

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์และการแปลความหมายออกเป็น 4 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารที่ตรงกัน จึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์
จำแนกตามประเภทงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 380)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	167	43.9
หญิง	213	56.1
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21	5.5
21 – 30 ปี	45	11.8
31 – 40 ปี	93	24.5
41 – 50 ปี	110	28.9
51 – 60 ปี	84	22.2
ตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป	27	7.1
3. สถานภาพ		
โสด	117	30.8
สมรส	205	53.9
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	58	15.3
4. ระดับการศึกษา		
ไม่รู้หนังสือ	18	4.7
ประถมศึกษา/เทียบเท่า	109	28.7
มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า	74	19.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช. / เทียบเท่า	69	18.2
อนุปริญญา / ปวส. / เทียบเท่า	41	10.8
ปริญญาตรี	55	14.5
สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.6
5. อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	17	4.4
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	39	10.3
พนักงานเอกชน	12	3.2
รับจ้างทั่วไป	71	18.7
เกษตรกร	148	38.9
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	40	10.5
รับราชการ / พนักงานของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	53	13.9
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	167	43.9
10,001 - 15,000 บาท	77	20.3
15,001 - 20,000 บาท	84	22.1
20,001 - 25,000 บาท	17	4.5
25,001 - 30,000 บาท	10	2.6
ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	25	6.6

จากตาราง 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ จำนวน 380 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 และเพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9

อายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 41 - 50 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 รองลงมา 31 - 30 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และ 51 - 60 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ตามลำดับ

สถานภาพ ส่วนใหญ่ สมรส จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 รองลงมา โสด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 และหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบประถม / เทียบเท่า จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. / เทียบเท่า จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 ตามลำดับ

อาชีพ ส่วนใหญ่ เกษตรกร จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมา รับจ้างทั่วไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 และรับราชการ / พนักงานของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมา 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 และ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ได้แก่ การขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ บุคคลที่มาใช้บริการ ช่องทางในการขอรับบริการ วันที่มาใช้บริการ เวลาที่มาใช้บริการ และการใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลการใช้บริการของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์

การใช้บริการ	จำนวน (n = 380)	ร้อยละ
1. การขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์		
งานด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย	146	38.4
งานด้านสาธารณสุข (ถนนในเขตพื้นที่ ประปา ไฟฟ้าสาธารณะ)	152	40.0
งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	47	12.4
งานด้านการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	35	9.2
2. บุคคลที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์		
ประชาชนทั่วไป	279	73.4
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	49	12.9
หน่วยงานของรัฐ	44	11.6
หน่วยงานเอกชน	8	2.1
3. ช่องทางในการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์		
มาติดต่อที่สำนักงาน	272	71.6
โทรศัพท์	81	21.3
หนังสือ/จดหมาย	27	7.1
4. วันที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์		
วันจันทร์	194	51.1
วันอังคาร	59	15.5
วันพุธ	36	9.5
วันพฤหัสบดี	46	12.1
วันศุกร์	45	11.8
5. เวลาที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์		
08.30 - 10.00 น.	186	48.9
10.01 - 12.00 น.	116	30.5
12.01 - 14.00 น.	47	12.4
14.01 - 16.00 น.	31	8.2
6. การใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 นาที	220	57.9
31 นาที - 1 ชั่วโมง	119	31.3
ระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง	29	7.6
ระหว่าง 2 - 3 ชั่วโมง	10	2.6
มากกว่าหรือเท่ากับ 3 ชั่วโมง ขึ้นไป	2	0.6

จากตาราง 2 ข้อมูลการใช้บริการของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ จำนวน 380 คน พบว่า งานที่มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่ งานด้านสาธารณสุข (ถนนในเขตพื้นที่ ประปา ไฟฟ้าสาธารณะ) จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา งานด้านการจัดเก็บ

ขยะมูลฝอย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 และงานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4

บุคคลที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ส่วนใหญ่ เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 73.4 รองลงมา เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และหน่วยงานของรัฐ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 ตามลำดับ

ช่องทางรับบริการ ส่วนใหญ่ มาติดต่อที่สำนักงาน จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 รองลงมา โทรศัพท์ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และหนังสือ / จดหมาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 ตามลำดับ

วันที่มารับบริการ ส่วนใหญ่ วันจันทร์ จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมา วันอังคาร จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และวันพฤหัสบดี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่มารับบริการ ส่วนใหญ่ 8.30 – 10.00 น. จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมา 10.01 – 12.00 น. จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และ 12.01 – 14.00 น. จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่มารับบริการ ส่วนใหญ่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 นาที จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมา 31 นาที - 1 ชั่วโมง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตาราง 3 - 7

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน / ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	3.76	.724	พอใจ
2. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	3.87	.590	พอใจ
3. มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อน ได้รับการบริการก่อน	3.86	.685	พอใจ
4. มีการให้บริการช่วงพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ	3.80	.718	พอใจ
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.91	.655	พอใจ
6. มีการบริการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	3.88	.584	พอใจ
ภาพรวม	3.85	.566	พอใจ

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = .566) และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = .655) รองลงมา มีการบริการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = .584) และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = .590) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย มีการตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน / ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = .724)

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีวิธีการและขั้นตอนแนะนำการสืบค้นหรือการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	3.84	.704	พอใจ
2. มีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการให้บริการผ่านระบบ Online เพื่อความสะดวกและรวดเร็วของผู้ใช้บริการ	3.84	.685	พอใจ
3. มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานผ่านทาง Website ให้ผู้ใช้บริการสามารถดาวน์โหลดเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ได้สะดวก	3.78	.681	พอใจ
4. มีแผ่นพับ / ป้ายประกาศ / บอร์ดประชาสัมพันธ์ทั่วถึง	3.84	.709	พอใจ
5. มีเว็บไซต์การให้บริการที่เข้าถึงง่าย มีประโยชน์ สืบค้นข้อมูลได้สะดวก	3.79	.713	พอใจ
6. มีช่องทางการให้บริการผ่านทาง Internet, Website, เสียงตามสาย ตู้แสดงความคิดเห็น สื่อวิทยุ สิ่งพิมพ์ ที่หลากหลายและทั่วถึง	3.83	.713	พอใจ
ภาพรวม	3.82	.612	พอใจ

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = .612) และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก มีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการให้บริการผ่านระบบ Online เพื่อความสะดวกและรวดเร็วของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = .685) รองลงมา มีวิธีการและขั้นตอนแนะนำการสืบค้นหรือการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = .704) และมีแผ่นพับ / ป้ายประกาศ / บอร์ดประชาสัมพันธ์ทั่วถึง ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = .709) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานผ่านทาง Website ให้ผู้ใช้บริการสามารถดาวน์โหลดเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ได้สะดวก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = .681)

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ พนักงานที่ให้บริการ	3.83	.660	พอใจ
2. พนักงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพ	3.93	.687	พอใจ
3. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อาทิ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์	3.89	.657	พอใจ
4. พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มิชอบ ฯลฯ	3.83	.774	พอใจ
5. พนักงานให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.86	.845	พอใจ
6. พนักงานให้เกียรติผู้ใช้บริการ โดยกล่าวคำทักทาย การเรียกชื่อ การสวดาผู้รับบริการ	3.87	.678	พอใจ
ภาพรวม	3.87	.597	พอใจ

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = .597) และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก พนักงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = .687) รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อาทิ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = .657) และพนักงานให้เกียรติผู้ใช้บริการ โดยกล่าวคำทักทาย การเรียกชื่อ การสวดาผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = .678) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มิชอบ ฯลฯ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = .774)

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย / สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.90	.621	พอใจ
2. ช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.94	.637	พอใจ
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา แก้วน้ำ ฯลฯ	3.90	.628	พอใจ
4. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	3.89	.671	พอใจ
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา ที่จอดรถ และน้ำดื่ม	3.91	.686	พอใจ
6. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.97	.661	พอใจ
ภาพรวม	3.92	.579	พอใจ

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = .579) และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = .661) รองลงมา ช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .637) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา ที่จอดรถ และน้ำดื่ม ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = .686) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = .671)

3.5 รายด้านและภาพรวม

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ จำแนกตามรายด้านและภาพรวม

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.85	.566	พอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.82	.612	พอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.87	.597	พอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	.579	พอใจ
ภาพรวม	3.86	.537	พอใจ

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = .537) และหากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = .579) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = .597) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = .566) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = .612) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ จำแนกตามประเภทงาน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ จำแนกตามประเภทงาน ในองค์ประกอบ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย งานด้านสาธารณสุขโรค (ถนนในพื้นที่ ประปา ไฟฟ้าสาธารณะ) งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานด้านการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ดังตาราง 8 - 11

4.1 งานด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ งานด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย

งานด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.86	.582	พอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.84	.627	พอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.87	.608	พอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.91	.586	พอใจ
ภาพรวม	3.87	.546	พอใจ

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ งานด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = .546) และหากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = .586) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = .608) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = .582) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = .627) ตามลำดับ

4.2 งานด้านสาธารณูปโภค (ถนนในพื้นที่ ประปา ไฟฟ้าสาธารณะ)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ งานด้านสาธารณูปโภค (ถนนในพื้นที่ ประปา ไฟฟ้าสาธารณะ)

งานด้านสาธารณูปโภค (ถนนในพื้นที่ ประปา ไฟฟ้าสาธารณะ)	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.87	.489	พอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.79	.569	พอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.89	.528	พอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.94	.526	พอใจ
ภาพรวม	3.87	.481	พอใจ

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ งานด้านสาธารณูปโภค (ถนนในพื้นที่ ประปา ไฟฟ้าสาธารณะ) พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = .481) และหากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .526) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = .528) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = .489) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = .569) ตามลำดับ

4.3 งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.76	.727	พอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.83	.733	พอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.76	.770	พอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.90	.709	พอใจ
ภาพรวม	3.81	.688	พอใจ

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = .688) และหากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = .709) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = .733) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = .727) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = .770) ตามลำดับ

4.4 งานด้านการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ งานด้านการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

งานด้านการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.83	.582	พอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.85	.574	พอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.95	.576	พอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.94	.600	พอใจ
ภาพรวม	3.89	.518	พอใจ

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ งานด้านการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = .518) และหากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = .576) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .600) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = .574) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = .582) ตามลำดับ