

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ประชากรที่ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 618 คน และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 244 คน จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์ ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แล้วนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย ( Arithmetic mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( Standard Deviation)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน f-distribution
Df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ ( Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน ( Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน ( Mean Squares)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความนัยสำคัญในการทดสอบความแตกต่างรายคู่
p	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์ร้อยละของเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยการวิเคราะห์จำนวนความถี่

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

#### ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	122	50.00
1.2 หญิง	122	50.00
รวม	244	100.00
2. การศึกษาสูงสุด		
2.1 ประถมศึกษา	40	16.40
2.2 มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	84	34.40
2.3 อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่าขึ้นไป	120	49.20
รวม	244	100.00
3. อาชีพ		
3.1 รับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานรัฐวิสาหกิจ	40	16.40
3.2 ค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว	84	34.40
3.3 เกษตรกรรม รับจ้าง	120	49.20
รวม	244	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 314 คน มีเพศชาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และเพศหญิง จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพบว่าจบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น,มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 และจบการศึกษาระดับอนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 ด้านอาชีพพบว่า อาชีพรับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานรัฐวิสาหกิจ 40 คน คิดเป็น

ร้อยละ 16.40 อาชีพค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 อาชีพเกษตรกรกรรมและรับจ้าง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

1. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกรายข้อของแต่ละด้าน

1. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 5 ด้าน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.30	.52	ปานกลาง
2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.26	.52	ปานกลาง
3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.17	.48	ปานกลาง
4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.20	.50	ปานกลาง
5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.20	.46	ปานกลาง
โดยรวม	3.23	0.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ ) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.30$ ) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ( $\bar{X} = 3.26$ ) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.20$ ) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.17$ )

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวม และจำแนกรายข้อของแต่ละด้าน

### 2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีบัตรคิว หรือให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังและยุติธรรม	3.41	.72	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน	3.37	.73	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน	3.25	.67	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรกับทุกคนที่มาติดต่อ	3.30	.70	ปานกลาง
5. การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีการแจกแจงรายละเอียดชัดเจนเป็นธรรมกับทุกคนที่มาติดต่อ	3.20	.75	ปานกลาง
โดยรวม	3.30	.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ มีบัตรคิวหรือให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังและยุติธรรม ( $\bar{X} = 3.41$ ) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.37$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรกับทุกคนที่มาติดต่อ ( $\bar{X} = 3.30$ ) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.25$ ) การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีการแจกแจงรายละเอียดชัดเจนเป็นธรรมกับทุกคนที่มาติดต่อ ( $\bar{X} = 3.20$ )

## 2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและตรงต่อเวลา	3.31	.66	ปานกลาง
2. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	3.29	.62	ปานกลาง
3. มีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	3.32	.71	ปานกลาง
4. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนชัดเจนไม่ยุ่งยาก	3.26	.71	ปานกลาง
5. ขั้นตอนต่างๆในการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.12	.68	ปานกลาง
โดยรวม	3.26	.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ มีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.32$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 3.31$ ) ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ( $\bar{X} = 3.29$ ) การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนชัดเจนไม่ยุ่งยาก ( $\bar{X} = 3.26$ ) ขั้นตอนต่างๆในการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.12$ )

### 2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1 สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	3.24	.70	ปานกลาง
2 มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอบริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ	3.16	.73	ปานกลาง
3 มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.20	.63	ปานกลาง
4 มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอย่างเพียงพอ	3.10	.59	ปานกลาง
5 มีสถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.24	.77	ปานกลาง
โดยรวม	3.17	.48	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ สถานที่นั่งรอรับบริการมี

จำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการและ มีสถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อขอรับบริการ อย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.24$ ) มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.20$ ) มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอบริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ( $\bar{X} = 3.16$ ) มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.10$ )

#### 2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียน ราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้ บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมและจำแนกเป็น รายข้อ

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและติดตามงานของผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ	3.21	.63	ปานกลาง
2. มีการจัดการแบบเบ็ดเสร็จ สำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน	3.22	.62	ปานกลาง
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ และวันหยุดราชการ	3.20	.65	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ สามารถทำงานทดแทนกันได้	3.17	.69	ปานกลาง
5. งานที่เจ้าหน้าที่ให้บริการไปแล้วมีการติดตามปรับปรุงแก้ไขราชการให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	3.20	.66	ปานกลาง
โดยรวม	3.20	.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.20$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้มีการจัดการแบบเบ็ดเสร็จ สำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน ( $\bar{X} = 3.22$ ) เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและติดตามงานของผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ ( $\bar{X} = 3.21$ ) มีการให้บริการนอกเวลาทำการ และ



วันหยุดราชการ และงานที่เจ้าหน้าที่ให้บริการไปแล้วมีการติดตามปรับปรุงแก้ไขรายการให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.20$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ สามารถทำงานทดแทนกันได้ ( $\bar{X} = 3.17$ )

## 2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เอกสารคำร้องขอรับบริการถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.23	.62	ปานกลาง
2. มีการจัดทำคู่มือหรือแผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการไว้อ่าน	3.15	.67	ปานกลาง
3. มีการจัดให้มีระบบการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น	3.15	.82	ปานกลาง
4. มีการให้บริการติดต่อสอบถามและขอรับบริการได้หลายช่องทางเช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์หรือทางอินเทอร์เน็ต	3.24	.64	ปานกลาง
5. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการ	3.20	.54	ปานกลาง
โดยรวม	3.20	.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.20$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้มีการให้บริการติดต่อสอบถามและขอรับบริการได้หลายช่องทางเช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์หรือทาง

อินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 3.24$ ) เอกสารคำร้องขอรับบริการถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.23$ ) มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.20$ ) มีการจัดทำคู่มือหรือแผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการไว้อ่าน และ มีการจัดให้มีระบบการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น ( $\bar{X} = 3.15$ )

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ แตกต่างกัน

1. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ แตกต่างกัน

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกัน

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน

1. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	เพศ				t	p
	ชาย (n=122)		หญิง (n=122)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.24	.62	3.35	.40	-1.706	.089
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.14	.53	3.40	.48	-3.620	.000*
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.14	.51	3.20	.44	-1.005	.316
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.14	.47	3.26	.53	-1.817	.070
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.16	.49	3.22	.42	-.965	.336
รวม	3.20	.41	3.30	.37	-2.348	.020*

\* นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.354	2	6.77	.043	.958
ภายในกลุ่ม	37.919	241	.157		
รวม	37.933	243			

จากตารางที่ 11 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ					
	ประถมศึกษา (n=40)		มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า (n=84)		อนุปริญญาหรือ เทียบเท่าขึ้นไป (n=120)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.27	.54	3.26	.57	3.32	.48
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	3.33	.54	3.31	.51	3.20	.51
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.19	.48	3.07	.47	3.23	.48
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.23	.30	3.25	.50	3.16	.56
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.20	.22	3.24	.48	3.16	.50
รวม	3.24	.30	3.23	.41	3.22	.39

จากตารางที่ 12 พบว่า เมื่อจำแนกเป็นรายด้านค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของแต่ละระดับการศึกษา ถ้าพิจารณาค่าเฉลี่ยจะเห็นว่ามีความแตกต่างกัน และมีความห่างระหว่างกลุ่มไม่มาก จึงสอดคล้องกับการผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนตามตารางที่ 11 ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.354	2	6.77	.043	.958
ภายในกลุ่ม	37.919	241	.157		
รวม	37.933	243			

จากตารางที่ 13 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพต่างกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ					
	รับราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงาน ส่วนท้องถิ่น (n =40)		ค้าขายหรือ ประกอบ อาชีพ ส่วนตัว (n =84)		เกษตรกรหรือ รับจ้าง (n =120)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.27	.54	3.26	.57	3.32	.48
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	3.33	.54	3.31	.51	3.20	.51
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.19	.48	3.07	.47	3.23	.48
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.23	.30	3.25	.50	3.16	.56
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.20	.22	3.24	.48	3.16	.50
รวม	3.24	.30	3.23	.41	3.22	.40

จากตารางที่ 14 พบว่า เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของแต่ละอาชีพ ถ้าพิจารณาค่าเฉลี่ยจะเห็นว่ามีความแตกต่างกัน และมีความห่างระหว่างกลุ่มไม่มาก จึงสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนตามตารางที่ 13 ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจาก  
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจ  
ของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง  
อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มประเด็นเชิงพรรณนา จากกลุ่มที่มีค่าความถี่  
มากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้าน  
ทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง  
อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ข้อเสนอแนะ	จำนวน/คน
<b>ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน</b>	
1. ควรให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ที่รู้จัก หรือญาติพี่น้อง	60
2. ควรให้บริการตามบัตรคิวเรียงตามลำดับก่อน -หลัง	128
<b>ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา</b>	
1. ควรตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และให้บริการที่รวดเร็วกว่านี้	
2. เจ้าหน้าที่ไม่ควรพูดคุยกับบุคคลอื่นนอกเหนือเรื่องงานในหน้าที่ รับผิดชอบ เพราะทำงานล่าช้า	42
3. ควรมีเจ้าหน้าที่ชี้แจงขั้นตอน และวิธีการดำเนินการที่ชัดเจน	135
	148
<b>ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>	
ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในเวลาพักเที่ยง	94
<b>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>	
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรเพิ่มความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้ มากกว่าที่เป็นอยู่ และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งมอบให้แก่ ประชาชน งานจะได้ต่อเนื่อง ไม่ต้องกลับมาแก้ไข	116
<b>ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>	
ควรมีโต๊ะกลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการตรวจสอบเอกสารในการ มาติดต่อราชการ และตอบข้อซักถาม	183



จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ควรให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ที่รู้จัก หรือญาติพี่น้อง จำนวน 60 คน ควรให้บริการตามบัตรคิวเรียงตามลำดับก่อน – หลัง จำนวน 128 คน

ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ควรตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และ ให้บริการที่รวดเร็วกว่านี้ จำนวน 42 คน เจ้าหน้าที่ไม่ควรพูดคุยกับบุคคลอื่นนอกเหนือเรื่อง งานในหน้าที่รับผิดชอบ เพราะทำงานล่าช้าจำนวน 135 คน ควรมีเจ้าหน้าที่ชี้แจงขั้นตอน และ วิธีการดำเนินการที่ชัดเจน 148 คน

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในเวลาพักเที่ยง จำนวน 94 คน

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรเพิ่มความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่ง มอบให้แก่ประชาชน งานจะได้ต่อเนื่องไม่ต้องกลับมาแก้ไข จำนวน 116 คน

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรมีโต๊ะกลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการ ตรวจสอบเอกสารในการมาติดต่อราชการ และตอบข้อซักถาม จำนวน 183 คน