

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
SD.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองเฉลี่ย (Sum of Squares)
df	แทน	ค่าที่ระดับความเป็นอิสระของการคืนแปร (Degree of freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความนัยสำคัญในการแจกแจงความแปรปรวนของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป
Sig.	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์หาค่าสถิติของข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ และการทำร้อยละ

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อําเภอทําบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยการหาร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อําเภอทําบ่อ จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อําเภอทําบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบที (*t*-test) และจำแนกตาม อาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว *F*-test (One-Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD

4. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อําเภอทําบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยใช้ค่าความถี่

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ต่อไปนี้เป็นรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลตามที่ผู้วิจัยได้เสนอผล ไว้ดังนี้

1. การวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ และการหาค่าร้อยละ โดยมีผลการศึกษารายกลุ่มแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ และอาชีพ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	130	50.00
เพศหญิง	130	50.00
รวม	260	100.00
1. รัฐบาล พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น	86	33.10
2. กิจาขยหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	86	33.10
3. เกษตรกรหรือรับจ้าง	88	33.80
รวม	260	100.00

ตารางที่ 4 จากการศึกษาพบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 260 คน มีสัดส่วนที่เท่ากันคือ เป็นเพศชาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เป็นเพศหญิง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกรหรือรับจ้าง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 ส่วนที่เหลือ คืออาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ กิจาขยหรือประกอบอาชีพส่วนตัว มีจำนวนอาชีพละ 86 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อําเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยมีผลการศึกษาปรากฏผลดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าโข้ว อำเภอท่าโข้ว จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน

(n = 260)

การบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักงานทะเบียน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.43	0.52	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	4.31	0.47	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.24	0.59	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.23	0.50	มาก
5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	4.26	0.46	มาก
รวม	4.29	0.33	มาก

จากตารางที่ 5 จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าโข้ว อำเภอท่าโข้ว จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.43$ ) รองลงมา ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ( $\bar{X} = 4.31$ ) ส่วนที่เหลือ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ( $\bar{X} = 4.26$ ) ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.24$ ) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.23$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ  
ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง  
ท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน  
โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

(n = 260)

ด้านการให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน	ร้อยละของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. มีบัตรคิวหรือให้บริการ ตามลำดับก่อนหลังอย่าง ยุติธรรม	-	0.70	7.30	35.00	57.00	4.48	0.67	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชัดเจน และมีอัธยาศัยดีเป็นกันเองกับ ประชาชนทุกคน	-	-	6.90	40.00	53.10	4.46	0.62	มาก
3. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และบริการอย่างเสมอภาคกับ ประชาชนทุกคน	-	0.38	5.38	45.30	48.80	4.43	0.61	มาก
4. เจ้าหน้าที่พูดจาอย่างสุภาพและ เป็นมิตรกับประชาชนทุกคน	-	0.30	7.30	43.00	49.20	4.41	0.64	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มารับ บริการทั้งเพศชายและเพศหญิง เท่าเทียมกัน	-	-	5.70	49.60	44.60	4.39	0.60	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.43</b>	<b>0.52</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงาน  
ทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย  
ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ ) และเมื่อพิจารณาเป็น  
รายข้อ พบว่า มีระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย  
คือ มีบัตรคิวหรือให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ( $\bar{X} = 4.48$ ) รองลงมา เจ้าหน้าที่

ให้คำแนะนำชัดเจน และมีอัตรายาคดีเป็นกันเองกับประชาชนทุกคน ( $\bar{X} = 4.46$ ) ส่วนที่เหลือ  
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและบริการอย่างเสมอภาคกับประชาชนทุกคน ( $\bar{X} = 4.43$ )  
เจ้าหน้าที่พูดจาอย่างสุภาพและเป็นมิตรกับประชาชนทุกคน ( $\bar{X} = 4.41$ ) และเจ้าหน้าที่  
ให้บริการกับผู้มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.39$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ  
ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง  
ท่าปอ อำเภอท่าปอ จังหวัดหนองคาย ด้านบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยรวม  
และจำแนกเป็นรายข้อ

(n = 260)

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	ร้อยละของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสะดวกรวดเร็วและตรง ต่อเวลา	-	-	4.20	50.00	45.70	4.42	0.57	มาก
2. ระยะเวลาในการบริการและ ขั้นตอนมีความเหมาะสมกับ สภาพงาน	-	-	5.00	60.00	35.00	4.30	0.56	มาก
3. มีป้ายบอกขั้นตอนการให้ บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	-	1.10	8.80	50.70	39.20	4.28	0.67	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตาม ระบบเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	-	-	8.40	56.10	35.30	4.27	0.61	มาก
5. การให้บริการแต่ละประเภท มีความสะดวกรวดเร็ว	-	0.30	6.90	56.90	35.70	4.28	0.60	มาก
รวม						4.31	0.47	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านบริการอย่างรวดเร็วก่อนเวลา โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.3$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 4.42$ ) รองลงมา
- ระยะเวลาในการบริการและขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ( $\bar{X} = 4.30$ ) ส่วนที่เหลือ
- มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย และการให้บริการแต่ละประเภทมีความ
- สะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจที่เท่ากัน ( $\bar{X} = 4.28$ ) และการให้บริการแต่ละประเภทมีความ
- สะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.27$ ) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

( n = 260 )

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ร้อยละของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	0.30	0.30	4.60	44.20	50.30	4.44	0.64	มาก
2. มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอบริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ	7.60	-	7.30	55.70	29.20	3.99	1.03	มาก
3. มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการอย่างเพียงพอ	0.80	2.30	10.00	48.80	37.30	4.20	0.78	มาก
4. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ	0.80	-	10.40	48.50	40.40	4.28	0.71	มาก
5. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ	0.80	-	8.80	46.90	43.50	4.32	0.70	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.24</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านบริการอย่างเพียงพอ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ



( $\bar{X} = 4.44$ ) รองลงมา มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.32$ ) มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.28$ ) มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.20$ ) และมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอบริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ( $\bar{X} = 3.99$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ไม่ต้องการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าก้อ อำเภอท่าก้อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวม และจำแนกเป็นรายข้อ

(n = 260)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ร้อยละของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่บริการตลอดเวลา (รวมเวลาพักเที่ยงด้วย)	-	0.70	10.30	50.30	38.40	4.27	0.67	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ และติดตามงานของผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ	-	0.30	11.10	58.00	30.30	4.18	0.63	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและสามารถทำงานทดแทนกันได้	-	-	12.60	52.30	35.00	4.22	0.65	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่มีการจัดการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน	0.30	-	11.90	50.70	36.90	4.24	0.68	มาก
5. การให้บริการแต่ละประเภทมีความสะดวกรวดเร็ว	-	0.30	11.90	51.90	35.70	4.23	0.66	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.23</b>	<b>0.50</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.23$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่บริการตลอดเวลา (รวมเวลาพักเที่ยงด้วย) ( $\bar{X} = 4.27$ ) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีการจัดการแบบเดิเสร็จสำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน ( $\bar{X} = 4.24$ ) ส่วนที่เหลือ งานที่เจ้าหน้าที่ให้บริการไปแล้วมีการติดตามปรับปรุงแก้ไขรายการให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.23$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและสามารถทำงานทดแทนกันได้ ( $\bar{X} = 4.22$ ) และ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและติดตามงานของ ผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ ( $\bar{X} = 4.18$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

(n = 260)

2.5 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	ร้อยละของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. มีการจัดทำคู่มือแผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้อ่าน	0.30	1.50	8.00	53.40	36.50	4.24	0.69	มาก
2. มีการจัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนโดยมีกล่องรับความคิดเห็น	-	0.70	6.10	66.10	26.90	4.19	0.57	มาก
3. มีการให้บริการติดต่อสอบถามและขอรับบริการ ได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต	-	-	12.30	53.00	34.60	4.22	0.64	มาก

2.5 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	ร้อยละของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญในการให้บริการ	-	-	9.60	50.70	39.60	4.30	0.63	มาก
5. มีการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการเช่น มีเครื่องสำหรับถอดบัตรคิว	-	-	11.10	44.60	44.20	4.33	0.66	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.20</b>	<b>0.45</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ เช่น มีเครื่องสำหรับถอดบัตรคิว ( $\bar{X} = 4.33$ ) รองลงมาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.30$ ) ส่วนที่เหลือ มีการจัดทำคู่มือแนะนำรับไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้่าน ( $\bar{X} = 4.24$ ) มีการให้บริการติดต่อสอบถามและขอรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทงโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 4.22$ ) และมีการจัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน โดยมีกลองรับความคิดเห็น ( $\bar{X} = 4.19$ ) ตามลำดับ)

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยมีผลการศึกษานี้ปรากฏตามตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำนวนตามเพศ

(n = 260)

การบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจาก สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง ท่าบ่อ	เพศ-				t	sig
	ชาย n = 130		หญิง n = 130			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.43	0.54	4.44	0.50	-0.05	.96
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	4.28	0.48	4.34	0.46	-0.99	.32
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.29	0.54	4.20	0.63	1.14	.26
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.22	0.51	4.23	0.49	-0.17	.86
5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	4.28	0.45	4.24	0.47	0.73	.47
รวม	4.30	0.34	4.28	0.30	0.25	.79

จกตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าไม่แตกต่าง

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อจังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม (Between Group)	0.64	2.00	0.32	0.34	.05*
ภายในกลุ่ม (Within Group)	27.02	257.00	0.11		
รวม	27.66	259.00			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ว่า ผู้รับบริการ ที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

(n= 260)

การบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าบ่อ	อาชีพ						F	sig
	รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือพนักงาน ส่วนท้องถิ่น (n = 86)		ค้าขาย หรือ ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว (n = 86)		เกษตรกร หรือ รับจ้าง (n = 88)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.37	0.53	4.48	0.49	4.46	0.53	1.17	.31
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	4.25	0.53	4.38	0.42	4.30	0.46	1.70	.18
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.26	0.66	4.22	0.52	4.26	0.59	0.15	1.86
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.11	0.56	4.28	0.40	4.30	0.51	3.89	.02*
5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	4.15	0.50	4.24	0.37	4.38	0.47	5.76	.00*
รวม	4.22	0.38	4.31	0.25	4.33	0.32	3.04	0.05*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แตกต่าง 2 ด้านคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าไม่แตกต่าง 3 ด้านคือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ สามารถเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ดังนี้

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน

(n= 260)

การบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากเจ้าหน้าที่กองทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าบ่อ		อาชีพ		
		รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานส่วน ท้องถิ่น (n = 86)	ค้าขายหรือ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว (n = 86)	เกษตรกร หรือ รับจ้าง (n=88)
อาชีพ	$\bar{X}$	4.22	4.13	4.33
รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น	4.22	-	0.57	0.02*
ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	4.31	0.57	-	0.69
เกษตรกรหรือรับจ้าง	4.33	0.02*	0.69	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรวมทุกด้าน ปรากฏว่าอาชีพรับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นมีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง แต่ไม่แตกต่างกับอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

(n = 260)

ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ		อาชีพ		
		รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น (n = 86)	ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว (n = 86)	เกษตรกรหรือรับจ้าง (n = 88)
อาชีพ	$\bar{X}$	4.37	4.48	4.46
รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น	4.37	-	0.15	0.24
ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	4.48	0.15	-	0.78
เกษตรกรหรือรับจ้าง	4.46	0.24	0.78	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงาน  
ทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ  
จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา  
(n = 260)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักงาน ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ		อาชีพ		
		รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานส่วนท้องถิ่น (n = 86)	ค้าขายหรือ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว (n = 86)	เกษตรกร หรือรับจ้าง (n = 88)
อาชีพ	$\bar{X}$	4.25	4.35	4.30
รับราชการพนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วน ท้องถิ่น	4.25	-	0.07	0.04*
ค้าขายหรือประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	4.38	0.07	-	0.29
เกษตรกรหรือรับจ้าง	4.30	0.44	0.29	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงาน  
ทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มี  
อาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพรับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจ  
แตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

(n = 260)

ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักงาน ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ		อาชีพ		
		รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานส่วนท้องถิ่น (n = 86)	ค้าขายหรือ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว (n = 86)	เกษตรกร หรือรับจ้าง (n = 88)
อาชีพ	$\bar{X}$	4.26	4.22	4.26
รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วน ท้องถิ่น	4.26	-	0.64	0.64
ค้าขายหรือประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	4.22	0.64	-	0.63
เกษตรกรหรือรับจ้าง	4.26	0.64	0.63	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการด้านการบริการอย่างเพียงพอมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภотаบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

(n = 260)

ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักงาน ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ		อาชีพ		
		รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานส่วน ท้องถิ่น (n = 86)	ค้าขายหรือ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว (n = 86)	เกษตรกร หรือรับจ้าง (n = 88)
อาชีพ	$\bar{X}$	4.11	4.28	4.30
รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น	4.11	-	0.02*	0.01*
ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	4.28	0.02*	-	0.08
เกษตรกรหรือรับจ้าง	4.30	0.01*	0.08	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 18 จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภотаบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการดำเนินการบริการอย่างต่อเนื่องมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพรับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

(n= 260)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักงาน ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ		อาชีพ		
		รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานส่วนท้องถิ่น (n = 86)	ค้าขายหรือ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว (n = 86)	เกษตรกร หรือรับจ้าง (n = 88)
อาชีพ	$\bar{X}$	4.15	4.24	4.38
รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น	4.15	-	0.18	0.00*
ค้าขายหรือประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	4.24	0.18	-	0.05*
เกษตรกรหรือรับจ้าง	4.38	0.00*	0.05*	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการบริการที่มีความก้าวหน้ามีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพรับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

4. ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

จากการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสรุป ในภาพรวม มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 60.68 ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการ ให้บริการ ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 จำนวนข้อเสนอแนะในการ ให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ข้อเสนอแนะในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	จำนวน
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	
1.1 ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการแนะนำระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ด้วยความเข้าใจใส่อย่างเท่าเทียมกัน ถึงแม้ว่าเจ้าหน้าที่น้อย	25
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	
2.1 ขอให้ปรับปรุงขั้นตอนในการบริการให้มีความรวดเร็ว มีความคล่องตัว เกื้อกูลสัมพันธ์กันของช่องทางเดินของงานที่ให้บริการตั้งแต่ต้นจนเสร็จ	23
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	
3.1 ควรจัดให้มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	14
3.2 ควรจัดสถานที่นั่งรอรับบริการ ให้มีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	20
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
4.1 ควรจัดเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ไว้คอยบริการในระหว่างที่ภัทรภัทรทานอาหารเที่ยง	20
4.2 งานที่เชื่อม โยงต่อเนื่องกัน ควรมีการ ให้บริการแก่ผู้ติดต่อเสร็จ	18
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	
5.1 ควรให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการ ให้บริการอยู่เสมอ	20
5.2 ควรจัดให้มีระบบรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็นเฉพาะของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ	15

ข้อเสนอแนะในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	จำนวน
6. ข้อเสนอแนะทั่วไป	
6.1 ควรจัดให้มีสถานที่บริการถ่ายเอกสารที่สะดวกและราคาเหมาะสม	20
6.2 ควรจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะที่ใช้การได้ดีและเพียงพอ	23
รวม	125

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการแนะนำระเบียบขั้นตอนต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ อย่างเท่าเทียมกัน ถึงแม้อาจล่าช้าเล็กน้อย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ขอให้ปรับปรุงขั้นตอนในการบริการให้มีความรวดเร็ว มีความคล่องตัว เกื้อกูลสัมพันธ์กันของช่องทางเดินของงานที่ให้บริการ ตั้งแต่ต้นจนเสร็จ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรจัดให้มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ และควรจัดสถานที่นั่งรอรับบริการให้มีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ไว้คอยรับบริการในระหว่างพักรับประทานอาหารเที่ยง และงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน ควรมีการให้บริการแบบยืดหยุ่น ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการอยู่เสมอ และควรจัดให้มีระบบรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็นเฉพาะของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ ข้อเสนอแนะทั่วไป ควรจัดให้มีสถานที่บริการถ่ายเอกสารที่สะดวกและราคาเหมาะสม และควรจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะที่ใช้การได้ดีและเพียงพอ