

## การหาค่าเฉลี่ยแบบประเมินความพึงพอใจ

การหาค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างหาได้โดยการเฉลี่ยจากค่าน้ำหนักของข้อมูลที่ได้ เพราะข้อมูลที่ได้มีค่าน้ำหนักต่างกัน จึงต้องใช้สูตรจากการคำนวณทางสถิติ คือ

$$\begin{aligned} \text{Mean } x &= (w_1 x_1 + w_2 x_2 + w_3 x_3 + \dots + w_n x_n) / n \quad \text{นั่น} \\ \text{คือสูตร} &= ((B \times x_5) + (C \times x_4) + (D \times x_3) + (E \times x_2) + (F \times x_1)) / 47 \\ \text{สูตรการหาร้อยละ} &= \frac{\text{คะแนนที่ได้} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม (200)}} \end{aligned}$$

หาค่าเฉลี่ยของแต่ละข้อ ในที่นี้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๐ คน จึงได้  $n = ๕๐$

	A	B	C	D	E	F	G			
๑	ระดับ ความคิดเห็น	๕	๔	๓	๒	๑	คะแนนเต็ม ๒๕๐ คะแนน ได้	เฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ค่าเฉลี่ย
ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒	ข้อ ๑	๔๒	๘	๐	๐	๐	๒๕๒	๔.๘๔	๙๖.๘๐	ดีมาก
๓	ข้อ ๒	๔๑	๙	๐	๐	๐	๒๕๑	๔.๘๒	๙๖.๔๐	ดีมาก
๔	ข้อ ๓	๔๖	๔	๐	๐	๐	๒๕๖	๔.๙๒	๙๘.๔๐	ดีมาก
๕	ข้อ ๔	๔๒	๘	๐	๐	๐	๒๕๒	๔.๘๔	๙๖.๘๐	ดีมาก
ด้านช่องทางการให้บริการ										
๖	ข้อ ๑	๔๐	๑๐	๐	๐	๐	๒๔๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๗	ข้อ ๑	๔๒	๘	๐	๐	๐	๒๕๒	๔.๘๔	๙๖.๘๐	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๘	ข้อ ๑	๔๕	๕	๐	๐	๐	๒๔๕	๔.๖๗	๙๘.๐๐	ดีมาก
๙	ข้อ ๒	๔๒	๘	๐	๐	๐	๒๕๒	๔.๘๐	๙๖.๘๐	ดีมาก

### ระดับค่าเฉลี่ย

- ตั้งแต่ ๔.๐๐    ดีมาก
- ๓.๕๐ - ๓.๙๙    ดี
- ๓.๐๐ - ๓.๔๙    พอใช้
- ๒.๕๑ - ๒.๙๙    ควรปรับปรุง
- น้อยกว่า ๒.๕๐    ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง