



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย

ที่ ตง ๗๔๗๐๑/- วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ผู้มาติดต่อใช้บริการงานด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผล ปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๑๗ ราย แยกตามประเภทของผู้รับบริการด้านต่างๆ ดังนี้

๑. การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. จำนวน ๒๖ ราย
๒๔๙๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา
๒. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน) ตาม จำนวน ๑ ราย
พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๔๙๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา
๓. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เลิกประกอบพาณิชย์กิจ) ตาม พ.ร.บ. จำนวน ๔ ราย
ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๔๙๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา
๔. การขอหนังสือรับรองต่างๆ จำนวน ๓ ราย
๕. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๗๓ ราย
๖. งานชำระค่าธรรมเนียม/ขอใช้/ยกเลิก การใช้ถังขยะ จำนวน ๘ ราย
๕. การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน จำนวน ๕ ราย
๖. การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา ๒๑ จำนวน ๕๑ ราย
๗. การแจ้งขุดดิน จำนวน ๑ ราย
๗. การสมัครเข้าเรียนของเด็กก่อนวัยเรียน ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย จำนวน ๓๙ ราย
๘. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๗๖ ราย
๙. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการ จำนวน ๑๔ ราย
๑๐. การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด จำนวน ๑๖ ราย

/ผลสรุปการ...

ผลสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านเวลา	ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘	แปลผล มาก
ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕	แปลผล มาก
ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘	แปลผล มากที่สุด
ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔	แปลผล มาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

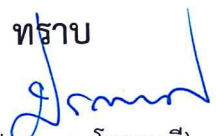

(นางสาววรรณมา ศิริรัตน์)

หัวหน้าสำนักปลัด


(นายบุญชวน เพ็ชรหิน)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล


(นายประกาศ โพชสาลี)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ทราบ


(นายประกาศ โพชสาลี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย
อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง

ตอนที่ ๑ ประเภทของผู้มาขอรับบริการ ณ จัดรับบริการ

๑. การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๔๙๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา	จำนวน ๒๖	ราย
๒. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๔๙๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา	จำนวน ๑	ราย
๓. การจดทะเบียนพาณิชย์ (เลิกประกอบพาณิชย์กิจ) ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๔๙๙ กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา	จำนวน ๔	ราย
๔. การขอหนังสือรับรองต่างๆ	จำนวน ๓	ราย
๕. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน ๗๓	ราย
๖. งานชำระค่าธรรมเนียม/ขอใช้/ยกเลิก การใช้ถังขยะ	จำนวน ๘	ราย
๕. การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการนํ้ามัน	จำนวน ๕	ราย
๖. การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา ๒๑	จำนวน ๕๑	ราย
๗. การแจ้งขุดดิน	จำนวน ๑	ราย
๗. การสมัครเข้าเรียนของเด็กก่อนวัยเรียน ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย	จำนวน ๓๙	ราย
๘. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน ๗๖	ราย
๙. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการ	จำนวน ๑๔	ราย
๑๐. การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน ๑๖	ราย

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๐๘	๓๔.๑๐
หญิง	๒๐๙	๖๕.๙๐
รวม	๓๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้หญิง ร้อยละ ๖๕.๙๐ และผู้ชาย ร้อยละ ๓๔.๑๐

ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๑.๖๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๘๙	๒๘.๑๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๗๓	๕๔.๖๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๕๐	๑๕.๘๐
รวม	๓๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๕๔.๖๐ รองลงมาคือช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ร้อยละ ๒๘.๑๐ ช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๕.๘๐ และช่วงอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๑.๖๐

ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๔๖	๔๖.๑๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๑๑๗	๓๖.๙๐
ปริญญาตรี	๔๙	๑๕.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑.๖๐
รวม	๓๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะจบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๔๖.๑๐ รองลงมาคือมัธยมศึกษา/เทียบเท่า ร้อยละ ๓๖.๙๐ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๑๕.๕๐ และสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๑.๖๐

ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๔.๗๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๔๘	๑๕.๑๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๔๖	๑๔.๕๐
ค้าขาย	๕๐	๑๕.๘๐
เกษตรกร/ประมง	๖๑	๑๙.๒๐
อื่นๆ	๙๗	๓๐.๖๐
รวม	๓๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพอื่นๆ ร้อยละ ๓๐.๖๐ รองลงมาคือ อาชีพอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ ๑๙.๒๐ อาชีพค้าขาย ร้อยละ ๑๕.๘๐ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ ๑๕.๑๐ อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ร้อยละ ๑๔.๕๐ และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๔.๗๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

การแปรผล

การแปรผลสำหรับแบบมาตรประมาณค่า ได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	๔.๕๑ – ๕.๐๐	แปลความหมาย	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	๓.๕๑ – ๔.๕๐	แปลความหมาย	มาก
ค่าเฉลี่ย	๒.๕๑ – ๓.๕๐	แปลความหมาย	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	๑.๕๑ – ๒.๕๐	แปลความหมาย	น้อย
ค่าเฉลี่ย	๑.๐๐ – ๑.๕๐	แปลความหมาย	น้อยที่สุด

ตารางที่ ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยด้านเวลา

รายการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
ด้านเวลา							
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๕๖	๑๕๔	๗	-	-	๔.๔๗	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๖๐	๑๕๓	๔	-	-	๔.๔๙	มาก
ผลโดยรวม						๔.๔๘	มาก

จากตารางที่ ๕ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านเวลาอยู่ระดับมาก (Mean = ๔.๔๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (Mean = ๔.๔๙) รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (Mean = ๔.๔๗)

ตารางที่ ๖ ผลประเมินความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๓๓	๑๗๑	๑๒	๑	-	๔.๓๗	มาก
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๔๔	๑๖๑	๑๑	๑	-	๔.๔๑	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๘๕	๑๒๔	๘	-	-	๔.๕๖	มากที่สุด
ผลโดยรวม						๔.๔๕	มาก

จากตารางที่ ๖ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ระดับมาก (Mean = ๔.๔๕) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน (Mean = ๔.๕๖) รองลงมาคือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ (Mean = ๔.๔๑) และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (Mean = ๔.๓๗)

ตารางที่ ๗ ผลประเมินความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยด้านบุคลากรที่ให้บริการ

รายการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๑๖	๙๔	๗	-	-	๔.๖๖	มากที่สุด
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๒๖	๘๘	๓	-	-	๔.๗๐	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๓๐	๘๓	๔	-	-	๔.๗๑	มากที่สุด
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๑๔	๙๗	๕	๑	-	๔.๖๕	มากที่สุด
ผลโดยรวม						๔.๖๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๗ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านบุคลากรที่ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๖๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (Mean = ๔.๖๕) รองลงมาคือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ (Mean = ๔.๗๐) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ (Mean = ๔.๖๖) และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ (Mean = ๔.๖๕)

ตารางที่ ๘ ผลการประเมินความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๓๔	๑๖๘	๑๕	-	-	๔.๓๘	มาก
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๑๕๘	๑๔๙	๑๐	-	-	๔.๔๗	มาก
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๔๙	๑๕๕	๑๓	-	-	๔.๔๓	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๖๖	๑๔๒	๘	๑	-	๔.๔๙	มาก
ผลโดยรวม						๔.๔๔	มาก

จากตารางที่ ๘ แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = ๔.๔๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (Mean = ๔.๔๙) รองลงมาคือ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก (Mean = ๔.๔๗) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (Mean = ๔.๔๓) และความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ (Mean = ๔.๓๘)

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ปรากฏผล ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านเวลา	ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘	แปลผล มาก
ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕	แปลผล มาก
ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘	แปลผล มากที่สุด
ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔	แปลผล มาก

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ทั้ง ๔ ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งผลการประเมินฯ อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = ๔.๕๑)

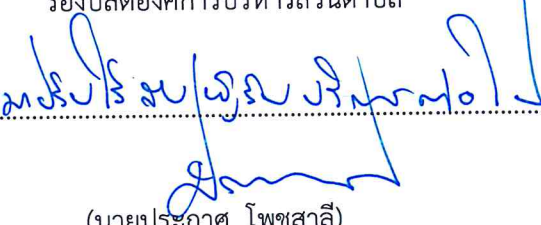
ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ควรรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีนี้ไว้ และควรนำข้อมูลที่ได้จากผลการประเมินฯ ข้างต้น ไปพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่ปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย ให้สูงขึ้น


(นางสาววรรณ คีรีรัตน์)
หัวหน้าสำนักปลัด

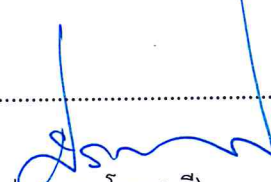
ความคิดเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล


(นายบุญชวน เพ็ชรหิน)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล


(นายประกาศ โพขสาลี)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความคิดเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย


(นายประกาศ โพขสาลี)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข้าวเสีย

DATASET ACTIVATE DataSet1.

SAVE OUTFILE='E:\AUN copy -2020\ฟัสมใจ\สรุปความพึงพอใจการให้บริการประชาชน\2564\Untitled1
/COMPRESSED.

FREQUENCIES VARIABLES=work sex age education profession a1 a2 b1 b2 b3 c1 c2 c3 c4
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics															
		งาน	เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	การให้บริการ ในเขตเทศบาล ส่วนกลาง	การให้บริการ ในเขตเทศบาล ส่วนท้องถิ่น	การให้บริการ ในเขตเทศบาล ส่วนท้องถิ่น	การให้บริการ ในเขตเทศบาล ส่วนท้องถิ่น	การให้บริการ ในเขตเทศบาล ส่วนท้องถิ่น	การให้บริการ ในเขตเทศบาล ส่วนท้องถิ่น	การให้บริการ ในเขตเทศบาล ส่วนท้องถิ่น	การให้บริการ ในเขตเทศบาล ส่วนท้องถิ่น	การให้บริการ ในเขตเทศบาล ส่วนท้องถิ่น
N	Valid	317	317	317	317	317	317	317	317	317	317	317	317	317	317
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

งาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พาดินชัย ตั้งใหม่	26	8.2	8.2	8.2
	พาดินชัย ปรับปรุง	1	.3	.3	8.5
	พาดินชัย ยกเลิก	4	1.3	1.3	9.8
	รับรอง สำนัก	3	.9	.9	10.7
	ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	73	23.0	23.0	33.8
	ขอใช้ขยะ	8	2.5	2.5	36.3
	น้ำมัน	5	1.6	1.6	37.9
	ขออนุญาต	51	16.1	16.1	53.9
	อื่นๆ ข้าง	1	.3	.3	54.3
	รับสมัครเด็ก	39	12.3	12.3	66.6
	ผู้สูงอายุ	76	24.0	24.0	90.5
	ผู้พิการ	14	4.4	4.4	95.0
	อื่นๆ สวัสดิ์	16	5.0	5.0	100.0
	Total	317	100.0	100.0	

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	108	34.1	34.1	34.1
	หญิง	209	65.9	65.9	100.0
	Total	317	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 20 ปี	5	1.6	1.6	1.6
21 - 40 ปี	89	28.1	28.1	29.7
41 - 60 ปี	173	54.6	54.6	84.2
60 ปีขึ้นไป	50	15.8	15.8	100.0
Total	317	100.0	100.0	

การศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ประถมศึกษา	146	46.1	46.1	46.1
มัธยม	117	36.9	36.9	83.0
ปริญญาตรี	49	15.5	15.5	98.4
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.6	1.6	100.0
Total	317	100.0	100.0	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15	4.7	4.7	4.7
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	48	15.1	15.1	19.9
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	46	14.5	14.5	34.4
ค้าขาย	50	15.8	15.8	50.2
เกษตรกร	61	19.2	19.2	69.4
อื่นๆ	97	30.6	30.6	100.0
Total	317	100.0	100.0	

5. ~~การประเมินการให้บริการ~~ ~~การประเมินการให้บริการ~~

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	7	2.2	2.2	2.2
มาก	154	48.6	48.6	50.8
มากที่สุด	156	49.2	49.2	100.0
Total	317	100.0	100.0	

5. ความรวดเร็วในการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	4	1.3	1.3	1.3
มาก	153	48.3	48.3	49.5
มากที่สุด	160	50.5	50.5	100.0
Total	317	100.0	100.0	

๖ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	1	.3	.3	.3
ปานกลาง	12	3.8	3.8	4.1
มาก	171	53.9	53.9	58.0
มากที่สุด	133	42.0	42.0	100.0
Total	317	100.0	100.0	

$$+ \text{H}_2\text{O} \rightarrow \text{H}^+ + \text{HCO}_3^- \rightarrow \text{H}^+ + \text{H}_2\text{O} + \text{HCO}_3^-$$

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อย	1	.3	.3	.3
ปานกลาง	11	3.5	3.5	3.8
มาก	161	50.8	50.8	54.6
มากที่สุด	144	45.4	45.4	100.0
Total	317	100.0	100.0	

6 + HECPEKHE HUNZU H+ HECPEKHE @ H NHT HEC, HUR HECPEKHE+ HEC

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	8	2.5	2.5	2.5
มาก	124	39.1	39.1	41.6
มากที่สุด	185	58.4	58.4	100.0
Total	317	100.0	100.0	

4 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	7	2.2	2.2	2.2
มาก	94	29.7	29.7	31.9
มากที่สุด	216	68.1	68.1	100.0
Total	317	100.0	100.0	

7 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	3	.9	.9	.9
มาก	88	27.8	27.8	28.7
มากที่สุด	226	71.3	71.3	100.0
Total	317	100.0	100.0	

ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	1	.3	.3	.3
ปานกลาง	8	2.5	2.5	2.8
มาก	142	44.8	44.8	47.6
มากที่สุด	166	52.4	52.4	100.0
Total	317	100.0	100.0	

DESCRIPTIVES VARIABLES=work sex age education profession a1 a2 b1 b2 b3 c1
c2 c3 c4 d1 d2 d3 d4
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	
งาน	317	1	18	10.81	5.131	
เพศ	317	1	2	1.66	.475	
อายุ	317	1	4	2.85	.692	
การศึกษา	317	1	4	1.73	.778	
อาชีพ	317	1	6	4.21	1.598	
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	317	3	5	4.47	.542	4.48
ความรวดเร็วในการให้บริการ	317	3	5	4.49	.525	
การคิดบัญชีประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	317	1	5	4.37	.590	
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	317	2	5	4.41	.576	4.45
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	317	3	5	4.56	.546	
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	317	3	5	4.66	.519	
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	317	3	5	4.70	.478	
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	317	3	5	4.71	.480	4.68
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	317	2	5	4.65	.527	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประจำสัมพันธ์บอกจุดบริการ	317	3	5	4.38	.575
จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	317	3	5	4.47	.559
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	317	3	5	4.43	.573
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	317	1	5	4.49	.582
Valid N (listwise)	317				