

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

| | | |
|-----------|-----|--|
| n | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา |
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean) |
| S.D. | แทน | ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) |
| SS | แทน | ผลบวกกำลังสองเฉลี่ย (Sum of Squares) |
| df | แทน | ค่าที่ระดับความเป็นอิสระของการผันแปร (degree of freedom) |
| MS | แทน | ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares) |
| F | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความนัยสำคัญในการแจกแจงความแปรปรวนของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป |
| Sig. | แทน | ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ |
| * | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 |

2. ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์หาค่าสถิติของข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบที (t -test) และจำแนกตาม อาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One -Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)
4. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย โดยใช้ค่าความถี่

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- ต่อไปนี้เป็นรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลตามที่ผู้วิจัยได้เสนอผล ไว้ดังนี้

1. การวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยมีผลการศึกษาปรากฏผลแสดงในตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน

(n = 381)

| การบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจาก สำนักงานทะเบียน | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | 4.07 | 0.65 | มาก |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา | 3.72 | 0.80 | มาก |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | 3.84 | 0.79 | มาก |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 3.88 | 0.67 | มาก |
| 5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า | 3.64 | 0.63 | มาก |
| รวม | 3.83 | 0.70 | มาก |

ตารางที่ 4 จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.88$) ส่วนที่เหลือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.84$) ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 3.72$) และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.64$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
 ด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่
 อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
 โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 381)

| 2.1 ด้านการให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน | ร้อยละของผู้รับบริการ | | | | | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความ พึงพอใจ |
|---|-----------------------|------|-------------|-------|---------------|-----------|------|--------------------------|
| | น้อย ที่สุด | น้อย | ปาน กลาง | มาก | มาก ที่สุด | | | |
| 1. มีบัตรคิวหรือให้บริการ ตามลำดับก่อนหลังอย่าง ยุติธรรม | - | - | 11.30 | 35.40 | 53.30 | 4.42 | 0.69 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชัดเจน และมีอัธยาศัยดีเป็น กันเองกับประชาชนทุกคน | - | - | 21.00 | 50.90 | 28.10 | 4.07 | 0.70 | มาก |
| 3. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก สะดวกและบริการอย่าง เสมอภาคกับประชาชนทุก คน | - | - | 39.10 | 31.80 | 29.10 | 3.90 | 0.82 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่พูดจาอย่าง สุภาพและเป็นมิตรกับ ประชาชน ทุกคน | - | - | 26.00 | 44.60 | 29.40 | 4.03 | 0.74 | มาก |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้ มารับบริการทั้งเพศชายและ เพศหญิงเท่าเทียมกัน | - | - | 38.80 | 29.10 | 32.00 | 3.93 | 0.84 | มาก |
| รวม | | | | | | 4.07 | 0.65 | มาก |

ตารางที่ 5 จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียน
 ราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัด
 หนองคาย ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) และเมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยการเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีบัตรคิวหรือให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชัดเจน และมีอัธยาศัยดีเป็นกันเองกับประชาชนทุกคน ($\bar{X} = 4.07$) ส่วนที่เหลือเจ้าหน้าที่พูดจาอย่างสุภาพและเป็นมิตรกับประชาชนทุกคน ($\bar{X} = 4.03$) เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.93$) และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและบริการอย่างเสมอภาคกับประชาชนทุกคน ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ด้านบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

(n = 381)

| 2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา | ร้อยละของผู้รับบริการ | | | | | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------------------|-------|---------|-------|-----------|-------------|-------------|------------------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและตรงต่อเวลา | - | - | 39.10 | 28.90 | 32.00 | 3.93 | 0.84 | มาก |
| 2. ระยะเวลาในการบริการและขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน | - | - | 39.60 | 35.40 | 24.90 | 3.85 | 0.79 | มาก |
| 3. มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย | - | 24.90 | 39.60 | 33.60 | 1.80 | 3.12 | 0.80 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระบบเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยาก | - | - | 39.90 | 36.20 | 23.90 | 3.84 | 0.78 | มาก |
| 5. การให้บริการแต่ละประเภทมีความสะดวกรวดเร็ว | - | - | 39.40 | 34.90 | 25.70 | 3.86 | 0.80 | มาก |
| รวม | | | | | | 3.72 | 0.80 | มาก |

ตารางที่ 6 จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ด้านบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมา การให้บริการแต่ละประเภทมีความสะดวกรวดเร็วรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.86$) ระยะเวลาในการบริการ และขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ($\bar{X} = 3.85$) ส่วนที่เหลือเจ้าหน้าที่ให้บริการตามระบบเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 3.84$) และมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.12$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

(n = 381)

| 2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | ร้อยละของผู้รับบริการ | | | | | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------------------|------|---------|-------|-----------|-----------|------|------------------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | |
| 1. สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ | - | - | 39.60 | 27.30 | 33.10 | 3.93 | 0.85 | มาก |
| 2. มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ | - | - | 40.90 | 36.50 | 22.60 | 3.82 | 0.78 | มาก |
| 3. มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการอย่างเพียงพอ | - | - | 41.20 | 36.20 | 22.60 | 3.81 | 0.78 | มาก |

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 381)

| 2.3 ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ | ร้อยละของผู้รับบริการ | | | | | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความ พึงพอใจ |
|--|-----------------------|------|-------------|-------|---------------|-----------|------|--------------------------|
| | น้อย ที่สุด | น้อย | ปาน กลาง | มาก | มาก ที่สุด | | | |
| 4. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ เพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ | - | - | 40.70 | 38.60 | 20.70 | 3.80 | 0.79 | มาก |
| 5. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มา ติดต่อขอรับบริการ | - | - | 40.20 | 35.40 | 24.40 | 3.84 | 0.79 | มาก |
| รวม | | | | | | 3.84 | 0.79 | มาก |

ตารางที่ 7 จากการศึกษพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ด้านบริการอย่างเพียงพอ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมา มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.84$) มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.82$) มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.81$) และมีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
ด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่
อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวม
และจำแนกเป็นรายข้อ

(n = 260)

| 2.4 ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง | ร้อยละของผู้รับบริการ | | | | | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความ พึงพอใจ |
|--|-----------------------|------|-------------|-------|---------------|-----------|------|--------------------------|
| | น้อย ที่สุด | น้อย | ปาน กลาง | มาก | มาก ที่สุด | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่บริการ ตลอดเวลา(รวมเวลาพักเที่ยง ด้วย) | - | - | 60.40 | 24.90 | 14.70 | 3.54 | 0.74 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและ ติดตามงานของผู้มารับบริการ จนแล้วเสร็จ | - | - | 29.90 | 49.60 | 20.50 | 3.90 | 0.70 | มาก |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่าง สม่ำเสมอและสามารถทำงาน ทดแทนกันได้ | - | 0.30 | 29.90 | 48.60 | 21.30 | 3.91 | 0.72 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่ที่มีการจัดการแบบ เบ็ดเสร็จสำหรับงานที่เชื่อมโยง ต่อเนื่องกัน | - | - | 15.70 | 68.20 | 16.00 | 4.00 | 0.56 | มาก |
| 5. งานที่เจ้าหน้าที่ให้บริการไป แล้วมีการติดตามปรับปรุงแก้ไข รายการให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ | - | - | 18.10 | 60.10 | 21.80 | 4.04 | 0.63 | มาก |
| รวม | | | | | | 3.88 | 0.67 | มาก |

ตารางที่ 8 จากการศึกษาพบว่า ความความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงาน
ทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่
จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มาก (\bar{X} =3.88) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไป

ตารางที่ 9 จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีการจัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน โดยมีกล่องรับความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.08$) ส่วนที่เหลือ มีการจัดทำคู่มือแผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้อ่าน ($\bar{X} = 3.98$) มีการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ เช่น มีเครื่องสำหรับกบดบัตรคิว ($\bar{X} = 3.03$) และ มีการให้บริการติดต่อสอบถามและขอรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 2.96$) ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย โดยมีผลการศึกษาปรากฏตามตารางดังนี้

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ

(n = 381)

| การบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จาก สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ศรีเชียงใหม่ | เพศ | | | | t | sig |
|--|-----------|------|-----------|------|-------|------|
| | ชาย | | หญิง | | | |
| | n = 191 | | n = 190 | | | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | 4.09 | 0.54 | 4.06 | 0.74 | 0.47 | .00* |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา | 3.76 | 0.60 | 3.68 | 0.62 | 1.37 | .48 |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | 3.80 | 0.67 | 3.87 | 0.84 | 0.83 | .00* |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 3.83 | 0.46 | 3.93 | 0.61 | 1.92 | .00* |
| 5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า | 3.61 | 0.36 | 3.67 | 0.34 | 1.73 | .35 |
| รวม | 3.82 | 0.53 | 3.84 | 0.63 | -0.53 | 0.08 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 10 การศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศต่างกันโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวม

(n= 381)

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | sig |
|------------------------------|--------|-----|------|------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม (Between Group) | 5.06 | 2 | 2.53 | 9.28 | 0.00* |
| ภายในกลุ่ม (Within Group) | 103.04 | 378 | 0.27 | | |
| รวม | 108.10 | 380 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ผู้มารับบริการ ที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

(n= 381)

| การบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จาก สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรี เชียงใหม่ | อาชีพ | | | | | | F | sig |
|--|--|------|---|------|---|------|-------|------|
| | รับราชการ หรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n = 127) | | ค้าขายหรือ ประกอบ อาชีพส่วนตัว (n = 127) | | เกษตรกร หรือ รับจ้าง (n = 127) | | | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | 3.93 | 0.59 | 4.09 | 0.60 | 4.20 | 0.71 | 5.89 | .00* |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา | 3.50 | 0.61 | 3.79 | 0.58 | 3.87 | 0.57 | 13.93 | .00* |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | 3.61 | 0.77 | 3.87 | 0.70 | 4.04 | 0.75 | 10.72 | .00* |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 3.75 | 0.52 | 3.87 | 0.50 | 4.02 | 0.57 | 8.41 | .00* |
| 5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า | 3.63 | 0.34 | 3.58 | 0.36 | 3.70 | 0.34 | 3.56 | .03* |
| รวม | 5.63 | 0.57 | 3.84 | 0.55 | 3.97 | 0.59 | 8.50 | .00* |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 12 จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant difference) ดังนี้

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน

(n= 381)

| การบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ | | อาชีพ | | |
|---|-----------|--|---|-------------------------------------|
| | | รับราชการ หรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n = 127) | ค้าขายหรือ ประกอบอาชีพ ส่วนตัว (n = 127) | เกษตรกร หรือรับจ้าง (n = 127) |
| อาชีพ | \bar{X} | 3.63 | 3.84 | 3.97 |
| รับราชการหรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ | 3.63 | - | .02* | .00* |
| ค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว | 3.84 | .02* | - | .06 |
| เกษตรกรหรือรับจ้าง | 3.97 | .00* | .06 | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 13 จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรี จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรวมทุกด้าน ปรากฏว่า

อาชีพรับราชการหรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัวและอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจาก
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัด
หนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

(n = 381)

| 1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | | อาชีพ | | |
|--------------------------------------|-----------|--|---|-------------------------------------|
| | | รับราชการ หรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n = 127) | ค้าขายหรือ ประกอบอาชีพ ส่วนตัว (n = 127) | เกษตรกร หรือรับจ้าง (n = 127) |
| อาชีพ | \bar{X} | 3.93 | 4.09 | 4.20 |
| รับราชการหรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ | 3.93 | - | .04* | .00* |
| ค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว | 4.09 | .04* | - | .18 |
| เกษตรกรหรือรับจ้าง | 4.20 | .00* | .18 | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 14 จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียน
ราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัด
หนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจแตกต่าง
กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพรับราชการหรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัวและอาชีพเกษตรกร
หรือรับจ้าง

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจาก
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัด
หนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

(n = 381)

| 2. ด้านการให้บริการอย่าง รวดเร็ว ทันเวลา | | อาชีพ | | |
|---|-----------|--|---|-------------------------------------|
| | | รับราชการ หรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n = 127) | ค้าขายหรือ ประกอบ อาชีพส่วนตัว (n = 127) | เกษตรกร หรือรับจ้าง (n = 127) |
| อาชีพ | \bar{X} | 3.50 | 3.79 | 3.87 |
| รับราชการหรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ | 3.50 | - | .00* | .00* |
| ค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว | 3.79 | .00* | - | .25 |
| เกษตรกรหรือรับจ้าง | 3.87 | .00* | .25 | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 15 จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียน
ราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัด
หนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีความพึงพอใจ
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพรับราชการหรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัวและอาชีพเกษตรกร
หรือรับจ้าง

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจาก
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัด
หนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

(n = 381)

| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | | อาชีพ | | |
|----------------------------------|-----------|--|---|-------------------------------------|
| | | รับราชการ หรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n = 127) | ค้าขายหรือ ประกอบ อาชีพส่วนตัว (n = 127) | เกษตรกร หรือรับจ้าง (n = 127) |
| อาชีพ | \bar{X} | 3.61 | 3.87 | 4.02 |
| รับราชการหรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ | 3.61 | - | .01* | .00* |
| ค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว | 3.87 | .01* | - | .07 |
| เกษตรกรหรือรับจ้าง | 4.02 | .00* | .07 | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียน
ราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัด
หนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพรับราชการหรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัวและอาชีพเกษตรกร
หรือรับจ้าง

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

(n= 381)

| 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | | อาชีพ | | |
|----------------------------------|-----------|--|---|---------------------------------|
| | | รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ (n = 127) | ค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว (n = 127) | เกษตรกรหรือรับจ้าง (n = 127) |
| อาชีพ | \bar{X} | 3.63 | 3.58 | 3.70 |
| รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ | 3.63 | - | .24 | .14 |
| ค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว | 3.58 | .24 | - | .01* |
| เกษตรกรหรือรับจ้าง | 3.70 | .14 | .01* | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 18 จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัวและอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจาก
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย

จากการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดย
สรุปในภาพรวม มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.78
ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 19 จำนวนข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย

| ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย | จำนวน |
|--|-------|
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | |
| 1.1 ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการแนะนำระเบียบขั้นตอนต่างๆ ด้วย ความเอาใจใส่ อย่างเท่าเทียมกัน | 15 |
| 1.2 ควรให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้รู้จักหรือญาติพี่น้อง | 10 |
| 1.3 ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 8 |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา | |
| 2.1 ขอให้ขยายขนาดตัวอักษรของป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการให้มีขนาด ใหญ่ขึ้นกว่านี้ | 13 |
| 2.2 อยากให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการตรงเวลาในการปฏิบัติ หน้าที่ | 10 |
| 2.3 อยากให้มีเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา | 8 |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | |
| 3.1 ควรจัดให้มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ | 14 |
| 3.2 ควรจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดห้องน้ำอยู่เสมอ | 11 |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | |
| 4.1 ควรจัดเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไว้คอยบริการในระหว่างพัก รับประทานอาหารเที่ยง | 10 |
| 4.2 ควรจัดให้มีการให้บริการในวันหยุดเช่น ในวันเสาร์ช่วงเช้าจนถึงเที่ยง | 8 |