

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ  
สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นกรณีศึกษา : เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด  
ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้  
กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
t	แทน	สถิติทดสอบเปรียบเทียบของตัวแปรอิสระ 2 ตัว
F	แทน	สถิติทดสอบความแปรปรวนของตัวแปรอิสระ 3 ตัวขึ้นไป
Sig	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ

#### ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์  
วิเคราะห์หาค่าสถิติของข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย

2.1 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นรายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	106	42.40
1.2 หญิง	144	57.60
รวม	250	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>2. อาชีพ</b>		
2.1 นักเรียน/นักศึกษา	25	10.00
2.2 เกษตรกร	126	50.40
2.3 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	45	18.00
2.4 รับราชการ	27	10.80
2.5 รัฐวิสาหกิจ	4	1.60
2.6 พนักงานเอกชน	16	6.40
2.7 อื่น ๆ	7	2.80
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
3.1 ประถมศึกษา	107	42.80
3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	38	15.20
3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า	48	19.20
3.4 อนุปริญญา หรือ ปวส.	16	6.40
3.5 ปริญญาตรี	32	12.80
3.6 สูงกว่าปริญญาตรี	9	3.60
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 250 คน จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 144 คิดเป็นร้อยละ 57.60 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ เป็น เกษตรกร จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 50.40 รองลงมาคือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 รับราชการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 พนักงานเอกชน จำนวน 16 คนคิดเป็นร้อยละ 6.40 อื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ คือ ประถมศึกษา จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมาคือ ม.ปลาย หรือ ปวช. จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 ปริญญาตรี 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 อนุปริญญา

หรือ ปวส. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ  
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

2.1 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ  
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม  
และจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง  
ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการประชาชน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการ ให้บริการ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.61	.46	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.38	.50	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.27	.53	มาก
4. ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง	4.35	.51	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.34	.44	มาก
รวม	4.39	.49	มาก

จากตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร  
ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ใน  
ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = .49) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4  
ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว  
( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = .50) ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = .51)  
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = .44) และด้านการให้บริการอย่าง  
เพียงพอ ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = .53) อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการ  
ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = .46)

2.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ราชดำเนินและจำแนกเป็นรายชื่อจำนวน 5 ด้าน ดังตารางที่ 3-7

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกเป็นรายชื่อ

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับ			
2. เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเองกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.60	.50	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.61	.49	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.34	.48	มาก
5. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.34	.51	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.76	.44	มากที่สุด
7. การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในเรื่องเดียวกันเท่ากันทุกคน	4.81	.42	มากที่สุด
	4.82	.39	มากที่สุด
รวม	4.61	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = .46)

เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในเรื่องเดียวกันเท่ากันทุกคน ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = .39) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = .42) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = .44) เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเองกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = .49) เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = .50) และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = .48) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = .51)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอมือร้อยเข็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว จำแนกเป็นรายข้อ

การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
1. มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการและมีป้ายบอกชัดเจน	4.48	.52	มาก
2. เจ้าหน้าที่บริการตามขั้นตอนที่กำหนด	4.22	.47	มาก
3. การให้บริการเป็นระบบชัดเจน	4.28	.47	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	4.44	.54	มาก
5. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วและทันเวลาตามที่กำหนด	4.55	.50	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.29	.51	มาก
รวม	4.38	.50	มาก

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอมือร้อยเข็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = .50) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ

อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการและมีป้ายบอกชัดเจน ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = .52) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = .54) ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = .51) การให้บริการเป็นระบบชัดเจน ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = .47) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = .47) อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วและทันเวลาตามที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = .50)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ

การให้บริการอย่างเพียงพอ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
1. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ขอรับบริการ	4.00	.32	มาก
2. สถานที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอกับจำนวนผู้ขอรับบริการ	3.61	.56	มาก
3. มีห้องน้ำเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ			
4. มีบริการเครื่องดื่มไว้บริการอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ เป็นต้น	3.19 3.37	.46 .53	ปานกลาง ปานกลาง
5. มีวัสดุ อุปกรณ์เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องเขียนไว้บริการผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	3.43	.56	ปานกลาง
6. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการบริการอย่างเพียงพอ	4.00	.36	มาก
7. สถานที่จอดรถเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	4.04	.41	มาก
รวม	4.27	.53	มาก



จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.27$ , S.D. = .53) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สถานที่จอดรถเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ ( $\bar{X}=4.04$ , S.D. = .41) มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=4.00$ , S.D. = .36) มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้มาขอรับบริการ ( $\bar{X}=4.00$ , S.D. = .32) สถานที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอกับจำนวนผู้ขอรับบริการ ( $\bar{X}=3.61$ , S.D. = .56) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องเขียนไว้บริการผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=3.43$ , S.D. = .56) มีบริการเครื่องดื่มไว้บริการอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟเป็นต้น ( $\bar{X}=3.37$ , S.D. = .53) และมีห้องน้ำเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.19$ , S.D. = .46)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการได้อย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็น รายข้อ

การให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดพักเที่ยง	4.06	.45	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จถึงแม้เลยเวลาราชการ	4.55	.59	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้ในกรณีที่เจ้าหน้าที่คนหนึ่งไม่อยู่หรือลาเพื่อให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง	4.52	.53	มากที่สุด



การให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเป็นระบบ	4.28	.48	มาก
รวม	4.35	.51	มาก

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน ทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.35$ , S.D. = .51) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเป็นระบบ ( $\bar{X}=4.28$ , S.D. = .48) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดพักเที่ยง ( $\bar{X}=4.06$ , S.D. = .45) อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ ถึงแม้เลยเวลาราชการ ( $\bar{X}=4.55$ , S.D. = .59) และเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้ในกรณีที่เจ้าหน้าที่คนหนึ่งไม่อยู่หรือลาเพื่อให้การบริการได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=4.52$ , S.D. = .53)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ

การให้บริการอย่างก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.73	.44	มากที่สุด
2. การให้ให้บริการด้วยความถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย	4.73	.50	มากที่สุด
3. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ เช่น คู่มือ แผ่นพับ ที่มีเนื้อหาถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	4.04	.25	มาก
4. มีระบบรับฟังความคิดเห็นเช่น กล่องรับฟังความคิดเห็นหรือแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลปอการ	4.28	.54	มาก
5. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.07	.33	มาก
6. มีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เช่น ตู้ให้บัตรคิวและเรียกผู้รับบริการด้วยระบบอัตโนมัติ	4.62	.55	มากที่สุด
7. ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนราษฎรตามเสียงตามสายของเทศบาล	4.02	.35	มาก
รวม	4.34	.44	มาก

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = .44)

เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ มีระบบรับฟังความคิดเห็น เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็นหรือแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลปอภาร ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = .54) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = .33) มีเอกสารประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น คู่มือ แผ่นพับ ที่มีเนื้อหาถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = .25) ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนราษฎรตามเสียงตามสายของเทศบาล ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = .35) อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.73$ , S.D. = .44) การให้ให้บริการด้วยความถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย ( $\bar{X} = 4.73$ , S.D. = .50) และมีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เช่น ตู้ให้บัตรคิว และเรียกผู้รับบริการด้วยระบบอัตโนมัติ ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = .55)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ  
 สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด  
 จำแนกตาม เพศ อาชีพและระดับการศึกษา

3.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน  
 ราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด  
 จำแนกตามเพศ ผู้ศึกษานำเสนอในรูปแบบของตารางที่ 8-11

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ การให้บริการประชาชน	เพศ					
	ชาย		ระดับ ความพึง พอใจต่อ คุณภาพ การ ให้บริการ	หญิง		ระดับ ความพึง พอใจต่อ คุณภาพ การ ให้บริการ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน	4.58	.46	มากที่สุด	4.64	.46	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	4.36	.48	มาก	4.39	.51	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.66	.47	มาก	3.66	.44	มาก
4. ด้านการให้บริการได้อย่าง ต่อเนื่อง	4.33	.53	มาก	4.38	.50	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.33	.43	มาก	4.37	.42	มาก
รวม	4.25	.47	มาก	4.29	.47	มาก

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ พบว่าเพศชาย ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.25$  S.D. = .47) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = .48) ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = .53) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = .43) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = .47) อยู่ในระดับมาก

ที่สุด ข้อด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ( $\bar{X}=4.58$ , S.D. = .46) เพศหญิง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.29$ , S.D. = .47) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = .51) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=4.38$ , S.D. = .50) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = .42) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = .44) อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = .46)

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนก ตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ การให้บริการประชาชน	เพศ				t	sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.58	.46	4.64	.46	-1.005	.365
2. ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.36	.48	4.39	.51	-3.75	.367
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.66	.47	3.66	.44	-.019	.654
4. ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง	4.33	.53	4.38	.50	-.561	.277
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.33	.43	4.37	.42	-.645	.239
รวม	4.25	.47	4.29	.47	-.521	.380

จากตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า โดยรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น  
เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ การให้บริการประชาชน	อาชีพ											
	นักเรียน / นักศึกษา			เกษตรกร			ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว			รับราชการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.55	.44	มากที่สุด	4.59	.47	มากที่สุด	4.63	.45	มากที่สุด	4.79	.38	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.35	.48	มาก	4.35	.51	มาก	4.38	.49	มาก	4.47	.50	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.64	.41	มาก	3.69	.48	มาก	3.64	.35	มาก	3.65	.38	มาก
4. ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง	4.26	.48	มาก	4.31	.52	มาก	4.37	.51	มาก	4.59	.43	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.32	.36	มาก	4.35	.45	มาก	4.35	.38	มาก	4.38	.30	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>.43</b>	<b>มาก</b>	<b>4.26</b>	<b>.49</b>	<b>มาก</b>	<b>4.27</b>	<b>.38</b>	<b>มาก</b>	<b>4.38</b>	<b>.40</b>	<b>มาก</b>

รายการ	อาชีพ									
	รัฐวิสาหกิจ			พนักงานเอกชน			อื่น ๆ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	รวม
การให้บริการประชาชน										
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.57	.53	มากที่สุด	4.59	.51	มากที่สุด	4.59	.42	มากที่สุด	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.46	.51	มาก	4.39	.50	มาก	4.62	.47	มากที่สุด	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.46	.07	มาก	3.69	.55	มาก	3.57	.67	มาก	มาก
4. ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง	4.56	.52	มากที่สุด	4.35	.52	มาก	4.43	.62	มาก	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.50	.31	มาก	4.32	.44	มาก	4.53	.43	มากที่สุด	มากที่สุด
รวม	4.51	.33	มากที่สุด	4.27	.50	มาก	4.35	.52	มาก	มาก



จากตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอธาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่า อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอธาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.22$ , S.D. = .43) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X}=4.35$ , S.D. = .48) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X}=4.32$ , S.D. = .36) ด้านการบริการได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=4.26$ , S.D. = .48) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=3.64$ , S.D. = .41) และอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X}=4.55$ , S.D. = .44)

อาชีพเกษตรกร ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอธาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.26$ , S.D. = .49) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X}=4.35$ , S.D. = .51) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X}=4.35$ , S.D. = .45) ด้านการบริการได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=4.31$ , S.D. = .52) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=3.69$ , S.D. = .48) และอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X}=4.59$ , S.D. = .47)

อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอธาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.27$ , S.D. = .38) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X}=4.38$ , S.D. = .49) ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=4.37$ , S.D. = .51) ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X}=4.35$ , S.D. = .38) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=3.64$ , S.D. = .35) และอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X}=4.63$ , S.D. = .45)

