



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
เทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

เทศบาลตำบลหนองแวง
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดบุรีรัมย์

บทที่ ๒ วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ มีงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองแขวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลหนองแขวง ผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล
๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวตัวอย่าง แสดงได้ตามตาราง ดังนี้

ตาราง ๑ จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งาน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
๑. งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒๒๘	๑๔๔
๒. การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร	๑๔๔	๑๐๘
๓. การให้บริการหน่วยแพทย์ฉุกเฉิน	๓๒๖	๑๘๑

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. ลักษณะของเครื่องมือ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ ผู้สำรวจได้ใช้แบบสำรวจที่กำหนด แจกตามหนังสือ สำนักงาน ก.จ., ก.ท., และ ก.อบต. ตัวนที่สุต ที่ มท ๐๘๐๘.๓/ว.๑๔๐ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๔๔ ซึ่งลักษณะแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ ๔ เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open form) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้สำรวจได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๑. การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้สำรวจได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
๒. นำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง จากแบบสอบถาม ๔๓๓ ฉบับ เก็บรวบรวมได้ ๔๓๓ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการจัดกระทำข้อมูล ผู้สำรวจได้ดำเนินการดังนี้

๑. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
๒. ลงรหัสแบบสอบถามกำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละข้อ
๓. นำแบบสอบถามทุกฉบับประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการดังนี้

๑. ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percent) เสนอข้อมูลเป็นตารางแสดงจำนวนร้อยละ
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ (Percent) เสนอข้อมูลเป็นตารางแสดงจำนวนร้อยละ
๓. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percent) เสนอข้อมูลเป็นตารางแสดงจำนวนร้อยละ
๔. เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล ได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเป็นคะแนนตามมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ในข้อ ๒.๑ ตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	เกณฑ์คะแนน
มากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป	๗
มากกว่าร้อยละ ๗๕ - ๘๐	๖
มากกว่าร้อยละ ๗๐ - ๗๕	๕
มากกว่าร้อยละ ๖๕ - ๗๐	๔
มากกว่าร้อยละ ๖๐ - ๖๕	๓
มากกว่าร้อยละ ๕๕ - ๖๐	๒
ร้อยละ ๕๐ - ๕๕	๑
ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐	๐

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ในการสำรวจครั้งนี้ ผู้สำรวจได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage)

บทที่ ๓
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองแวง
อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้สำรวจได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ตาราง ๒ จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามงานจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดิน

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
๑. จำนวนครั้งการรับบริการจากเทศบาลตำบล หนองแวง ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖๓		
- ๑ ครั้งต่อเดือน	๑๓๗	๙๕.๑
- ๒ ครั้งต่อเดือน	๕	๓.๕
- มากกว่า ๒ ครั้งต่อเดือน	๒	๑.๔
รวม	๑๔๔	๑๐๐
๒. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ		
- ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๑๐๑	๗๐.๑
- ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๑๒	๘.๓
- ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๑๐	๖.๙
- ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ	๒๑	๑๔.๖
รวม	๑๔๔	๑๐๐

จากตาราง ๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๔๔ คน เมื่อจำแนกตามจำนวนการรับบริการจากเทศบาล พบว่า รับบริการจากเทศบาล ๑ ครั้งต่อเดือนมีจำนวนมากที่สุด คือจำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑ รองลงมาคือรับบริการจากเทศบาล ๒ ครั้งต่อเดือน และ มากกว่า ๒ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๕ คน และ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕ และ ๑.๔ ตามลำดับ

ช่วงเวลาการมารับบริการ พบว่ามารับบริการสูงสุดคือช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๑ รองลงมาคือช่วงเวลา ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖ ส่วนช่วงเวลาที่มารับบริการน้อยที่สุดคือช่วงเวลา ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๙

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง ๓ จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้สอบแบบสอบถาม งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๖๒	๔๓.๑
- หญิง	๘๒	๕๖.๙
รวม	๑๔๔	๑๐๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘	๕.๖
- ๒๑ - ๒๙ ปี	๓๑	๒๑.๕
- ๓๐ - ๓๙ ปี	๘๒	๕๖.๙
- ๔๐ - ๔๙ ปี	๑๔	๙.๗
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๙	๖.๓
รวม	๑๔๔	๑๐๐
๓. สถานภาพ		
- โสด	๒๖	๑๘.๑
- สมรส	๑๑๔	๗๙.๒
- หม้าย / หย่าร้าง	๔	๒.๘
รวม	๑๔๔	๑๐๐
๔. การศึกษาสูงสุด		
- ประถมศึกษา	๑๗	๑๑.๘
- ม.ต้น หรือเทียบเท่า	๗๔	๕๑.๔
- ม.ปลาย หรือเทียบเท่า	๓๙	๒๗.๑
- อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	๑๒	๘.๓
- ปริญญาตรี	๒	๑.๔
- สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๔๔	๑๐๐

ตาราง ๓ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๕. อาชีพประจำ		
- รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๑๔	๙.๗
- ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	-	-
- ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ	๕๒	๓๖.๑
- รับจ้างทั่วไป	๑๘	๑๒.๕
- เกษตรกรรม	๖๐	๔๑.๗
- ว่างงาน	-	-
รวม	๑๔๔	๑๐๐
๖. รายได้ต่อเดือน		
- ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๔๗	๓๒.๖
- ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๗๕	๕๒.๑
- ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๘	๑๒.๕
- ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๔	๒.๘
รวม	๑๔๔	๑๐๐
๗. ที่อยู่ปัจจุบัน		
- ในเขตเทศบาลตำบลหนองแวง	๑๔๔	๑๐๐
- นอกเขตเทศบาลตำบลหนองแวง	-	-
รวม	๑๔๔	๑๐๐

จากตาราง ๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๔๔ คน เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า เพศหญิงมีจำนวนมากที่สุดคือ ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๙ และชายมีจำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑

จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงอายุ ๓๐ - ๓๙ ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด คือ ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙ รองลงมาคือช่วงอายุ ๒๑ - ๒๙ ปี จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕ และน้อยที่สุด คือช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๖

จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพสมรส มีจำนวนมากที่สุด คือ ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒ รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑ และที่น้อยที่สุดคือ หม้าย/หย่าร้าง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๘

จำแนกตามการศึกษาสูงสุด พบว่า จบระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีจำนวนมากที่สุด คือ ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔ รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑ และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔

จำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพเกษตรกรรมมีจำนวนมากที่สุด จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗ รองลงมาคือค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑ และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคืออาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๗

จำแนกตามรายได้ พบว่า รายได้ ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ มีจำนวนมากที่สุดจำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑ รองลงมาคือมีรายได้ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาทต่อเดือน จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖ จำนวนน้อยที่สุดคือมีรายได้ต่อเดือน ๒๐,๐๐๑ บาท เป็นต้นไป จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๘

และเมื่อจำแนกตามที่อยู่ปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองแวง
จำนวน ๑๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจด้านต่างๆ

ตาราง ๔ ร้อยละเกี่ยวกับความพึงพอใจ งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๒๒.๒	๕๙.๐	๑๔.๖	๔.๒	
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘.๘	๖๓.๙	๑๓.๒	๔.๒	
๓. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	๒๒.๒	๕๙.๗	๑๒.๕	๕.๖	
๔. ความเป็นจรรยาบรรณของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๖.๗	๖๙.๔	๑๑.๑	๒.๘	
๕. ความสะดวกที่ได้รับความบริการแต่ละขั้นตอน	๑๐.๔	๗๒.๙	๙.๗	๖.๙	
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๓.๙	๗๒.๙	๑๑.๑	๒.๑	
เฉลี่ยรวม	๑๗.๔๒	๖๖.๓	๑๒.๐๓	๔.๖	
ระดับความพึงพอใจ	๘๓.๗๒				

จากตาราง ๔ ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๗๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๖.๘ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในด้านความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ ๘๖.๑ และน้อยที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ ๘๑.๒

ตาราง ๕ ร้อยละเกี่ยวกับความพึงพอใจ งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๒.๕	๗๑.๕	๑๒.๕	๓.๕	
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๒.๕	๗๒.๙	๑๑.๘	๒.๘	
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๓.๒	๖๙.๔	๑๖.๐	๑.๔	
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๑๓.๙	๗๐.๑	๑๓.๙	๒.๑	
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙.๐	๗๕.๐	๑๓.๒	๒.๘	
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๔.๓	๕๙.๗	๑๒.๕	๓.๕	
เฉลี่ยรวม	๑๔.๒๓	๗๐.๓๖	๑๓.๓๑	๒.๖๘	
ระดับความพึงพอใจ	๘๔.๕๙				

จากตาราง ๕ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ ๘๔.๕๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ด้านความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ร้อยละ ๘๕.๔ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ร้อยละ ๘๔.๐ และน้อยที่สุดคือ ด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๘๒.๖

ตาราง ๖ ร้อยละเกี่ยวกับความพึงพอใจ งานจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดิน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗.๖	๗๔.๓	๑๖.๐	๒.๑	
๒. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๐.๔	๖๘.๑	๑๕.๓	๖.๓	
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๖.๗	๗๒.๙	๙.๗	๐.๗	
๔. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	๘.๓	๗๕.๗	๑๔.๖	๑.๔	
๕. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๑๑.๘	๖๘.๘	๑๘.๑	๑.๔	
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกติดต่อใช้บริการ	๑๖.๐	๖๙.๔	๑๒.๕	๒.๑	
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๑๑.๘	๖๖.๐	๑๕.๓	๖.๙	
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	๑๕.๓	๖๕.๓	๑๙.๔	-	
เฉลี่ยรวม	๑๒.๒๓	๗๐.๐๖	๑๕.๑๑	๒.๙๘	
ระดับความพึงพอใจ	๘๒.๒๙				

จากตาราง ๖ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๘๒.๒๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม สูงที่สุด ร้อยละ ๘๙.๖ รองลงมาคือด้านการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกติดต่อใช้บริการ ร้อยละ ๘๕.๔ ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย ร้อยละ ๗๗.๘

งานการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร
ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ตาราง ๗ จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้สอบแบบสอบถาม งานการขออนุญาต
จัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
๑. จำนวนครั้งการรับบริการจากเทศบาลตำบล หนองแวง ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๕๙		
- ๑ ครั้งต่อเดือน	๙๔	๘๗.๐
- ๒ ครั้งต่อเดือน	๑๒	๑๑.๑
- มากกว่า ๒ ครั้งต่อเดือน	๒	๑.๙
รวม	๑๐๘	๑๐๐
๒. ช่วงเวลาที่มีรับบริการ		
- ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๖๙	๖๓.๒
- ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๓๔	๓๑.๓
- ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๔	๒.๘
- ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ	๑	๐.๗
รวม	๑๐๘	๑๐๐

จากตาราง ๗ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๘ คน เมื่อจำแนกตามจำนวนการรับ
บริการจากเทศบาล พบว่า รับบริการจากเทศบาล ๑ ครั้งต่อเดือนมีจำนวนมากที่สุด คือจำนวน ๙๔ คน
คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐ รองลงมาคือรับบริการจากเทศบาล ๒ ครั้งต่อเดือน และ มากกว่า ๒ ครั้งต่อเดือน
จำนวน ๑๒ คน และ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑ และ ๑.๙ ตามลำดับ

จำแนกตามช่วงเวลาที่มีรับบริการ พบว่า มารับบริการมากที่สุดช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.
จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๙ รองลงมาคือช่วงเวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ จำนวน ๓๔ คน คิดเป็น
ร้อยละ ๓๑.๕ และช่วงเวลาที่มีรับบริการน้อยที่สุดคือช่วงเวลา ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ จำนวน ๑ คน
คิดเป็นร้อยละ ๐.๗

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง ๘ จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้สอบแบบสอบถาม งานการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๓๐	๒๗.๘
- หญิง	๗๘	๗๒.๒
รวม	๑๐๘	๑๐๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๑๑.๙
- ๒๑ - ๒๙ ปี	๕๕	๕๐.๙
- ๓๐ - ๓๙ ปี	๓๐	๒๗.๘
- ๔๐ - ๔๙ ปี	๙	๘.๓
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๒	๑.๙
รวม	๑๐๘	๑๐๐
๓. สถานภาพ		
- โสด	๑๒	๑๑.๑
- สมรส	๙๐	๘๓.๓
- หม้าย / หย่าร้าง	๖	๕.๖
รวม	๑๐๘	๑๐๐
๔. การศึกษาสูงสุด		
- ประถมศึกษา	๘	๗.๔
- ม.ต้น หรือเทียบเท่า	๖๓	๕๘.๓
- ม.ปลาย หรือเทียบเท่า	๒๒	๒๐.๔
- อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	๑๐	๙.๓
- ปริญญาตรี	๕	๔.๖
- สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๐๘	๑๐๐

ตาราง ๘ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๕. อาชีพประจำ		
- รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๔	๓.๗
- ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	๑๔	๑๓.๐
- ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ	-	-
- ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ	๑๔	๑๓.๐
- นักเรียน / นักศึกษา	-	-
- รับจ้างทั่วไป	๑๖	๑๔.๘
- แม่บ้าน / พ่อบ้าน	-	-
- เกษตรกรรม	๕๗	๕๒.๘
- ว่างงาน	๓	๒.๘
รวม	๑๐๘	๑๐๐
๖. รายได้ต่อเดือน		
- ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๕๔	๕๐.๐
- ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๓๖	๓๓.๓
- ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๘	๑๖.๗
- ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป	-	-
รวม	๑๐๘	๑๐๐
๗. ที่อยู่ปัจจุบัน		
- ในเขตเทศบาลตำบลหนองแวง	๑๐๘	๑๐๐
- นอกเขตเทศบาลตำบลหนองแวง	-	-
รวม	๑๐๘	๑๐๐

จากตาราง ๘ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๘ คน เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า เพศหญิงมีจำนวนมากที่สุดคือ ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒ และเพศชาย จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘

จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงอายุระหว่าง ๒๑-๒๙ ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ ๕๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๐.๙ รองลงมาคือช่วงอายุ ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘ และน้อยที่สุด คือช่วงอายุ ๕๐ปีขึ้นไป จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙

จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพสมรสมีจำนวนมากที่สุด คือ ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓ รองลงมาคือ โสด จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑ และที่น้อยที่สุดคือ หม้าย/หย่าร้าง จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๖

จำแนกตามการศึกษาสูงสุด พบว่า จบระดับ ม.ต้นหรือเทียบเท่า มีจำนวนมากที่สุดคือ ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓ รองลงมาคือ ม.ปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔ และที่น้อยที่สุด คือปริญญาตรี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖

จำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพเกษตรกรมีจำนวนมากที่สุด จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘ รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘ และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ว่างงาน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๘

จำแนกตามรายได้ พบว่า มีรายได้ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาทต่อเดือน มีจำนวนมากที่สุดจำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐ รองลงมาได้ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาทต่อเดือน จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ จำนวนที่น้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗

และเมื่อจำแนกตามที่อยู่ปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองแวง

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจด้านต่าง

ตาราง ๙ ร้อยละเกี่ยวกับความพึงพอใจ การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร

ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ/

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๖.๕	๗๖.๙	๑๕.๗	๐.๙	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๓.๐	๗๐.๔	๑๕.๗	๐.๙	
๓. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	๑๓.๙	๖๙.๔	๑๕.๗	๐.๙	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๐.๒	๗๔.๑	๑๒.๐	๓.๗	
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๘.๕	๖๖.๗	๑๓.๐	๑.๙	
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๐.๒	๗๖.๙	๑๒.๐	๐.๙	
เฉลี่ยรวม	๑๒.๐๕	๗๒.๕๐	๑๕.๐๑	๑.๕๓	
ระดับความพึงพอใจ	๘๔.๔๕				

จากตาราง ๙ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๘๔.๔๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจด้านระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการสูงสุด ร้อยละ ๘๗.๑ รองลงมาคือมีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ ๘๕.๒ และที่น้อยที่สุด คือด้านความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๓

ตาราง ๑๐ ร้อยละเกี่ยวกับความพึงพอใจ การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๑. ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๕.๗	๖๙.๔	๑๓.๙	๐.๙	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๑.๑	๗๕.๐	๑๒.๐	๑.๙	
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๓.๙	๗๑.๓	๑๑.๑	๓.๗	
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๙.๓	๘๕.๒	๒.๘	๒.๘	
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๔.๘	๗๕.๙	๗.๔	๑.๙	
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๔.๘	๗๒.๒	๗.๔	๕.๖	
เฉลี่ยรวม	๑๓.๒๖	๗๔.๘	๙.๑๐	๒.๘๐	
ระดับความพึงพอใจ	๘๘.๐๖				

จากตาราง ๑๐ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ ๘๘.๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ ๘๕.๕ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติร้อยละ ๗๕.๙ ส่วนระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๘๕.๑

ตาราง ๑๑ ร้อยละเกี่ยวกับความพึงพอใจ การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๐.๒	๗๕.๐	๑๓.๐	๑.๙	
๒. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๓.๙	๖๙.๔	๑๔.๘	๑.๙	
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๒.๐	๗๓.๑	๑๓.๐	๑.๙	
๔. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	๑๒.๐	๗๒.๒	๑๔.๘	๐.๙	
๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๒๑.๓	๖๕.๗	๑๒.๐	๐.๙	
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกติดต่อใช้บริการ	๒๒.๒	๕๙.๓	๑๔.๘	๓.๗	
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๑๙.๔	๖๔.๘	๑๓.๙	๑.๙	
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๓.๐	๗๔.๑	๑๑.๑	๑.๙	
เฉลี่ยรวม	๑๕.๕๐	๖๙.๒๐	๑๓.๔๒	๑.๘๗	
ระดับความพึงพอใจ	๘๔.๗๐				

จากตาราง ๑๑ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๘๔.๗๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ สูงสุด คือร้อยละ ๘๔.๑ รองลงมาคือ ความพอใจต่อด้านคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ ๘๗.๐๐ ส่วนความพึงพอใจต่ำสุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกติดต่อใช้บริการ ร้อยละ ๘๑.๕

งานกาารให้บริหารหน่วยแพทยฉุกเฉิน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ตาราง ๑๒ จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม การให้บริหารหน่วยแพทย์ฉุกเฉิน

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
๑. จำนวนครั้งการรับบริการจากเทศบาลตำบลหนองแขง ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๕๙		
- ๑ ครั้งต่อเดือน	๑๖๙	๙๓.๔
- ๒ ครั้งต่อเดือน	๑๒	๖.๖
- มากกว่า ๒ ครั้งต่อเดือน	-	-
รวม	๑๘๑	๑๐๐
๒. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ		
- ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๑๓๙	๗๖.๘
- ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๑๗	๙.๔
- ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๕	๒.๘
- ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ	๒๐	๑๑.๐
รวม	๑๘๑	๑๐๐

จากตาราง ๑๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๘๑ คน เมื่อจำแนกตามจำนวนการรับบริการจากเทศบาล พบว่า รับบริการจากเทศบาล ๑ ครั้งต่อเดือนมีจำนวนมากที่สุด คือจำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔ รองลงมาคือรับบริการจากเทศบาล ๒ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖ ตามลำดับ

จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พบว่าช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. จำนวน ๑๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘ รองลงมาคือช่วงเวลา ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐ ส่วนช่วงเวลาที่มาใช้บริการน้อยที่สุด คือช่วงเวลา ๑๐.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๘

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง ๑๓ จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การให้บริการหน่วยแพทย์
ฉุกเฉิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๖๕	๓๕.๙
- หญิง	๑๑๖	๖๔.๑
รวม	๑๘๑	๑๐๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๔	๗.๗
- ๒๑ - ๒๙ ปี	๕๒	๒๘.๗
- ๓๐ - ๓๙ ปี	๓๕	๑๙.๓
- ๔๐ - ๔๙ ปี	๖๑	๓๓.๗
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๙	๑๐.๕
รวม	๑๘๑	๑๐๐
๓. สถานภาพ		
- โสด	๑๐๕	๕๘.๐
- สมรส	๗๓	๔๐.๓
- หม้าย / หย่าร้าง	๓	๑.๗
รวม	๑๘๑	๑๐๐
๔. การศึกษาสูงสุด		
- ประถมศึกษาและต่ำกว่า	๑๑๑	๖๑.๓
- ม.ต้น หรือเทียบเท่า	๔๐	๒๒.๑
- ม.ปลาย หรือเทียบเท่า	๙	๕.๐
- อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	๗	๓.๙
- ปริญญาตรี	๑๔	๗.๗
- สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๘๑	๑๐๐

ตาราง ๑๓ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๕. อาชีพประจำ		
- รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๒๒	๑๒.๒
- ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	๔	๒.๒
- ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ	๓๒	๑๗.๗
- รับจ้างทั่วไป	๑๑	๖.๕
- เกษตรกรรม	๑๐๔	๕๗.๕
- ว่างงาน	๘	๔.๕
รวม	๑๘๑	๑๐๐
๖. รายได้ต่อเดือน		
- ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๐๔	๕๗.๕
- ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๗๒	๓๙.๘
- ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๕	๒.๘
- ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป	-	-
รวม	๑๘๑	๑๐๐
๗. ที่อยู่อาศัย		
- ในเขตเทศบาลตำบลหนองแวง	๑๘๑	๑๐๐
- นอกเขตเทศบาลตำบลหนองแวง	-	-
รวม	๑๘๑	๑๐๐

จากตาราง ๑๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๘๑ คน เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า เพศหญิงมีจำนวนมากที่สุดคือ ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๑ และเพศชาย จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๙

จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงอายุ ๔๐ - ๔๙ ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗ รองลงมาคือช่วงอายุ ๒๑-๒๙ ปี คือ ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗ และน้อยที่สุดคือช่วงอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี คือ ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗

จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพสมรสมีจำนวนมากที่สุด คือ ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐ รองลงมาคือโสด คือ ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓ และหม้าย/หย่าร้างมีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๗

จำแนกตามการศึกษาสูงสุด พบว่า จบการศึกษาระดับประถมศึกษามีจำนวนมากที่สุดคือ ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓ รองลงมาคือ ม.ต้นหรือเทียบเท่า จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑ และน้อยที่สุดคือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙

จำแนกตามอาชีพ พบว่าเกษตรกรมีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕ รองลงมาค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ มีจำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗ และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒

จำแนกตามรายได้ พบว่า มีรายได้ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาทต่อเดือน มีจำนวนมากที่สุด จำนวน ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕ รองลงมามีรายได้ ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาทต่อเดือน จำนวน ๗๒ คน คิดเป็น

ร้อยละ ๓๙.๘ และมีรายได้ไม่น้อยที่สุดคือ รายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๘

และเมื่อจำแนกตามที่อยู่ปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองแขง

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจด้านต่างๆ

ตาราง ๑๔ ร้อยละเกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการหน่วยแพทย์ฉุกเฉิน
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๗.๗	๗๓.๕	๑๑.๖	๗.๒	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๓.๓	๖๔.๖	๑๙.๓	๒.๘	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	๑๑.๖	๖๕.๒	๑๗.๑	๖.๑	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๕.๕	๗๑.๓	๖.๖	๖.๖	-
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๑.๓	๗๒.๙	๘.๓	๗.๒	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๘.๓	๗๗.๙	๑๒.๒	๑.๗	-
เฉลี่ยรวม	๑๑.๒๘	๗๐.๙๐	๑๒.๕๑	๕.๒๖	-
ระดับความพึงพอใจ	๘๒.๑๘				

จากตาราง ๑๔ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๘๒.๑๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) สูงสุด ร้อยละ ๘๖.๘ รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๖.๒ และน้อยที่สุดคือ ด้านความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘

ตาราง ๑๕ ร้อยละเกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการหน่วยแพทย์ฉุกเฉิน
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗.๗	๘๐.๑	๙.๔	๒.๘	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๒.๒	๗๕.๗	๙.๙	๒.๒	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๒.๒	๗๑.๘	๗.๒	๘.๘	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๕.๕	๘๑.๒	๑๑.๐	๒.๒	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖.๑	๘๔.๐	๗.๒	๒.๘	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๕.๐	๘๐.๗	๙.๔	๕.๐	-
เฉลี่ยรวม	๘.๑๑	๗๘.๙๑	๙.๐๑	๓.๙๖	-
ระดับความพึงพอใจ	๘๗.๘๒				

จากตาราง ๑๕ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ ๘๗.๘๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติได้สูงสุด ร้อยละ ๘๔.๐ รองลงมา ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน คือ ร้อยละ ๘๗.๙ ส่วนระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๘๔.๐๐