑ คน |
| | ๑๘ - ๒๕ ปี | ๗ คน |
| | ๒๖ - ๓๕ ปี | ๑๐ คน |
| | ๓๖ - ๔๕ ปี | ๓๕ คน |
| | ๔๖ - ๖๐ ปี | ๒๑ คน |
| | ๖๑ ปีขึ้นไป | ๖ คน |
| ๒.๓ สถานภาพ | โสด ๒๕ คน | |
| | สมรส ๔๗ คน | |
| | ม่าย/แยกกันอยู่ | ๘ คน |
| ๒.๔ การศึกษา | ประถมศึกษาหรือไม่ได้เรียน | ๗ คน |
| | มัธยมศึกษาตอนต้น | ๓๙ คน |
| | มัธยมศึกษาตอนปลาย | ๑๙ คน |
| | อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | ๑๑ คน |
| | ปริญญาตรี | ๓ คน |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | ๑ คน |
| ๒.๕ อาชีพ | ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท | ๑๖ คน |
| | เจ้าของธุรกิจ | ๒ คน |
| | ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ | ๑๓ คน |
| | นักเรียน / นักศึกษา | ๒ คน |
| | รับจ้างทั่วไป | ๔๑ คน |
| | แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ | ๒ คน |
| | เกษตรกร / ประมง | ๒ คน |
| | ว่างงาน | ๒ คน |
| ๒.๖ รายได้ | ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท | ๒๖ คน |
| | ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท | ๒๙ คน |
| | ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท | ๑๒ คน |
| | ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท | ๘ คน |
| | สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท | ๕ คน |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

| ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน | ความพึงพอใจ | | | | |
|---|---------------|---------------|--------------|--------------|---------|
| | พอใจ | ค่อนข้างพอใจ | เฉย ๆ | ไม่ค่อยพอใจ | ไม่พอใจ |
| ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | ๕๑.๒๕% | ๔๘.๗๕% | | | |
| ๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๓๑.๒๕% | ๖๒.๕% | ๖.๒๕% | | |
| ๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | ๖๓.๗๕% | ๒๕% | ๑๑.๒๕% | | |
| ๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | ๔๘.๗๕% | ๓๖.๒๕% | ๑๒.๕% | ๒.๕% | |
| ๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | ๑๒.๕% | ๗๕% | ๑๒.๕% | | |
| ๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | ๕๓.๗๕% | ๔๖.๒๕% | | | |
| ภาพรวม | ๔๓.๕๔% | ๔๘.๙๖% | ๗.๐๘% | ๐.๔๒% | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิบายดี) | ๖๘.๗๕% | ๓๑.๒๕% | | | |
| ๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย) | ๓๓.๗๕% | ๖๒.๕% | ๓.๗๕% | | |
| ๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๕๓.๗๕% | ๓๓.๗๕% | ๑๒.๕% | | |
| ๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | ๕๐% | ๕๐% | | | |
| ๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๒๓.๗๕% | ๖๘.๗๕% | ๗.๕% | | |
| ๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | ๖๒.๕% | ๓๗.๕% | | | |
| ภาพรวม | ๔๘.๗๕% | ๔๗.๒๙% | ๓.๙๖% | | |

| ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน | ความพึงพอใจ | | | | |
|--|---------------|---------------|--------------|--------------|---------|
| | พอใจ | ค่อนข้างพอใจ | เฉย ๆ | ไม่ค่อยพอใจ | ไม่พอใจ |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ๓๘.๗๕% | ๕๘.๗๕% | ๒.๕% | | |
| ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | ๓๓.๗๕% | ๔๘.๗๕% | ๑๓.๗๕% | ๓.๗๕% | |
| ๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | ๕๕% | ๓๗.๕% | ๗.๕% | | |
| ๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ | ๖๑.๒๕% | ๓๘.๗๕% | | | |
| ๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ | ๓๗.๕% | ๖๒.๕% | | | |
| ๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | ๔๗.๕% | ๕๒.๕% | | | |
| ๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๖๒.๕% | ๒๕% | ๑๒.๕% | | |
| ๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | ๒๐% | ๗๕% | ๕% | | |
| ภาพรวม | ๔๔.๕๓% | ๔๙.๘๔% | ๕.๑๖% | ๐.๔๗% | |
| ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ | | | | | |
| ๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | ๔๕% | ๕๐% | ๕% | | |
| ๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ | ๕๐% | ๕๐% | | | |
| ๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน | ๕๓.๗๕% | ๓๗.๕% | ๘.๗๕% | | |
| ภาพรวม | ๔๙.๕๘% | ๔๕.๘๓% | ๔.๕๘% | | |

หมายเหตุวิธีการคำนวณ : นำเอาจำนวนคนที่ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจตั้งหารด้วยจำนวนคนทั้งหมด แล้วคูณด้วย ๑๐๐ สำหรับค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมจะหาได้จากการนำเอาค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้มารวมกันในแต่ละข้อ แล้วหารด้วยจำนวนข้อ

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๔.๑ เจ้าหน้าที่พูดไพเราะ

๔.๒ ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมให้มากขึ้น

กองคลัง

สรุปความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

| ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน | ความพึงพอใจ | | | | |
|---------------------------------------|-------------|--------------|-------|-------------|---------|
| | พอใจ | ค่อนข้างพอใจ | เฉย ๆ | ไม่ค่อยพอใจ | ไม่พอใจ |
| ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ | ๕๘.๑๗% | ๔๐.๕% | ๑.๓% | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ | ๖๒.๓% | ๓๖.๘๓% | ๐.๘๓% | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๕๑.๓๘% | ๔๖.๖๓% | ๒% | | |
| ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ | ๔๙.๖๗% | ๕๐.๓๓% | | | |
| รวม | ๕๕.๓๘% | ๔๓.๕๗% | ๑.๐๓% | | |

กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลโตะเต็ง ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองคลัง โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองคลัง โดยสุ่มกลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๐๐ คน โดยมีประเด็นในการสำรวจความพึงพอใจ ๔ ด้าน และพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๕ โดยแบ่งเป็น ดังนี้

- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๘
- ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๗
- เฉยๆ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๓

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองคลัง
องค์การบริหารส่วนตำบลโตะเต็ง อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

จำนวน ๑๐๐ ชุด

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| | | |
|------------------|----------------------------|------------|
| ๒.๑ ข้อมูลทั่วไป | ชาย ๔๐ คน | หญิง ๖๐ คน |
| ๒.๒ ช่วงอายุ | ต่ำกว่า ๑๘ ปี | - คน |
| | ๑๘ - ๒๕ ปี | ๑๖ คน |
| | ๒๖ - ๓๕ ปี | ๒๐ คน |
| | ๓๖ - ๔๕ ปี | ๑๗ คน |
| | ๔๖ - ๖๐ ปี | ๓๒ คน |
| | ๖๑ ปีขึ้นไป | ๑๕ คน |
| ๒.๓ สถานภาพ | โสด ๒๐ คน | |
| | สมรส ๖๒ คน | |
| | ม้าย/แยกกันอยู่ | ๑๘ คน |
| ๒.๔ การศึกษา | ประถมศึกษาหรือไม่ได้เรียน | ๔๕ คน |
| | มัธยมศึกษาตอนต้น | ๑๙ คน |
| | มัธยมศึกษาตอนปลาย | ๒๓ คน |
| | อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | ๙ คน |
| | ปริญญาตรี | ๔ คน |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | - คน |
| ๒.๕ อาชีพ | ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท | ๕ คน |
| | เจ้าของธุรกิจ | ๔ คน |
| | ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ | ๒๒ คน |
| | นักเรียน / นักศึกษา | ๒ คน |
| | รับจ้างทั่วไป | ๓๐ คน |
| | แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ | ๑๔ คน |
| | เกษตรกร / ประมง | ๑๗ คน |
| | ว่างงาน | ๖ คน |
| ๒.๖ รายได้ | ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท | ๖๐ คน |
| | ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท | ๒๕ คน |
| | ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท | ๙ คน |
| | ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท | ๔ คน |
| | สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท | ๒ คน |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

| ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน | ความพึงพอใจ | | | | |
|---|---------------|---------------|--------------|-------------|---------|
| | พอใจ | ค่อนข้างพอใจ | เฉย ๆ | ไม่ค่อยพอใจ | ไม่พอใจ |
| ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | ๖๐% | ๓๕% | ๕% | | |
| ๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๕๕% | ๔๓% | ๒% | | |
| ๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | ๔๙% | ๕๑% | | | |
| ๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | ๓๐% | ๒๙% | ๑% | | |
| ๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | ๕๐% | ๕๐% | | | |
| ๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | ๖๕% | ๓๕% | | | |
| ภาพรวม | ๕๘.๑๗% | ๔๐.๕% | ๑.๓% | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิบายชัดเจน) | ๘๐% | ๒๐% | | | |
| ๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) | ๖๘% | ๓๐% | ๒% | | |
| ๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๕๙% | ๔๑% | | | |
| ๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | ๕๒% | ๔๕% | ๓% | | |
| ๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๔๐% | ๖๐% | | | |
| ๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | ๗๕% | ๒๕% | | | |
| ภาพรวม | ๖๒.๓% | ๓๖.๘๓% | ๐.๘๓% | | |

| ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน | ความพึงพอใจ | | | | |
|--|---------------|---------------|-----------|-------------|---------|
| | พอใจ | ค่อนข้างพอใจ | เฉย ๆ | ไม่ค่อยพอใจ | ไม่พอใจ |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ๕๐% | ๔๘% | ๒% | | |
| ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | ๔๗% | ๕๓% | | | |
| ๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | ๕๐% | ๕๐% | ๑๐% | | |
| ๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ | ๓๙% | ๖๐% | ๑% | | |
| ๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ | ๔๓% | ๕๗% | | | |
| ๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | ๗๗% | ๒๐% | ๓% | | |
| ๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๕๐% | ๕๐% | | | |
| ๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | ๖๕% | ๓๕% | | | |
| ภาพรวม | ๕๑.๓๘% | ๔๖.๖๓% | ๒% | | |
| ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ | | | | | |
| ๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | ๖๐% | ๔๐% | | | |
| ๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ | ๕๒% | ๔๘% | | | |
| ๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน | ๓๗% | ๖๓% | | | |
| ภาพรวม | ๔๙.๖๗% | ๕๐.๓๓% | | | |

หมายเหตุวิธีการคำนวณ : นำเอาจำนวนคนที่ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจตั้งหารด้วยจำนวนคนทั้งหมด แล้วคูณด้วย ๑๐๐ สำหรับค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมจะหาได้จากการนำเอาค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้มารวมกันในแต่ละข้อ แล้วหารด้วยจำนวนข้อ

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๔.๑ เจ้าหน้าที่พูดไพเราะ

๔.๒ ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมให้มากขึ้น

กองการศึกษา

สรุปความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

| ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน | ความพึงพอใจ | | | | |
|---------------------------------------|-------------|--------------|-------|-------------|---------|
| | พอใจ | ค่อนข้างพอใจ | เฉย ๆ | ไม่ค่อยพอใจ | ไม่พอใจ |
| ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ | ๔๘% | ๔๑.๗% | ๙.๒% | ๑.๒% | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ | ๓๕.๗% | ๔๙.๗% | ๑๔% | ๐.๗% | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๓๓.๗% | ๕๓.๙% | ๑๒% | ๐.๔% | |
| ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ | ๕๒.๓% | ๔๗.๖๗% | | | |
| รวม | ๔๒.๔% | ๔๘.๒% | ๘.๘% | ๐.๖% | |

กองการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลโตะเต็ง ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) โดยสุ่มกลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๐๐ คน โดยมีประเด็นในการสำรวจความพึงพอใจ ๔ ด้าน และพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖ โดยแบ่งเป็น ดังนี้

| | |
|--------------|--------------------|
| พอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔ |
| ค่อนข้างพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒ |
| เฉย ๆ | คิดเป็นร้อยละ ๘.๘ |
| ไม่ค่อยพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๐.๖ |

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
องค์การบริหารส่วนตำบลโตะเต็ง อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

จำนวน ๑๐๐ ชุด

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| | | | | |
|------------------|----------------------------|------------|-------|--|
| ๒.๑ ข้อมูลทั่วไป | ชาย ๔๕ คน | หญิง ๕๕ คน | | |
| ๒.๒ ช่วงอายุ | ต่ำกว่า ๑๘ ปี | - | ๒๐ คน | |
| | ๑๘ - ๒๕ ปี | ๓๑ คน | | |
| | ๒๖ - ๓๕ ปี | ๔๓ คน | | |
| | ๓๖ - ๔๕ ปี | ๖ คน | | |
| | ๔๖ - ๖๐ ปี | - | ๖ คน | |
| | ๖๑ ปีขึ้นไป | - | ๖ คน | |
| ๒.๓ สถานภาพ | โสด | - | ๖ คน | |
| | สมรส | ๗๑ คน | | |
| | ม้าย/แยกกันอยู่ | ๒๓ คน | | |
| ๒.๔ การศึกษา | ประถมศึกษาหรือไม่ได้เรียน | ๒๒ คน | | |
| | มัธยมศึกษาตอนต้น | ๘ คน | | |
| | มัธยมศึกษาตอนปลาย | ๓๘ คน | | |
| | อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | ๑๙ คน | | |
| | ปริญญาตรี | ๑๓ คน | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | - | ๖ คน | |
| ๒.๕ อาชีพ | ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท | ๒ คน | | |
| | เจ้าของธุรกิจ | ๗ คน | | |
| | ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ | ๒๙ คน | | |
| | นักเรียน / นักศึกษา | - | ๖ คน | |
| | รับจ้างทั่วไป | ๓๗ คน | | |
| | แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ | ๘ คน | | |
| | เกษตรกร / ประมง | ๑๐ คน | | |
| | ว่างงาน | ๗ คน | | |
| ๒.๖ รายได้ | ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท | ๔๘ คน | | |
| | ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท | ๓๙ คน | | |
| | ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท | ๑๒ คน | | |
| | ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท | ๑ คน | | |
| | สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท | - | ๖ คน | |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

| ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน | ความพึงพอใจ | | | | |
|--|--------------|--------------|-------------|-------------|---------|
| | พอใจ | ค่อนข้างพอใจ | เฉย ๆ | ไม่ค่อยพอใจ | ไม่พอใจ |
| ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | ๕๒% | ๔๔% | ๔% | | |
| ๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๔๙% | ๓๘% | ๑๐% | ๓% | |
| ๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | ๔๐% | ๓๙% | ๑๗% | ๔% | |
| ๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | ๕๑% | ๓๙% | ๑๐% | | |
| ๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | ๔๑% | ๕๐% | ๙% | | |
| ๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | ๕๕% | ๔๐% | ๕% | | |
| ภาพรวม | ๔๘% | ๔๑.๗% | ๙.๒% | ๑.๒% | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิบายคดี) | ๔๘% | ๔๗% | ๕% | | |
| ๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย) | ๓๘% | ๕๒% | ๗% | ๓% | |
| ๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๒๘% | ๖๑% | ๑๑% | | |
| ๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | ๓๗% | ๔๗% | ๑๕% | ๑% | |
| ๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๒๙% | ๕๘% | ๑๓% | | |
| ๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | ๓๔% | ๓๓% | ๓๓% | | |
| ภาพรวม | ๓๕.๗% | ๔๙.๗% | ๑๔% | ๐.๗% | |

| ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน | ความพึงพอใจ | | | | |
|--|--------------|---------------|------------|-------------|---------|
| | พอใจ | ค่อนข้างพอใจ | เฉย ๆ | ไม่ค่อยพอใจ | ไม่พอใจ |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ๑๙% | ๖๐% | ๒๑% | | |
| ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | ๕๖% | ๓๙% | ๑๕% | | |
| ๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | ๒๗% | ๕๖% | ๑๕% | ๓% | |
| ๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ | ๒๕% | ๖๘% | ๗% | | |
| ๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ | ๔๙% | ๕๑% | | | |
| ๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | ๓๑% | ๖๙% | | | |
| ๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๒๘% | ๔๙% | ๒๓% | | |
| ๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | ๔๕% | ๓๙% | ๑๖% | | |
| ภาพรวม | ๓๓.๗% | ๕๓.๙% | ๑๒% | ๐.๔% | |
| ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ | | | | | |
| ๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | ๕๐% | ๕๐% | | | |
| ๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ | ๔๓% | ๕๗% | | | |
| ๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน | ๖๔% | ๓๖% | | | |
| ภาพรวม | ๕๒.๓% | ๔๗.๖๗% | | | |

หมายเหตุวิธีการคำนวณ : นำเอาจำนวนคนที่ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจตั้งหารด้วยจำนวนคนทั้งหมด แล้วคูณด้วย ๑๐๐ สำหรับค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมจะหาได้จากการนำเอาค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้มารวมกันในแต่ละข้อ แล้วหารด้วยจำนวนข้อ

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๔.๑ เจ้าหน้าที่พูดไพเราะ

๔.๓ ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมให้มากขึ้น