

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 3,193 คน และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 356 คน โดยเก็บข้อมูลแบ่งเป็นโควต้าแยกเป็นระดับการศึกษาจำนวนละเท่ากัน คือ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวนละ 89 คน จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์พร้อมลงคะแนน ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแล้วนำเสนอข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูลจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

- n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
- SD แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- F แทน สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
- t แทน สถิติทดสอบความมีนัยสำคัญ วิธีการทดสอบด้วย t -test (Independent Samples)
- SS แทน ผลรวมค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
- MS แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมค่าความเบี่ยงเบน (Mean Squares)
- df แทน ระดับของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
- Sig แทน ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
- * แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นระดับการศึกษาและอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ระดับการศึกษา		
1.1 ประถมศึกษา	89	25.00
1.2 มัธยมศึกษา	89	25.00
1.3 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	89	25.00
1.4 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป	89	25.00
รวม	356	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อาชีพ		
2.1 เกษตรกรรม	72	20.20
2.2 รับจ้างทั่วไป	69	19.40
2.3 พนักงาน ลูกจ้างของรัฐหรือเอกชน	76	21.30
2.4 ประกอบธุรกิจส่วนตัว	75	21.10
2.5 ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	64	18.00
รวม	356	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน 89 คน (ร้อยละ 25.00) ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 89 คน (ร้อยละ 25.00) ระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า จำนวน 89 คน (ร้อยละ 25.00) และระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 89 คน (ร้อยละ 25.00) ด้านอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นพนักงานลูกจ้างของรัฐหรือเอกชน จำนวน 76 คน (ร้อยละ 21.30) ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 75 คน (ร้อยละ 21.10) เกษตรกรรม จำนวน 72 คน (ร้อยละ 20.20) รับจ้างทั่วไป จำนวน 69 คน (ร้อยละ 19.40) ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 64 คน (ร้อยละ 18.00)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

n = 356 คน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสถานที่บริการ	3.52	0.69	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.46	0.64	ปานกลาง
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.56	0.61	มาก
4. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	3.61	0.54	มาก
โดยรวม	3.54	0.62	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.61$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.56$) และด้านสถานที่บริการ ($\bar{X} = 3.52$) และพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.46$)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

n = 356 คน

ด้านสถานที่บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ที่ตั้งงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเสลภูมิ มีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อรับบริการ	4.33	0.85	มาก
2. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรเพียงพอ	4.39	0.87	มาก
3. มีห้องน้ำ ห้องสุขาไว้บริการเพียงพอและมีป้ายบอกชัดเจน	2.96	0.76	ปานกลาง
4. มีที่นั่งสำหรับคอยรับบริการเพียงพอ	2.93	0.57	ปานกลาง
5. มีน้ำดื่มสะอาดไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอห้องทะเบียนราษฎรที่ให้บริการมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	3.01	0.52	ปานกลาง
6. การจัดสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	3.58	0.78	มาก
7. มีป้ายหรือผังแสดงอัตราค่าธรรมเนียมงานทะเบียนราษฎรอย่างชัดเจน	3.31	0.56	ปานกลาง
8. มีสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้บรรยากาศภายในฝ่ายทะเบียนราษฎรมีความร่มรื่นปลอดโปร่ง	3.60	0.60	มาก
9. บรรยากาศภายในงานทะเบียนราษฎรมีความร่มรื่นปลอดโปร่งมีแสงสว่างเพียงพอ	3.56	0.68	มาก
10. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.58	0.67	มาก
โดยรวม	3.52	0.69	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการงานทะเบียน

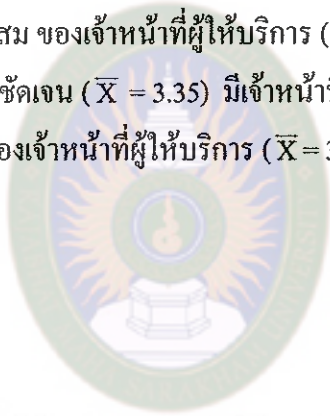
ราษฎรเพียงพอ ($\bar{X} = 4.39$) ที่ตั้งงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเสถภูมิ มีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อรับบริการ ($\bar{X} = 4.33$) มีสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้บรรยากาศภายในฝ่ายทะเบียนราษฎรมีความร่มรื่นปลอดภัยโปร่ง ($\bar{X} = 3.60$) การจัดสถานที่เครื่องมือและอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ($\bar{X} = 3.58$) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.58$) บรรยากาศภายในงานทะเบียนราษฎรมีความร่มรื่นปลอดภัยโปร่ง มีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.56$) และพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีป้ายหรือผังแสดงอัตราค่าธรรมเนียมงานทะเบียนราษฎรอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.31$) มีน้ำดื่มสะอาดไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอห้องทะเบียนราษฎรที่ให้บริการมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.01$) มีห้องน้ำ ห้องสุขาไว้บริการเพียงพอและมีป้ายบอกชัดเจน ($\bar{X} = 2.96$) มีที่นั่งสำหรับคอยรับบริการเพียงพอ ($\bar{X} = 2.93$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

n = 356 คน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้รับบริการอย่างละเอียดและชัดเจน	3.35	0.54	ปานกลาง
2. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.32	0.60	ปานกลาง
3. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.60	0.71	มาก
4. บุคลิก ลักษณะท่าทาง ความเหมาะสม ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	3.45	0.70	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะให้บริการ	3.63	0.58	มาก
6. มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.35	0.66	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย การแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	3.53	0.67	มาก
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็น ไปอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จทุกงาน	3.46	0.64	ปานกลาง
โดยรวม	3.46	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะให้บริการ ($\bar{X} = 3.63$) ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.60$) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย การแก้ไขปัญหา และให้คำแนะนำ ($\bar{X} = 3.53$) และพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง จนแล้วเสร็จทุกงาน ($\bar{X} = 3.46$) บุคลิกลักษณะท่าทาง ความเหมาะสม ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.45$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้รับบริการอย่างละเอียดและชัดเจน ($\bar{X} = 3.35$) มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.35$) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.32$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

n = 356 คน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.56	0.64	มาก
2. ความชัดเจนในการให้คำอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.63	0.61	มาก
3. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการในแต่ละขั้นตอนชัดเจน เข้าใจง่าย ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น	3.44	0.60	ปานกลาง
4. มีการปรับลดระยะเวลาการให้บริการทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.64	0.54	มาก
5. มีการให้บริการช่วงพักเที่ยงทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น	3.44	0.70	ปานกลาง
6. มีป้ายบอกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน และมองเห็นได้ง่าย	3.65	0.55	มาก
7. มีการประชาสัมพันธ์ และแนะนำการจัดเตรียมเอกสารที่ใช้ยื่นก่อนรับบริการทุกครั้ง	3.59	0.59	มาก
โดยรวม	3.56	0.61	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีป้ายบอกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน และมองเห็นได้ง่าย ($\bar{X} = 3.65$) มีการปรับลดระยะเวลาการให้บริการทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.64$) ความชัดเจนในการให้คำอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการ

ให้บริการ ($\bar{X} = 3.63$) มีการประชาสัมพันธ์ และแนะนำการจัดเตรียมเอกสารที่ใช้ยื่นก่อนรับบริการ ทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.59$) ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 3.56$) และพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีการให้บริการช่วงพักเที่ยงทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น ($\bar{X} = 3.44$) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการในแต่ละขั้นตอนชัดเจนเข้าใจง่าย ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น ($\bar{X} = 3.44$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

n = 356 คน

ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการจัดลำดับ (บัตรคิว) การให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างสม่ำเสมอ	3.59	0.53	มาก
2. มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกระดับอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน	3.64	0.56	มาก
3. มีความเสมอภาคในการให้คำแนะนำแก่ประชาชนทุกระดับอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน	3.58	0.57	มาก
4. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน	3.73	0.48	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีกับผู้รับบริการและเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	3.55	0.61	มาก
6. มีการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการทุกระดับอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน	3.70	0.50	มาก
โดยรวม	3.61	0.54	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเสมอภาคในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.73$) มีการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการทุกระดับอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.70$) มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกระดับอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.64$) มีการจัดลำดับ (บัตรคิว) การให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.59$) มีความเสมอภาคในการให้คำแนะนำแก่ประชาชนทุกระดับอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.58$) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดีกับผู้มารับบริการและเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.55$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 3 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
ที่มีระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ
อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

n = 356 คน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับการศึกษา											
	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา			อนุปริญญาหรือเทียบเท่า			ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่าขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านสถานที่บริการ	3.69	0.57	มาก	3.50	0.79	ปานกลาง	3.53	0.63	มาก	3.36	0.54	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.59	0.61	มาก	3.32	0.59	ปานกลาง	3.41	0.60	ปานกลาง	3.52	0.60	มาก
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.63	0.52	มาก	3.42	0.68	ปานกลาง	3.65	0.46	มาก	3.55	0.58	มาก
4. ด้านความเสมอภาคในการบริการ	3.63	0.48	มาก	3.61	0.64	มาก	3.56	0.47	มาก	3.68	0.47	มาก
โดยรวม	3.64	0.54	มาก	3.46	0.67	ปานกลาง	3.54	0.54	มาก	3.52	0.55	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า

1. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่บริการ ($\bar{X} = 3.69$) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.63$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.63$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.59$)

2. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.61$) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่บริการ ($\bar{X} = 3.50$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.42$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.32$)

3. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.65$) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.56$) ด้านสถานที่บริการ ($\bar{X} = 3.53$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.41$)

4. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.68$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.55$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.52$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่บริการ ($\bar{X} = 3.36$)

ตารางที่ 8 วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน รายด้านและโดยรวม

n = 356 คน

ความแปรปรวน (Sources of Variation)	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านสถานที่บริการ					
ระหว่างกลุ่ม (Between Group)	18.71	3	6.24	14.60	0.06
ภายในกลุ่ม (Within Group)	153.67	352	0.43		
รวม	172.38	355			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม (Between Group)	14.30	3	4.77	13.61	0.01*
ภายในกลุ่ม (Within Group)	131.43	352	0.37		
รวม	145.73	355			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม (Between Group)	12.49	3	3.79	13.30	0.10
ภายในกลุ่ม (Within Group)	98.86	352	0.33		
รวม	111.35	355			
4. ด้านความเสมอภาคในการ ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม (Between Group)	5.77	3	1.92	7.29	0.01*
ภายในกลุ่ม (Within Group)	82.68	352	0.28		
รวม	88.45	355			
โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม (Between Group)	12.81	3	4.18	12.20	0.04*
ภายในกลุ่ม (Within Group)	116.66	352	0.35		
รวม	129.47	355			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความเสมอภาคในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป
1. ประถมศึกษา	3.59	-	0.21	0.02*	0.02*
2. มัธยมศึกษา	3.32	0.21	-	0.06	0.04*
3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.41	0.02*	0.06	-	0.26
4. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป	3.52	0.02*	0.04*	0.26	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า ระดับการศึกษาประถมศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างจากระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และระดับการศึกษามัธยมศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างจากระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษา
แตกต่างกัน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่าขึ้นไป
1. ประถมศึกษา	3.63	-	0.10	0.05*	0.07
2. มัธยมศึกษา	3.61	0.10	-	0.15	0.17
3. อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	3.56	0.05*	0.15	-	0.37
4. ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่าขึ้นไป	3.69	0.07	0.17	0.37	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน
ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า ระดับการศึกษาประถมศึกษา
มีความพึงพอใจแตกต่างจากระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

