

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอนาคน จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ประชากรที่ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอนาคน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 160 คน จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์ ประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และวิเคราะห์ข้อมูลแล้วนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F – distribution (Two – way Analysis of Variance)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)
t	แทน	การแจกแจงแบบที่ t - test
Sig.	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ .05 (Significant level)
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคน จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์ร้อยละของ เพศ อายุ และอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคน จังหวัดมหาสารคาม แยกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ
4. ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรระหว่างเพศ อายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์ร้อยละของเพศ อายุ อาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n)	ร้อยละ
1. เพศ		
1. ชาย	96	60.00
2. หญิง	64	40.00
รวม	160	100.00
2. อายุ		
1. อายุ 16 - 35 ปี	37	23.12
2. อายุ 36 - 45 ปี	52	32.50
3. อายุ 46 - 55 ปี	41	25.63
4. อายุ 56 ปีขึ้นไป	30	18.75
รวม	160	100.00
3. อาชีพ		
1. ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	18.12
2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	32	20.00
3. รับจ้าง	46	28.75
4. เกษตรกร	53	33.13
รวม	160	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 160 คน คือเพศชาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และเพศหญิง 64 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รวม 160 คน อายุ ประกอบด้วย 4 กลุ่มอายุ ได้แก่ อายุระหว่าง 16–35 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 23.12 อายุระหว่าง 36–45 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 อายุ 46-55 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 25.63 และอายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 อาชีพ มี 4 กลุ่ม คือ ข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 18.12 อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อาชีพรับจ้าง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 และอาชีพเกษตรกร จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 33.13



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาควิน จังหวัดมหาสารคาม

1. วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาควิน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2. วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาควิน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกรายข้อ

1. วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาควิน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 4 ด้าน ดังนี้ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการบริการ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาควิน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ด้านที่	การให้บริการงานทะเบียนราษฎร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.	ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	4.18	0.45	เห็นด้วย
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.28	0.63	เห็นด้วย
3.	ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ	4.16	0.61	เห็นด้วย
4.	ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่	4.04	0.49	เห็นด้วย
	โดยรวม	4.16	0.48	เห็นด้วย

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอนาคน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.17$) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน เรียงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$) ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$) ด้านความสะอาดของ อาคารสถานที่ ($\bar{X} = 4.04$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของ สำนักงานทะเบียนอำเภอนาคนูน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกรายข้อ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน
ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนอำเภอนาคนูน
จังหวัดมหาสารคาม ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมและ
จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ขั้นตอนการให้บริการประกาศไว้ชัดเจนเข้าใจง่าย	3.99	0.69	เห็นด้วย
2. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	4.00	0.58	เห็นด้วย
3. การจัดลำดับการให้บริการเหมาะสม	3.96	0.57	เห็นด้วย
4. การชี้แจงลำดับการให้บริการมีความชัดเจน	3.98	0.65	เห็นด้วย
5. การบริการข้อมูลรวดเร็วตามเวลาอันควร	4.06	0.68	เห็นด้วย
6. หลักเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติงานประกาศไว้ ชัดเจน	3.99	0.66	เห็นด้วย
7. การจัดลำดับความสำคัญของงานเหมาะสม	3.98	0.56	เห็นด้วย
8. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อลดขั้นตอนการ ให้บริการที่เหมาะสม	4.55	0.58	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9. ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการให้บริการที่รวดเร็ว จากทุกหน่วยงานภาครัฐในยุคปัจจุบัน	4.53	0.60	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
10. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่รัฐ ได้ขยายเวลาการ ให้บริการวันจันทร์ถึงวันเสาร์	4.57	0.57	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11. ท่านเห็นด้วยหรือไม่จากการที่ทุกหน่วยงาน ภาครัฐได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกิน ความจำเป็นลง	4.47	0.72	เห็นด้วย
รวม	4.18	0.45	เห็นด้วย

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอนาคู จังหวัดมหาสารคาม ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน เรียงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปหาน้อย ในหัวข้อดังต่อไปนี้ การที่หน่วยงานภาครัฐได้ขยายเวลาการให้บริการวันจันทร์ถึงวันเสาร์ ($\bar{X} = 4.57$) การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.55$) การให้บริการที่รวดเร็วจากทุกหน่วยงานภาครัฐในยุคนปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.53$) การที่หน่วยงานภาครัฐได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นลง ($\bar{X} = 4.47$) การบริการข้อมูลรวดเร็วตามเวลาอันสมควร ($\bar{X} = 4.06$) ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ($\bar{X} = 4.00$) ขั้นตอนการให้บริการประกาศไว้ชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.99$) หลักเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติงานประกาศไว้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.99$) การชี้แจงลำดับการให้บริการที่มีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.98$) การจัดลำดับความสำคัญของงานเหมาะสม ($\bar{X} = 3.98$) การจัดลำดับการให้บริการเหมาะสม ($\bar{X} = 3.96$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน
ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาควน
จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและ จำแนกเป็น
รายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การปฏิบัติต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม	4.28	0.65	เห็นด้วย
2. การให้เกียรติผู้มารับบริการของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม	4.26	0.73	เห็นด้วย
3. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม	4.34	0.60	เห็นด้วย
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.33	0.67	เห็นด้วย
5. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของผู้มารับบริการได้เหมาะสม	4.24	0.69	เห็นด้วย
6. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและอธิบายขั้นตอนเหมาะสม	4.32	0.73	เห็นด้วย
7. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานเหมาะสม	4.22	0.81	เห็นด้วย
รวม	4.28	0.63	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาควิน จังหวัดมหาสารคาม ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.28$) เรียงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปหาน้อย ในหัวข้อต่อไปนี้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.34$) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$) เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและอธิบายขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.32$) การปฏิบัติต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.28$) การให้เกียรติผู้มารับบริการของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.26$) เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของผู้มารับบริการได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.24$) เจ้าหน้าที่ที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานเหมาะสม ($\bar{X} = 4.22$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาควิน จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. การจัดลำดับการบริการ(บัตรคิว)ได้เหมาะสม	4.03	0.66	เห็นด้วย
2. เจ้าหน้าที่ได้ให้ความเสมอภาคกับทุกอาชีพเท่าเทียมกัน	4.16	0.68	เห็นด้วย
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนเท่าเทียมกัน	4.18	0.68	เห็นด้วย
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีกับประชาชนเท่าเทียมกัน	4.22	0.67	เห็นด้วย
5. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทุกกลุ่มเท่าเทียมกัน	4.22	0.67	เห็นด้วย
รวม	4.16	0.61	เห็นด้วย

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอนาคน จังหวัดมหาสารคาม ในด้านความเสมอภาคของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.16$) เรียงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่มีธรรมาศคีกับประชาชนเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.22$) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทุกกลุ่มเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.22$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.18$) เจ้าหน้าที่ได้ให้ความเสมอภาคกับทุกอาชีพเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.16$) การจัดลำดับการบริการ (บัตรคิว) ได้เหมาะสม ($\bar{X} = 4.03$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคูณ จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. การจัดช่องให้บริการ มีความสะดวกในการขอรับบริการเหมาะสม	4.23	0.57	เห็นด้วย
2. ที่จอดรถมีเพียงพอและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.12	0.63	เห็นด้วย
3. บริเวณรอบ ๆ สำนักทะเบียนอำเภอ นาคูณบรรยากาศร่มรื่นสวยงาม	3.68	0.81	เห็นด้วย
4. ป้ายประชาสัมพันธ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่สะอาด เหมาะสม	3.94	0.65	เห็นด้วย
5. มีผู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนติดตั้งไว้ชัดเจน	3.84	0.81	เห็นด้วย
6. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แก้ว น้ำดื่ม พัดลมห้องน้ำ	4.19	0.59	เห็นด้วย
7. กรณีที่มาติดต่อแล้วไม่สามารถทำเสร็จได้ในคราวเดียว ท่านได้รับคำอธิบายจากเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เหมาะสม	4.29	0.70	เห็นด้วย
รวม	4.04	0.49	เห็นด้วย

