

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 3,903 คน และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 363 คน

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาเปรียบเทียบความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t

SS แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)

MS แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสอง (Mean Square)

F แทน สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาเปรียบเทียบความมีนัยสำคัญจากการแจกแจง

แบบ F

df แทน ชั้นของความอิสระ (Degree of Freedom)

* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้เสนอขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 5 วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาความถี่ และร้อยละ ดังรายละเอียดที่ปรากฏอยู่ในตารางที่ 1 – ตารางที่ 4

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย | 174 | 47.93 |
| หญิง | 189 | 52.07 |
| รวม | 363 | 100 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 52.07 และเพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 47.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------|------------|--------|
| น้อยกว่า 20 ปี | 30 | 8.26 |
| อายุ 21 - 30 ปี | 31 | 8.54 |
| อายุ 31 - 40 ปี | 117 | 32.23 |
| อายุ 41 - 50 ปี | 83 | 22.87 |
| อายุ 51 - 60 ปี | 89 | 24.52 |
| อายุมากกว่า 60 ปี | 13 | 3.58 |
| รวม | 363 | 100.00 |

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.23 รองลงมาคืออายุ 51 - 60 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.52 และต่ำสุดคืออายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 13 คน ร้อยละ 3.58

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| ประถมศึกษา | 130 | 35.81 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 48 | 13.22 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย | 60 | 16.53 |
| อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | 38 | 10.47 |
| ปริญญาตรี | 76 | 20.94 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 11 | 3.03 |
| รวม | 363 | 100.00 |

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 35.81 รองลงมาได้แก่ระดับปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.94 และต่ำที่สุดได้แก่ระดับปริญญาโท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------|------------|--------|
| ไม่ได้ประกอบอาชีพ | 39 | 10.74 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 31 | 8.54 |
| เกษตรกร | 102 | 28.10 |
| รับจ้างทั่วไป | 65 | 17.91 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 43 | 11.85 |
| รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 37 | 10.19 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 39 | 10.74 |
| อื่นๆ (โปรดระบุ) | 7 | 1.93 |
| รวม | 363 | 100.00 |

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 รองลงมาได้แก่อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.91 และน้อยที่สุดได้แก่ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.93 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยรวม และรายด้าน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ เพื่อแปลความหมาย ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 5 - 11

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด | \bar{X} | S.D | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | 4.24 | 0.29 | มาก |
| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 4.40 | 0.34 | มาก |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.25 | 0.31 | มาก |
| 4. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม | 4.33 | 0.37 | มาก |
| 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.25 | 0.29 | มาก |
| 6. ด้านข้อมูลข่าวสาร | 4.23 | 0.30 | มาก |
| โดยรวม | 4.28 | 0.23 | มาก |

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจาก

มากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.40) ลำดับที่ 2 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม (\bar{X} = 4.33) ลำดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.25) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ด้านข้อมูลข่าวสาร (\bar{X} = 4.23)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด | \bar{X} | S.D | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ | 4.29 | 0.47 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาท พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส | 4.25 | 0.48 | มาก |
| 3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ขยันขันแข็งเอาใจใส่ในการให้บริการ | 4.28 | 0.49 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเสมอภาค | 4.18 | 0.45 | มาก |
| 5. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี | 4.22 | 0.48 | มาก |
| โดยรวม | 4.24 | 0.29 | มาก |

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (\bar{X} = 4.29) ลำดับที่ 2 เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ขยันขันแข็งเอาใจใส่ในการให้บริการ (\bar{X} = 4.28) ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาท พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส (\bar{X} = 4.25) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการเสมอภาค (\bar{X} = 4.18)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่า การอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด | \bar{X} | S.D | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. การตีคประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | 4.50 | 0.66 | มาก |
| 2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง | 4.26 | 0.50 | มาก |
| 3. การให้บริการมีความรวดเร็ว | 4.54 | 0.58 | มากที่สุด |
| 4. ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีการหยุดชะงัก | 4.23 | 0.45 | มาก |
| 5. ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด - ปิด การให้บริการ | 4.18 | 0.61 | มาก |
| โดยรวม | 4.40 | 0.34 | มาก |

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 การให้บริการมีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.54$) ลำดับที่ 2 การตีคประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) ลำดับที่ 3 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X} = 4.26$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด - ปิด การให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด | \bar{X} | S.D | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน | 4.26 | 0.49 | มาก |
| 2. มีจุด/ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก | 4.27 | 0.48 | มาก |
| 3. มีปากกา น้ยาลบคำผิดไว้บริการอย่างเพียงพอ | 4.26 | 0.50 | มาก |
| 4. มีน้ำดื่มไว้บริการขณะรอรับบริการ | 4.21 | 0.45 | มาก |
| 5. มีสิ่งพิมพ์หรือเอกสารให้อ่านขณะรอรับบริการ | 4.23 | 0.46 | มาก |
| โดยรวม | 4.25 | 0.31 | มาก |

จากตารางที่ 8 เมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 มีจุด/ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.27$) ลำดับที่ 2 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน ($\bar{X} = 4.26$) ลำดับที่ 3 มีปากกา น้ยาลบคำผิดไว้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.26$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีน้ำดื่มไว้บริการขณะรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.21$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่า การอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด | \bar{X} | S.D | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. สถานที่มีความสะดวกแก่การเดินทาง | 4.35 | 0.52 | มาก |
| 2. มีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ | 4.30 | 0.52 | มาก |
| 3. สถานที่มีห้องน้ำไว้บริการขณะรอรับบริการ | 4.31 | 0.54 | มาก |
| 4. สถานที่มีความสะอาดและร่มรื่น | 4.36 | 0.54 | มาก |
| 5. สถานที่มีความเหมาะสมแก่ผู้มาติดต่อและเป็นสัดส่วน | 4.31 | 0.51 | มาก |
| โดยรวม | 4.33 | 0.37 | มาก |

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่า การอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 สถานที่มีความสะอาดและร่มรื่น ($\bar{X} = 4.36$) ลำดับที่ 2 สถานที่มีความสะดวกแก่การเดินทาง ($\bar{X} = 4.35$) ลำดับที่ 3 สถานที่มีห้องน้ำไว้บริการขณะรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.31$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.30$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่า การอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด | \bar{X} | S.D | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ | 4.30 | 0.48 | มาก |
| 2. ความครบถ้วน/ถูกต้องของการให้บริการ | 4.24 | 0.50 | มาก |

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด | \bar{X} | S.D | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|------------------|
| 3. การให้บริการที่ประหยัดทรัพยากร เช่น เงิน เวลา ค่าใช้จ่าย | 4.20 | 0.44 | มาก |
| 4. การให้บริการเป็นไปตามที่คาดหวัง | 4.25 | 0.49 | มาก |
| 5. เอกสารเกี่ยวกับการขอรับบริการในงานต่างๆ ที่ได้รับมีความถูกต้องชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย | 4.24 | 0.48 | มาก |
| โดยรวม | 4.25 | 0.37 | มาก |

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.30$) ลำดับที่ 2 การให้บริการเป็นไปตามที่คาดหวัง ($\bar{X} = 4.25$) ลำดับที่ 3 ความครบถ้วน/ถูกต้องของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การให้บริการที่ประหยัดทรัพยากร เช่น เงิน เวลา ค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 4.20$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านข้อมูลข่าวสาร

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด | \bar{X} | S.D | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เพียงพอ เข้าใจง่าย | 4.23 | 0.45 | มาก |
| 2. มีเบอร์โทรศัพท์ไว้ติดต่อสอบถามข้อสงสัยต่างๆ | 4.23 | 0.46 | มาก |
| 3. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น อินเทอร์เน็ต | 4.22 | 0.47 | มาก |

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด | \bar{X} | S.D | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|------------------|
| 4. มีการแนะนำและชี้แจงรายละเอียดการให้บริการแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนทุกขั้นตอน | 4.23 | 0.47 | มาก |
| 5. มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ที่เห็นได้อย่างชัดเจน | 4.24 | 0.48 | มาก |
| โดยรวม | 4.23 | 0.30 | มาก |

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ที่เห็นได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.24$) ลำดับที่ 2 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เพียงพอ เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.23$) ลำดับที่ 3 มีเบอร์โทรศัพท์ไว้ติดต่อสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.23$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น อินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.22$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์การหาค่าสถิติทดสอบ t - test ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด | ชาย | | หญิง | | t | Sig |
|---|-----------|------|-----------|------|-------|------|
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | 4.24 | 0.30 | 4.25 | 0.28 | -0.06 | 0.68 |
| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 4.43 | 0.32 | 4.38 | 0.35 | 1.21 | 0.62 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.26 | 0.30 | 4.24 | 0.31 | 0.61 | 0.64 |
| 4. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม | 4.34 | 0.38 | 4.32 | 0.36 | 0.58 | 0.32 |
| 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.27 | 0.30 | 4.22 | 0.28 | 1.17 | 0.13 |
| 6. ด้านข้อมูลข่าวสาร | 4.24 | 0.31 | 4.23 | 0.29 | 0.26 | 0.26 |
| โดยรวม | 4.30 | 0.24 | 4.27 | 0.22 | 0.40 | 1.03 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ที่มารับบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นรายด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน

**ตอนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม อายุ ระดับ
การศึกษา และอาชีพ**

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้การวิเคราะห์ความ
แปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่
(Scheffe') ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 13 - ตารางที่ 14

ตารางที่ 13 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

| คุณภาพบริการ | แหล่งความ แปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig |
|---|----------------------|-----|-------|------|------|-------|
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่หรือ บุคลากรที่ให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม | 5 | 0.47 | 0.09 | 1.09 | 0.37 |
| | ภายในกลุ่ม | 357 | 30.61 | 0.09 | | |
| | รวม | 362 | 31.08 | | | |
| 2. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม | 5 | 0.94 | 0.19 | 1.67 | 0.14 |
| | ภายในกลุ่ม | 357 | 40.01 | 0.11 | | |
| | รวม | 362 | 40.95 | | | |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระหว่างกลุ่ม | 5 | 0.93 | 0.19 | 2.02 | 0.08 |
| | ภายในกลุ่ม | 357 | 32.91 | 0.09 | | |
| | รวม | 362 | 33.85 | | | |
| 4. ด้านสถานที่และ สภาพแวดล้อม | ระหว่างกลุ่ม | 5 | 4.69 | 0.94 | 4.48 | 0.00* |
| | ภายในกลุ่ม | 357 | 74.79 | 0.21 | | |
| | รวม | 362 | 79.48 | | | |

| คุณภาพบริการ | แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig |
|---------------------------|------------------|-----|-------|------|------|------|
| 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม | 5 | 0.66 | 0.13 | 1.57 | 0.17 |
| | ภายในกลุ่ม | 357 | 30.25 | 0.08 | | |
| | รวม | 362 | 30.92 | | | |
| 6. ด้านข้อมูลข่าวสาร | ระหว่างกลุ่ม | 5 | 0.37 | 0.07 | 0.82 | 0.53 |
| | ภายในกลุ่ม | 357 | 32.29 | 0.09 | | |
| | รวม | 362 | 32.67 | | | |
| โดยรวม | ระหว่างกลุ่ม | 5 | 0.70 | 0.14 | 2.71 | 0.06 |
| | ภายในกลุ่ม | 357 | 18.53 | 0.05 | | |
| | รวม | 362 | 19.23 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .050

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ที่มารับบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านที่เหลือไม่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบรายคู่ ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

| อายุ | \bar{X} | อายุ | | | | | |
|---------------|-----------|---------------|------------|------------|------------|------------|---------------|
| | | ต่ำกว่า 20 ปี | 21 - 30 ปี | 31 - 40 ปี | 41 - 50 ปี | 51 - 60 ปี | มากกว่า 60 ปี |
| | | 4.44 | 4.19 | 4.41 | 4.32 | 4.ก- | 3.98 |
| ต่ำกว่า 20 ปี | 4.44 | - | 0.21 | 0.00 | 0.10 | -0.01 | 0.53* |
| 21 - 30 ปี | 4.19 | | - | -0.21 | -0.11 | -0.22 | 0.32 |

| อายุ | X | อายุ | | | | | |
|---------------|------|---------------|------------|------------|------------|------------|---------------|
| | | ต่ำกว่า 20 ปี | 21 - 30 ปี | 31 - 40 ปี | 41 - 50 ปี | 51 - 60 ปี | มากกว่า 60 ปี |
| | | 4.44 | 4.19 | 4.41 | 4.32 | 4.43 | 3.98 |
| 31 - 40 ปี | 4.41 | | | - | 0.10 | -0.01 | 0.53* |
| 41 - 50 ปี | 4.32 | | | | - | -0.11 | 0.43 |
| 51 - 60 ปี | 4.43 | | | | | - | 0.54* |
| มากกว่า 60 ปี | 3.98 | | | | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นรายคู่ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า

คู่ที่ 1 ประชาชนที่มารับบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม แตกต่างกับประชาชนที่มารับบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ประชาชนที่มารับบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม แตกต่างกับประชาชนที่มารับบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุ 31 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ประชาชนที่มารับบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม แตกต่างกับประชาชนที่มารับบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุ 51 - 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 15 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านจำแนกตามระดับการศึกษา

| คุณภาพบริการ | แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig |
|---|-------------------------|-----|-------|------|------|------|
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม | 5 | 0.09 | 0.02 | 0.22 | 0.96 |
| | | 357 | 30.98 | 0.09 | | |
| | รวม | 362 | 31.08 | | | |
| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม | 5 | 0.46 | 0.09 | 0.81 | 0.55 |
| | | 357 | 40.52 | 0.11 | | |
| | รวม | 362 | 40.97 | | | |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม | 5 | 0.32 | 0.06 | 0.68 | 0.64 |
| | | 357 | 33.55 | 0.09 | | |
| | รวม | 362 | 33.87 | | | |
| 4. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม | ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม | 5 | 0.88 | 0.18 | 1.29 | 0.27 |
| | | 357 | 48.74 | 0.14 | | |
| | รวม | 362 | 49.62 | | | |
| 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม | 5 | 0.24 | 0.05 | 0.56 | 0.73 |
| | | 357 | 30.68 | 0.09 | | |
| | รวม | 362 | 30.92 | | | |
| 6. ด้านข้อมูลข่าวสาร | ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม | 5 | 0.11 | 0.02 | 0.24 | 0.95 |
| | | 357 | 32.57 | 0.09 | | |
| | รวม | 362 | 32.68 | | | |
| โดยรวม | ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม | 5 | 0.05 | 0.01 | 0.21 | 0.96 |
| | | 357 | 18.66 | 0.05 | | |
| | รวม | 362 | 18.71 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ที่มารับบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นรายด้าน และโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ตารางที่ 16 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

| คุณภาพบริการ | แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig |
|---|-------------------------|-----|-------|------|------|------|
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม | 7 | 0.42 | 0.06 | 0.70 | 0.67 |
| | รวม | 355 | 30.65 | 0.09 | | |
| | รวม | 362 | 31.08 | | | |
| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม | 7 | 0.92 | 0.13 | 1.17 | 0.32 |
| | รวม | 355 | 40.05 | 0.11 | | |
| | รวม | 362 | 40.97 | | | |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม | 7 | 0.98 | 0.14 | 1.51 | 0.16 |
| | รวม | 355 | 32.89 | 0.09 | | |
| | รวม | 362 | 33.87 | | | |
| 4. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม | ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม | 7 | 1.19 | 0.17 | 1.24 | 0.28 |
| | รวม | 355 | 48.43 | 0.14 | | |
| | รวม | 362 | 49.62 | | | |
| 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม | 7 | 1.06 | 0.15 | 1.81 | 0.08 |
| | รวม | 355 | 29.86 | 0.08 | | |
| | รวม | 362 | 30.92 | | | |
| 6. ด้านข้อมูลข่าวสาร | ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม | 7 | 0.56 | 0.08 | 0.88 | 0.52 |
| | รวม | 355 | 32.12 | 0.09 | | |
| | รวม | 362 | 23.68 | | | |
| โดยรวม | ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม | 7 | 0.49 | 0.07 | 1.36 | 0.22 |
| | รวม | 355 | 18.22 | 0.05 | | |
| | รวม | 362 | 18.71 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ที่มารับบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นรายด้าน และโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการหาความหมาย สรุปประเด็น แจกแจงความถี่ แล้วนำเสนอแบบพรรณนาความ ซึ่งปรากฏผลตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจ

| ลำดับที่ | ข้อเสนอแนะ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|---|-------|--------|
| 1 | ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสาร | 54 | 24.55 |
| 2 | ควรจัดให้มีการทำความสะอาดบริเวณ ให้บ่อยขึ้น เพราะมีผู้มาใช้บริการเข้า ออก บ่อย | 30 | 13.64 |
| 3 | ควรจัด โต๊ะ – เก้าอี้ให้เพียงพอสำหรับให้บริการ เพื่อความสะดวกในการกรอกเอกสาร หรือ จัดเตรียมเอกสาร | 24 | 10.91 |
| 4 | เพิ่มช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสาร | 21 | 9.55 |
| 5 | เจ้าหน้าที่ควรให้คำปรึกษา แนะนำที่ชัดเจน ในทุก ขั้นตอน | 20 | 9.09 |
| 6 | ปรับปรุงการแจกบัตรคิว | 19 | 8.64 |
| 7 | ควรจัดให้มีสถานที่เฉพาะสำหรับผู้พิการ หรือ ผู้สูงอายุ | 15 | 6.82 |
| 8 | ควรมีการบริการสำหรับคนที่ไม่รู้หนังสือ | 13 | 5.91 |
| 9 | ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อย | 10 | 4.55 |

| ลำดับที่ | ข้อเสนอแนะ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|---|-------|--------|
| 10 | สถานที่คับแคบไม่ค่อยสะอาด | 9 | 4.09 |
| 11 | ลดระยะเวลาในการให้บริการให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง | 5 | 2.27 |

จากตารางที่ 17 พบว่า ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียน ที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับจากจำนวนความถี่มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสาร (ร้อยละ 24.55) ควรจัดให้มีการทำความสะอาดบริเวณ ให้บ่อยขึ้นเพราะมีผู้มาใช้บริการเข้า ออก บ่อย (ร้อยละ 13.64) ควรจัดโต๊ะ – เก้าอี้ให้เพียงพอ สำหรับให้บริการเพื่อความสะดวกในการกรอกเอกสาร หรือจัดเตรียมเอกสาร (ร้อยละ 10.91)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY