

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤติการแจกแจงแบบ F (F-distribution)

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

SS แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)

MS แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนของคะแนน (Mean Square)

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

t แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤติการแจกแจงแบบ t (t-distribution)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการผลวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือในการวิจัยซึ่งเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางประกอบการบรรยายความเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ
4. ผลการศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	193	50.00
1.2 หญิง	193	50.00
รวม	386	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	18	4.70
2.2 21-30 ปี	111	28.80
2.3 31-40 ปี	139	36.00
2.4 41-50 ปี	80	20.70
2.5 51-60 ปี	29	7.50
2.6 60 ปีขึ้นไป	9	2.30
รวม	386	100.00

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	76	19.70
3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	74	19.20
3.3 มัธยมศึกษาตอนตอนปลาย/ปวช.	134	34.70
3.4 ปวส./อนุปริญญาขึ้นไป	102	26.40
รวม	386	100.00
4. อาชีพ		
4.1 รับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ	114	29.50
4.2 ค้าขายและประกอบธุรกิจส่วนตัว	146	37.80
4.3 เกษตรกรรม และรับจ้าง	126	32.60
รวม	386	100.00
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 4 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิง เท่ากัน จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 และมีอาชีพค้าขายและประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ใช้ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ คือ (บุญชม ศรีสะอาด. 2540 : 100)

4.51 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ดังแสดงในตารางที่ 5 ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยรวมและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.55	0.62	มาก
2	ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและรวดเร็ว	3.38	0.66	ปานกลาง
3	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.40	0.73	ปานกลาง
4	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.31	0.69	ปานกลาง
5	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.58	0.80	มาก
	รวม	3.44	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 จะเห็นได้ว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อนำค่าคะแนนระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แต่ละด้านรวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ยได้เท่ากับ 3.44 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ส่วนการวิเคราะห์รายละเอียดของการตอบรายข้อในแต่ละด้าน ดังแสดงในตารางที่

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ข้อที่	การปฏิบัติ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการขอเลขหมายประจำบ้าน-รับแจ้ง รื้อถอนบ้านแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน	3.47	0.73	ปาน กลาง
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งย้ายปลายทางแก่ประชาชน อย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน	3.54	0.75	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งเกิด-ตาย รวมถึงแจ้งเกิดเกินกำหนด เวลาแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน	3.62	0.73	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งย้ายที่อยู่ทั้งย้ายเข้าและย้ายออก แก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	3.57	0.68	มาก
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการ ทะเบียนราษฎรแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน	3.51	0.73	มาก
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านแก่ประชาชน อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	3.58	0.71	มาก
7	เจ้าหน้าที่ให้บริการการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/รับแจ้ง บัตรหมดอายุแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	3.54	0.83	มาก
	รวม	3.55	0.62	มาก

จากตารางที่ 6 จะเห็นได้ว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นรายข้อทั้ง 7 ข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำได้ดังนี้ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งเกิด-ตาย รวมถึงแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลาแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน ($\bar{X} = 3.62$) ข้อ 6 เจ้าหน้าที่ให้บริการแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.58$) ข้อ 4 เจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งย้ายที่อยู่ทั้งย้ายเข้าและย้ายออกแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.57$) ข้อ 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งย้ายปลายทางแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน ($\bar{X} = 3.54$) ข้อ 7 เจ้าหน้าที่ให้บริการการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/รับแจ้ง

บัตรหมคอายุแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ($\bar{x} = 3.54$) และข้อ 5 เจ้าหน้าที่ให้บริการขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎรแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน ($\bar{x} = 3.51$) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือข้อ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการขอเลขหมายประจำบ้าน-รับแจ้งรื้อถอนบ้านแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน ($\bar{x} = 3.47$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว

ข้อที่	การปฏิบัติ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการขอเลขหมายประจำบ้าน-รับแจ้ง รื้อถอนบ้านแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.29	0.88	ปาน กลาง
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งย้ายปลายทางแก่ประชาชน อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.38	0.83	ปาน กลาง
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งเกิด-ตาย รวมถึงแจ้งเกิดเกินกำหนด เวลาแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.39	0.79	ปาน กลาง
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งย้ายที่อยู่ทั้งย้ายเข้าและย้ายออก แก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.39	0.72	ปาน กลาง
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการ ทะเบียนราษฎรแก่ประชาชนอย่างอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.37	0.76	ปาน กลาง
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านแก่ประชาชน อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.42	0.75	ปาน กลาง
7	เจ้าหน้าที่ให้บริการการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/รับแจ้ง บัตรหมดอายุแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.43	0.81	ปาน กลาง
รวม		3.38	0.66	ปาน กลาง

จากตารางที่ 7 จะเห็นได้ว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว เป็นรายข้อทั้ง 7 ข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเช่นเดียวกัน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำได้ดังนี้ ข้อ 7 เจ้าหน้าที่ให้บริการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/รับแจ้งบัตรหมดอายุแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 3.43$) ข้อ 6 เจ้าหน้าที่ให้บริการแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 3.42$) ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งเกิด-ตาย รวมถึงแจ้งเกิดเกิน

กำหนดเวลาแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 3.39$) ข้อ 4 เจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งย้ายที่อยู่ทั้งย้ายเข้าและย้ายออกแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 3.39$) ข้อ 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งย้ายปลายทางแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 3.38$) ข้อ 5 เจ้าหน้าที่ให้บริการขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎรแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 3.37$) และข้อ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการขอเลขหมายประจำบ้าน-รับแจ้งรื้อถอนบ้านแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 3.29$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ข้อที่	การปฏิบัติ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการขอเลขหมายประจำบ้าน- รับแจ้งหรือถอนบ้านแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ	3.37	0.81	ปาน กลาง
2	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งย้ายปลายทางแก่ประชาชน อย่างเพียงพอ	3.39	0.76	ปาน กลาง
3	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งเกิด-ตาย รวมถึงแจ้งเกิด เกินกำหนดเวลาแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ	3.41	0.79	ปาน กลาง
4	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งย้ายที่อยู่ทั้งย้ายเข้าและ ย้ายออกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ	3.38	0.80	ปาน กลาง
5	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการขอตรวจคัดและรับรองสำเนา รายการทะเบียนราษฎรแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ	3.40	0.81	ปาน กลาง
6	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน แก่ประชาชนอย่างเพียงพอ	3.44	0.81	ปาน กลาง
7	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/ รับแจ้งบัตรหมดอายุแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ	3.41	0.84	ปาน กลาง
	รวม	3.40	0.73	ปาน กลาง

จากตารางที่ 8 จะเห็นได้ว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เป็นรายข้อทั้ง 7 ข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเช่นเดียวกัน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำได้ดังนี้ ข้อ 6 เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.44$) ข้อ 7 เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/รับแจ้งบัตรหมดอายุแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.41$) ข้อ 3 เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งเกิด-ตาย รวมถึงแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลาแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.41$) ข้อ 5 เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการขอตรวจคัด

และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎรแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.40$) ข้อ 2 เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งย้ายปลายทางแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.39$) ข้อ 4 เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งย้ายที่อยู่ทั้งย้ายเข้าและย้ายออกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.38$) และข้อ 1 เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการขอเลขหมายประจำบ้านรับแจ้งรื้อถอนบ้านแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.37$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อที่	การปฏิบัติ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการขอเลขหมายประจำบ้าน-รับแจ้งรื้อถอนบ้านแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	3.25	0.69	ปานกลาง
2	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งย้ายปลายทางแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	3.25	0.69	ปานกลาง
3	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งเกิด-ตาย รวมถึงแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลาแก่ประชาชนตลอดเวลา	3.27	0.78	ปานกลาง
4	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งย้ายที่อยู่ทั้งย้ายเข้าและย้ายออกแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	3.33	0.75	ปานกลาง
5	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎรแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	3.34	0.85	ปานกลาง
6	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	3.31	0.79	ปานกลาง
7	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/รับแจ้งบัตรหมดอายุแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	3.41	0.86	ปานกลาง
	รวม	3.31	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 จะเห็นได้ว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นรายข้อทั้ง 7 ข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเช่นเดียวกัน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำได้ดังนี้ ข้อ 1 เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/รับแจ้งบัตรหมดอายุแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.41$) ข้อ 5 เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎรแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.34$) ข้อ 4 เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งย้ายที่อยู่ทั้งย้ายเข้าและย้ายออกแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

($\bar{X} = 3.33$) ข้อ 6 เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.31$) ข้อ 3 เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งเกิด-ตาย รวมถึงแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลาแก่ประชาชนตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.27$) ข้อ 1 เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการขอเลขหมายประจำบ้าน-รับแจ้งรื้อถอนบ้านแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.25$) และข้อ 2 เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งย้ายปลายทางแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.25$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ข้อที่	การปฏิบัติ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เทศบาลมีการพัฒนาการให้บริการด้านการขอเลขหมาย ประจำบ้าน-รับแจ้งรื้อถอนบ้าน ได้ทันสมัยมากกว่าที่ผ่านมา	3.51	0.92	มาก
2	เทศบาลมีการพัฒนาการให้บริการรับแจ้งย้ายปลายทางให้มี ประสิทธิภาพในการรับแจ้งดีขึ้น	3.58	0.93	มาก
3	เทศบาลมีการพัฒนาการให้บริการรับแจ้งเกิด-ตาย รวมถึง แจ้งเกิดเกินกำหนดเวลาได้ทันสมัยกว่าที่ผ่านมา	3.56	0.91	มาก
4	เทศบาลมีการพัฒนาการให้บริการรับแจ้งย้ายที่อยู่ทั้งย้ายเข้าและ ย้ายออกได้ทันสมัยกว่าที่ผ่านมา	3.62	0.81	มาก
5	เทศบาลมีการพัฒนาการให้บริการขอตรวจคัดและรับรองสำเนา รายการทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น	3.59	0.83	มาก
6	เทศบาลมีการพัฒนาการให้บริการแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน ได้ทันสมัยกว่าที่ผ่านมา	3.60	0.87	มาก
7	เทศบาลมีการพัฒนาการให้บริการการขอมีบัตรประจำตัว ประชาชน/รับแจ้งบัตรหมดอายุให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น	3.61	0.90	มาก
	รวม	3.58	0.80	มาก

จากตารางที่ 10 จะเห็นได้ว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน
ทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่าง
ก้าวหน้า เป็นรายข้อทั้ง 7 ข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นเดียวกัน เรียงลำดับค่าเฉลี่ย
จากสูงไปต่ำได้ดังนี้ ข้อ 4 เทศบาลมีการพัฒนาการให้บริการรับแจ้งย้ายที่อยู่ทั้งย้ายเข้าและ
ย้ายออกได้ทันสมัยกว่าที่ผ่านมา ($\bar{X} = 3.62$) ข้อ 7 เทศบาลมีการพัฒนาการให้บริการ
การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/รับแจ้งบัตรหมดอายุให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น ($\bar{X} = 3.61$)
ข้อ 6 เทศบาลมีการพัฒนาการให้บริการแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านได้ทันสมัยกว่าที่ผ่านมา
($\bar{X} = 3.60$) ข้อ 5 เทศบาลมีการพัฒนาการให้บริการขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการ
ทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น ($\bar{X} = 3.59$) ข้อ 2 เทศบาลมีการพัฒนาการให้บริการ

รับแจ้งย้ายปลายทางให้มีประสิทธิภาพในการรับแจ้งดีขึ้น ($\bar{X} = 3.58$) ข้อ 3 เทศบาลมีการพัฒนาการให้บริการรับแจ้งเกิด-ตาย รวมถึงแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลาได้ทันสมัยกว่าที่ผ่านมา ($\bar{X} = 3.56$) และข้อ 1 เทศบาลมีการพัฒนาการให้บริการด้านการขอเลขหมายประจำบ้าน-รับแจ้งรื้อถอนบ้านได้ทันสมัยมากกว่าที่ผ่านมา ($\bar{X} = 3.51$)

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยดำเนินการเปรียบเทียบกับตัวแปร 3 ตัวแปร ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.1 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ คือ เพศชาย และเพศหญิง ดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

ด้าน	เพศ				t	Sig.
	เพศชาย		เพศหญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.62	0.64	3.48	0.59	2.14*	0.033
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและรวดเร็ว	3.49	0.68	3.27	0.62	3.35*	0.001
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.51	0.76	3.29	0.67	3.09*	0.002
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.45	0.69	3.17	0.65	4.17*	0.000
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.66	0.84	3.50	0.75	1.95	0.051
รวม	3.55	0.64	3.34	0.54	3.40*	0.001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 จะเห็นได้ว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ประถมศึกษา ประถมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และปวส. /อนุปริญญาขึ้นไป ดังแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	8.754	3	2.918	8.404*	0.000
ภายในกลุ่ม	132.634	382	0.347		
รวม	141.388	385			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 จะเห็นได้ว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และผู้วิจัยจะทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไปด้วยวิธี Scheffe ดังแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Scheffe

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถม ศึกษา ($\bar{X}=3.26$)	มัธยมศึกษา ตอนต้น ($\bar{X}=3.25$)	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. ($\bar{X}=3.58$)	ปวส./ อนุปริญญา ขึ้นไป ($\bar{X}=3.54$)
ประถมศึกษา	3.26	-	0.01	-0.32*	-0.27*
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.25	-0.01	-	-0.33*	-0.28*
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	3.58	-0.32*	0.33*	-	0.04
ปวส./ อนุปริญญาขึ้นไป	3.54	-0.27*	-0.28*	0.04	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 จะเห็นได้ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความ
พึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
และปวส./อนุปริญญาขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย
ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เป็นระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด ซึ่งแสดงว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปวส./อนุปริญญาขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มากกว่า
ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนต้น

3.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ คือ รับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค่าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรมและรับจ้าง ดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.010	2	1.005		
ภายในกลุ่ม	139.378	383	0.364	2.762	0.064
รวม	141.388	385			