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จันทุมพาศรคาม ในด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.04$) เรียงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปหาน้อย ในหัวข้อ ดังนี้ กรณีที่มาติดต่อแล้วไม่สามารถทำเสร็จได้ในคราวเดียวและได้รับคำอธิบายจากเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.29$) การจัดช่องให้บริการมีความสะดวกในการขอรับบริการเหมาะสม ($\bar{X} = 4.23$) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม พัดลม ห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.19$) ที่จอดรถอย่างเพียงพอและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.12$) ป้ายประชาสัมพันธ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้อง ปฏิบัติการเค้เตอร์สะดวกเหมาะสม ($\bar{X} = 3.94$) มีตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนติดตั้งไว้เห็นชัดเจน ($\bar{X} = 3.84$) บริเวณรอบ ๆ สำนักทะเบียนอำเภอเมือง บรรยากาศร่มรื่นสวยงาม ($\bar{X} = 3.68$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักทะเบียนอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม

1. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน
ราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเพศ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนระหว่างเพศ ได้แก่
เพศชายและเพศหญิง ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังที่แสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการ
ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม
ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของสำนักทะเบียน อำเภอหาดใหญ่ จังหวัด มหาสารคาม	เปรียบเทียบระหว่างเพศชายและเพศ หญิง				t	Sig.
	เพศชาย		เพศหญิง			
	(n = 96)		(n = 64)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. ด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ	4.20	0.47	4.17	0.43	116.56	.00*
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.40	0.62	4.16	0.63	85.19	.00*
3. ด้านความเสมอภาค ของการให้บริการ	4.24	0.59	4.07	0.63	85.38	.00*
4. ด้านความสะอาด ของอาคารสถานที่	4.11	0.48	3.96	0.50	103.21	.00*
รวม	4.24	0.47	4.09	0.49	37.82	.00*

จากตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคูน จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

เพศชาย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ นาคูน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.24$) เรียงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$) ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$) ด้านความรวดเร็วในการ ให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 4.11$)

เพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ นาคูน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.09$) เรียงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปหาน้อย คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$) ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.07$) และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.96$)

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ นาคูน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกระหว่าง เพศชายและเพศหญิง

เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
เพศชาย	4.23	0.46	37.82	159	0.00*
เพศหญิง	4.11	0.47			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านทะเบียน ราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ นาคูน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ (เพศชาย และ เพศหญิง) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอายุ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนระหว่างอายุ ได้แก่ อายุระหว่าง 16 - 35 ปี 36 - 45 ปี อายุ 46 - 55 ปี อายุ 56 ปี ขึ้นไป ผลการวิเคราะห์ดังในตารางที่ 9-10 ดังนี้

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม	อายุของประชาชนผู้มารับบริการ								F	Sig.
	16-35 ปี (n = 37)		36-45 ปี (n = 52)		46-55 ปี (n = 41)		56 ปีขึ้นไป (n = 30)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	4.24	0.35	4.20	0.38	4.15	0.49	4.15	0.56	0.38	.76
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.18	0.60	4.37	0.58	4.27	0.60	4.29	0.74	0.58	.62
3. ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ	4.18	0.58	4.27	0.61	4.09	0.51	4.09	0.66	0.76	.51
4. ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่	4.01	0.60	4.16	0.47	4.07	0.49	3.91	0.47	1.81	.14
รวม	4.15	0.46	4.25	0.45	4.14	0.47	4.11	0.55	0.61	.60

จากตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคูน จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

อายุ 16 - 35 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคูน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.15$) เรียงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปหาน้อย คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$) ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$) และด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 4.01$)

อายุ 36 - 45 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคูน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.25$) เรียงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.37$) ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) และด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 4.16$)

อายุ 46 - 55 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคูน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.14$) เรียงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$) ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.15$) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 4.07$)

