

ข้อ 2 การให้บริการประชาชน

(4) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน การประเมินคุณภาพการให้บริการ

3.1 ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถตรวจสุขภาพและทันตกรรมเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง โดยจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการรถตรวจสุขภาพจำนวน 208 ราย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.40 หรือคิดเป็นร้อยละ 88.00

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 19 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรถตรวจสุขภาพและทันตกรรมเคลื่อนที่

อบจ.พัทลุง

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.40	.46	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีความคล่องตัว	4.46	.55	มากที่สุด
2. ความสะดวก/ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.42	.55	มากที่สุด
3. ความเป็นธรรมในการให้บริการ (ตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.31	.62	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.38	.52	มากที่สุด
1. ให้บริการด้วยความสุภาพเอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการ	4.39	.63	มากที่สุด
2. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	4.38	.66	มากที่สุด
3. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.35	.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.36	.52	มากที่สุด
1. ช่องทางการเข้าถึงการให้บริการ เช่น สายด่วน เว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์	4.19	.64	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ	4.44	.62	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.45	.64	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของการบริการ	4.44	.56	มากที่สุด
1. บริการได้ตรงตามความต้องการ	4.47	.54	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการ	4.42	.66	มากที่สุด
สรุปผลการประเมิน	4.40	.52	มากที่สุด

จากการประเมินการให้บริการรถตรวจสุขภาพและทันตกรรมเคลื่อนที่ โดยกำหนดขอบเขตของการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากฯ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.46 ความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความเป็นธรรมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.31

2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพเอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.39 ความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ฯ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.35

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.45 ความพึงพอใจต่ำสุด คือ ช่องทางการเข้าถึงการให้บริการฯ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.19

4. ด้านคุณภาพของการบริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน และบริการได้ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.47 ความพึงพอใจต่ำสุด คือ คุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.42

3.2 ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสภามกีฬากลางจังหวัดพัทลุง โดยจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของสภามกีฬากลางจังหวัดพัทลุง จำนวน 270 ราย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.08 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.60

ตารางที่ 20 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสภามกีฬากลางจังหวัดพัทลุง

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.10	.51	มาก
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีความคล่องตัว	4.16	.64	มาก
2. ความสะดวก/ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.07	.62	มาก
3. ความเป็นธรรมในการให้บริการ (ตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.07	.68	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.13	.60	มาก
1. ให้บริการด้วยความสุภาพเอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการ	4.13	.72	มาก
2. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	4.16	.71	มาก
3. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หนประโยชน์ในทางมิชอบ	4.11	.74	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.88	.66	มาก
1. ช่องทางการเข้าถึงการให้บริการ เช่น สายด่วน เว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์	3.83	.89	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ	3.80	.81	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.02	.69	มาก
ด้านคุณภาพของการบริการ	4.21	.59	มากที่สุด
1. บริการได้ตรงตามความต้องการ	4.22	.64	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการ	4.19	.71	มาก
สรุปผลการประเมิน	4.08	.59	มาก

จากการประเมินกระบวนการให้บริการสภามกีฬากลางจังหวัดพัทลุง โดยกำหนดขอบเขตของการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.16 ความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวก/ความรวดเร็วและความเป็นธรรมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.07

2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.16 ความพึงพอใจต่ำสุด คือ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.11

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.02 ความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.80

4. ด้านคุณภาพของการบริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.22 และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.19

3.3 ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีขนส่งเฉลิมพระเกียรติจังหวัดพัทลุง โดยจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของสถานีขนส่งเฉลิมพระเกียรติจังหวัดพัทลุง จำนวน 266 ราย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.59 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.80

ตารางที่ 21 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสถานีขนส่งเฉลิมพระเกียรติจังหวัดพัทลุง

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.62	.42	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีความคล่องตัว	4.52	.52	มากที่สุด
2. ความสะดวก/ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.62	.49	มากที่สุด
3. ความเป็นธรรมในการให้บริการ (ตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.72	.45	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.60	.43	มากที่สุด
1. ให้บริการด้วยความสุภาพเอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการ	4.59	.49	มากที่สุด
2. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	4.53	.54	มากที่สุด
3. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.67	.49	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	.45	มากที่สุด
1. ช่องทางการเข้าถึงการให้บริการ เช่น สายด่วน เว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์	4.15	.58	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ	4.51	.52	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.53	.72	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของการบริการ	4.74	.44	มากที่สุด
1. บริการได้ตรงตามความต้องการ	4.74	.44	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการ	4.74	.44	มากที่สุด
สรุปผลการประเมิน	4.59	.44	มากที่สุด

จากการประเมินกระบวนการให้บริการสถานีขนส่งเฉลิมพระเกียรติจังหวัดพัทลุง โดยกำหนดขอบเขตของการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเป็นธรรมในการให้บริการฯ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.72 ความพึงพอใจต่ำสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากฯ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.52

2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ฯ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.67 ความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการฯ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.53

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.53 ความพึงพอใจต่ำสุด คือ ช่องทางการเข้าถึงการให้บริการฯ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.15

4. ด้านคุณภาพของการบริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ บริการได้ตรงตามความต้องการ และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.74

ข้อเสนอแนะ ควรปรับปรุงที่นั้งักรรรถให้มีสภาพที่ดีขึ้น เนื่องจากบางส่วนชำรุดและเก่ามากดูไม่สะอาดตา ด้านความสะอาดของสถานที่ควรเก็บกวาดให้สะอาดตลอดเวลา

3.5 ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง

โดยจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของศูนย์ประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 265 ราย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.40 หรือคิดเป็นร้อยละ 88.00

ตารางที่ 23 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.29	.50	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีความคล่องตัว	4.31	.67	มากที่สุด
2. ความสะดวก/ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.26	.57	มากที่สุด
3. ความเป็นธรรมในการให้บริการ (ตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.31	.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.45	.52	มากที่สุด
1. ให้บริการด้วยความสุภาพเอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการ	4.40	.62	มากที่สุด
2. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	4.45	.60	มากที่สุด
3. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หน่วงเหนี่ยวในทางมิชอบ	4.49	.59	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	.55	มากที่สุด
1. ช่องทางการเข้าถึงการให้บริการ เช่น สายด่วน เว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์	4.24	.84	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ	4.50	.59	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.50	.59	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของการบริการ	4.42	.56	มากที่สุด
1. บริการได้ตรงตามความต้องการ	4.43	.58	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการ	4.42	.58	มากที่สุด
สรุปผลการประเมิน	4.40	.53	มากที่สุด

จากการประเมินกระบวนการงานให้บริการของศูนย์ประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง โดยกำหนดขอบเขตของการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากฯ และมีความเป็นธรรมในการให้บริการฯ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.31 ความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการฯ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.26

2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ฯ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.49 ความพึงพอใจต่ำสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.40

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกฯ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.50 ความพึงพอใจต่ำสุด คือ ช่องทางการเข้าถึงการให้บริการฯ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.24

4. ด้านคุณภาพของการบริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.43 ความพึงพอใจต่ำสุด คือ โดยรวมต่อการรับบริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.42

3.6 ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่พัก โรงแรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง โดยจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่พัก โรงแรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 195 ราย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.25 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.00

ตารางที่ 24 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่พัก โรงแรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.29	.56	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีความคล่องตัว	4.25	.72	มากที่สุด
2. ความสะดวก/ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.32	.65	มากที่สุด
3. ความเป็นธรรมในการให้บริการ (ตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.28	.63	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.34	.50	มากที่สุด
1. ให้บริการด้วยความสุภาพเอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการ	4.37	.56	มากที่สุด
2. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	4.27	.67	มากที่สุด
3. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หักประโยชน์ในทางมิชอบ	4.39	.70	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	.64	มาก
1. ช่องทางการเข้าถึงการให้บริการ เช่น ระบบออนไลน์ เว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์	3.79	.92	มาก
2. คุณภาพ/ความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.07	.74	มาก
3. สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้ในการให้บริการ	4.26	.68	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของการบริการ	4.32	.59	มากที่สุด
1. บริการได้ตรงตามความต้องการ	4.33	.62	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการ	4.32	.62	มากที่สุด
สรุปผลการประเมิน	4.25	.57	มากที่สุด

จากการประเมินกระบวนการให้บริการผู้รับบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่พัก โรงแรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยกำหนดขอบเขตของการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.32 ความพึงพอใจต่ำสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากฯ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.25

2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ฯ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.39 ความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการฯ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.27

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ สื่อประชาสัมพันธ์ฯ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.26 ความพึงพอใจต่ำสุด คือ ช่องทางการเข้าถึงการให้บริการฯ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.79

4. ด้านคุณภาพของการบริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ บริการได้ตรงตามความต้องการ ($\bar{X}$) = 4.33 ความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.32