

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี คณะผู้ศึกษาขอเสนอผลการศึกษา ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน จำนวน 400 คน ที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวน (ร้อยละ) ของข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ปัจจัยส่วนบุคคล	การให้บริการ			รวม
	งานเบี่ยงชีฟ ผู้สูงอายุ	งานถนนและไฟฟ้า	งานจัดเก็บภาษี	
1. เพศ				
ชาย	37 (37.0)	50 (33.3)	58 (38.7)	145 (36.3)
หญิง	63 (63.0)	100 (66.7)	92 (61.3)	255 (63.8)
รวม	100 (100.0)	150 (100.0)	150 (100.0)	400 (100.0)

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	การให้บริการ			รวม
	งานเบี่ยงชีฟ ผู้สูงอายุ	งาน ถนนและ ไฟฟ้า	งานจัดเก็บภาษี	
<b>2. อายุ</b>				
ต่ำกว่า 20 ปี	-	7 (4.7)	8 (5.3)	15 (3.8)
20 – 29 ปี	-	20 (13.3)	12 (8.0)	32 (8.0)
30 – 39 ปี	-	31 (20.7)	23 (15.3)	54 (13.5)
40 – 49 ปี	-	29 (19.3)	40 (26.7)	69 (17.3)
50 – 59 ปี	-	23 (15.3)	28 (18.7)	51 (12.8)
อายุ 60 ปีขึ้นไป	100 (100.0)	40 (26.7)	39 (26.0)	179 (44.8)
<b>รวม</b>	<b>100 (100.0)</b>	<b>150 (100.0)</b>	<b>150 (100.0)</b>	<b>400 (100.0)</b>
<b>3. สถานภาพสมรส</b>				
โสด	9 (9.0)	21 (14.0)	20 (13.3)	50 (12.5)
สมรส	66 (66.0)	114 (76.0)	104 (69.3)	284 (71.0)
แยกกันอยู่	7 (7.0)	3 (2.0)	7 (4.7)	17 (4.3)
หม้าย	18 (18.0)	12 (8.0)	19 (12.7)	49 (12.3)
<b>รวม</b>	<b>100 (100.0)</b>	<b>150 (100.0)</b>	<b>150 (100.0)</b>	<b>400 (100.0)</b>
<b>4. ระดับการศึกษา</b>				
ไม่ได้เรียน	13 (13.0)	15 (10.0)	10 (6.7)	38 (9.5)
ประถมศึกษา	71 (71.0)	69 (46.0)	78 (52.0)	218 (54.5)
มัธยมศึกษาตอนต้น	9 (9.0)	35 (23.3)	31 (20.7)	75 (18.8)
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	6 (6.0)	23 (15.3)	23 (15.3)	52 (13.0)
อนุปริญญา / ปวส.	-	1 (0.7)	1 (0.7)	2 (0.5)
ปริญญาตรี	1 (1.0)	6 (4.0)	7 (4.7)	14 (3.5)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	1 (0.7)	-	1 (0.3)
<b>รวม</b>	<b>100 (100.0)</b>	<b>150 (100.0)</b>	<b>150 (100.0)</b>	<b>400 (100.0)</b>

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	การให้บริการ			รวม
	งานเบี่ยงชีฟ ผู้สูงอายุ	งาน ถนนและ ไฟฟ้า	งานจัดเก็บภาษี	
<b>5. อาชีพ</b>				
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	-	6 (4.0)	6 (4.0)	12 (3.0)
เกษตรกรกรรม	17 (17.0)	22 (14.7)	29 (19.3)	68 (17.0)
ค้าขาย	15 (15.0)	25 (16.7)	47 (31.3)	87 (21.8)
ธุรกิจส่วนตัว	4 (4.0)	18 (12.0)	10 (6.7)	32 (8.0)
ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ/เอกชน	12 (12.0)	9 (6.0)	2 (1.3)	23 (5.8)
รับจ้างทั่วไป	4 (4.0)	38 (25.3)	14 (9.3)	56 (14.0)
แม่บ้าน/พ่อบ้าน /เกษียณ	48 (48.0)	32 (21.3)	42 (28.0)	122 (30.5)
<b>รวม</b>	<b>100 (100.0)</b>	<b>150 (100.0)</b>	<b>150 (100.0)</b>	<b>400 (100.0)</b>

จากตารางที่ 2 พบข้อมูลของประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ดังนี้

**เพศ** ประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.8 เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 36.3

**อายุ** ประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมาช่วงอายุ 40 - 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.3 ช่วงอายุ 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.5 ช่วงอายุ 50 - 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.8 ช่วงอายุ 20 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.0 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.8

**สถานภาพสมรส** ประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี มีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 12.5 สถานภาพหม้าย/หย่า คิดเป็นร้อยละ 12.3 และสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 4.3

**ระดับการศึกษา** ประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 18.8 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็น

ร้อยละ 13.0 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 9.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.5 จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 0.5 และ จบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.3

อาชีพ ประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เป็นแม่บ้าน / พ่อบ้าน/เกษียณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 21.8 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 17.0 อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 14.0 และประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 8.0

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี คณะผู้ศึกษาได้ทำการศึกษางานให้บริการงาน จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

### 2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยรวม

ตารางที่ 3 จำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ โดยรวม

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	132 (33.0)	181 (45.3)	87 (21.8)	- -	- -	4.11 มาก	0.732
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	146 (36.5)	171 (42.8)	83 (20.8)	- -	- -	4.16 มาก	0.741
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	131 (32.8)	177 (44.3)	92 (23.0)	- -	- -	4.10 มาก	0.741
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	129 (32.3)	174 (43.5)	97 (24.3)	- -	- -	4.08 มาก	0.748
5. ความเสมอภาคและความเท่าเทียม ในการให้บริการ	100 (25.0)	222 (55.5)	78 (19.5)	- -	- -	4.05 มาก	0.666
ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.10 มาก	0.514
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1. เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เหมาะสม	109 (27.3)	226 (56.5)	65 (16.3)	- -	- -	4.11 มาก	0.651
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี มีมารยาท	124 (31.0)	229 (57.3)	47 (11.8)	- -	- -	4.19 มาก	0.626

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น รวดเร็ว เอาใจใส่	110 (27.5)	212 (53.0)	78 (19.5)	- -	- -	4.08 มาก	0.682
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	98 (24.5)	225 (56.3)	77 (19.3)	- -	- -	4.05 มาก	0.660
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	91 (22.8)	211 (52.8)	98 (24.5)	- -	- -	3.98 มาก	0.688
ค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.08 มาก	0.467
สิ่งอำนวยความสะดวก							
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม อุปกรณ์เครื่องเขียน ฯลฯ	146 (36.5)	193 (48.3)	61 (15.3)	- -	- -	4.21 มาก	0.688
2. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการข้อมูล สารสนเทศ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสารที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ	146 (36.5)	186 (46.5)	68 (17.0)	- -	- -	4.19 มาก	0.706
3. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการและผัง การบริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	126 (31.5)	193 (48.3)	81 (20.3)	- -	- -	4.11 มาก	0.711
4. ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ เช่น ที่เก็บเอกสาร โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ	101 (25.3)	228 (57.0)	71 (17.8)	- -	- -	4.07 มาก	0.652
5. ความสะอาด ปลอดภัย ของอาคารสถานที่	36 (9.0)	261 (65.3)	103 (25.8)	- -	- -	3.83 มาก	0.566
ค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.08 มาก	0.474
ค่าเฉลี่ยรวม 3 ด้าน						4.08 มาก	0.339

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบข้อมูลดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยรวม อยู่ในระดับมาก (4.10) โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละรายการจากมากไปน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากมีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และความเสมอภาคและความเท่าเทียมในการให้บริการ

2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมาก (4.08) โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละรายการจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อภัยศรัทธามีมารยาท เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น รวดเร็ว เอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมาก (4.08) โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละรายการจากมากไปน้อย ดังนี้ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม อุปกรณ์เครื่องเขียน ฯลฯ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสารที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการและผังการบริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ เช่น ที่เก็บเอกสาร โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ และความสะอาด ปลอดภัยของอาคารสถานที่

## 2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามงานให้บริการ

### 2.2.1 การให้บริการงานเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ

ตารางที่ 4 จำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในงานเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>							
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ความชัดเจน	42 (42.0)	55 (55.0)	3 (3.0)	- -	- -	4.39 มาก	0.549
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	32 (32.0)	55 (55.0)	13 (13.0)	- -	- -	4.19 มาก	0.647
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	16 (16.0)	63 (63.0)	21 (21.0)	- -	- -	3.95 มาก	0.609
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	26 (26.0)	64 (64.0)	10 (10.0)	- -	- -	4.16 มาก	0.581
5. ความเสมอภาคและความเท่าเทียม ในการให้บริการ	22 (22.0)	67 (67.0)	11 (11.0)	- -	- -	4.11 มาก	0.567
<b>ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>4.16 มาก</b>	<b>0.350</b>
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>							
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เหมาะสม	22 (22.0)	71 (71.0)	7 (7.0)	- -	- -	4.15 มาก	0.520
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี มีมารยาท	26 (26.0)	67 (67.0)	7 (7.0)	- -	- -	4.19 มาก	0.545
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น รวดเร็ว เอาใจใส่	29 (29.0)	60 (60.0)	11 (11.0)	- -	- -	4.18 มาก	0.609
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	24 (24.0)	65 (65.0)	11 (11.0)	- -	- -	4.13 มาก	0.580
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	29 (29.0)	60 (60.0)	11 (11.0)	- -	- -	4.18 มาก	0.609
<b>ค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>4.16 มาก</b>	<b>0.386</b>



ตารางที่ 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
สิ่งอำนวยความสะดวก							
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม อุปกรณ์เครื่องเขียน ฯลฯ	47 (47.0)	45 (45.0)	8 (8.0)	- -	- -	4.39 มาก	0.634
2. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสารที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ	37 (37.0)	52 (52.0)	11 (11.0)	- -	- -	4.26 มาก	0.645
3. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการและผังการบริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	35 (35.0)	51 (51.0)	14 (14.0)	- -	- -	4.21 มาก	0.671
4. ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ เช่น ที่เก็บเอกสาร โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ	13 (13.0)	73 (73.0)	14 (14.0)	- -	- -	3.99 มาก	0.522
5. ความสะอาด ปลอดภัย ของอาคารสถานที่	9 (9.0)	76 (76.0)	15 (15.0)	- -	- -	3.94 มาก	0.489
ค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.15 มาก	0.383
ค่าเฉลี่ยรวม 3 ด้าน						4.16 มาก	0.281

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในงานเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบข้อมูลดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมาก (4.16) โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละรายการจากมากไปน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย และมีความเสมอภาคและความเท่าเทียมในการให้บริการ

2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมาก (4.16) โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละรายการจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่พุดจา สุภาพ อธิษาศัยดี มีมารยาท เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น รวดเร็ว เอาใจใส่ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมาก (4.15) โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละรายการจากมากไปน้อย ดังนี้ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม อุปกรณ์เครื่องเขียน ฯลฯ มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสารที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการและผังการบริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ เช่น ที่เก็บเอกสาร โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ และมีความสะอาดปลอดภัยของอาคารสถานที่

## 2.2.2 การให้บริการงานถนนและไฟฟ้า

ตารางที่ 5 จำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในงานถนนและไฟฟ้า

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>							
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	53 (35.3)	58 (38.7)	39 (26.0)	- -	- -	4.09 มาก	0.780
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	68 (45.3)	49 (32.7)	33 (22.0)	- -	- -	4.23 มาก	0.789
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	65 (43.3)	48 (32.0)	37 (24.7)	- -	- -	4.19 มาก	0.806
4. มีช่องทางบริการที่หลากหลาย	54 (36.0)	52 (34.7)	44 (29.3)	- -	- -	4.07 มาก	0.808
5. ความเสมอภาคและความเท่าเทียม ในการให้บริการ	31 (20.7)	72 (48.0)	47 (31.3)	- -	- -	3.89 มาก	0.716
<b>ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>4.09 มาก</b>	<b>0.581</b>
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>							
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	35 (23.3)	66 (44.0)	49 (32.7)	- -	- -	3.91 มาก	0.745
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี มีมารยาท	45 (30.0)	77 (51.3)	28 (18.7)	- -	- -	4.11 มาก	0.691
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น รวดเร็ว เอาใจใส่	43 (28.7)	78 (52.0)	29 (19.3)	- -	- -	4.09 มาก	0.689
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	46 (30.7)	70 (46.7)	34 (22.7)	- -	- -	4.08 มาก	0.728
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	26 (17.3)	76 (50.7)	48 (32.0)	- -	- -	3.85 มาก	0.689
<b>ค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>4.00 มาก</b>	<b>0.512</b>

