

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้กำหนดในการ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกเป็นรายด้าน
  - 2.1 ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ
  - 2.2 ด้านการตรงเวลาในการให้บริการ
  - 2.3 ด้านความเพียงพอในการให้บริการ
  - 2.4 ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ
  - 2.5 ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่างกลุ่มอาชีพ เพศ และอาชีพ
  - 3.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ
  - 3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ
4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (N)	ร้อยละ
1. เพศ		
1. ชาย	150	50.00
2. หญิง	150	50.00
รวม	300	100.00
3. อาชีพ		
1. ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	100	33.33
2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	100	33.33
3. เกษตรกรหรือรับจ้าง	100	33.34
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 3 อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกออกได้ดังนี้ พบว่า กลุ่มเพศเป็นเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนเท่ากัน รวม 300 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมี 3 กลุ่มอาชีพ คือ ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรหรือรับจ้าง มีจำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 33.33 หรือจำนวนอาชีพละ 100 คน รวม 300 คน

### 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย แยกเป็นรายด้าน คือ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ ด้านการตรงเวลาในการให้บริการ ด้านความเพียงพอในการให้บริการ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ และด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้าน

ด้าน	การให้บริการงานทะเบียนราษฎร	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	3.82	0.98	มาก
2	ด้านการตรงเวลาในการให้บริการ	3.62	0.42	มาก
3	ด้านความเพียงพอในการให้บริการ	4.35	0.76	มาก
4	ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ	3.35	1.31	ปานกลาง
5	ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ	3.36	1.18	ปานกลาง
โดยรวม		3.70	0.93	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้านเมื่อเทียบกับเกณฑ์ในบทที่ 3 แล้วอยู่ในค่าเฉลี่ยระดับมาก 3 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปหาน้อย คือ ด้านความเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.35 ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.82 และด้านตรงเวลาในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.62 ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง 2 ด้านเรียงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปหาน้อย คือ ความก้าวหน้าในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.36 และความต่อเนื่องในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.35 ส่วนการวิเคราะห์รายละเอียดรายด้านต่าง ๆ แสดงในตารางที่ 5 - 9

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.1 ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							ระดับ	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย			
1. ผู้มารับบริการ ได้รับบริการตามลำดับการมารับบริการ ก่อน - หลัง	4.0	3.0	5.3	46.7	41.0	4.18	มาก		
2. ผู้มารับบริการ ได้รับบริการอย่างเป็นธรรม	6.0	6.0	36.7	33.0	18.3	3.52	มาก		
3. ผู้มารับบริการที่มีฐานะ ศาสนา และ แนวคิดทาง การเมืองต่างกัน ได้รับบริการ ในมาตรฐานเดียวกัน	5.7	5.03	35.7	33.3	20.3	3.58	มาก	45	
4. ผู้มารับบริการ ได้รับบริการ ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันใน ทุกด้านของการบริการ	2.3	2.3	21.3	44.7	29.3	3.96	มาก		
5. ผู้มารับบริการ ไม่ถูกกีดกันในบริการของเจ้าหน้าที่งาน ทะเบียนราษฎร	3.3	2.3	24.0	42.3	28.0	3.89	มาก		
	รวม							มาก	
	3.82							มาก	

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้าน ทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในด้าน ความเท่าเทียมกันในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) 3.82 และเป็นรายด้านอยู่ใน ระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปน้อย คือผู้มารับบริการได้รับบริการ ตามลำดับการมารับบริการ ก่อน - หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.18 ผู้มารับบริการได้รับการปฏิบัติอย่าง เท่าเทียมกันในทุกด้านของการบริการมีค่าเฉลี่ย 3.96 ผู้มารับบริการไม่ถูกกีดกันในบริการของ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีค่าเฉลี่ย 3.89 ผู้มารับบริการที่มีฐานะ ศาสนา และแนวคิด ทางการเมืองต่างกัน ได้รับบริการในมาตรฐานเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.58 และผู้มารับบริการได้รับ บริการอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.52



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านการตรงเวลาในการให้บริการ

2.2 ด้านการตรงต่อเวลาในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด	36.0	50.7	5.7	6.3	1.3	3.53	มาก	
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรแต่ละประเภทนัดหมายแล้วมาพบตามกำหนดนัด	35.7	51.3	6.7	5.0	1.3	3.57	มาก	
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการตรงเวลาในการปฏิบัติหน้าที่	33.3	50.3	7.7	6.3	2.3	3.55	มาก	
4. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	22.3	51.7	17.3	4.7	4.0	3.84	มาก	
5. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการโดยทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ	27.7	39.7	11.0	10.0	11.7	3.62	มาก	
	รวม							มาก

