

สรุปผลการการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลพะวง

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

สรุปผลการการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพะวง

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม ประเภทของการขอใช้บริการ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ และปัญหา/ข้อเสนอแนะ ซึ่งได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๐๐ คน โดยนำเสนอผลการสำรวจตามลำดับดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาในการขอรับบริการ

|  |
| --- |
| รายการ จำนวน ร้อยละ |

เพศ

ชาย ๑๑๔ ๓๘.๐๐

หญิง ๑๘๖ ๖๒.๐๐

|  |
| --- |
| รวม ๓๐๐ ๑๐๐.๐๐ |

อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๐ ๐๐.๐๐

๒๑ - ๓๐ ปี ๖๘ ๒๒.๖๖

๓๑ - ๔๐ ปี ๘๗ ๓๖.๕๕

๔๑ - ๕๐ ปี ๕๒ ๑๗.๓๓

๕๑ - ๖๐ ปี ๔๒ ๑๔.๐๐

๖๑ ปีขึ้นไป ๕๑ ๒๑.๖๖

|  |
| --- |
| รวม ๓๐๐ ๑๐๐.๐๐ |

สถานภาพ

โสด ๘ ๐๒.๖๖

สมรส ๒๔๙ ๘๓.๐๐

หม้าย/หย่าร้าง ๔๓ ๑๔.๓๓

|  |
| --- |
| รวม ๓๐๐ ๑๐๐.๐๐ |

อาชีพ

รับจ้างทั่วไป ๑๑๒ ๓๗.๓๓

เกษตรกร ๑๐๙ ๓๖.๓๓

ค้าขาย/อาชีพอิสระ ๔๒ ๐๑.๐๐

นักเรียน/นักศึกษา ๑ ๑๔.๐๐

ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ๒๕ ๐๘.๓๓

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๓ ๐๑.๐๐

ว่างงาน ๘ ๐๒.๖๖

อื่นๆ ๐ ๐๐.๐๐

|  |
| --- |
| รวม ๓๐๐ ๑๐๐.๐๐ |

การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ๑๑ ๐๓.๖๖

มัธยมศึกษาตอนต้น ๑๔๘ ๔๙.๓๓

มัธยมศึกษาตอนปลาย ๑๐๔ ๓๔.๖๖

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ๒ ๐๐.๖๖

ปริญญาตรี ๓๕ ๑๑.๖๖

สูงกว่าปริญญาตรี ๐ ๐๐.๐๐

|  |
| --- |
| รวม ๓๐๐ ๑๐๐.๐๐ |

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ไม่มีรายได้ -น้อยกว่า ๓,๐๐๐ บาท ๑๑ ๐๓.๖๖

๓,๐๐๐ - ๕,๐๐๐ บาท ๔๓ ๑๔.๓๓

๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ๑๕๑ ๕๐.๓๓

๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ๖๗ ๒๒.๓๓

๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท ๑๙ ๐๖.๓๓

๒๐,๐๐๑ ขึ้นไป ๙ ๐๓.๐๐

|  |
| --- |
| รวม ๓๐๐ ๑๐๐.๐๐ |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐๐ คน จากผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลพะวง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบว่าเป็นเพศชาย ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ และเพศหญิง ๑๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ ช่วงอายุที่มารับบริการมากที่สุกคือ ช่วงอายุระหว่าง ๕๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ รองลงมาคือ ช่วงอายุช่วงอายุระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๕ และสถานภาพที่มาใช้บริการ คือ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ รองลงมาคือสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓๓

ผลการวิเคราะห์ด้านอาชีพ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ คือ เกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๓ รองลงมาประกอบอาชีพ คือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๓ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับ คือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓๓ รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖๖

ผลการวิเคราะห์ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๓ รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๓

ตอนที่ ๒ ประเภทของการขอใช้บริการ

ความพึงพอใจประเภทของการให้บริการองเทศบาลตำบลพะวง ตามประเภทของการใช้บริการ

|  |
| --- |
| รายการ จำนวน ร้อยละ |

การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ ๖ ๒.๐๐

การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ๒๕ ๘.๓๓

การใช้บริการกู้ชีพ – กู้ภัย ๑๖ ๕.๓๓

การขออนุญาตต่างๆ ๒๔ ๘.๐๐

การชำระภาษีโรงเรือนที่ดิน ๓๙ ๑๓.๐๐

การชำระภาษีป้าย ๑๕ ๙.๓๓

การชำระภาษีบำรุงท้องที่ ๘ ๒.๖๖

การขอรับบำเหน็จ ๐ ๐.๐๐

การยื่นคำขอจดทะเบียนพาณิชย์ ๗ ๓.๒๒

การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ๓๒ ๑๐.๖๖

การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน ๐ ๐.๐๐

การขออนุญาตขุดดินและถมดิน ๐ ๐.๐๐

งานไฟฟ้า ๐ ๐.๐๐

การขอซ่อมแซมถนน ๐ ๐.๐๐

การขอขุดลอกคลอง ๐ ๐.๐๐

การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ๕๓ ๑๗.๖๖

การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ ๑๖ ๕.๓๐

การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ ๒ ๐.๖๖

การขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ๔๖ ๑๕.๓๓

การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ๒ ๐.๖๖

การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก ๘ ๒.๖๖

การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร ๐ ๐.๐๐

การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๑ ๐.๓๓

อื่นๆ ๐ ๐.๐๐

|  |
| --- |
| รวม ๓๐๐ ๑๐๐.๐๐ |

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

๓.๑ ระดับความพึงพอใจแยกตามด้านต่างๆ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพะวงในภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพะวง แยกตามต่างๆดังนี้

|  |
| --- |
| ด้านที่ประเมิน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจ |

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๘๐.๗๑ มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ ๘๑.๐๐ มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๘๐.๓๘ มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๘๑.๐๐ มากที่สุด

ด้านการใช้บริการในภาพรวม ๘๑.๙๐ มากที่สุด

|  |
| --- |
| รวม ๘๐.๙๙ มากที่สุด |

จากระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อด้านต่างๆ ในการใช้บริการของเทศบาลตำบลพะวง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ด้านการใช้บริการในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๐รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๗๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๘

๓.๒ ระดับความพึงพอใจแยกตามรายข้อ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพะวง แยกตามรายข้อ

๓.๒.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

|  |
| --- |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ระดับความพึงพอใจ |

ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ ๘๐.๓๘ มากที่สุด

ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด ๘๐.๓๘ มากที่สุด

ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ ๘๐.๕๗ มากที่สุด

การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ๘๑.๙๐ มากที่สุด

|  |
| --- |
| รวม ๘๐.๗๑ มากที่สุด |

จากระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ ในการใช้บริการของเทศบาลตำบลพะวง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๗๑ แยกตามรายข้อพบว่ามีผู้รับบริการพึงพอใจในหัวข้อการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๐ รองลงมาคือความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๗ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๘ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๘

๓.๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ

|  |
| --- |
| ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ระดับความพึงพอใจ |

มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ๗๘.๑๐ มาก

ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ๘๒.๘๖ มากที่สุด

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ๘๒.๑๐ มากที่สุด

มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ๘๑.๓๓ มากที่สุด

|  |
| --- |
| รวม ๘๑.๐๐ มากที่สุด |

จากระดับความพึงพอใจของงประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ ในการใช้บริการของเทศบาลตำบลพะวง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ แยกตามรายข้อพบว่าผู้รับบริการพึงพอใจในหัวข้อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๖ รองลงมาคือมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๓ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๑๐ และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๐

๓.๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจในการในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ

|  |
| --- |
| ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ ระดับความพึงพอใจ |

เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ๘๔.๑๙ มากที่สุด

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ๘๓.๐๔ มากที่สุด

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ ๘๓.๒๕ มากที่สุด

เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ๗๙.๐๕ มากที่สุด

|  |
| --- |
| รวม ๘๒.๓๘ มากที่สุด |

จากระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ในการใช้บริการของเทศบาลตำบลพะวง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๘ แยกตามรายข้อพบว่าผู้รับบริการพึงพอใจในหัวข้อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๙ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๕

๓.๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

|  |
| --- |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ระดับความพึงพอใจ |

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ๗๘.๘๖ มากที่สุด

มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ๘๐.๕๗ มากที่สุด

มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ชัดเจน สะดวกเหมาะสม ๗๖.๑๙ มากที่สุด

อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ๗๖.๕๗ มากที่สุด

|  |
| --- |
| รวม ๗๘.๘๖ มากที่สุด |

จากระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการของเทศบาลตำบลพะวง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๖ แยกตามรายข้อพบว่าผู้รับบริการพึงพอใจในหัวข้อมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๗ รองลงมาคือการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๖ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๗ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ชัดเจน สะดวกเหมาะสม

คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๑๙

๓.๒.๕ ด้านการใช้บริการในภาพรวม ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการใช้บริการในภาพรวม

|  |
| --- |
| ด้านการใช้บริการในภาพรวม ร้อยละ ระดับความพึงพอใจ |

ท่านมีความพึงพอใจของการบริการในภาพรวมของ ทต.พะวง ๘๑.๙๐ มากที่สุด

|  |
| --- |
| รวม ๘๑.๙๐ มากที่สุด |

จากระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อด้านการใช้บริการในภาพรวม ในการใช้บริการของเทศบาลตำบลพะวง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๐

สรุปผลการประเมิน

สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการใช้บริการในภาพรวม

|  |
| --- |
| รายการ ร้อยละ ระดับความพึงพอใจ |

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๘๐.๗๑ มากที่สุด**

ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ ๘๐.๗๑ มากที่สุด

ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด ๘๐.๓๘ มากที่สุด

ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ ๘๑.๕๒ มากที่สุด

การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ๘๐.๕๗ มากที่สุด

**ด้านช่องทางการให้บริการ ๘๑.๑๙ มากที่สุด**

มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ๘๗.๑๐ มากที่สุด

ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ๘๒.๔๘ มากที่สุด

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ๘๒.๘๖ มากที่สุด

มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ๘๑.๓๓ มากที่สุด

**ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ๘๒.๓๘ มากที่สุด**

เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ๘๓.๐๕ มากที่สุด

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ๘๓.๒๔ มากที่สุด

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ ๘๔.๑๙ มากที่สุด

เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ๗๙.๐๕ มากที่สุด

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๗๘.๑๐ มากที่สุด**

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม๗๘.๘๖ มากที่สุด

มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ๗๖.๕๗ มากที่สุด

มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ชัดเจน สะดวกเหมาะสม ๗๖.๑๙ มากที่สุด

อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ๘๐.๗๖ มากที่สุด

**ด้านการใช้บริการในภาพรวม ๘๑.๙๐ มากที่สุด**

ท่านมีความพึงพอใจของการบริการในภาพรวมของ ทต.พะวง ๘๑.๙๐ มากที่สุด

รวม ๘๑.๖๗ มากที่สุด

ผลจากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพะวง จากจำนวนของกลุ่มประชาชนตัวอย่างที่มารับบริการจำนวน ๓๐๐ คน สรุปได้ว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๗ โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการใช้บริการภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๘ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๙

ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๗๑ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๐