อายุ 56 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคูน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.11$) เรียงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.15$) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.91$)

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอหาดูณ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่าง
อายุ

แหล่งความแปรปรวน (Sources of Variation)	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม(Between Group)	0.437	3	0.146	0.613	.60
ภายในกลุ่ม(Within Group)	37.059	156	0.238		
รวม	37.496	159			

จากตารางที่ 10 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงาน
ทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอหาดูณ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุ 16 - 35
ปี 36 - 45 ปี 46 - 55 ปี และ 56 ปีขึ้นไป แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคูณ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอาชีพ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนระหว่างอาชีพ ได้แก่ อาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง เกษตรกร ผลการวิเคราะห์ ดังใน ตารางที่ 11 – 12 ดังนี้

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคูณ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคูณ จังหวัดมหาสารคาม	อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการ								F	Sig.
	ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ (n = 29)		ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว (n = 32)		รับจ้าง (n = 41)		เกษตรกร (n = 53)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	4.19	0.42	4.22	0.42	4.06	0.39	4.26	0.54	1.53	.20
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	0.72	4.47	0.53	4.07	0.55	4.48	0.61	5.59	.00*
3. ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ	4.06	0.72	4.24	0.48	3.96	0.54	4.46	0.56	6.78	.00*
4. ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่	4.26	0.56	4.00	0.38	3.96	0.43	4.19	0.54	1.79	.15
รวม	4.06	0.55	4.23	0.37	4.01	0.41	4.35	0.51	4.458	.00*

จากตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคน จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

อาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.06$) เรียงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 4.26$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.19$) ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$)

อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.23$) เรียงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$) ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$) ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 4.00$)

อาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.01$) เรียงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.07$) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$) ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.96$) ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.96$)

อาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.35$) เรียงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$) ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.46$) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$) ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 4.19$)

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน (Sources of Variation)	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม(Between Group)	2.961	3	0.987	4.458	.00*
ภายในกลุ่ม(Within Group)	34.535	156	0.221		
รวม	37.496	159			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพ ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง และเกษตรกร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ (POS HOC TEST) ด้วยวิธีของ LSD ดังแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นรายกลุ่ม ตามอาชีพ ด้วยวิธี LSD

กลุ่มอาชีพ	\bar{X}	ข้าราชการและ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย หรือธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	เกษตรกร
ข้าราชการและ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.08				.01*
ค้าขายหรือธุรกิจ ส่วนตัว	4.24			.03*	
รับจ้าง	4.03		.03*		.00*
เกษตรกร	4.33	.01*		.00*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคูน จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 4 กลุ่ม อาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคูน จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากอาชีพเกษตรกร

อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัวมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคูน จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากอาชีพรับจ้าง

อาชีพรับจ้างมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคูน จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว และแตกต่างจากอาชีพเกษตรกร

อาชีพเกษตรกรมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคนู จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ และแตกต่างจากอาชีพรับจ้าง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 14 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ	จำนวน (คน)
1. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	
1.1 ควรให้การบริการตามบัตรคิว	23
1.2 ควรกำหนดป้ายกำหนดเวลาให้บริการ	2
2. ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่	
2.1 อาคารที่จอดรถยังไม่เพียงพอ	17
2.2 ควรมีต้นไม้ สวนหย่อม ดอกไม้ ศาลาพักผ่อน	12
2.3 ควรมีป้ายบอกทางไปห้องน้ำ	10
3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	
3.1 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ด้านหน้า	14

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอนาคนู จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะต่อการบริการงานทะเบียนราษฎร ในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ควรให้การบริการตามบัตรคิว ควรกำหนดป้ายกำหนดเวลาให้บริการ

ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ อาคารที่จอดรถยังไม่เพียงพอ ควรมีต้นไม้ สวนหย่อม ดอกไม้ ศาลาพักผ่อน ควรมีป้ายบอกทางไปห้องน้ำ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ด้านหน้า