

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความสะดวกและเข้าใจตรงกัน ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัย ได้กำหนดสัญลักษณ์ และความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	แจกแจงแบบ t-test
F	แทน	แจกแจงแบบ F-test
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Square)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### ลำดับขั้นการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และช่วงเวลารับบริการ แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	173	50.00
หญิง	173	50.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	5	1.40
20 – 30 ปี	93	26.90
31 – 40 ปี	174	50.30
41 ปีขึ้นไป	74	21.40
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	80	23.10
มัธยมศึกษาตอนต้น	91	26.30
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	105	30.30
ปวส. / อนุปริญญา	27	7.80
ปริญญาตรีขึ้นไป	43	12.40
4. ช่วงเวลารับบริการ		
เช้า	181	52.30
บ่าย	165	47.70
รวม	346	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศชาย จำนวน 173 คน เพศหญิง จำนวน 173 คน เท่ากัน อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.30 รองลงมา อายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.90 รองลงมาอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.40 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.40 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 30.30 รองลงมาเป็นมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 26.30 รองลงมาเป็นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.10 รองลงมาเป็นปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.40 และ ปวส./อนุปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.80 ช่วงเวลาการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ช่วงเช้า คิดเป็นร้อยละ 52.30 และช่วงบ่าย คิดเป็นร้อยละ 47.70

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด**

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.00	0.56	มาก
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.02	0.52	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.85	0.49	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.97	0.53	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.00	0.51	มาก
รวม	3.97	0.44	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ( $\bar{X} = 4.02$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 4.00$ )

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 4.00$ ) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.97$ ) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.85$ )

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และรายชื่อ

ข้อที่	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	มีการให้บริการอย่างเสมอภาคกับประชาชนทุกคน	4.06	0.74	มาก
2	มีการจัดลำดับการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.95	0.79	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีกับประชาชนอย่างเสมอภาค	4.08	0.81	มาก
4	เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการให้บริการกับประชาชนอย่างเสมอภาค	4.00	0.73	มาก
5	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกับประชาชนอย่างเสมอภาค	3.94	0.77	มาก
6	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้คำแนะนำกับประชาชนอย่างเสมอภาค	3.92	0.84	มาก
7	เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับประชาชนอย่างเสมอภาค	4.07	0.70	มาก
	รวม	4.00	0.56	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีกับประชาชนอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 4.08$ ) ข้อที่ 7 เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับประชาชนอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 4.07$ ) และข้อที่ 1 มีการให้บริการอย่างเสมอภาคกับทุกคน ( $\bar{X} = 4.06$ )

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และรายข้อ

ข้อที่	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา	4.10	0.69	มาก
2	เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.05	0.81	มาก
3	มีการกำหนดระยะเวลาไว้ในการให้บริการ	3.82	0.78	มาก
4	เจ้าหน้าที่บริการตามเวลาที่กำหนดไว้	4.18	0.78	มาก
5	เจ้าหน้าที่ชี้แจงเหตุผลเสมอกรณีให้บริการไม่ตรงเวลา	3.91	0.76	มาก
6	เจ้าหน้าที่ทุ่มเทเวลาอย่างเต็มที่ในการให้บริการ	4.08	0.74	มาก
7	เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จตามเวลาที่แจ้งไว้	4.01	0.75	มาก
	รวม	4.02	0.53	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่บริการตามเวลาที่กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 4.18$ ) ข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา ( $\bar{X} = 4.10$ ) และข้อที่ 6 เจ้าหน้าที่ทุ่มเทเวลาอย่างเต็มที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.08$ )

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และรายชื่อ

ข้อที่	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างเพียงพอ	3.87	0.73	มาก
2	มีตัวอย่างของการกรอกเอกสารแบบฟอร์ม	3.90	0.73	มาก
3	มีวัสดุ อุปกรณ์คอยให้บริการอย่างเพียงพอ	3.93	0.75	มาก
4	มีเอกสารแนะนำชี้แจงขั้นตอนการคิดต่องาน	3.75	0.73	มาก
5	สำนักงานจัดสถานที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ	3.71	0.83	มาก
6	มีโต๊ะ เก้าอี้ นั่งรอการรับบริการอย่างเพียงพอ	3.80	0.81	มาก
7	มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการเพียงพอ	3.87	0.78	มาก
8	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงหยุดพักกลางวันเพียงพอ	4.00	0.82	มาก
	รวม	3.83	0.51	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 8 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงหยุดพักกลางวันเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.00$ ) ข้อที่ 3 มีวัสดุ อุปกรณ์คอยให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.93$ ) และ ข้อที่ 2 มีตัวอย่างของการกรอกเอกสารแบบฟอร์ม ( $\bar{X} = 3.90$ )

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และรายชื่อ

ข้อที่	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง	3.99	0.75	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ	3.96	0.73	มาก
3	เจ้าหน้าที่อธิบายเหตุผลเสมอ ถ้าบริการไม่เสร็จตามที่แจ้งไว้	4.06	0.75	มาก
4	มีการให้บริการในวันหยุดราชการ	3.81	0.85	มาก
5	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการรับบริการอย่างต่อเนื่อง	4.06	0.75	มาก
	รวม	3.98	0.51	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่อธิบายเหตุผลเสมอ ถ้าบริการไม่เสร็จตามที่แจ้งไว้ ( $\bar{X} = 4.06$ ) ข้อที่ 5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการรับบริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.06$ ) และข้อที่ 1 การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.99$ )

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และรายชื่อ

ข้อที่	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	มีเครื่องมือทันสมัยให้การบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์	3.91	0.76	มาก
2	มีแผ่นพับหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ที่สวยงาม	4.03	0.75	มาก
3	มีป้ายบอกลำดับขั้นตอนในการติดต่อบริการ	3.99	0.70	มาก
4	มีโทรศัพท์ไว้สำหรับการให้บริการอย่างสะดวก	4.01	0.81	มาก
5	มีบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต	3.91	0.77	มาก
6	มีป้ายแสดงวิสัยทัศน์ หรือหลักการดำเนินงานของสำนักงาน	4.03	0.81	มาก
7	มีแหล่งอ้างอิงของข้อมูลที่น่าเชื่อถือ	4.12	0.75	มาก
8	มีการให้บริการอย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้	4.03	0.73	มาก
	รวม	4.00	0.51	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมาก ไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อที่ 7 มีแหล่งอ้างอิงของข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.12$ ) ข้อที่ 6 มีป้ายแสดงวิสัยทัศน์ หรือหลักการดำเนินงานของสำนักงาน ( $\bar{X} = 4.03$ ) และข้อที่ 2 มีแผ่นพับหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ที่สวยงาม ( $\bar{X} = 4.03$ )



ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดที่มีเพศ ช่วงเวลาให้บริการ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน

ด้าน	ชาย (173)		หญิง (173)		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.85	0.55	4.15	0.53	-5.167	.000*
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.87	0.53	4.17	0.48	-5.464	.000*
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.70	0.50	3.96	0.49	-4.806	.000*
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.90	0.47	4.05	0.53	-2.740	.006*
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.98	0.44	4.02	0.56	-0.778	.437
รวม	3.86	0.42	4.07	0.43	-4.549	.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีช่วงเวลารับบริการแตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน

ด้าน	เช้า (181)		บ่าย (165)		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.06	0.57	3.94	0.55	1.966	.050
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.04	0.53	4.00	0.53	0.696	.487
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.89	0.52	3.77	0.49	2.198	.029*
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.01	0.51	3.95	0.50	1.029	.304
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.05	0.50	3.95	0.51	1.825	.069
รวม	4.01	0.46	3.92	0.41	1.846	.066

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการในช่วงเวลาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า ประชาชนที่มารับบริการช่วงเวลาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวม

ด้าน	ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.519	0.173	0.882	0.451
	ภายในกลุ่ม	342	67.130	0.176		
	รวม	345	67.649			

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า ประชาชนที่มี

อายุต่างกันมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวม

ด้าน	ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.335	0.334	1.716	0.146
	ภายในกลุ่ม	341	66.314	0.194		
	รวม	345	67.649			

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหาร  
ส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	
1.1 ควรมีการจัดบัตรคิว	14
1.2 ไม่ควรลัดคิวให้กับคนรู้จักหรือญาติ	18
1.3 เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ให้คำแนะนำประชาชนดีกว่านี้	3
1.4 เจ้าหน้าที่ควรอำนวยความสะดวกกับประชาชนทุกด้าน	4
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	
2.1 เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ประชาชนมากกว่านี้	12
2.2 เจ้าหน้าที่ควรบริการให้รวดเร็ว	15
2.3 ควรมีป้ายบอกระยะเวลาในการให้บริการ	2
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	
3.1 ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการมากกว่านี้	32
3.2 ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ ให้บริการเพิ่มมากขึ้น	14
3.3 ห้องสำนักงานควรกว้างขวางกว่านี้	27
3.4 ควรมีที่จอดรถให้มากกว่านี้	4
3.5 ควรมีเอกสารแนะนำให้มากกว่านี้	6
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
4.1 ควรบริการตามลำดับมากกว่านี้	21
4.2 เจ้าหน้าที่หนึ่งคนไม่ควรให้บริการประชาชนที่หลายคน	12
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	
5.1 ควรให้บริการโทรศัพท์อย่างสะดวก หรือติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ	24
5.2 ควรมีบริการถ่ายเอกสาร	8
5.3 เจ้าหน้าที่ควรติดป้ายบอกชื่อ-สกุล	5

หมายเหตุ กลุ่มตัวอย่าง 1 คน สามารถตอบได้หลายคำตอบ

จากตารางที่ 12 พบว่า ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการจัด บัตรคิว ไม่ควรลัดคิวให้กับคนรู้จักหรือญาติ เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ให้คำแนะนำประชาชน ดีกว่านี้ และเจ้าหน้าที่ควรอำนวยความสะดวกกับประชาชนทุกด้าน
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ ประชาชนมากกว่านี้ เจ้าหน้าที่ควรบริการให้รวดเร็ว และควรมีป้ายบอกระยะเวลาใน การให้บริการ
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีเจ้าหน้าที่ คอยให้บริการมากกว่านี้ ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ให้บริการเพิ่มมากขึ้น ห้องสำนักงานควร กว้างขวางกว่านี้ ควรมีที่จอดรถให้มากกว่านี้ และควรมีเอกสารแนะนำให้มากกว่านี้
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่า ควรบริการ ตามลำดับมากกว่านี้ และเจ้าหน้าที่หนึ่งคนไม่ควรให้บริการประชาชนทีละหลายคน
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่า ควรให้บริการ โทรศัพท์อย่างสะดวก หรือติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ควรมีบริการถ่ายเอกสาร และเจ้าหน้าที่ ควรติดป้ายบอกชื่อ - สกุล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY