

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
สำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความ
สมบูรณ์ ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปนำเสนอข้อมูลด้วย
ตารางประกอบคำอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้ศึกษาจึงกำหนด
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

- | | |
|-----------|--|
| \bar{X} | แทน ค่าเฉลี่ย (Mean) |
| S.D. | แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| f | แทน สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา f - Distribution |
| Df | แทน ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom) |
| SS | แทน ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares) |
| MS | แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares) |
| * | แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 |

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และประเภทงานบริการ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และประเภทงานบริการ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนผู้เคยมารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอแกลง จำนวน 327 คน เกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรับบริการงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	137	41.9
หญิง	190	58.1
รวม	327	100
อายุ		
15 – 20 ปี	38	11.6
21 – 30 ปี	70	21.4
31 – 40 ปี	65	19.9
41 – 50 ปี	59	18.0
51 – 60 ปี	67	20.5
61 ปีขึ้นไป	28	8.6
รวม	327	100
อาชีพ		
เกษตรกรรวม	200	61.2
รับจ้าง	20	6.1
ธุรกิจส่วนตัว	7	2.1
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	6.1
ค้าขาย	80	24.5
รวม	327	100
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	148	45.3
มัธยมศึกษา	115	35.2
อนุปริญญา	7	2.1
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	57	17.4
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม	327	100

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทงานบริการ		
งานทะเบียนราษฎร	168	51.4
งานทะเบียนครอบครัว	25	7.6
งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน	134	41.0
รวม	327	100

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 190 คน (คิดเป็นร้อยละ 58.1) และเพศชาย จำนวน 137 คน (คิดเป็นร้อยละ 41.9) จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 70 คน (คิดเป็นร้อยละ 21.4) รองลงมาคือ มีอายุตั้งแต่ 51 – 60 ปี จำนวน 67 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.5) รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 65 คน (คิดเป็นร้อยละ 19.9) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 59 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.0) รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 15 – 20 ปี จำนวน 38 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.6) และ ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.6) จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 200 คน (คิดเป็นร้อยละ 61.2) รองลงมาคือ ก้าขาย จำนวน 80 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.5) รองลงมาคือ รับจ้าง จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.1) รองลงมาคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.1) และประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.1) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 148 คน (คิดเป็นร้อยละ 45.3) รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 115 คน (คิดเป็นร้อยละ 35.2) รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 57 คน (คิดเป็นร้อยละ 17.4) รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.1) และไม่มีผู้จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำแนกตามประเภทงานบริการ พบว่า ส่วนใหญ่รับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 168 คน (คิดเป็นร้อยละ 51.4) รองลงมาคือ งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 134 คน (คิดเป็นร้อยละ 41.0) และรับบริการงานทะเบียนครอบครัว จำนวน 25 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.6)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและรายด้าน
โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 3 - 8

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง
จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัด มหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.62	.39	มาก
2. ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ	3.73	.32	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.74	.32	มาก
4. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	3.84	.32	มาก
5. ด้านกระบวนการบริการ	3.85	.30	มาก
รวม	3.76	.25	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = .25) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่
ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสามลำดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการ
บริการ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = .30) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ
($\bar{X} = 3.84$, S.D. = .32) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = .32)
และด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = .39) น้อยที่สุด

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง
จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่บริการ

ด้านสถานที่บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. สถานที่ให้บริการสำนักทะเบียนมีพื้นที่กว้างขวาง เหมาะสมแก่การบริการ	4.03	.59	มาก
2. การจัดเก้าอี้ประจำจุดรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.85	.38	มาก
3. เคาน์เตอร์บริการเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ สามารถถึงได้สะดวก	3.78	.41	มาก
4. การจัดจุดที่นั่งพัก โดยมีบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา/กาแฟ	3.32	.51	ปานกลาง
5. การจัดเตรียมสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	3.54	.49	มาก
6. ห้องน้ำมีเพียงพอ และสะอาด	3.13	.48	ปานกลาง
รวม	3.62	.39	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ด้าน
สถานที่บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = .39) และจำแนกเป็นรายชื่อ
พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสามลำดับแรก
ได้แก่ สถานที่ให้บริการสำนักทะเบียนมีพื้นที่กว้างขวาง เหมาะสมแก่การบริการ ($\bar{X} =$
4.03, S.D. = .59) มากที่สุด รองลงมาคือ การจัดเก้าอี้ประจำจุดรอรับบริการอย่างเพียงพอ
($\bar{X} = 3.85$, S.D. = .38) รองลงมาคือ เคาน์เตอร์บริการเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ
สามารถถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = .41) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2
ข้อ ได้แก่ การจัดจุดที่นั่งพัก โดยมีบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา/
กาแฟ ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = .51) และห้องน้ำมีเพียงพอ และสะอาด ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = .48)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ

ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดเคาน์เตอร์บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำ และตรวจสอบเอกสาร	3.71	.45	มาก
2. การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณจุดบริการ มองเห็นได้อย่างชัดเจน	3.76	.54	มาก
3. จัดทำป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมไว้ และป้าย แสดงการเปรียบเทียบปรับมองเห็นชัดเจน	3.82	.41	มาก
4. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	3.87	.41	มาก
5. การจัดเวรกำนัน ผู้ใหญ่บ้านเพื่อแนะนำและอำนวยความสะดวก ต่องานบริการ	3.80	.50	มาก
6. การจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด	3.44	.53	ปานกลาง
รวม	3.73	.32	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ด้าน
การส่งเสริมแนะนำบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73, S.D. = .32$) และจำแนก
เป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสามลำดับแรก ได้แก่
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น
($\bar{X} = 3.87, S.D. = .41$) มากที่สุด รองลงมาคือ จัดทำป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมไว้ และ
ป้ายแสดงการเปรียบเทียบปรับมองเห็นชัดเจน ($\bar{X} = 3.82, S.D. = .41$) รองลงมาคือ การจัด
เวรกำนัน ผู้ใหญ่บ้านเพื่อแนะนำและอำนวยความสะดวกต่องานบริการ ($\bar{X} = 3.80, S.D. =$
.50) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ การจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับ
ผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด ($\bar{X} = 3.53$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง
จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เหมาะสมแก่การ ให้บริการ	3.66	.54	มาก
2. ความพร้อม และความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ โดยการให้บริการอย่างกระตือรือร้น รวดเร็ว และถูกต้อง	3.79	.43	มาก
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	3.83	.52	มาก
4. การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	3.66	.53	มาก
5. ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกร้อย ผลประโยชน์จากผู้รับบริการ	3.62	.51	มาก
6. ความเป็นมิตร เช่น ความสุภาพอ่อนโยน พุดจา ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.88	.40	มาก
รวม	3.74	.32	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของ
ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74, S.D. = .32$) และจำแนกเป็น
รายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสามลำดับแรก ได้แก่
ความเป็นมิตร เช่น ความสุภาพอ่อนโยน พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.88, S.D. =$
.40) มากที่สุด รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบข้อ
สงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.83, S.D. = .52$)
รองลงมาคือ ความพร้อม และความตรงต่อเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยการ

ให้บริการอย่างกระตือรือร้น รวดเร็ว และถูกต้อง ($\bar{X} = 3.79, S.D. = .43$) และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์จากผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.62, S.D. = .51$) น้อยที่สุด

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ

ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ที่ตั้งสำนักทะเบียนมีความเหมาะสม สะดวก ในการติดต่อรับบริการ	3.93	.42	มาก
2. บริเวณโดยรอบจุดบริการมีบรรยากาศร่มรื่น การตกแต่งสถานที่ให้บริการสวยงามน่าประทับใจ	4.01	.51	มาก
3. จุดบริการมีแสงสว่างเพียงพอ เหมาะสมต่อการให้บริการ	4.18	.75	มาก
4. จุดบริการเงียบสงบ ไม่มีเสียงดังอีกที่ก่อกวนโครม	3.50	.56	มาก
5. จุดบริการมีอุณหภูมิพอเหมาะ เช่น มีการเปิดพัดลม / เครื่องปรับอากาศ	3.52	.49	มาก
6. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	3.75	.49	มาก
รวม	3.84	.32	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84, S.D. = .32$) และจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสามลำดับแรก ได้แก่ จุดบริการมีแสงสว่างเพียงพอ เหมาะสมต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18, S.D. = .75$) มากที่สุด รองลงมาคือ บริเวณโดยรอบจุดบริการมีบรรยากาศร่มรื่น การตกแต่งสถานที่ให้บริการสวยงามน่าประทับใจ ($\bar{X} = 4.01, S.D. = .51$) รองลงมาคือ ที่ตั้งสำนักทะเบียนมี

ความเหมาะสม สะดวก ในการติดต่อรับบริการ ($\bar{X} = 3.93, S.D. = .42$) และจุดบริการเทียบ
สงบ ไม่มีเสียงดังอีกทีก็กรีกโครม ($\bar{X} = 3.50, S.D. = .56$) น้อยที่สุด

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง
จังหวัดมหาสารคาม กระบวนการบริหาร

ด้านกระบวนการบริหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การคิดประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	3.77	.45	มาก
2. ระยะเวลาในการรอรับบริการ เป็นไปตามเงื่อนไข ที่กรมการปกครองกำหนด	3.88	.42	มาก
3. การจัดลำดับคิวเพื่อให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้มาก่อนรับบริการก่อน	4.00	.64	มาก
4. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์เพื่อ ให้บริการ	3.83	.41	มาก
5. การจัดระบบจองคิวล่วงหน้า เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	3.88	.36	มาก
6. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของบริการที่ได้รับ	3.88	.32	มาก
รวม	3.85	.30	มาก

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม
กระบวนการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85, S.D. = .30$) และจำแนกเป็น
รายชื่อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสามลำดับ
แรก ได้แก่ การจัดลำดับคิวเพื่อให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้มาก่อนรับบริการ
ก่อน ($\bar{X} = 4.00, S.D. = .64$) มากที่สุด รองลงมาคือ ระยะเวลาในการรอรับบริการ เป็นไป
ตามเงื่อนไขที่กรมการปกครองกำหนด ($\bar{X} = 3.88, S.D. = .42$) รองลงมาคือ การจัดระบบ
จองคิวล่วงหน้า เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ ($\bar{X} = 3.88, S.D. = .36$) และ

ตีประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($\bar{X} = 3.77, S.D. = .45$)
น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างกลุ่มเพศ อายุ อาชีพ
การศึกษา และประเภทงานบริการ

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อ
การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม
ระหว่างกลุ่มเพศ

เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig
1. เพศชาย	3.82	.23	.56	304.86	.45
2. เพศหญิง	3.71	.25			

จากตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างกลุ่มเพศ มีระดับความพึง
พอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อ
การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม
ระหว่างกลุ่มอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5	2.45	.49	8.38	.00*
ภายในกลุ่ม	321	18.81	.05		
รวม	326	21.27			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม เป็นรายคู่ตามกลุ่มอายุ ด้วยวิธี LSD

กลุ่มอายุ	15-20 ปี ($\bar{X}=3.50$)	21-30 ปี ($\bar{X}=3.71$)	31-40 ปี ($\bar{X}=3.68$)	41-50 ปี ($\bar{X}=3.64$)	51-60 ปี ($\bar{X}=3.54$)	61 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=3.62$)
15-20 ปี ($\bar{X}=3.50$)		.001*	.006*	.55	.015*	.118
21-30 ปี ($\bar{X}=3.71$)	.001*		.556	.002*	.000*	.218
31-40 ปี ($\bar{X}=3.68$)	.006*	.556		.014*	.000*	.441
41-50 ปี ($\bar{X}=3.64$)	.556	.002*	.014		.001*	.243
51-60 ปี ($\bar{X}=3.54$)	.015*	.000*	.000*	.001*		.000*
61 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=3.62$)	.118	.218	.441	.243	.000*	

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอแกลง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4	.68	.22	3.55	.01*
ภายในกลุ่ม	323	20.59	.06		
รวม	326	21.27			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม เป็นรายคู่ตามกลุ่มระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD

กลุ่มระดับการศึกษา	ประถมศึกษา ($\bar{X}=3.78$)	มัธยมศึกษา ($\bar{X}=3.72$)	อนุปริญญา ($\bar{X}=3.99$)	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ($\bar{X}=3.74$)
ประถมศึกษา ($\bar{X}=3.78$)		.034*	.035	.312
มัธยมศึกษา ($\bar{X}=3.72$)	.034*		.006*	.513
อนุปริญญา ($\bar{X}=3.99$)	.035*	.006*		.015*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ($\bar{X}=3.74$)	.312	.513	.015	

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอแกลง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างกลุ่มอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4	6.59	1.64	36.17	.00*
ภายในกลุ่ม	322	14.67	.04		
รวม	326	21.27			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม เป็นรายคู่ตามกลุ่มอาชีพ ด้วยวิธี LSD

กลุ่มอาชีพ	เกษตรกร ($\bar{X}=3.65$)	รับจ้าง ($\bar{X}=3.75$)	ธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X}=3.99$)	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X}=4.00$)	ค้าขาย ($\bar{X}=3.95$)
เกษตรกร ($\bar{X}=3.65$)		.042*	.000*	.000*	.000*
รับจ้าง ($\bar{X}=3.75$)	.042*		.012*	.000*	.000*
ธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X}=3.99$)	.000*	.012*		.593	
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X}=4.00$)	.000*	.000*	.955		.347
ค้าขาย ($\bar{X}=3.95$)	.000*	.000*		.593	

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอแกลง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างกลุ่มประเภทงานบริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	.20	.10	1.59	.20
ภายในกลุ่ม	324	21.06	.06		
รวม	326	21.27			

จากตารางที่ 16 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างกลุ่มประเภทงานบริการ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม

จากวัตถุประสงค์ข้อ 3 ผู้ศึกษาต้องการศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 17 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม	จำนวน (ความถี่)
ด้านสถานที่ให้บริการ	
1. ควรมีการปรับปรุงให้กว้างขวาง	29
2. ควรจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดไว้บริการประชาชน	18
3. ควรมีป้ายบอกทิศทางหรือขึ้นคอนการติดต่อบริการ	5
รวม	52

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม	จำนวน (ความถี่)
ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ	
1. ควรมีเอกสารชี้แจงขั้นตอนการให้บริการไว้บริการ	15
2. เทคโนโลยีที่ใช้ควรมีความทันสมัย ไม่มีปัญหา ใช้การได้	7
รวม	22
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
1. เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	17
2. ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	12
3. ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำผู้ที่มาติดต่อสำนักทะเบียน	6
รวม	35
ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	
1. ควรมีป้ายชื่อ – ตำแหน่ง ครบทุกโต๊ะบริการ	21
2. ติดป้ายกำหนดเลขหมายขึ้นคอนตาม โต๊ะบริการให้ชัดเจน	18
3. ควรดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ	14
รวม	54
ด้านกระบวนการบริการ	
1. ควรลดขั้นตอนการอ้างพยานบางส่วนเพื่อความสะดวก	19
2. ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารบริการฟรี	9
รวม	28

จากตารางที่ 17 พบว่า ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม หลายประเด็น โดยเรียงลำดับความถี่สามอันดับแรก ได้แก่ ควรมีการปรับปรุงให้กว้างขวาง (29 ความถี่) มากที่สุด รองลงมาคือ ควรมีป้ายชื่อ – ตำแหน่ง ครบทุกโต๊ะบริการ (21 ความถี่) รองลงมาคือ ควรลดขั้นตอนการอ้างพยานบางส่วนเพื่อความสะดวก (19 ความถี่)