

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาดังนี้เป็นลำดับขั้นดังนี้

- 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้
 - 2.1 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
 - 2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - 2.3 ด้านความเสมอภาคของการบริการ
 - 2.4 ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่
3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ ดังนี้
 - 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่างกลุ่มอาชีพ
 - 3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่างกลุ่มเพศ
4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของผู้มารับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน (N) | ร้อยละ |
|--|--------------|--------|
| 1. เพศ | | |
| 1. ชาย | 150 | 50.00 |
| 2. หญิง | 150 | 50.00 |
| รวม | 300 | 100.00 |
| มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม Rajabhat Mahasarakham University | | |
| 2. อายุ | | |
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 12 | 4.00 |
| 2. อายุ 21 – 30 ปี | 94 | 31.30 |
| 3. อายุ 31 – 40 ปี | 92 | 30.70 |
| 4. อายุ 41 – 50 ปี | 64 | 21.30 |
| 5. อายุ 51 – 60 ปี | 32 | 10.70 |
| 6. อายุ 61 ปีขึ้นไป | 6 | 2.00 |
| รวม | 300 | 100.00 |
| 3. การศึกษา | | |
| 1. ประถมศึกษา | 40 | 13.33 |
| 2. มัธยมศึกษา / มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | 55 | 18.33 |
| 3. อนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า | 98 | 32.67 |
| 4. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า | 107 | 35.67 |
| รวม | 300 | 100.00 |

ตารางที่ 2 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------|-------|--------|
| 4. อาชีพ | | |
| 1. ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ | 100 | 33.33 |
| 2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว | 100 | 33.33 |
| 3. เกษตรกร | 100 | 33.33 |
| รวม | 300 | 100.00 |

จากตารางที่ 2 อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกออกได้ดังนี้ พบว่า กลุ่มเพศเป็นเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รวม 300 คน อายุ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.33 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.70 กลุ่มอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.30 กลุ่มอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.70 และกลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.00 จำนวน 6 คน การศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 35.67 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 32.67 อนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 18.33 และระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.33 อาชีพ มี 3 กลุ่มอาชีพ คือ ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร มีจำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 33.33 หรือจำนวนอาชีพละ 100 คน รวม 300 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม แยกเป็นรายด้าน คือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและรายด้าน

| ด้าน | การให้บริการงานทะเบียนราษฎร | (\bar{X}) | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ |
|-----------|--------------------------------|---------------|------|------------------|----------|
| 1 | ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ | 3.70 | 0.91 | มาก | 2 |
| 2 | ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 3.57 | 0.90 | มาก | 3 |
| 3 | ด้านความเสมอภาคของการบริการ | 3.56 | 0.92 | มาก | 4 |
| 4 | ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ | 3.74 | 0.88 | มาก | 1 |
| โดยภาพรวม | | 3.64 | 0.90 | มาก | - |

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและรายด้านเมื่อเทียบกับเกณฑ์ในบทที่ 3 แล้ว อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการวิเคราะห์รายละเอียดรายด้านต่าง ๆ ดังตารางที่ 3 แสดงในตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

| 2.1 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | \bar{X} ค่าเฉลี่ย | S.D. |
|--|-----------|-------|---------|-------|------------|------------------------|------|
| 1. เอกสารที่ท่านได้รับถูกต้องชัดเจนและ เข้าใจง่าย | 45.30 | 34.00 | 18.70 | 2.00 | - | 4.22 | 0.81 |
| 2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม | 38.70 | 38.00 | 16.70 | 4.70 | 2.00 | 4.06 | 0.95 |
| 3. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการและคอยแนะนำ อย่างเพียงพอ | 18.70 | 41.30 | 30.00 | 9.30 | 0.70 | 3.68 | 0.90 |
| 4. มีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจน เข้าใจง่าย | 16.70 | 46.70 | 26.00 | 9.30 | 1.30 | 3.26 | 0.90 |
| 5. ท่านมีความรู้สึกที่ได้รับบริการที่ รวดเร็ว | 12.00 | 32.00 | 33.30 | 21.30 | 1.30 | 3.28 | 0.98 |
| | | | | | รวม | 3.70 | 0.90 |

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้าน
ทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก
เรียงจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปน้อย ในหัวข้อดังต่อไปนี้ เอกสารที่ท่านได้รับถูกต้องชัดเจน
และเข้าใจง่าย ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่ให้บริการและคอย
แนะนำอย่างเพียงพอ ท่านรู้สึกที่ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว และมีป้ายบอกขั้นตอนการรับ
บริการชัดเจนเข้าใจง่าย

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

| 2.2 ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | \bar{X} ค่าเฉลี่ย | S.D. |
|---|-----------|-------|---------|-------|------------|------------------------|------|
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจากับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ | 18.00 | 29.70 | 29.00 | 22.70 | 0.70 | 3.59 | 0.81 |
| 2. เจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นกันเองและให้ความสำคัญต่อท่าน | 18.70 | 35.30 | 35.30 | 0.70 | - | 3.62 | 0.90 |
| 3. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อท่าน | 20.00 | 29.30 | 37.30 | 13.30 | - | 3.56 | 0.95 |
| 4. เจ้าหน้าที่ได้อธิบายเกี่ยวกับระเบียบ vv ขั้นตอนปฏิบัติเป็นอย่างดีและง่ายแก่การเข้าใจ | 18.70 | 40.70 | 30.70 | 9.30 | 0.70 | 3.67 | 0.90 |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน | 12.70 | 31.30 | 41.30 | 13.30 | 1.30 | 3.40 | 0.91 |
| | | | | | รวม | 3.56 | 0.89 |

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล โคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เรียงจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) มากไปน้อย ในหัวข้อดังต่อไปนี้ เจ้าหน้าที่ได้อธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนปฏิบัติเป็นอย่างดีและง่ายแก่การเข้าใจ เจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นกันเองและให้ความสำคัญต่อท่าน เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อท่าน เจ้าหน้าที่พูดจากับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ และ เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ด้านความเสมอภาคของการบริการ

| 2.3 ด้านความเสมอภาคของการบริการ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | \bar{X} ค่าเฉลี่ย | S.D. |
|--|-----------|-------|---------|-------|------------|------------------------|------|
| 1. การจัดลำดับการบริการ(คิว) จัดได้ เหมาะสม | 10.00 | 32.0 | 40.7 | 17.30 | - | 3.34 | 0.88 |
| 2. เจ้าหน้าที่ได้ให้ความเสมอภาคกับทุก กลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน | 19.30 | 32.7 | 35.3 | 12.70 | - | 3.58 | 0.94 |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนทุก กลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน | 20.00 | 35.30 | 34.0 | 10.70 | - | 3.64 | 0.91 |
| 4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีกับประชาชนทุก กลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน | 21.30 | 34.30 | 33.0 | 11.30 | - | 3.65 | 0.93 |
| 5. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับ บุคคลทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน | 20.00 | 31.30 | 37.3 | 10.70 | 0.700 | 3.59 | 0.94 |
| | | | | | รวม | 3.56 | 0.92 |

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาพบว่า ความระดับพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านความเสมอภาคของการบริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปน้อยในหัวข้อดังต่อไปนี้ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคกับทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน และการจัดลำดับการบริการ (คิว) จัดได้เหมาะสม

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

| 2.4 ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | \bar{X} ค่าเฉลี่ย | S.D. |
|---|-----------|-------|---------|-------|------------|------------------------|------|
| 1. สถานที่ที่มีป้ายบอกทิศทางติดต่องาน ทะเบียนราษฎรชัดเจน | 21.30 | 40.00 | 32.00 | 6.70 | - | 3.76 | 0.86 |
| 2. สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎรมี เก้าอี้นั่ง โต๊ะเขียนคำร้อง โต๊ะวางเอกสาร เพียงพอ | 24.00 | 40.00 | 24.00 | 12.00 | - | 3.76 | 0.95 |
| 3. การจัดโต๊ะบริการงานทะเบียนราษฎร จัดได้ดีมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย | 22.70 | 39.30 | 28.00 | 10.00 | - | 3.74 | 0.91 |
| 4. ห้องบริการงานทะเบียนราษฎรมี แสงสว่างเพียงพอ และปลอดโปร่งดี | 25.30 | 47.30 | 22.70 | 4.70 | - | 3.93 | 0.81 |
| 5. ห้องสุขา (ส้วม) มีเพียงพอและมีป้าย บอกชัดเจน | 14.70 | 35.30 | 40.30 | 9.30 | 0.70 | 3.54 | 0.87 |
| | | | | | รวม | 3.74 | 0.88 |

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียน
ราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด
มหาสารคาม ในด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงจาก
ค่าเฉลี่ย(\bar{X}) จากมากไปน้อย ในหัวข้อดังต่อไปนี้ ห้องบริการงานทะเบียนราษฎรมีแสงสว่าง
เพียงพอและปลอดโปร่งดี สถานที่ที่มีป้ายบอกทิศทางติดต่องานทะเบียนราษฎรชัดเจน
สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎรมีเก้าอี้นั่ง โต๊ะเขียนคำร้อง โต๊ะวางเอกสารเพียงพอ การจัด
โต๊ะบริการงานทะเบียนราษฎรจัดได้ดีมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และห้องสุขา (ส้วม)
มีเพียงพอและมีป้ายบอกชัดเจน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศ ดังได้แสดงในข้อ 3.1-3.2 ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ ได้แก่ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกร ผลการวิเคราะห์ดังในตารางที่ 8 – 10

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

| อาชีพวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม | จำนวน (คน) | (\bar{X}) | S.D. |
|------------------------------------|------------|-------------|------|
| 1. รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ | 100 | 3.10 | 0.65 |
| 2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว | 100 | 3.65 | 0.49 |
| 3. เกษตรกร | 100 | 3.69 | 0.69 |
| รวม | 300 | 3.48 | 0.61 |

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามระหว่างกลุ่มอาชีพ ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ อาชีพเกษตรกร อาชีพ ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยตามลำดับ

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
ระหว่างกลุ่มอาชีพ

| ความแปรปรวน (Sources of Variation) | SS | df | MS | F | Sig |
|---------------------------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม(Between Group) | 22.19 | 2 | 11.09 | 28.77 | 0.00* |
| ภายในกลุ่ม(Within Group) | 114.52 | 297 | 0.38 | | |
| รวม | 136.71 | 299 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และ อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

จากสมมุติฐาน พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงว่ามีอย่างน้อย 1 อาชีพที่มีความพึงพอใจต่อของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ (Pos hoc Test) ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี ดังแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเป็นรายคู่ ตามกลุ่มอาชีพด้วยวิธีแอล เอส ดี

| กลุ่มอาชีพ | (\bar{X}) | รับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ค้าขายหรือประกอบ ธุรกิจส่วนตัว | เกษตรกร |
|---------------------------------------|---------------|-------------------------------------|-----------------------------------|---------|
| 1.รับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 3.10 | | 0.00* | - |
| 2. ค้าขายหรือประกอบ ธุรกิจส่วนตัว | 3.65 | 0.00* | | - |
| 3. เกษตรกร | 3.69 | 0.00* | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนจาก
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้
กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจการบริการด้าน
ทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด
มหาสารคามแตกต่างจากกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว กล่าวคือ กลุ่มอาชีพ
ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการหรือ
พนักงานรัฐวิสาหกิจ

กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจการบริการด้าน
ทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด
มหาสารคาม แตกต่างจากกลุ่มอาชีพเกษตรกร กล่าวคือ กลุ่มอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจ
มากกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจส่วนกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบ
ธุรกิจส่วนตัวกับกลุ่มเกษตรกรไม่แตกต่างกัน ตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 10

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามกลุ่มเพศ (เพศชาย และ เพศหญิง) ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังที่แสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตามกลุ่มเพศ

| เพศ | (\bar{X}) | S.D. | t | df | sig |
|------------|---------------|------|------|--------|------|
| 1. เพศชาย | 3.54 | 0.71 | 0.79 | 298.00 | 0.38 |
| 2. เพศหญิง | 3.51 | 0.63 | | | |

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามกลุ่มเพศ (เพศชาย และ เพศหญิง) มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ความพึงพอใจของเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจาก สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิดซึ่งผู้วิจัยได้เรียงจำแนกตามความถี่และได้ผลสรุปดัง ตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

| ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป | จำนวน (คน) |
|---|------------|
| 1. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ | |
| 1.1 อยากให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ทราบถึงข้อระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวกับทะเบียนราษฎร | 9 |
| 2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | |
| 2.1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรควรใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้มาติดต่อ | 12 |
| 2.2 อยากให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำให้คำปรึกษาเมื่อเวลาที่มีผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร | 8 |
| 3. ด้านความเสมอภาคของการบริการ | |
| 3.1 ควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ที่รู้จักหรือญาติพี่น้อง | 7 |
| 3.2 ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 6 |
| 4. ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ | |
| 4.1 ควรให้มีการทำความสะอาดห้องน้ำมากขึ้น | 11 |
| 4.2 ควรมีป้ายบอกทิศทางหรือขั้นตอนการติดต่อรับบริการ | 8 |
| 4.3 ควรมีน้ำดื่มที่สะอาดไว้คอยบริการ | 31 |
| 5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป | |
| 5.1 อยากให้มีเอกสารแผ่นพับแจกกับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร | 5 |
| 5.2 อยากให้ลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ | 4 |

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎร ในแต่ละด้านดังนี้

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ทราบถึงข้อระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรควรใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร และอยากให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำให้คำปรึกษาเมื่อเวลาที่มีผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร ด้านความเสมอภาคของการบริการ ควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้รู้จักหรือญาติพี่น้อง และควรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ มีผู้ให้ความคิดเห็น่า ควรให้มีการทำความสะอาดห้องน้ำบ่อยครั้งขึ้น ควรมีป้ายบอกทิศทางหรือขั้นตอนการติดต่อรับบริการ และควรมีน้ำดื่มที่สะอาดไว้คอยบริการ ในด้านข้อเสนอแนะทั่วไป ควรมีเอกสารแผ่นพับแจกกับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร และให้ลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University