จากตารางที่ 14 จะเห็นได้ว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน คือรับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค่าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรมและรับจ้าง ไม่แตกต่างกับทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายความว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

4. ผลการศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน ได้รับคำตอบจำนวน
150 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 38.86 ผู้วิจัยได้ประมวลคำตอบที่เหมือนกัน คล้ายคลึงกัน
และใกล้เคียงกันให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล
เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร	ความถี่ (คำตอบ)
1. การบริการด้านการขอเลขหมายประจำบ้าน/รับแจ้งรื้อถอนบ้าน	
1.1 ควรมีโต๊ะกลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบคำถาม และตรวจสอบ หลักฐาน	14
1.2 ควรมีการจัดบัตรคิวเรียงตามลำดับก่อน-หลัง	12
1.3 ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับเอกสารที่จะต้องนำมา เพื่อประกอบการขอเลขหมายประจำบ้าน / แจ้งรื้อถอนบ้าน	12
1.4 เจ้าหน้าที่บางส่วนยังรับบริการเฉพาะถูกคำที่ว่าจ้างตนเองเขียนแบบให้	8
1.5 ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการ	6
2. การบริการรับแจ้งย้ายปลายทาง	
2.1 ควรแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละการบริการให้ชัดเจน	10
2.2 ควรตรวจสอบความถูกต้อง และให้บริการที่รวดเร็วกว่านี้	10
2.3 ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง	10
3. การบริการรับแจ้งเกิด-ตาย รวมถึงการแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา	
3.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ชี้แจงขั้นตอนและวิธีการดำเนินการที่ชัดเจน	12
3.2 ควรใช้ภาษาราชการในการติดต่อสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ	10

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร	ความถี่ (คำตอบ)
4. การบริการรับแจ้งย้ายที่อยู่ทั้งย้ายเข้าและย้ายออก	
4.1 ขณะให้บริการเจ้าหน้าที่ไม่ควรพูดคุยกับบุคคลอื่นนอกเหนือเรื่องงาน ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	10
5. การบริการขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	
5.1 ไม่ควรเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียม (10 บาท) ในการตรวจคัด / รับรอง รายการทะเบียนราษฎรในแต่ละครั้ง	10
6. การบริการแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน	
6.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรเพิ่มความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งมอบ ให้แก่ประชาชน เพราะจะได้ไม่เสียเวลามาแก้ไข	12
7. การบริการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน / รับแจ้งบัตรหมดอายุ	
7.1 ควรมีบัตรคิวและบริการให้ดีกว่านี้	14
7.2 ไม่ควรเสียค่าปรับในการทำบัตรล่าช้า	10

หมายเหตุ กลุ่มตัวอย่าง 1 คน สามารถตอบได้หลายคำตอบ

จากตารางที่ 15 จะเห็นได้ว่า ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แบ่งออกเป็น 7 ประเภท คือ

1. การบริการด้านการขอเลขหมายประจำบ้าน / รับแจ้งรื้อถอนบ้าน

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ควรมีโต๊ะกลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบคำถาม และตรวจสอบหลักฐาน มีการจัดบัตรคิวเรียงตามลำดับก่อน-หลัง ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับเอกสารที่จะต้องนำมาเพื่อประกอบการขอเลขหมายประจำบ้าน / แจ้งรื้อถอนบ้าน และมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการผู้ใช้บริการ

2. การบริการรับแจ้งย้ายปลายทาง กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ควรชี้แจงและประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละการบริการให้ชัดเจน ตรวจสอบความถูกต้อง

ให้บริการที่รวดเร็วกว่านี้ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง

3. การบริการรับแจ้งเกิด-ตาย รวมถึงแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ควรมีเจ้าหน้าที่ชี้แจงขั้นตอนและวิธีการดำเนินการที่ชัดเจน และใช้ภาษาราชการในการติดต่อสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ

4. การบริการรับแจ้งย้ายที่อยู่ทั้งย้ายเข้าและย้ายออก กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ขณะให้บริการเจ้าหน้าที่ไม่ควรพูดคุยกับบุคคลอื่นนอกเหนือเรื่องงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

5. การบริการขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ไม่ควรเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียม (10 บาท) ในการตรวจคัดรับรองรายการทะเบียนราษฎรในแต่ละครั้ง

6. การบริการแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานควรเพิ่มความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งมอบให้แก่ประชาชน เพราะจะได้ไม่เสียเวลาแก้ไข

7. การบริการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน / รับแจ้งบัตรหมดอายุ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ควรมีบัตรคิวและบริการให้ดีกว่านี้ ไม่ควรเสียค่าปรับในการทำบัตรล่าช้า