

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการของงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษา ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ  
ขั้นตอน ดังนี้คือ

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

|           |  |
|-----------|--|
| $\bar{X}$ | แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)                                   |
| S.D.      | แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)          |
| t         | แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (t- Distribution) |
| F         | แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (F- Distribution) |
| SS        | แทน ผลบวกกำลังสอง (Sum of Squares)                     |
| df        | แทน ระดับขั้นของความอิสระ (degree of freedom)          |
| MS        | แทน ค่าเฉลี่ยกำลังสอง (Mean Squares)                   |
| *         | แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05                      |
| p/Sig.    | แทน ความน่าจะเป็นที่จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Probability) |

#### ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการของงานด้านทะเบียนพาณิชย์  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงาน ด้าน  
ทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามตัวแปร เพศ และอายุ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงาน ด้านทะเบียน  
พาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ และประเภทของ  
ร้านค้าที่ขอลดทะเบียนพาณิชย์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของ ของประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

| ปัจจัยส่วนบุคคล                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------------|------------|--------|
| เพศ                                   |            |        |
| ชาย                                   | 122        | 54.50  |
| หญิง                                  | 102        | 45.50  |
| รวม                                   | 224        | 100.00 |
| อายุ                                  |            |        |
| 20 - 30 ปี                            | 55         | 24.60  |
| 31 - 40 ปี                            | 78         | 34.80  |
| 41 - 50 ปี                            | 60         | 26.80  |
| ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป                   | 31         | 13.80  |
| รวม                                   | 224        | 100.00 |
| ประเภทของร้านค้าที่ขอลดทะเบียนพาณิชย์ |            |        |
| ร้านค้าขายปลีก                        | 70         | 31.30  |
| ร้านบริการอินเทอร์เน็ต                | 45         | 20.10  |
| ร้านเช่า CD เพื่อความบันเทิง          | 52         | 23.20  |
| ร้านประกอบหัตถกรรมหรือร้านอุตสาหกรรม  | 57         | 25.40  |
| รวม                                   | 224        | 100.00 |

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของ ของประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาเป็นเพศหญิงจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 มีอายุ 31- 40 ปี มากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 รองลงมา มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 และประเภทของร้านค้าที่จดทะเบียนพาณิชย์ เป็นร้านค้าขายปลีกมากที่สุด จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมา เป็นร้านประกอบภัตตกรรมหรือร้านอาหารจำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.40

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการของงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 2 - 5 ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการของงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและเป็นรายด้าน

| ความพึงพอใจของผู้มารับบริการของงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านกระบวนการให้บริการ  | 3.71      | 0.42 | มาก              |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | 3.85      | 0.46 | มาก              |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  | 3.48      | 0.48 | ปานกลาง          |
| โดยรวม   | 3.68      | 0.38 | มาก              |

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการของงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับ  
บริการของงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม  
ด้านกระบวนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการให้บริการ                               | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) |       |         |      |            | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ<br>ความ<br>พึงพอใจ |
|--|---------------------------|-------|---------|------|------------|-----------|------|--------------------------|
|  | มากที่สุด                 | มาก   | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |           |      |                          |
| 1. การจัดลำดับการบริการ (คิว) จัดได้<br>เหมาะสม      | 1.30                      | 37.10 | 54.00   | 7.60 | -          | 3.32      | 0.63 | ปานกลาง                  |
| 2. การให้บริการรวดเร็ว                               | 3.60                      | 53.60 | 40.60   | 2.20 | -          | 3.58      | 0.60 | มาก                      |
| 3. การให้บริการสะดวกต่อเนื่อง                        | 6.70                      | 69.60 | 23.70   | -    | -          | 3.83      | 0.52 | มาก                      |
| 4. การให้บริการเสร็จเรียบร้อย<br>เป็นรายบุคคลจนเสร็จ | 7.60                      | 76.80 | 15.60   | -    | -          | 3.92      | 0.47 | มาก                      |
| 5. การชี้แจงขั้นตอนการติดต่องาน                      | 8.90                      | 74.10 | 16.50   | -    | 0.40       | 3.91      | 0.53 | มาก                      |
| โดยรวม   | 5.62                      | 62.24 | 30.08   | 1.96 | 0.08       | 3.71      | 0.42 | มาก                      |

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการของงานด้านทะเบียน  
พาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ใน  
ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก  
จำนวนสี่ข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่า ได้แก่ ข้อ 4 การให้บริการเสร็จ  
เรียบร้อยเป็นรายบุคคลจนเสร็จ ข้อ 5 การชี้แจงขั้นตอนการติดต่องาน ข้อ 3 การให้บริการ  
สะดวกต่อเนื่อง ข้อ 2 การให้บริการรวดเร็ว ส่วนที่เหลือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง  
หนึ่งข้อ ได้แก่ ข้อ 1 การจัดลำดับการบริการ (คิว) จัดได้เหมาะสม

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับ  
บริการของงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                            | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) |       |             |      |                | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ<br>ความ<br>พึงพอใจ |
|--|---------------------------|-------|-------------|------|----------------|-----------|------|--------------------------|
|  | มากที่สุด                 | มาก   | ปาน<br>กลาง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |           |      |                          |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค                    | 3.60                      | 55.40 | 41.10       | -    | -              | 3.62      | 0.55 | มาก                      |
| 2. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ               | 5.40                      | 58.50 | 36.20       | -    | -              | 3.69      | 0.56 | มาก                      |
| 3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ               | 15.20                     | 56.30 | 28.60       | -    | -              | 3.87      | 0.64 | มาก                      |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ<br>เพียงพอ | 23.20                     | 61.20 | 15.20       | 0.40 | -              | 4.07      | 0.63 | มาก                      |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างเต็มที่                   | 20.10                     | 62.90 | 16.50       | 0.40 | -              | 4.03      | 0.62 | มาก                      |
| โดยรวม   | 13.50                     | 58.86 | 27.52       | 0.16 | -              | 3.85      | 0.46 | มาก                      |

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการของงานด้านทะเบียน  
พาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ใน  
ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก  
ทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าสุดสามอันดับแรก ได้แก่ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่มี  
ความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเพียงพอ ข้อ 5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างเต็มที่ และ ข้อ 3  
เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการของงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                       | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) |       |         |       |            | X    | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|---------------------------|-------|---------|-------|------------|------|------|------------------|
|  | มากที่สุด                 | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |      |      |                  |
| 1. มีเครื่องมือทันสมัยให้บริการ                              | 2.20                      | 67.00 | 30.80   | -     | -          | 3.71 | 0.52 | มาก              |
| 2. มีเครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ                    | 0.90                      | 63.80 | 34.80   | 0.40  | -          | 3.65 | 0.50 | มาก              |
| 3. มีสื่อ หรือแผ่นพับ หรือเอกสารอำนวยความสะดวกในการให้บริการ | 0.90                      | 39.30 | 52.20   | 7.60  | -          | 3.33 | 0.62 | ปานกลาง          |
| 4. มีตัวอย่างการกรอกเอกสารหรือการติดต่อรับบริการ             | 2.20                      | 46.40 | 49.10   | 2.20  | -          | 3.49 | 0.58 | ปานกลาง          |
| 5. มีเอกสารประชาสัมพันธ์                                     | 1.30                      | 36.20 | 48.70   | 13.80 | -          | 3.25 | 0.70 | ปานกลาง          |
| โดยรวม   | 1.50                      | 50.54 | 43.12   | 4.80  | 0          | 3.48 | 0.48 | ปานกลาง          |

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการของงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากสองข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 1 มีเครื่องมือทันสมัยให้บริการ ข้อ 2 มีเครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ ส่วนที่เหลือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางสามข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 4 มีตัวอย่างการกรอกเอกสารหรือการติดต่อรับบริการ ข้อ 3 มีสื่อ หรือแผ่นพับ หรือเอกสารอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และ ข้อ 5 มีเอกสารประชาสัมพันธ์

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการงาน ด้านทะเบียนพาณิชย์  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามตัวแปร เพศ และอายุ

ผลการเปรียบเทียบปรากฏตามตารางที่ 6 - 11 ดังนี้

1) ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชน  
ผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม  
แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 แสดงผลการเปรียบเทียบประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน กับความ  
พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การ  
บริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

| ความพึงพอใจของผู้มารับบริการของงานด้าน<br>ทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วน<br>จังหวัดมหาสารคาม | เพศชาย    |      | เพศหญิง   |      | t      | p/ Sig. |
|--|-----------|------|-----------|------|--------|---------|
|  | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. |        |         |
| 1. ด้านกระบวนการให้บริการ  | 3.65      | 0.44 | 3.77      | 0.38 | -2.151 | .034*   |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | 3.85      | 0.51 | 3.86      | 0.40 | -.190  | .849    |
| 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก   | 3.59      | 0.50 | 3.36      | 0.42 | 3.630  | .000*   |
| โดยรวม   | 3.70      | 0.42 | 3.66      | 0.31 | .610   | .543    |

