

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัย ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้คือ

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Arithmetic Mean)

S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (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

Sig. แทน ความน่าจะเป็นที่จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Probability Value) นัยสำคัญ

ทางสถิติของการทดสอบสมมติฐาน

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ขอเสนอตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอ
ท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนผลการ
วิเคราะห์ปรากฏตามตารางที่ 2

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร
สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางที่ 3 - 6

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ คุณภาพการ ให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและ
บัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามทัศนนะของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ
การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางที่ 7 - 15

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ คุณภาพการ ให้บริการประชาชนด้านงาน
ทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามทัศนนะของประชาชน
ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางที่ 16

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอ
ท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน
ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอท่าคันโท จังหวัด
กาฬสินธุ์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

| ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|---------------|
| เพศ | | |
| ชาย | 145 | 48.30 |
| หญิง | 155 | 51.70 |
| รวม | 300 | 100.00 |
| อายุ | | |
| 15 – 30 ปี | 18 | 6.10 |
| 31 – 40 ปี | 79 | 26.30 |
| 41 - 50 ปี | 160 | 53.30 |
| 51 ปีขึ้นไป | 43 | 14.30 |
| รวม | 300 | 100.00 |

| ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| ระดับการศึกษา | | |
| ประถมศึกษา (ป. 4 หรือ ป.6) | 55 | 18.30 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3 หรือ มศ. 3) | 94 | 31.30 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า | 121 | 40.30 |
| อนุปริญญา หรือ ปวส. หรือเทียบเท่าขึ้นไป | 30 | 10.10 |
| รวม | 300 | 100.00 |
| อาชีพ | | |
| เกษตรกรหรือรับจ้าง | 162 | 54.00 |
| ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว | 37 | 12.30 |
| รับราชการหรือลูกจ้างส่วนราชการ | 11 | 3.70 |
| ไม่แน่นอน | 90 | 30.00 |
| รวม | 300 | 100.00 |
| รายได้ต่อเดือน | | |
| ไม่เกิน 5,000 บาท | 76 | 25.30 |
| 5,001 – 10,000 บาท | 170 | 56.70 |
| 10,001 – 15,000 บาท | 40 | 13.30 |
| 15,001 บาทขึ้นไป | 14 | 4.70 |
| รวม | 300 | 100.00 |

จากตารางที่ 2 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กล่าวคือ เป็นเพศหญิงจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 และเป็นเพศชายจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30 มีอายุ 41 - 50 ปีมากที่สุดจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 รองลงมามีอายุ 31 - 40 ปีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 สำเร็จการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มากที่สุดจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 รองลงมา สำเร็จการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุดจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมามีอาชีพไม่แน่นอน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และมีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุดจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30

2. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางที่ 3 - 6 ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน

| คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ | \bar{X} | S.D. | ระดับ คุณภาพ การให้บริการ |
|--|-----------|------|---------------------------------|
| 1. ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ | 3.69 | 0.85 | มาก |
| 2. ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน | 3.43 | 0.70 | ปานกลาง |
| 3. ด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | 3.56 | 0.62 | มาก |
| โดยรวม | 3.56 | 0.72 | มาก |

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ และด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนที่เหลืออีก 1 ด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน
 ด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์
 ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่

| ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ | \bar{X} | S.D. | ระดับ คุณภาพ การให้บริการ |
|--|-----------|------|---------------------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ แต่งกายอย่างสะอาด เรียบร้อย และถูกกาลเทศะ | 3.75 | 0.86 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ | 3.74 | 0.87 | มาก |
| 3. เจ้าหน้าที่ ให้บริการล่วงหน้า หรือบริการในช่วงพักเที่ยง | 3.64 | 0.84 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่ ให้การต้อนรับ ดูแล เอาใจใส่ในการให้บริการ | 3.72 | 0.88 | มาก |
| 5. เจ้าหน้าที่ มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ | 3.71 | 0.89 | มาก |
| 6. จุดประชาสัมพันธ์ มีเจ้าหน้าที่ประจำ ให้คำแนะนำ ชี้แจง ให้เข้าใจได้ชัดเจน | 3.69 | 0.85 | มาก |
| 7. เจ้าหน้าที่ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา (เวลาทำงาน ราชการ เริ่ม 08.30 น. ถึง 16.30 น.) | 3.65 | 0.81 | มาก |
| 8. เจ้าหน้าที่ หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ หรือหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง หรือหลีกเลี่ยงแสดงความรุนแรง กับผู้มารับบริการ | 3.67 | 0.83 | มาก |
| 9. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และซื่อสัตย์ สุจริต | 3.68 | 0.82 | มาก |
| โดยรวม | 3.69 | 0.85 | มาก |

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร
 สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ใน
 ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ย
 สูงสุดไปหาต่ำสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ แต่งกายอย่างสะอาด เรียบร้อย และถูกกาลเทศะ
 ($\bar{X} = 3.75$) เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ ($\bar{X} = 3.74$) และข้อ 4 เจ้าหน้าที่ ให้การต้อนรับ
 ดูแล เอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.72$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน
 ด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์
 ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน

| ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน | \bar{X} | S.D. | ระดับ คุณภาพ การให้บริการ |
|--|-----------|------|---------------------------------|
| 1. สถานที่ปฏิบัติงาน มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย | 3.43 | 0.67 | ปานกลาง |
| 2. มีกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาให้บริการ ที่รวดเร็ว | 3.37 | 0.68 | ปานกลาง |
| 3. สถานที่ปฏิบัติงาน มีแสงสว่างที่เพียงพอ และอากาศถ่ายเท ได้สะดวก | 3.45 | 0.69 | ปานกลาง |
| 4. มีห้องน้ำ ห้องส้วม ที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ | 3.46 | 0.70 | ปานกลาง |
| 5. มีเก้าอี้นั่งรอ ตัวอย่างแบบคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ปากกา และดินสอ ให้แก่ผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอ | 3.48 | 0.71 | ปานกลาง |
| 6. มีขั้นตอน และระยะเวลาของการให้บริการที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ | 3.49 | 0.72 | ปานกลาง |
| 7. มีประกาศอัตราค่าธรรมเนียมของการบริการ ตามที่กฎหมาย กำหนดไว้ และสามารถตรวจสอบได้ | 3.42 | 0.66 | ปานกลาง |
| 8. มีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น | 3.41 | 0.73 | ปานกลาง |
| 9. มีเอกสาร แผ่นพับ และแผ่นประชาสัมพันธ์ สถานที่ทำงาน อย่างเพียงพอ | 3.39 | 0.74 | ปานกลาง |
| โดยรวม | 3.43 | 0.70 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร
 สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับ
 ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ย
 สูงสุดไปหาค่าต่ำสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีขั้นตอน และระยะเวลาของการให้บริการที่ชัดเจนสามารถ
 ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.49$) มีเก้าอี้นั่งรอ ตัวอย่างแบบคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ปากกา และดินสอ
 ให้แก่ผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.46$) และ มีห้องน้ำ ห้องส้วม ที่สะอาด และถูก
 สุขลักษณะ ($\bar{X} = 3.45$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน
 ด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์
 ด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

| ด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | \bar{X} | S.D. | ระดับ คุณภาพ การให้บริการ |
|---|-----------|------|---------------------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการด้วยความรวดเร็ว | 3.54 | 0.65 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามข้อสงสัย และแก้ปัญหาได้รวดเร็ว | 3.52 | 0.64 | มาก |
| 3. เจ้าหน้าที่ ได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียม อย่างถูกต้อง และตรงตาม ระเบียบ กฎหมายกำหนด | 3.51 | 0.62 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการอย่างถูกต้อง และตรงกับความต้องการ | 3.55 | 0.63 | มาก |
| 5. เจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการอย่างตรงต่อเวลา | 3.56 | 0.62 | มาก |
| 6. เจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการตามลำดับคิว (ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน) | 3.62 | 0.61 | มาก |
| 7. เจ้าหน้าที่ ไม่เลือกปฏิบัติ และให้บริการโดยเท่าเทียมกัน | 3.61 | 0.60 | มาก |
| 8. เจ้าหน้าที่ ได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ ในการให้บริการ | 3.59 | 0.59 | มาก |
| 9. เจ้าหน้าที่ ได้จัดทำเอกสารให้แก่ผู้รับบริการ อย่างถูกต้อง และสมบูรณ์ | 3.58 | 0.58 | มาก |
| โดยรวม | 3.56 | 0.62 | มาก |

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร
 สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ใน
 ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ย
 สูงสุดไปหาต่ำสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการตามลำดับคิว (ใครมาก่อน ได้รับ
 บริการก่อน ($\bar{X} = 3.62$) เจ้าหน้าที่ ไม่เลือกปฏิบัติ และให้บริการโดยเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.61$) และ
 เจ้าหน้าที่ ได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.59$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามทัศนะของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบ ปรากฏตามตารางที่ 7-17 ดังนี้

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนะต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนะต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

| คุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านงานทะเบียนและบัตร | เพศชาย | | เพศหญิง | | t | Sig. |
|--|-----------|------|-----------|------|-------|------|
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ | 3.67 | 0.86 | 3.71 | 0.84 | 1.746 | .082 |
| 2. ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน | 3.42 | 0.72 | 3.44 | 0.68 | 2.783 | .006 |
| 3. ด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | 3.54 | 0.65 | 3.58 | 0.59 | 0.437 | .663 |
| โดยรวม | 3.55 | 0.73 | 3.57 | 0.71 | 0.466 | .642 |

จากตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนะต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้านจำนวน 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ

| คุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านงาน ทะเบียนและบัตร | อายุ | | | | | | | |
|---|------------|------|------------|------|------------|------|-------------|------|
| | 18 - 30 ปี | | 31 - 40 ปี | | 41 - 50 ปี | | 51 ปีขึ้นไป | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. |
| 1. ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ | 3.68 | 0.83 | 3.66 | 0.84 | 3.72 | 0.86 | 3.70 | 0.87 |
| 2. ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน | 3.42 | 0.72 | 3.40 | 0.71 | 3.46 | 0.68 | 3.44 | 0.69 |
| 3. ด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | 3.55 | 0.63 | 3.53 | 0.64 | 3.59 | 0.61 | 3.57 | 0.59 |
| โดยรวม | 3.54 | 0.73 | 3.52 | 0.74 | 3.60 | 0.71 | 3.58 | 0.70 |

จากตารางที่ 8 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ โดยรวม พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 41 - 50 ปีมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.60$) รองลงมาประชาชนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.58$) รองลงมาประชาชนที่มีอายุ 18 - 30 ปี ($\bar{X} = 3.54$) และ ประชาชนที่มีอายุ 31 - 40 ปี ($\bar{X} = 3.52$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบ ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ แยกต่างกัน

| สภาพการจัดการเรียนรู้ สำหรับเด็กปฐมวัย | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | sig. |
|--|----------------------|---------|-----|-------|-------|------|
| 1. ด้านการปฏิบัติตน ของเจ้าหน้าที่ | ระหว่างกลุ่ม | 2.610 | 3 | .870 | 1.108 | .346 |
| | ภายในกลุ่ม | 232.485 | 296 | .785 | | |
| | รวม | 235.095 | 299 | | | |
| 2. ด้านการจัดสถานที่ ปฏิบัติงาน | ระหว่างกลุ่ม | 7.656 | 3 | 2.552 | 3.582 | .075 |
| | ภายในกลุ่ม | 210.894 | 296 | .712 | | |
| | รวม | 218.550 | 299 | | | |
| 3. ด้านวิธีการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ | ระหว่างกลุ่ม | .885 | 3 | .295 | .329 | .804 |
| | ภายในกลุ่ม | 264.908 | 296 | .895 | | |
| | รวม | 265.793 | 299 | | | |
| ด้านรวม | ระหว่างกลุ่ม | .664 | 3 | .221 | .299 | .826 |
| | ภายในกลุ่ม | 218.908 | 296 | .740 | | |
| | รวม | 219.572 | 299 | | | |

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้านจำนวน 2 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์
แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงาน
ทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์
จำแนกตามระดับการศึกษา

| คุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านงาน ทะเบียนและบัตร | ระดับการศึกษา | | | | | | | |
|---|----------------|------|-----------|------|---|------|--------------------------------------|------|
| | ประถม ศึกษา | | ม. ต้น | | ม. ปลาย หรือ ปวช. หรือ เทียบเท่า | | อนุปริญญา หรือ เทียบเท่าขึ้นไป | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. |
| 1. ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ | 3.65 | 0.83 | 3.73 | 0.85 | 3.71 | 0.87 | 3.67 | 0.86 |
| 2. ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน | 3.39 | 0.68 | 3.47 | 0.70 | 3.45 | 0.72 | 3.41 | 0.71 |
| 3. ด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | 3.52 | 0.64 | 3.60 | 0.63 | 3.58 | 0.62 | 3.54 | 0.60 |
| โดยรวม | 3.51 | 0.74 | 3.61 | 0.73 | 3.59 | 0.72 | 3.53 | 0.70 |

จากตารางที่ 10 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการ
ประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนก
ตามระดับการศึกษา โดยรวม พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มีค่าเฉลี่ย
มากที่สุด ($\bar{X} = 3.61$) รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.หรือเทียบเท่า ($\bar{X} = 3.59$)
รองลงมา ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป ($\bar{X} = 3.53$) และประชาชนที่มีระดับการศึกษา
ประถมศึกษา ($\bar{X} = 3.51$)

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ แยกต่างกัน

| สภาพการจัดการเรียนรู้ สำหรับเด็กปฐมวัย | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | sig. |
|--|----------------------|---------|-----|-------|-------|------|
| 1. ด้านการปฏิบัติตน ของเจ้าหน้าที่ | ระหว่างกลุ่ม | 3.197 | 3 | 1.066 | 1.360 | .255 |
| | ภายในกลุ่ม | 231.898 | 296 | .783 | | |
| | รวม | 235.095 | 299 | | | |
| 2. ด้านการจัดสถานที่ ปฏิบัติงาน | ระหว่างกลุ่ม | 8.452 | 3 | 2.817 | 3.969 | .009 |
| | ภายในกลุ่ม | 210.099 | 296 | .710 | | |
| | รวม | 218.550 | 299 | | | |
| 3. ด้านวิธีการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ | ระหว่างกลุ่ม | 1.577 | 3 | .526 | .589 | .623 |
| | ภายในกลุ่ม | 264.216 | 296 | .893 | | |
| | รวม | 265.793 | 299 | | | |
| ด้านรวม | ระหว่างกลุ่ม | 1.299 | 3 | .433 | .587 | .624 |
| | ภายในกลุ่ม | 218.273 | 296 | .737 | | |
| | รวม | 219.572 | 299 | | | |

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้านจำนวน 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์
จำแนกตามอาชีพ

| คุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านงานทะเบียนและบัตร | อาชีพ | | | | | | | |
|--|------------------------|------|---------------------------------|------|---------------|------|-----------------------|------|
| | เกษตรกร หรือรับจ้าง | | ค้าขายหรือ ธุรกิจ ส่วนตัว | | รับ ราชการ | | อื่น ๆ (โปรด ระบุ) | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. |
| 1. ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ | 3.72 | 0.87 | 3.66 | 0.86 | 3.64 | 0.85 | 3.74 | 0.83 |
| 2. ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน | 3.46 | 0.71 | 3.40 | 0.72 | 3.38 | 0.70 | 3.48 | 0.68 |
| 3. ด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | 3.59 | 0.60 | 3.53 | 0.62 | 3.51 | 0.64 | 3.61 | 0.63 |
| โดยรวม | 3.60 | 0.72 | 3.52 | 0.70 | 3.50 | 0.74 | 3.62 | 0.73 |

จากตารางที่ 12 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ โดยรวม พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ (โปรดระบุ..) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.62$) รองลงมาประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างทั่วไป ($\bar{X} = 3.60$) ประชาชนที่มีอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X} = 3.52$) และประชาชนที่มีอาชีพ รับราชการหรือลูกจ้างส่วนราชการ ($\bar{X} = 3.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบ ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพ
การให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท
จังหวัดกาฬสินธุ์ แยกต่างกัน

| สภาพการจัดการเรียนรู้ สำหรับเด็กปฐมวัย | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | sig. |
|--|----------------------|---------|-----|-------|-------|------|
| 1. ด้านการปฏิบัติตน ของเจ้าหน้าที่ | ระหว่างกลุ่ม | 1.790 | 3 | .597 | .757 | .519 |
| | ภายในกลุ่ม | 233.305 | 296 | .788 | | |
| | รวม | 235.095 | 299 | | | |
| 2. ด้านการจัดสถานที่ ปฏิบัติงาน | ระหว่างกลุ่ม | 6.723 | 3 | 2.241 | 3.132 | .062 |
| | ภายในกลุ่ม | 211.827 | 296 | .716 | | |
| | รวม | 218.550 | 299 | | | |
| 3. ด้านวิธีการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ | ระหว่างกลุ่ม | .530 | 3 | .177 | .197 | .898 |
| | ภายในกลุ่ม | 265.263 | 296 | .896 | | |
| | รวม | 265.793 | 299 | | | |
| ด้านรวม | ระหว่างกลุ่ม | .444 | 3 | .148 | .200 | .896 |
| | ภายในกลุ่ม | 219.128 | 296 | .740 | | |
| | รวม | 219.572 | 299 | | | |

จากตารางที่ 13 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการ
ประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและ
เป็นรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนะต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงาน
ทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์
จำแนกตามระดับการศึกษา

| คุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านงาน ทะเบียนและบัตร | รายได้ต่อเดือน | | | | | | | |
|---|----------------------|------|----------------------|------|-----------------------|------|----------------------|------|
| | ไม่เกิน 5,000 บาท | | 5,001– 10,000 บาท | | 10,001– 15,000 บาท | | 15,001 บาท ขึ้นไป | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. |
| 1. ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ | 3.75 | 0.84 | 3.73 | 0.83 | 3.63 | 0.87 | 3.65 | 0.86 |
| 2. ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน | 3.49 | 0.71 | 3.47 | 0.72 | 3.37 | 0.69 | 3.39 | 0.68 |
| 3. ด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | 3.63 | 0.64 | 3.60 | 0.63 | 3.50 | 0.59 | 3.52 | 0.61 |
| โดยรวม | 3.64 | 0.74 | 3.61 | 0.73 | 3.48 | 0.70 | 3.51 | 0.71 |

จากตารางที่ 14 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการ
ประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนก
ตามรายได้ต่อเดือน โดยรวม พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมาก
ที่สุด ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมาประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ($\bar{X} = 3.61$) รองลงมา
ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป ($\bar{X} = 3.51$) และประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน
10,001 – 15,000 บาท ($\bar{X} = 3.48$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

| สภาพการจัดการเรียนรู้ สำหรับเด็กปฐมวัย | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | sig. |
|--|----------------------|---------|-----|-------|-------|------|
| 1. ด้านการปฏิบัติตน ของเจ้าหน้าที่ | ระหว่างกลุ่ม | 4.475 | 3 | 1.492 | 1.915 | .128 |
| | ภายในกลุ่ม | 230.620 | 296 | .779 | | |
| | รวม | 235.095 | 299 | | | |
| 2. ด้านการจัดสถานที่ ปฏิบัติงาน | ระหว่างกลุ่ม | 5.115 | 3 | 1.705 | 2.364 | .073 |
| | ภายในกลุ่ม | 213.436 | 296 | .721 | | |
| | รวม | 218.550 | 299 | | | |
| 3. ด้านวิธีการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ | ระหว่างกลุ่ม | .211 | 3 | .070 | .078 | .295 |
| | ภายในกลุ่ม | 265.582 | 296 | .897 | | |
| | รวม | 265.793 | 299 | | | |
| ด้านรวม | ระหว่างกลุ่ม | .105 | 3 | .035 | .047 | .064 |
| | ภายในกลุ่ม | 219.467 | 296 | .741 | | |
| | รวม | 219.572 | 299 | | | |

จากตารางที่ 15 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ
ประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ปรากฏตาม
ตารางที่ 16 ดังนี้

ตารางที่ 16 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร
สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

| ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ | ความถี่ (คน) |
|--|-----------------|
| 1. ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ | |
| 1.1 เจ้าหน้าที่ ควรให้บริการล่วงหน้า หรือบริการในช่วงพักเที่ยง | 15 |
| 1.2 เจ้าหน้าที่ ควรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ | 14 |
| 1.3 ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอน การขอรับบริการ เพื่อให้เข้าใจได้ชัดเจน | 13 |
| 2. ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน | |
| 2.1 ควรมีการดูแลทำความสะอาดห้องน้ำ ห้องส้วม ให้ถูกสุขลักษณะ | 12 |
| 2.2 ควรเพิ่มตู้รับฟังความคิดเห็น เพื่อเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้บริการ | 11 |
| 2.3 ควรเพิ่มเอกสาร แผ่นพับ และแผ่นประชาสัมพันธ์ สถานที่ทำงาน ให้เพียงพอ | 10 |
| 3. ด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | |
| 3.1 เจ้าหน้าที่ ควรให้บริการตามลำดับคิว (ใครมาก่อน ได้รับบริการก่อน) | 9 |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ ควรกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ ในการให้บริการ | 8 |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ ควรสามารถตอบคำถามข้อสงสัย และแก้ปัญหา ได้อย่างรวดเร็ว | 7 |
| รวม | 99 |

จากตารางที่ 16 พบว่า ประชาชน ได้ให้ข้อเสนอแนะข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ คุณภาพการ
ให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดย
เรียงตามลำดับความถี่สูงสุดไปหาลำดับต่ำสุด ดังนี้คือ

1. ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่ ควรให้บริการล่วงหน้า หรือบริการในช่วงพักเที่ยง มีความถี่จำนวน

15 คน

1.2 เจ้าหน้าที่ ควรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีความถี่จำนวน 14 คน

1.3 ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอน การขอรับบริการ เพื่อให้เข้าใจ ได้ชัดเจน มีความถี่จำนวน 13 คน

2. ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน

2.1 ควรมีการดูแลทำความสะอาดห้องน้ำ ห้องส้วม ให้ถูกสุขลักษณะ มีความถี่จำนวน 12 คน

2.2 ควรเพิ่มผู้รับฟังความคิดเห็น เพื่อเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ มีความถี่จำนวน 11 คน

2.3 ควรเพิ่มเอกสาร แผ่นพับ และแผ่นประชาสัมพันธ์ สถานที่ทำงาน ให้เพียงพอ มีความถี่จำนวน 10 คน

3. ด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

3.1 เจ้าหน้าที่ ควรให้บริการตามลำดับคิว (ใครมาก่อน ได้รับบริการก่อน) มีความถี่จำนวน 9 คน

3.2 เจ้าหน้าที่ ควรกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ ในการให้บริการ มีความถี่จำนวน 8 คน

3.3 เจ้าหน้าที่ ควรสามารถตอบคำถามข้อสงสัย และแก้ปัญหา ได้อย่างรวดเร็ว มีความถี่จำนวน 7 คน