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในด้านการตรงเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) 3.62 และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดด้านโดย เรียงจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.84 เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการโดยทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรแต่ละประเภทนัดหมายแล้วมาพบตามกำหนดค่าเฉลี่ย 3.62 เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรแต่ละประเภทนัดหมายแล้วมาพบตามกำหนดนัดค่าเฉลี่ย 3.57 เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการ ตรงเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.55 และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 3.53



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ

2.3 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย		
1. งานทะเบียนราษฎรมีป้ายบอกทิศทางและขั้นตอนการบริการอย่างเพียงพอ	4.30	0.00	4.00	47.00	44.70	4.28	มาก	
2. งานทะเบียนราษฎรมีก้านั่ง โต๊ะเขียนคำร้อง โต๊ะวางเอกสาร เพียงพอ	2.00	0.00	3.00	49.30	45.70	4.37	มาก	
3. งานทะเบียนราษฎรมีวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ	2.00	0.00	3.00	49.00	46.00	4.37	มาก	
4. งานทะเบียนราษฎรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการและคอยให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ	1.70	0.00	2.70	49.70	46.00	4.38	มาก	
5. งานทะเบียนราษฎร ห้องสุขา (ร่วม) มีเพียงพอและมีป้ายบอกชัดเจน	2.00	0.30	3.30	50.30	44.00	4.34	มาก	
	รวม						4.35	มาก



จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อ  
ด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเสก้า อำเภอเสก้า จังหวัดหนองคาย ในด้าน  
การตรงเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) 4.35 และเป็นรายด้านอยู่ในระดับ  
มากทุกด้านโดย เรียงจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปน้อย คือ งานทะเบียนราษฎรมีเจ้าหน้าที่  
ให้บริการและคอยให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.38 งานทะเบียนราษฎรมีวัสดุ อุปกรณ์  
สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.37 งานทะเบียนราษฎรมีวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับ  
ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.37 งานทะเบียนราษฎร ห้องสุขา (ส้วม) มี เพียงพอและ  
มีป้ายบอกชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.34 และงานทะเบียนราษฎรมีป้ายบอกทิศทางและขั้นตอนการ  
บริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.28



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ

2.4 ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
1. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการอยู่ตลอดเวลา ทั้งวันราชการและวันหยุด	13.00	11.00	15.70	37.70	27.70	3.46	ปานกลาง	
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้บริการเป็นไปอย่าง ต่อเนื่อง	17.70	17.70	30.30	21.70	12.70	2.94	ปานกลาง	
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรผู้ให้บริการคนใหม่ สามารถบริการ ต่อเนื่องกับคนเดิมได้	14.30	12.70	17.70	33.70	21.70	3.36	ปานกลาง	
4. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้บริการเกี่ยวกับ ให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง	11.70	10.00	12.30	39.70	26.30	3.59	มาก	
5. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้บริการแล้วเสร็จใน จุดเดียว	23.70	34.00	16.70	12.30	13.30	3.42	ปานกลาง	
	รวม							ปานกลาง
	3.35							ปานกลาง

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในด้านการตรงเวลาในการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) 3.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อคือ ข้อ 1 2 3 และ 5 ส่วนข้อ 4 อยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.59 เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการอยู่ตลอดเวลาทั้งวันราชการและวันหยุด มีค่าเฉลี่ย 3.46 เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการแล้วเสร็จในจุดเดียว มีค่าเฉลี่ย 3.42 เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรผู้ให้บริการ คนใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับคนเดิมได้ มีค่าเฉลี่ย 3.36 และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 2.94



ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ

2.5 ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	
1. งานทะเบียนราษฎรให้บริการโดยมีการปรับปรุงคุณภาพและผลงาน	4.30	0.00	4.00	46.70	45.00	4.28	มาก	
2. งานทะเบียนราษฎร ให้บริการ โดยการทำงานกันเป็นทีม	30.30	17.70	16.00	31.30	4.70	2.62	ปานกลาง	
3. งานทะเบียนราษฎรให้บริการโดยรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ	28.70	16.00	13.70	32.70	9.00	2.77	ปานกลาง	
4. งานทะเบียนราษฎรมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้บริการที่ทันสมัย	5.00	0.00	4.30	46.00	44.70	4.25	มาก	
5. งานทะเบียนราษฎรให้บริการอย่างเป็นระบบ	26.00	14.30	15.30	35.70	8.70	2.87	ปานกลาง	
	รวม							ปานกลาง

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในด้านการตรงเวลาในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) 3.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า 3 ข้ออยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 2 3 และ 5 อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ข้อ 1 และ 4 เรียงจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปน้อย คือ งานทะเบียนราษฎรให้บริการโดยมีการปรับปรุงคุณภาพและผลงาน มีค่าเฉลี่ย 4.28 งานทะเบียนราษฎรมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้บริการที่ทันเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.25 งานทะเบียนราษฎรให้บริการอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย 2.87 งานทะเบียนราษฎรให้บริการโดยรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ย 2.77 และงานทะเบียนราษฎร ให้บริการโดยการ ทำงานกันเป็นทีม ค่าเฉลี่ย 2.62

### 3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศและอาชีพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ระหว่างกลุ่มกลุ่มเพศและอาชีพ ดังได้แสดงในข้อ 1-2 ดังนี้

#### 3.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มเพศ (เพศชาย และ เพศหญิง) ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังที่แสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตามกลุ่มเพศ

เพศ	( $\bar{X}$ )	S.D.	dt	t	sig
1. เพศชาย	3.68	0.17	298.00	1.119	.26
2. เพศหญิง	3.71	0.16			

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคายจำแนกตามกลุ่มเพศ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ความพึงพอใจของเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

### 3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ ได้แก่ อาชีพ รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกรหรือรับจ้าง ผลการวิเคราะห์ดังในตารางที่ 11 - 12

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	( $\bar{X}$ )	S.D.
1. รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	100	3.68	1.78
2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	100	3.71	0.21
3. เกษตรกรหรือรับจ้าง	100	3.70	0.20
รวม	300	3.70	0.20

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อดำเนินงาน ทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคายระหว่างกลุ่มอาชีพ ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ เรียงค่าเฉลี่ยจากน้อยไปมาก ได้แก่ รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.68 อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง มีค่าเฉลี่ย 3.70 และอาชีพ ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวค่าเฉลี่ย 3.71

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่างกลุ่มอาชีพ

ความแปรปรวน (Sources of Variation)	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม( Between Group)	.03	2	.02	.414	.66
ภายในกลุ่ม(Within Group)	11.47	297	.04		
รวม	11.502	299			

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกรหรือรับจ้าง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

#### 4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิดซึ่งผู้วิจัยได้เรียงจำแนกตามความถี่และได้ผลสรุปดัง ตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป	จำนวน (คน)
1. ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	
1.1 ควรให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ที่รู้จักหรือญาติพี่น้อง	9
1.2 ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	11
2. ด้านการตรงต่อเวลาของการให้บริการ	
2.1 อยากให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการตรงเวลาในการปฏิบัติหน้าที่	12
2.2 อยากให้มีเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	8
3. ด้านความเพียงพอของการบริการ	
3.1 ควรมีป้ายบอกทิศทางหรือขั้นตอนการติดต่อรับบริการ	7
3.2 ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัยอ่านเข้าใจง่าย	6
4. ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ	
4.1 อยากให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ตลอดเวลาทั้งวันราชการและวันหยุด	8
4.2 อยากให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับคนเดิมได้	31
5. ด้านความก้าวหน้าของการให้บริการ	
5.1 ควรให้บริการโดยมีปรับปรุงคุณภาพและผลงาน	
5.2 ควรให้บริการโดยรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ	5
6. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป	
6.1 อยากให้มีเอกสารแผ่นพับแจกกับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร	
6.2 อยากให้ลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ	4

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎร ในแต่ละด้านดังนี้

ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ ควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้รู้จักหรือญาติพี่น้อง และควรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านการต่อตรงเวลา มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาและให้บริการทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ ด้านความเพียงพอในการให้บริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นว่า ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการและคอยให้คำแนะนำ มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับในการให้บริการและควรมีป้ายบอกทิศทางขั้นตอนการบริการอย่างเพียงพอ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นว่า อยากให้เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่บริการตลอดทั้งวันราชการและวันหยุด ผู้ให้บริการคนใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับคนเดิมได้ และควรให้บริการแล้วเสร็จในจุดเดียว ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นว่า งานทะเบียนราษฎรควรมีการปรับปรุงคุณภาพและผลงาน และควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยอ่านเข้าใจง่ายสำหรับในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ในด้านข้อเสนอแนะทั่วไป ควรมีเอกสารแผ่นพับแจกกับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร และให้ลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