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ  
ของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม  
โดยรวม ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันจำนวน 2 ด้าน  
ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ .05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่พบความแตกต่างกัน

2) ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

| ความพึงพอใจของผู้มารับบริการของงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม | อายุ       |      |            |      |            |      |                     |      |
|--|------------|------|------------|------|------------|------|---------------------|------|
|  | 20 - 30 ปี |      | 31 - 40 ปี |      | 41 - 50 ปี |      | ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป |      |
|  | $\bar{X}$  | S.D. | $\bar{X}$  | S.D. | $\bar{X}$  | S.D. | $\bar{X}$           | S.D. |
| 1. ด้านกระบวนการให้บริการ  | 3.80       | 0.42 | 3.51       | 0.41 | 3.79       | 0.36 | 3.89                | 0.34 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | 3.95       | 0.48 | 3.75       | 0.53 | 3.81       | 0.38 | 4.01                | 0.30 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  | 3.65       | 0.45 | 3.24       | 0.43 | 3.38       | 0.31 | 3.80                | 0.51 |
| โดยรวม   | 3.85       | 0.44 | 3.55       | 0.40 | 3.61       | 0.28 | 3.87                | 0.26 |

จากตารางที่ 7 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่า อายุ 20 - 30 ปี อายุ 40 - 50 ปี และอายุ 31 - 40 ปี



ตารางที่ 8 แสดงผลการเปรียบเทียบ ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

| ความพึงพอใจของผู้มารับบริการของงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม | แหล่งของความแปรปรวน | SS     | Df  | MS    | F      | p/Sig. |
|--|---------------------|--------|-----|-------|--------|--------|
| 1. ด้านกระบวนการให้บริการ  | ระหว่างกลุ่ม        | 4.818  | 3   | 1.606 | 10.146 | .000*  |
|  | ภายในกลุ่ม          | 34.822 | 220 | .158  |        |        |
|  | รวม                 | 39.640 | 223 |       |        |        |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | ระหว่างกลุ่ม        | 2.282  | 3   | .761  | 3.624  | .054   |
|  | ภายในกลุ่ม          | 46.169 | 220 | .210  |        |        |
|  | รวม                 | 48.451 | 223 |       |        |        |
| 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก   | ระหว่างกลุ่ม        | 10.694 | 3   | 3.565 | 18.965 | .000*  |
|  | ภายในกลุ่ม          | 41.351 | 220 | .188  |        |        |
|  | รวม                 | 52.045 | 223 |       |        |        |
| รวม  | ระหว่างกลุ่ม        | 4.095  | 3   | 1.365 | 10.491 | .000*  |
|  | ภายในกลุ่ม          | 28.624 | 220 | .130  |        |        |
|  | รวม                 | 32.719 | 223 |       |        |        |

\* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม และเป็นรายด้าน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่พบ ความแตกต่าง

ตารางที่ 9 แสดงผลการเปรียบเทียบ ความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยรวม ความพึงพอใจ  
ของประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วน  
จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ

| อายุ        | 51 ปีขึ้นไป |      |            |            |            |
|-------------|-------------|------|------------|------------|------------|
|             | X           | 3.87 | 20 - 30 ปี | 41 - 50 ปี | 31 - 40 ปี |
| 51 ปีขึ้นไป | 3.87        | -    | 1.000      | .030*      | .002*      |
| 20 - 30 ปี  | 3.85        | -    | -          | .007*      | .000*      |
| 41 - 50 ปี  | 3.61        | -    | -          | -          | .803       |

\* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบ ความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยรวม ของ  
ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า

ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับ ประชาชน  
ผู้มารับบริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี และประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีอายุ 41 - 50 ปี

ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับ ประชาชน  
ผู้มารับบริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี และประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีอายุ 41 - 50 ปี

ตารางที่ 10 แสดงผลการเปรียบเทียบ ความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านกระบวนการให้  
บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ

| อายุ        | 51 ปีขึ้นไป |      |            |            |            |
|-------------|-------------|------|------------|------------|------------|
|             | X           | 3.89 | 20 - 30 ปี | 41 - 50 ปี | 31 - 40 ปี |
| 51 ปีขึ้นไป | 3.89        | -    | .945       | .237       | .066       |
| 20 - 30 ปี  | 3.80        | -    | -          | 1.000      | .001*      |
| 41 - 50 ปี  | 3.79        | -    | -          | -          | .001*      |

\* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบ ความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านกระบวนการ

การให้บริการ ของประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับ ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุ 20 - 30 ปี และประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีอายุ 41 - 50 ปี

ตารางที่ 11 แสดงผลการเปรียบเทียบ ความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ

| อายุ        |           | 51 ปีขึ้นไป | 20 - 30 ปี | 41 - 50 ปี | 31 - 40 ปี |
|-------------|-----------|-------------|------------|------------|------------|
|             | $\bar{X}$ | 3.80        | 3.65       | 3.38       | 3.24       |
| 51 ปีขึ้นไป | 3.80      | -           | .488       | .001*      | .044*      |
| 20 - 30 ปี  | 3.65      | -           | -          | .000*      | .000*      |
| 41 - 50 ปี  | 3.38      | -           | -          | -          | .294       |

\* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบ ความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า

ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุ 51 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับ ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี และประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีอายุ 41 - 50 ปี

ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับ ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี และประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีอายุ 41 - 50 ปี

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียน  
พาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 12 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียน  
พาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

| ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียน<br>พาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม | ความถี่   |
|---|-----------|
| 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ  |           |
| 1.1 ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกขั้นตอนการบริการ ด้านงานทะเบียน<br>พาณิชย์ ให้แก่ประชาชน อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน        | 10        |
| 1.2 ควรมีความเป็นธรรม ในการให้บริการ โดยเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่าง<br>เท่าเทียมกัน                                  | 9         |
| 1.3 ควรมีการลดขั้นตอนบริการ เพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น   | 8         |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  |           |
| 2.1 ควรเพิ่มจำนวนบุคลากร ให้เพียงพอ กรณีมีผู้มารับบริการจำนวนมาก  | 7         |
| 2.2 เมื่อเกิดปัญหาในการบริการ เจ้าหน้าที่ ควรมีความสามารถ ตอบข้อสงสัย<br>ได้ทันที                                   | 6         |
| 2.3 เจ้าหน้าที่ ควรเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ   | 5         |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก   |           |
| 3.1 สถานที่นั่งรอรับบริการคับแคบ ที่นั่งไม่เพียงพอ ควรต่อเติมอาคารสถานที่ให้<br>เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ            | 4         |
| 3.2 ที่จอดรถไม่เพียงพอ จอดรถไม่เป็นระเบียบ ควรจัดให้มีการจอดรถเป็น<br>ระเบียบมากกว่านี้                             | 3         |
| 3.3 ควรมีการจัดทำ เอกสาร หรือคู่มือแนะนำงานด้านงานทะเบียนพาณิชย์<br>เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน                       | 2         |
| <b>รวม</b>  | <b>54</b> |

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้  
มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดย  
ประชาชน ได้ให้ข้อเสนอแนะ เรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาค่าสุด แยกได้ในแต่ละด้านดังนี้คือ

## 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

1.1 ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกขั้นตอนการบริการ ด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ให้แก่ประชาชน อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน มีความถี่จำนวน 10 คน

1.2 ควรมีความเป็นธรรม ในการให้บริการ โดยเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความถี่จำนวน 9 คน

1.3 ควรมีการลดขั้นตอนบริการ เพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น มีความถี่จำนวน 8 คน

## 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1 ควรเพิ่มจำนวนบุคลากร ให้เพียงพอ กรณีมีผู้มารับบริการจำนวนมาก มีความถี่จำนวน 7 คน

2.2 เมื่อเกิดปัญหาในการบริการ เจ้าหน้าที่ ควรมีความสามารถ ตอบข้อสงสัยได้ทันที มีความถี่จำนวน 6 คน

2.3 เจ้าหน้าที่ ควรเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความถี่จำนวน 5 คน

## 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 สถานที่นั่งรอรับบริการคับแคบ ที่นั่งไม่เพียงพอ ควรต่อเติมอาคารสถานที่ให้เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ มีความถี่จำนวน 4 คน

3.2 ที่จอดรถไม่เพียงพอ จอดรถไม่เป็นระเบียบ ควรจัดให้มีการจอดรถเป็นระเบียบมากกว่านี้ มีความถี่จำนวน 3 คน

3.3 ควรมีการจัดทำ เอกสาร หรือคู่มือแนะนำงานด้านงานทะเบียนพาณิชย์ เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน มีความถี่จำนวน 2 คน