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
สิ่งอำนวยความสะดวก							
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม อุปกรณ์เครื่องเขียน ฯลฯ	61 (40.7)	70 (46.7)	19 (12.7)	- -	- -	4.28 มาก	0.677
2. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสารที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ	65 (43.3)	60 (40.0)	25 (16.7)	- -	- -	4.27 มาก	0.730
3. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการและผังการบริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	56 (37.3)	66 (44.0)	28 (18.7)	- -	- -	4.19 มาก	0.727
4. ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ เช่น ที่เก็บเอกสาร โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ	56 (37.3)	71 (47.3)	23 (15.3)	- -	- -	4.22 มาก	0.694
5. ความสะอาด ปลอดภัย ของอาคารสถานที่	16 (10.7)	82 (54.7)	52 (34.7)	- -	- -	3.76 มาก	0.631
ค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.14 มาก	0.491
ค่าเฉลี่ยรวม 3 ด้าน						4.08 มาก	0.351

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในงานถนนและไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบข้อมูลดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมาก (4.09) โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละรายการจากมากไปน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากมีความชัดเจน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และความเสมอภาคและความเท่าเทียมในการให้บริการ

2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด (4.00) โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละรายการจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่พุดจา สุภาพ อัยยาศัยดี มีมารยาท เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น รวดเร็ว เอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมาก (4.14) โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละรายการจากมากไปน้อย ดังนี้ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม อุปกรณ์เครื่องเขียน ฯลฯ มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสารที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ เช่น ที่เก็บเอกสาร โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการและผังการบริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และอาคารสถานที่ มีความสะอาดปลอดภัย

### 2.2.3 การให้บริการงานจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 6 จำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในงานจัดเก็บภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>							
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	37 (24.7)	68 (45.3)	45 (30.0)	- -	- -	3.95 มาก	0.740
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	46 (30.7)	67 (44.7)	37 (24.7)	- -	- -	4.06 มาก	0.744
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	50 (33.3)	66 (44.0)	34 (22.7)	- -	- -	4.11 มาก	0.743
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	49 (32.7)	58 (38.7)	43 (28.7)	- -	- -	4.04 มาก	0.785
5. ความเสมอภาคและความเท่าเทียม ในการให้บริการ	47 (31.3)	83 (55.3)	20 (13.3)	- -	- -	4.18 มาก	0.646
<b>ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>4.06 มาก</b>	<b>0.534</b>
<b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>							
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เหมาะสม	52 (34.7)	89 (59.3)	9 (6.0)	- -	- -	4.29 มาก	0.572
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี มีมารยาท	53 (35.3)	85 (56.7)	12 (8.0)	- -	- -	4.27 มาก	0.601
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น รวดเร็ว เอาใจใส่	38 (25.3)	74 (49.3)	38 (25.3)	- -	- -	4.00 มาก	0.714
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	28 (18.7)	90 (60.0)	32 (21.3)	- -	- -	3.97 มาก	0.634
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	36 (24.0)	75 (50.0)	39 (26.0)	- -	- -	3.98 มาก	0.709
<b>ค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>4.10 มาก</b>	<b>0.460</b>

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
สิ่งอำนวยความสะดวก							
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม อุปกรณ์เครื่องเขียน ฯลฯ	38 (25.3)	78 (52.0)	34 (22.7)	- -	- -	4.03 มาก	0.695
2. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสารที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ	44 (29.3)	74 (49.3)	32 (21.3)	- -	- -	4.08 มาก	0.710
3. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการและผังการบริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	35 (23.3)	76 (50.7)	39 (26.0)	- -	- -	3.97 มาก	0.704
4. ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ เช่น ที่เก็บเอกสาร โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ	32 (21.3)	84 (56.0)	34 (22.7)	- -	- -	3.99 มาก	0.665
5. ความสะอาด ปลอดภัย ของอาคารสถานที่	11 (7.3)	103 (68.7)	36 (24.0)	- -	- -	3.83 มาก	0.536
ค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						3.98 มาก	0.494
ค่าเฉลี่ยรวม 3 ด้าน						4.04 มาก	0.355

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในงานจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบข้อมูล ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมาก (4.06) โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละรายการจากมากไปน้อย ดังนี้ มีความเสมอภาคและความเท่าเทียมในการให้บริการ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากมีความชัดเจน

2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมาก (4.10) โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละรายการจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี มีมารยาท เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น รวดเร็ว เอาใจใส่ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมาก (3.98) โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละรายการจากมากไปน้อย ดังนี้ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสารที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ที่นั่งรอน้ำดื่ม อุปกรณ์เครื่องเขียน ฯลฯ มีความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ เช่น ที่เก็บเอกสาร โต๊ะเก้าอี้ ฯลฯ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการและผังการบริการไว้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย และอาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย



ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	Std. Error Mean
ชาย	145	4.15	0.315	0.0261
หญิง	255	4.05	0.347	0.0217

จากตารางที่ 7 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ พบว่าประชาชนที่เป็นชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับหญิง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประชาชนผู้ใช้บริการหญิงมีการกระจายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าชาย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.347 และ 0.315)

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
	F	Sig	t	df	Sig (2 tailed)
Equal Variances Assumed	1.039	0.309	2.734	398	0.007
Equal Variances not Assumed			2.809	324.199	0.005

จากตารางที่ 8 การทดสอบค่าที (Independent Samples t-test) พบว่า ค่า F เท่ากับ 1.039 และมีนัยสำคัญ 0.309 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า มีความแปรปรวนเท่ากัน ค่า t เท่ากับ 2.734 มีนัยสำคัญ 0.007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่เป็นชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบแตกต่างกัน

### 3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
ต่ำกว่า 20 ปี	15	4.17	0.382	3.40	4.67
อายุ 20 – 29 ปี	32	3.88	0.271	3.40	4.53
อายุ 30 – 39 ปี	54	3.96	0.315	3.40	4.87
อายุ 40 – 49 ปี	69	4.02	0.316	3.07	4.80
อายุ 50 – 59 ปี	51	4.15	0.439	3.40	5.00
อายุ 60 ปีขึ้นไป	179	4.16	0.300	3.20	5.00
รวม	400	4.08	0.339	3.07	5.00

จากตารางที่ 9 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.08) โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ แต่ละช่วงอายุจากมากไปน้อย ดังนี้ อายุต่ำกว่า 20 ปี เท่ากับ 4.17 คะแนน อายุ 60 ปีขึ้นไป เท่ากับ 4.16 คะแนน อายุ 50-59 ปี เท่ากับ 4.15 คะแนน อายุ 40-49 ปี เท่ากับ 4.02 คะแนน อายุ 30-39 ปี เท่ากับ 3.96 คะแนน และ อายุ 20-29 ปี เท่ากับ 3.88 คะแนน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between Groups	3.756	5	0.751	7.028	0.000
Within Groups	42.114	394	0.107		
Total	45.870	399			

จากตารางที่ 10 การทดสอบ One Way ANOVA พบว่า ค่า F เท่ากับ 7.028 มีนัยสำคัญที่ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 3.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
โสด	50	4.14	0.386	3.40	4.93
สมรส	284	4.07	0.319	3.07	5.00
แยกกันอยู่	17	4.30	0.537	3.47	5.00
หม้าย / หย่า	49	4.05	0.286	3.20	4.60
รวม	400	4.08	0.339	3.07	5.00

จากตารางที่ 11 การวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.08) โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละสถานภาพจากมากไปน้อย ดังนี้ แยกกันอยู่ เท่ากับ 4.30 คะแนน สถานภาพโสด เท่ากับ 4.14 คะแนน สถานภาพสมรส เท่ากับ 4.07 คะแนน และหม้าย / หย่าร้าง เท่ากับ 4.05 คะแนน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between Groups	1.087	3	0.362	3.205	0.023
Within Groups	44.783	396	0.113		
Total	45.870	399			

จากตารางที่ 12 การทดสอบ One Way ANOVA พบว่า ค่า F เท่ากับ 3.205 มีนัยสำคัญที่ 0.023 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 3.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
ไม่ได้เรียนหนังสือ	38	4.03	0.359	3.27	4.80
ประถมศึกษา	218	4.09	0.313	3.07	5.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	75	4.09	0.389	3.40	5.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	52	4.18	0.349	3.40	5.00
อนุปริญญา / ปวส.	2	3.96	0.329	3.73	4.20
ปริญญาตรี	14	3.85	0.256	3.40	4.27
สูงกว่าปริญญาตรี	1	4.00	-	4.00	4.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>4.08</b>	<b>0.339</b>	<b>3.07</b>	<b>5.00</b>

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (3.89) โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละระดับการศึกษาจากมากไปน้อย ดังนี้ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เท่ากับ 4.18 คะแนน จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและจบการศึกษาระดับประถมศึกษา เท่ากัน เท่ากับ 4.09 คะแนน ไม่ได้เรียนหนังสือ เท่ากับ 4.03 คะแนน จบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี เท่ากับ 4.00 คะแนน จบการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. เท่ากับ 3.96 คะแนน และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี เท่ากับ 3.85 คะแนน

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between Groups	1.395	6	0.232	2.054	0.058
Within Groups	44.475	393	0.113		
<b>Total</b>	<b>45.870</b>	<b>399</b>			

จากตารางที่ 14 การทดสอบ One Way ANOVA พบว่า ค่า F เท่ากับ 2.054 มีนัยสำคัญที่ 0.058 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 3.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	12	3.78	0.212	3.47	4.20
เกษตรกร	68	4.09	0.300	3.47	4.87
ค้าขาย	87	4.04	0.344	3.07	5.00
ธุรกิจส่วนตัว	32	4.14	0.404	3.40	5.00
ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ / เอกชน	23	4.20	0.298	3.53	4.93
รับจ้างทั่วไป	56	4.07	0.384	3.27	4.87
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	122	4.11	0.317	3.20	5.00
รวม	400	4.08	0.339	3.07	5.00

จากตารางที่ 15 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.08) โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละอาชีพจากมากไปน้อย ดังนี้ ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ / เอกชน เท่ากับ 4.20 คะแนน ธุรกิจส่วนตัว เท่ากับ 4.14 คะแนน แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ เท่ากับ 4.11 คะแนน เกษตรกร เท่ากับ 4.09 คะแนน รับจ้างทั่วไป เท่ากับ 4.07 คะแนน ค้าขาย เท่ากับ 4.04 คะแนน และรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ เท่ากับ 3.78 คะแนน

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between Groups	1.768	6	0.295	2.626	0.017
Within Groups	44.101	393	0.112		
<b>Total</b>	<b>45.870</b>	<b>399</b>			

จากตารางที่ 16 การทดสอบ One Way ANOVA พบว่า ค่า F เท่ากับ 2.626 มี  
นัยสำคัญที่ 0.017 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความ  
พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between Groups	1.768	6	0.295	2.626	0.017
Within Groups	44.101	393	0.112		
<b>Total</b>	<b>45.870</b>	<b>399</b>			

จากตารางที่ 16 การทดสอบ One Way ANOVA พบว่า ค่า F เท่ากับ 2.626 มี  
นัยสำคัญที่ 0.017 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความ  
พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ 0.05

**ตอนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี**

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ
1. งานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ	4.16	0.281	มาก	83.20
2. งานบริการถนนและไฟฟ้า	4.08	0.351	มาก	81.60
3. งานบริการจัดเก็บภาษี	4.04	0.355	มาก	80.80
ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม	4.09	0.339	มาก	81.80

จากตารางที่ 17 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.09) คิดเป็นร้อยละ 81.80 เมื่อพิจารณาตามงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 3 งาน คือ งานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20 งานบริการถนนและไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.60 และงานบริการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.80