

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของ
อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษานำเสนอตามลำดับชั้น ดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน f – Distribution
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)

ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว
ของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่
ร้อยละของเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดน
ชั่วคราว ของ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวที่มี
มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน ของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของ
อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่
ร้อยละของเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	152	40.53
1.2 หญิง	223	59.47
รวม	375	100.00
2. อายุ		
2.1 15-25 ปี	89	23.73
2.2 26-35 ปี	99	26.40
2.3 36-45 ปี	113	30.13
2.4 46 ปีขึ้นไป	74	19.74
รวม	375	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	79	21.07
3.2 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	57	15.20
3.3 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	101	26.93
3.4 ปริญญาตรีและสูงกว่า	138	36.80
รวม	375	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
4.1 รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	138	36.80
4.2 ค้าขาย หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	83	22.13
4.3 เกษตรกร	20	5.33
4.4 นักเรียน นักศึกษา	27	7.20
4.5 รับจ้าง	107	28.54
รวม	375	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 375 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน เพศชาย จำนวน 152 คน อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ อายุ 36-45 ปี จำนวน 113 คน รองลงมาอายุ 26-35 ปี จำนวน 99 คน อายุ 15-25 ปี จำนวน 89 คน และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 74 คน ระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ปริญญาตรีและสูงกว่า จำนวน 138 คน อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 101 คน ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 79 คน มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 57 คน อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ พบว่า รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 138 คน รับจ้าง จำนวน 107 คน อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวจำนวน 83 คน นักเรียนนักศึกษา จำนวน 27 คน อาชีพเกษตรกร จำนวน 20 คน

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ
ทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้าน

n = 375

การบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว ของอำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.40	0.31	ปานกลาง
2. ด้านการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	3.32	0.25	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.36	0.27	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.38	0.29	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.41	0.37	ปานกลาง
รวม	3.37	0.23	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.41$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.40$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.38$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.36$) และด้านการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ($\bar{X} = 3.32$)

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายชื่อ

n = 375

การบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว ของอำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค	3.52	0.51	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชัดเจนและเข้าใจอย่างเท่าเทียมกัน	3.30	0.59	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.37	0.48	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบการปฏิบัติต่อการให้บริการ	3.40	0.58	ปานกลาง
รวม	3.40	0.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.52$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบการปฏิบัติต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.40$) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 3.37$) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชัดเจนและเข้าใจอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.30$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการบริการอย่างรวดเร็ว ทัศนเวลา จำแนกเป็นรายชื่อ

n = 375

การบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว ของอำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	3.38	0.49	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	3.37	0.51	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.27	0.44	ปานกลาง
8. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ	3.26	0.50	ปานกลาง
รวม	3.32	0.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการบริการอย่างรวดเร็ว ทัศนเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.32$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=3.38$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ($\bar{X}=3.37$) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=3.27$) และมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ ($\bar{X}=3.26$)

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่าน
แดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
จำแนกเป็นรายชื่อ

n = 375

การบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว ของอำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
9. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	3.35	0.48	ปานกลาง
10. มีที่รอนั่งรับบริการอย่างเพียงพอ	3.33	0.49	ปานกลาง
11. มีวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.34	0.47	ปานกลาง
12. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอในการให้บริการ	3.42	0.51	ปานกลาง
รวม	3.36	0.27	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว
ของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X}=3.36$) เมื่อจำแนกเป็น รายชื่อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X}=3.42$)
มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.35$) มีวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการอย่างเพียงพอ
($\bar{X}=3.34$) และมีที่รอนั่งรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.33$)

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ

n = 375

การบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว ของอำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องของขั้นตอน การให้บริการ	3.39	0.49	ปานกลาง
14. ช่องทางการให้บริการเพียงพอ	3.40	0.53	ปานกลาง
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการในวันหยุดราชการและเวลา พักกลางวัน	3.44	0.50	ปานกลาง
16. มีการนัดหมายในกรณีบริการไม่แล้วเสร็จ	3.27	0.48	ปานกลาง
รวม	3.38	0.29	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อจำแนกเป็น รายชื่อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการในวันหยุดราชการและเวลาพักกลางวัน ($\bar{X} = 3.44$) ช่องทางการให้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.40$) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องของขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.39$) และมีการนัดหมายในกรณีบริการไม่แล้วเสร็จ ($\bar{X} = 3.27$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่าน
แดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
จำแนกเป็นรายชื่อ

n = 375

การบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว ของอำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
17. ใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.50	0.50	ปานกลาง
18. ข้อมูลที่ได้รับในการบริการเป็นปัจจุบันและถูกต้อง	3.28	0.47	ปานกลาง
19. มีป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างชัดเจน	3.41	0.49	ปานกลาง
20. มีการจัดบริการรองรับฟังความคิดเห็น	3.44	0.50	ปานกลาง
รวม	3.41	0.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว
ของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
4 ข้อ คือ ใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.50$) มีการจัดบริการรองรับฟัง
ความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.44$) มีป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.41$) และ
ข้อมูลที่ได้รับในการบริการเป็นปัจจุบันและถูกต้อง ($\bar{X} = 3.28$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวที่มี เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน ของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มี เพศ แตกต่างกันเกี่ยวกับการบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

n = 375

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	t	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.00	1	0.00	0.45	0.83
ภายในกลุ่ม	19.87	373	0.05		
รวม	19.88	374			

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจ ในการรับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอายุ แตกต่างกันเกี่ยวกับการบริการทำบัตรผ่านแดนของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

n = 375

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.32	3	0.11	2.01	0.11
ภายในกลุ่ม	19.56	371	0.05		
รวม	19.88	374			

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง ที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจ ในการรับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี
การศึกษาแตกต่างกันเกี่ยวกับการรับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว
ของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

n = 375

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.38	3	0.13	2.38	0.07
ภายในกลุ่ม	19.50	371	0.05		
รวม	19.86	374			

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า โดยรวม มี
ความพึงพอใจในการรับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตร
ผ่านแดนของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

n = 375

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.24	4	0.06	1.13	0.34
ภายในกลุ่ม	19.64	370	0.05		
รวม	19.88	374			

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่าน
แดนของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มี อาชีพ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมผู้ที่มารับ
บริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวที่มี อาชีพแตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจในการรับ
บริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อหาประสิทธิภาพของการบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย วิเคราะห์จำนวนความถี่ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 12 ความถี่ของข้อเสนอแนะต่อการบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ข้อเสนอแนะต่อการบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว ของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	จำนวนความถี่ (คน)
เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส	80
ควรมีเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับและให้คำแนะนำ	53
เจ้าหน้าที่ควรให้บริการตามลำดับ	45
ควรจัดที่นั่งให้เพียงพอกับผู้มารับบริการ	41
ควรจัดน้ำดื่มไว้คอยบริการ	36
ควรมีการบริการถ่ายเอกสารฟรี	32

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว ดังนี้ เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส (จำนวน 80 คน) ควรมีเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับและให้คำแนะนำ (จำนวน 53 คน) เจ้าหน้าที่ควรให้บริการตามลำดับ (จำนวน 45 คน) ควรจัดที่นั่งให้เพียงพอกับผู้มารับบริการ (จำนวน 41 คน) ควรจัดน้ำดื่มไว้คอยบริการ (จำนวน 36 คน) ควรมีการบริการถ่ายเอกสารฟรี (จำนวน 32 คน)