n = 356 คน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด		อาชีพ													
		เกษตรกร			รับจ้าง			พนักงาน ลูกจ้างรัฐ หรือ เอกชน			รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ				
		\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ		
1. ด้านสถานที่บริการ	3.63	0.43	มาก	3.72	0.53	มาก	3.62	0.67	มาก	3.37	0.70	ปานกลาง	3.25	0.58	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.50	0.62	ปานกลาง	3.50	0.56	ปานกลาง	3.45	0.51	ปานกลาง	3.28	0.67	ปานกลาง	3.53	0.61	มาก
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.64	0.40	มาก	3.62	0.60	มาก	3.58	0.45	มาก	3.44	0.72	ปานกลาง	3.50	0.55	ปานกลาง
4. ด้านความเสมอภาคในการบริการ	3.67	0.50	มาก	3.58	0.47	มาก	3.72	0.39	มาก	3.47	0.64	ปานกลาง	3.71	0.45	มาก
โดยรวม	3.61	0.49	มาก	3.60	0.54	มาก	3.59	0.50	มาก	3.39	0.68	ปานกลาง	3.50	0.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่า

1. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพเกษตรกรรวมความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความเสมอภาคในการบริการ ($\bar{X} = 3.67$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.64$) ด้านสถานที่บริการ ($\bar{X} = 3.63$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.50$)

2. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่บริการ ($\bar{X} = 3.72$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.62$) ด้านความเสมอภาคในการบริการ ($\bar{X} = 3.58$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.50$)

3. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพพนักงาน ลูกจ้างรัฐ หรือ เอกชน ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความเสมอภาคในการบริการ ($\bar{X} = 3.72$) ด้านสถานที่บริการ ($\bar{X} = 3.62$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.58$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.45$)

4. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความเสมอภาคในการบริการ ($\bar{X} = 3.47$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.44$) ด้านสถานที่บริการ ($\bar{X} = 3.37$) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.28$)

5. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความเสมอภาคในการบริการ ($\bar{X} = 3.71$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.53$) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.50$) และ ด้านสถานที่บริการ ($\bar{X} = 3.25$)

ตารางที่ 12 วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
ที่มีอาชีพแตกต่างกัน รายด้านและโดยรวม

n = 356 คน

ความแปรปรวน (Sources of Variation)	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านสถานที่บริการ					
ระหว่างกลุ่ม (Between Group)	35.29	4	8.82	23.47	0.08
ภายในกลุ่ม (Within Group)	137.09	351	0.39		
รวม	172.38	355			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม (Between Group)	11.26	4	2.81	7.94	0.06
ภายในกลุ่ม (Within Group)	131.47	351	0.38		
รวม	145.73	355			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม (Between Group)	14.59	4	3.43	11.88	0.00*
ภายในกลุ่ม (Within Group)	116.18	351	0.27		
รวม	130.77	355			
4. ด้านความเสมอภาคในการ ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม (Between Group)	13.18	4	3.29	12.94	0.00*
ภายในกลุ่ม (Within Group)	91.50	351	0.26		
รวม	104.68	355			
โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม (Between Group)	18.58	4	4.58	14.05	0.03*
ภายในกลุ่ม (Within Group)	119.81	351	0.32		
รวม	138.39	355			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านความเสมอภาคในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน

อาชีพ	\bar{X}	เกยตรกรรม	รับจ้างทั่วไป	พนักงาน ลูกจ้างรัฐ หรือเอกชน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
เกยตรกรรม	3.64	-	0.13	0.11	0.18	0.14
รับจ้างทั่วไป	3.62	0.13	-	0.09	0.28	0.22
พนักงาน ลูกจ้างรัฐ หรือเอกชน	3.58	0.11	0.09	-	0.14	0.05*
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.44	0.18	0.28	0.14	-	0.33
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.50	0.14	0.22	0.05*	0.33	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า อาชีพ พนักงาน ลูกจ้างรัฐหรือเอกชน มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับอาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน
ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

อาชีพ	\bar{X}	เกศตร กรรม	รับจ้าง ทั่วไป	พนักงาน ลูกจ้างรัฐ หรือเอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ
เกษตรกรกรรม	3.67	-	0.09	0.30	0.21	0.05*
รับจ้างทั่วไป	3.58	0.09	-	0.12	0.22	0.31
พนักงาน ลูกจ้าง รัฐ หรือเอกชน	3.72	0.30	0.12	-	0.20	0.05*
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	3.47	0.21	0.22	0.20	-	0.08
รับราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.71	0.05*	0.31	0.05*	0.08	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านความเสมอภาค
ในการให้บริการ แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า อาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจ
แตกต่างกันกับอาชีพ รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ อาชีพพนักงาน ลูกจ้างรัฐหรือเอกชนมี
ความพึงพอใจแตกต่างกันกับอาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 15 ข้อเสนอแนะในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ด้านสถานที่บริการ	
1.1 ควรจัดให้มีประชาสัมพันธ์ในสถานที่บริการงานทะเบียนฯ	57
1.2 ควรจัดหาเก้าอี้ที่เป็นกรวยใช้แล้วทิ้งได้เลย เพราะกลัวโรคติดต่อกัน	56
1.3 ควรจัดบริเวณจอดรถให้เป็นระเบียบ	30
1.4 ควรจัดที่นั่งให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อในวันจันทร์ เพราะมีประชาชนมาติดต่อรับบริการจำนวนมาก	20
1.5 ควรให้มีการทำความสะอาดห้องน้ำมากขึ้น โดยเฉพาะกลิ่น	20
1.6 ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ด้านนอกอาคารให้มีความสวยงาม	18
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
2.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการในช่วงพักเที่ยง	68
2.2 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่เป็นยามมาช่วยในช่วงที่มีคนมาติดต่อจำนวนมาก	62
2.3 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในงานทะเบียน	51
2.4 เจ้าหน้าที่ควรติดป้ายชื่อหรือแขวนป้ายเพื่อให้ผู้ติดต่อได้ทราบ	36
2.5 เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายด้วยชุดพื้นเมืองเพราะดูเป็นกันเองกับชาวบ้าน	6
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
3.1 ควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการ	51
3.2 ควรจัดทำแผ่นพับ แนะนำขั้นตอนการให้บริการแจกให้ผู้มาติดต่อ	38
3.3 ควรจัดทำป้าย เข้า – ออกของช่องให้บริการให้ครบทุกช่อง	23
3.4 ป้ายบอกช่องทางควรตัวใหญ่มากกว่านี้	12
3.5 การใช้พยานในบางขั้นตอนควรยกเลิก	3

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
4. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	
4.1 การเรียกหมายเลขตามบัตรคิวเสียงเบาเกินไป	61
4.2 เจ้าหน้าที่ควรให้ความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม	16
4.3 ควรให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกว่าเป็นคนรู้จักหรือญาติ	8
4.4 อย่าให้มีการลัดคิว	3

จากตารางที่ 15 พบว่า ข้อเสนอแนะในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล ตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านสถานที่บริการ ได้แก่
 - 1.1 ควรจัดให้มีประชาสัมพันธ์ในสถานที่บริการงานทะเบียนฯ
 - 1.2 ควรจัดหาเก้าอี้ที่เป็นกรวยใช้แล้วทิ้งได้เลย เพราะกลัวโรคติดต่อกัน
 - 1.3 ควรจัดบริเวณจอดรถให้เป็นระเบียบ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่
 - 2.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการในช่วงพักเที่ยง
 - 2.2 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่เป็นยามมาดูแลในช่วงที่มีคนมาติดต่อเยอะ
 - 2.3 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในงานทะเบียน
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่
 - 3.1 ควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการ
 - 3.2 ควรจัดทำแผ่นพับ แนะนำขั้นตอนการให้บริการแจกให้ผู้มาติดต่อ
 - 3.3 ควรจัดทำป้าย เข้า – ออกของช่องให้บริการให้ครบทุกช่อง
4. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ได้แก่
 - 4.1 การเรียกหมายเลขตามบัตรคิวเสียงเบาเกินไป
 - 4.2 เจ้าหน้าที่ควรให้ความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม
 - 4.3 ควรให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกว่าเป็นคนรู้จักหรือญาติ