

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนกา จังหวัดยโสธร ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 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	ค่าเฉลี่ยผลรวมของค่าเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
t	แทน	สถิติทดสอบเปรียบเทียบของตัวแปรอิสระ 2 ตัว
F	แทน	สถิติทดสอบความแปรปรวนของตัวแปรอิสระ 3 ตัวขึ้นไป
Sig	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์หาค่าสถิติของข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนกา จังหวัดยโสธร ประกอบด้วย

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนงา จังหวัดยโสธร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนงา จังหวัดยโสธร เป็นรายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนงา จังหวัดยโสธร จำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษาและช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนงา จังหวัดยโสธร



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	220	59.94
1.2 หญิง	147	40.06
รวม	367	100.00
2. อาชีพ		
2.1 นักเรียน/นักศึกษา	116	31.60
2.3 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	58	15.80
2.4 ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	103	28.07
2.5 เกษตรกร/รับจ้าง	90	24.53
รวม	367	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	117	31.88
3.2 มัธยมศึกษาหรือ ปวช.	111	30.25
3.3 อนุปริญญาหรือ ปวส. ขึ้นไป	139	37.87
รวม	367	100.00
4. ช่วงเวลาที่มารับบริการ		
4.1 เช้า	228	62.13
4.2 บ่าย	139	37.87
รวม	367	100.00

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 367 คน
 จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 220 คน (ร้อยละ 59.94)
 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 147 คน (ร้อยละ 40.06)

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่เป็น นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 116 คน (ร้อยละ 31.60) รองลงมาคือ ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 103 คน (ร้อยละ 28.07) เกษตรกร/รับจ้าง จำนวน 90 คน (ร้อยละ 24.53) และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 58 คน (ร้อยละ 15.80)

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ คือ อนุปริญญาหรือ ปวส. ขึ้นไป จำนวน 139 คน (ร้อยละ 37.87) รองลงมา ประถมศึกษา จำนวน 117 คน (ร้อยละ 31.88) และมัธยมศึกษา จำนวน 111 คน (ร้อยละ 30.25)

จำแนกตามช่วงเวลาที่มารับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่ คือ ช่วงเช้า จำนวน 228 คน (ร้อยละ 62.13) รองลงมา คือ ช่วงบ่าย จำนวน 139 คน (ร้อยละ 37.87)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองนวกา จังหวัดยโสธร

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนวกา จังหวัดยโสธร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนวกา จังหวัดยโสธร โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ สำนักทะเบียน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.62	0.54	มาก
2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.73	0.58	มาก
3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.37	0.55	ปานกลาง
4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.68	0.48	มาก
5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.44	0.57	ปานกลาง
รวม	3.56	0.39	มาก

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนวกา จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X}=3.73$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.68$) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.62$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.44$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.37$)

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนวกา จังหวัดยโสธร รายด้านและจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 5 ด้าน ดังตารางที่ 4-8

2.1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนวกา จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกเป็นรายชื่อ

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.69	0.67	มาก
2. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกับประชาชนทุกคนเท่าเทียมกัน	3.70	0.63	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเองกับประชาชนทุกคน	3.44	0.71	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน	3.42	0.77	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพกับทุกคน	3.66	0.69	มาก
6. การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเท่าเทียมกัน	3.81	0.70	มาก
รวม	3.62	0.54	มาก

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนกา จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.62$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย ได้แก่ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.81$) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกับประชาชนเท่าเทียม ($\bar{X}=3.70$) เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}=3.69$) เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพกับทุกคน ($\bar{X}=3.66$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเองกับประชาชนทุกคน ($\bar{X}=3.44$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.42$)

2.2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนกา จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกเป็นรายข้อ

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา	3.71	0.64	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นขั้นตอน	3.80	0.69	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.61	0.70	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดไว้	3.83	0.66	มาก
5. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม	3.69	0.63	มาก
6. ป้ายบอกขั้นตอนในการบริการ ชัดเจน	3.73	0.72	มาก
รวม	3.73	0.58	มาก

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนกา จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{X}=3.83$) เจ้าหน้าที่บริการเป็นขั้นตอน ($\bar{X}=3.80$) ป้ายบอกขั้นตอนในการบริการอย่างชัดเจน ($\bar{X}=3.73$) เจ้าหน้าที่

ให้บริการตรงตามเวลา ($\bar{X} = 3.71$) ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.69$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.61$)

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนงา จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ

การให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับผู้มาขอรับบริการ	3.27	0.64	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่รับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาขอรับบริการ	3.40	0.67	ปานกลาง
3. ห้องน้ำมีเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	3.30	0.70	ปานกลาง
4. อุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการมีเพียงพอ	3.31	0.71	ปานกลาง
5.แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการบริการมีเพียงพอ	3.29	0.63	ปานกลาง
6.สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ	3.69	0.65	มาก
รวม	3.37	0.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนงา จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.69$)และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่รับบริการมีความเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.40$) อุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับการใช้ในการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการมีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.31$)ห้องน้ำเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.30$) แบบฟอร์มต่างๆ

ในการให้บริการมีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.29$) จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับผู้มาขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.27$)

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนงา จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.81	0.67	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จทุกครั้ง	3.74	0.71	มาก
3. เจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้เพื่อให้การบริการมีความต่อเนื่อง	3.65	0.60	มาก
4. ขั้นตอนการให้บริการต่อเนื่องกันอย่างเป็นระบบ	3.68	0.59	มาก
5. มีการบริการต่อเนื่องในช่วงพักกลางวัน ครบถ้วนไม่แล้วเสร็จ	3.53	0.54	มาก
รวม	3.68	0.48	มาก

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนงา จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.81$) เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.74$) ขั้นตอนการให้บริการต่อเนื่องกันอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 3.68$) เจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้เพื่อให้การบริการมีความต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.65$) และการบริการ ช่วงพักกลางวันครบถ้วนไม่แล้วเสร็จ ($\bar{X} = 3.53$)

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ

การให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการบริการ	3.69	0.62	มาก
2. การให้บริการ ถูกต้อง ตามระเบียบ	3.68	0.55	มาก
3. คู่มือการให้บริการ เช่น แผ่นพับเป็นปัจจุบัน	3.30	0.73	ปานกลาง
4. มีการจัดบริการรับฟังความคิดเห็น เช่น จัดกล่องรับฟังความคิดเห็น	3.41	0.75	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ	3.45	0.64	ปานกลาง
6. มีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	3.34	0.66	ปานกลาง
7. มีการประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสายเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร	3.21	0.71	ปานกลาง
รวม	3.44	0.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการบริการ ($\bar{X} = 3.69$) การให้บริการ ถูกต้อง ตามระเบียบ ($\bar{X} = 3.68$) อยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.45$) มีการจัดบริการรับฟังความคิดเห็น เช่น จัดกล่องรับฟังความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.41$) มีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์

($\bar{X}=3.34$) คู่มือการให้บริการ เช่น แผ่นพับเป็นปัจจุบัน ($\bar{X}=3.30$) และ มีการประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสายเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ($\bar{X}=3.21$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนกา จังหวัดยโสธร จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และช่วงเวลา ที่มารับบริการ

1. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนกา จังหวัดยโสธรจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนกา จังหวัดยโสธร จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน	เพศ				t	sig
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D.		
1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.60	0.74	3.64	0.70	-.254	.418
2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.71	0.65	3.75	0.64	-.713	.104
3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.34	0.61	3.40	0.61	.351	.138
4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.66	0.66	3.70	0.58	.705	.524
5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.47	0.70	3.41	0.62	.221	.132
รวม	3.56	0.56	3.58	0.48	.430	.213

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนกา จังหวัดยโสธรที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า โดยรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนกา จังหวัดยโสธร จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน	อาชีพ							
	นักเรียน/นักศึกษา		ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว		เกษตรกร/รับจ้าง	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.63	0.67	3.59	0.74	3.66	0.70	3.60	0.66
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.77	0.68	3.74	0.66	3.71	0.71	3.70	0.63
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.38	0.70	3.34	0.64	3.39	0.67	3.37	0.72
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.71	0.62	3.69	0.72	3.65	0.69	3.67	0.69
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.43	0.69	3.45	0.70	3.38	0.72	3.49	0.68
รวม	3.58	0.58	3.56	0.59	3.56	0.59	3.57	0.55

จากตารางที่ 11 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่า

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.58$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X}=3.77$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.71$) และ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.63$) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.43$) และ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.38$)

อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ใน ระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X}=3.74$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.69$) และ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.59$) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.45$) และ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.34$)

อาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัวความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X}=3.71$) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.66$) และ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.65$) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.39$) และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.38$)

อาชีพเกษตรกร/รับจ้าง ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.57$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X}=3.70$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.67$) และ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.60$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.49$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.37$)

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนกา จังหวัดยโสธร จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	5.682	3	1.894	3.232	.097
	ภายในกลุ่ม	205.312	350	0.586		
	รวม	210.994	353			
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	5.739	3	1.919	2.855	1.016
	ภายในกลุ่ม	235.441	350	0.672		
	รวม	241.180	353			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	6.871	3	2.290	2.887	1.001
	ภายในกลุ่ม	277.891	350	0.793		
	รวม	284.762	353			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	4.639	3	1.546	2.900	1.000
	ภายในกลุ่ม	186.884	350	0.533		
	รวม	191.523	353			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	5.986	3	1.995	3.387	.071
	ภายในกลุ่ม	206.324	350	.589		
	รวม	212.310	353			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.763	3	1.921	2.511	1.012
	ภายในกลุ่ม	267.765	328	0.765		
		273.528	353			

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนกา จังหวัดยโสธร จำแนกตาม อาชีพที่แตกต่างกัน พบว่า โดยรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอเมืองนกา จังหวัดยโสธร จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนกา จังหวัดยโสธร จำแนกตาม
ระดับการศึกษาโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสำนักทะเบียน	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษาหรือ ปวช.		อนุปริญญาหรือ ปวส.ขึ้นไป	
	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.64	0.82	3.65	0.66	3.56	0.79
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	3.76	0.73	3.72	0.69	3.71	0.61
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.42	0.65	3.34	0.77	3.39	0.70
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.73	0.63	3.67	0.71	3.65	0.63
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.47	0.76	3.45	0.62	3.40	0.61
รวม	3.56	0.54	3.57	0.57	3.54	0.53

จากตารางที่ 13 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นอำเภอเมืองนกา จังหวัดยโสธร ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน

ระดับประถมศึกษาศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X}=3.56$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย
มากไปน้อยได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X}=3.76$) ด้านการให้บริการอย่าง
ต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.73$) และ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=3.64$) อยู่ในระดับปานกลาง
2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.47$) และด้านการให้บริการอย่าง
เพียงพอ ($\bar{X}=3.42$)

ระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X}=3.57$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมาก
ไปน้อยได้แก่ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X}=3.72$) ด้านการให้บริการ

อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.67$) และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.65$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.45$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.34$)

ระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. ขึ้นไป ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 3.71$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.65$) และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.56$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.40$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.39$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนกา จังหวัดยโสธร จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการ ให้บริการอย่าง เสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	3.645	2	1.822	3.470	.072
	ภายในกลุ่ม	184.352	351	0.525		
	รวม	187.997	353			
ด้านการ ให้บริการอย่าง รวดเร็วทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3.927	2	1.963	3.310	.092
	ภายในกลุ่ม	208.445	351	0.593		
	รวม	212.372	353			
ด้านการ ให้บริการอย่าง เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	5.012	2	2.506	3.314	.099
	ภายในกลุ่ม	265.552	351	0.756		
	รวม	270.564	353			
ด้านการ ให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	4.773	2	2.386	3.259	1.033
	ภายในกลุ่ม	257.226	351	0.732		
	รวม	261.999	353			
ด้านการ ให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2.876	2	1.438	3.014	1.092
	ภายในกลุ่ม	167.512	351	0.477		
	รวม	170.388	353			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.476	2	1.738	2.776	1.110
	ภายในกลุ่ม	219.785	351	0.626		
		223.261	353			

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนกา จังหวัดยโสธร จำแนกตามระดับการศึกษา
ที่แตกต่างกัน พบว่าโดยรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอเลิงนกา จังหวัดยโสธร จำแนกตามช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกา จังหวัดยโสธร จำแนกตามช่วงเวลาที่มารับ
บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน	ช่วงเวลา				t	sig
	เช้า		บ่าย			
	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D.		
1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.62	0.66	3.55	0.64	-.127	.331
2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.74	0.69	3.65	0.54	-.525	.125
3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.42	0.68	3.58	0.62	.426	.157
4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.68	0.76	3.73	0.85	.651	.346
5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.71	0.72	3.74	0.59	.443	.129
รวม	3.63	0.67	3.65	0.51	.538	.164

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกา จังหวัดยโสธรที่มารับบริการในช่วงเวลาแตกต่าง
กันระหว่างช่วงเช้ากับช่วงบ่าย พบว่า โดยรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่
ระดับ .05

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
เลิงนกทา จังหวัดยโสธร

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการของ
สำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

ข้อเสนอแนะ	จำนวนความถี่
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ควรมีบัตรคิวเพื่อความสะดวกในการรับบริการ	20
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ควรถูกกำหนดเวลาการให้บริการแต่ละงานให้ชัดเจน	15
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรเพิ่มจำนวนอุปกรณ์การเขียนคำร้องและแสดงตัวอย่างการเขียนที่ชัดเจน	13
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ควรให้บริการในช่วงพักกลางวันด้วยโดยอาจเป็นเจ้าหน้าที่เวร	9
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรจัดให้มีการบริการนอกสถานที่ทุก ๆ เดือน เช่น อำเภอเคลื่อนที่	7

จากตารางที่ 16 ข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร คือ ควรมีบัตรคิวเพื่อความสะดวกในการรับบริการ ควรถูกกำหนดเวลาการให้บริการแต่ละงานให้ชัดเจน ควรเพิ่มจำนวนอุปกรณ์การเขียนคำร้องและแสดงตัวอย่างการเขียนที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ควรให้บริการในช่วงพักกลางวันด้วยโดยอาจเป็นเจ้าหน้าที่เวร และควรจัดให้มีการบริการนอกสถานที่ทุก ๆ เดือน เช่น อำเภอเคลื่อนที่ เป็นต้น