อาชีพรับราชการ ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอธาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.38$ , S.D. = .40) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X}=4.47$ , S.D. = .50) ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X}=4.38$ , S.D. = .30) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=3.65$ , S.D. = .38) และอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X}=4.79$ , S.D. = .38) และด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=4.59$ , S.D. = .43)

อาชีพรัฐวิสาหกิจ ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.51$ , S.D. = .33) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = .53) และด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = .52) และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = .31) ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X}=4.46$ , S.D. = .51) และด้านการบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = .07)

อาชีพพนักงานเอกชน ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.27$ , S.D. = .50) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = .50) ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = .52) ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X}=4.32$ , S.D. = .44) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D. = .55) และอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X}=4.59$ , S.D. = .51)

อาชีพอื่น ๆ ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.35$ , S.D. = .52) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = .62) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=3.57$ , S.D. = .67) และอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = .47) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X}=4.59$ , S.D. = .42) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X}=4.53$ , S.D. = .43)

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ การให้บริการ ประชาชน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.785	6	.298	1.416	.473
	ภายในกลุ่ม	51.096	243	.211		
	รวม	52.881	249			

รายการ การให้บริการ ประชาชน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
2. ด้านการ ให้บริการอย่าง ถูกต้องและ รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.496	6	.249	1.005	.472
	ภายในกลุ่ม	60.747	243	.250		
	รวม	62.243	249			
3. ด้านการ ให้บริการอย่าง เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	1.453	6	.2421	1.054	.438
	ภายในกลุ่ม	52.339	243	.215		
	รวม	53.792	249			
4. ด้านการ ให้บริการได้อย่าง ต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2.689	6	.449	1.675	.197
	ภายในกลุ่ม	63.492	243	.261		
	รวม	66.181	249			
5. ด้านการบริการ อย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.402	6	.234	1.226	.376
	ภายในกลุ่ม	46.013	243	.189		
	รวม	47.415	249			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.765	6	1.294	1.275	.391
	ภายในกลุ่ม	54.737	243	.225		
	รวม	56.502	249			

จากตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา ผู้ศึกษานำเสนอในรูปแบบของตารางที่ 12 - 13

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ การให้บริการ ประชาชน	ระดับการศึกษา								
	ประถมศึกษา		ระดับ ความพึง พอใจต่อ คุณภาพ การ ให้บริการ	มัธยม ศึกษา ตอนต้น		ระดับ ความพึง พอใจต่อ คุณภาพ การ ให้บริการ	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช./ เทียบเท่า		ระดับ ความพึง พอใจต่อ คุณภาพ การ ให้บริการ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน	4.56	.48	มากที่สุด	4.64	.44	มากที่สุด	4.62	.46	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการ อย่างถูกต้องและ รวดเร็ว	4.33	.51	มาก	4.39	.50	มาก	4.39	.49	มาก
3. ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	3.70	.46	มาก	3.64	.47	มาก	3.56	.39	มาก
4. ด้านการให้บริการ ได้อย่างต่อเนื่อง	4.28	.52	มาก	4.44	.47	มาก	4.31	.51	มาก
5. ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	4.33	.45	มาก	4.38	.45	มาก	4.37	.38	มาก
รวม	4.24	.48	มาก	4.30	.47	มาก	4.25	.45	มาก

รายการ การให้บริการ ประชาชน	ระดับการศึกษา								
	อนุสัญญา หรือ ปวส.		ระดับ ความพึง พอใจต่อ คุณภาพ การ ให้บริการ	ปริญญาตรี		ระดับ ความพึง พอใจต่อ คุณภาพ การ ให้บริการ	สูงกว่า ปริญญาตรี		ระดับ ความพึง พอใจต่อ คุณภาพ การ ให้บริการ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน	4.57	.50	มากที่สุด	4.73	.38	มากที่สุด	4.68	.40	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการ อย่างถูกต้องและ รวดเร็ว	4.33	.50	มาก	4.50	.48	มาก	4.46	.49	มาก
3. ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	3.65	.44	มาก	3.70	.50	มาก	3.72	.33	มาก
4. ด้านการให้บริการ ได้อย่างต่อเนื่อง	4.25	.44	มาก	4.62	.47	มากที่สุด	4.45	.36	มาก
5. ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	4.23	.35	มาก	4.47	.35	มาก	4.38	.24	มาก
รวม	4.21	.45	มาก	4.40	.44	มาก	4.34	.36	มาก

จากตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน

ระดับประถมศึกษา ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = .48) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไป น้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = .51) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = .45) ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = .52) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = .46) อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = .48)

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก



( $\bar{X}=4.30$ , S.D. = .47) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = .47) ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X}=4.39$ , S.D. = .50) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = .45) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=3.64$ , S.D. = .47) อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X}=4.64$ , S.D. = .44)

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.25$ , S.D. = .45) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = .49) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = .38) ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = .51) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=3.56$ , S.D. = .39) อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X}=4.62$ , S.D. = .46)

ระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.21$ , S.D. = .45) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X}=4.33$ , S.D. = .50) ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=4.25$ , S.D. = .44) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = .35) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=3.65$ , S.D. = .44) อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X}=4.57$ , S.D. = .50)

ระดับปริญญาตรี ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = .44) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X}=4.50$ , S.D. = .48) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X}=4.47$ , S.D. = .35) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = .50) อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.73$ , S.D. = .38) และด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=4.62$ , S.D. = .47)

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.34$ , S.D. = .36) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X}=4.46$ , S.D. = .49)

ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=4.45$ , S.D. = .36) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = .24) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=3.72$ , S.D. = .33) อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X}=4.68$ , S.D. = .40)

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับ การศึกษา แตกต่างกันโดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ การให้บริการ ประชาชน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการ ให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.288	5	.258	1.272	.344
	ภายในกลุ่ม	51.593	244	.212		
	รวม	52.881	249			
2. ด้านการให้ บริการอย่าง ถูกต้องและ รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.466	5	.2881	1.225	.376
	ภายในกลุ่ม	60.777	244	.249		
	รวม	62.243	249			
3. ด้านการ ให้บริการอย่าง เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	1.482	5	.296	1.369	.291
	ภายในกลุ่ม	52.311	244	.214		
	รวม	53.793	249			
4. ด้านการ ให้บริการได้ อย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	4.514	5	.905	3.434	.028
	ภายในกลุ่ม	61.658	244	.253		
	รวม	66.172	249			
5. ด้านการบริการ อย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.402	5	.280	1.445	.335
	ภายในกลุ่ม	46.014	244	.179		



รายการ การให้บริการ ประชาชน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	รวม	47.416	249			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.030	5	.405	1.749	.275
	ภายในกลุ่ม	54.471	244	.179		
	รวม	56.501	249			

จากตารางที่ 13 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวนความถี่ (คน)
1. ควรย้ายที่ทำการ ไปที่เทศบาลตำบลปอการ	21
2. ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำและมีสะอาดเพิ่มขึ้น	9
3. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์งานทะเบียนราษฎรให้ประชาชนได้ทราบมากขึ้น	8
4. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ	5
5. ควรจัดที่นั่งรอการบริการให้เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ	5
6. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการให้เร็วขึ้นมากกว่านี้	5
7. ควรให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์	3
8. ควรจัดที่จอดรถให้เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ	2
9. ควรจัดวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ	1

จากตารางที่ 14 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงจากความถี่จาก

มากไปหาน้อยได้ดังนี้ ควรย้ายที่ทำการไปที่เทศบาลตำบลปอภาร (21) ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำและมี  
สะอาดเพิ่มขึ้น (9) ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์งานทะเบียนราษฎรให้ประชาชนได้ทราบมากขึ้น (8)  
ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ (5) ควรจัดที่นั่งรอการบริการให้เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ (5)  
เจ้าหน้าที่ควรให้บริการให้เร็วขึ้นมากกว่านี้ (5) ควรให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ (3) ควรจัดที่จอดรถ  
ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ (2) และควรจัดวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ (1)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY