

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ

3.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1. ชาย	210	50.0
2. หญิง	210	50.0
รวม	420	100.0
2. อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	75	17.9
2. 21 – 30 ปี	123	29.3

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
3. 31 – 40 ปี	116	27.6
4. 41 – 50 ปี	76	18.1
5. 51 – 60 ปี	26	6.2
6. 60 ปีขึ้นไป	4	1.0
รวม	420	100.0
3. การศึกษา		
1. ประถมศึกษา	108	25.7
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	69	16.4
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย	139	33.1
4.ปริญญาตรี	101	24.0
5. ปริญญาโท	3	0.7
6. ปริญญาเอก	0	0
รวม	420	100.0
4. อาชีพ		
1. ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงาน รัฐวิสาหกิจ	70	16.7
2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	70	16.7
3. ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน	70	16.7
4. รับจ้างอิสระ	70	16.7
5. เกษตรกรรม	70	16.7
6. นักเรียน นักศึกษา	70	16.7
รวม	420	100.0

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1. เพศกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ มีจำนวน 420 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0
2. อายุของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 21–30 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 31–40 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 กลุ่มอายุ 41–50 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี

75 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 กลุ่มอายุ 51-60 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

3. การศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมาจบการศึกษาระดับ ประถมศึกษา จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 ปริญญาตรี จำนวน 101 คน คิดเป็น ร้อยละ 24.0 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ส่วนการศึกษาระดับปริญญาเอก ไม่มี

4. อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า มีกลุ่มอาชีพ 6 กลุ่มอาชีพ คือ 1.ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานรัฐวิสาหกิจ 2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว 3. ลูกจ้าง หรือพนักงานบริษัทเอกชน 4. รับจ้างอิสระ 5. เกษตรกรรม 6. นักเรียน นักศึกษา มีจำนวน 70 คนเท่านั้น คิดเป็นร้อยละของแต่ละกลุ่มอาชีพ ร้อยละ 16.7 เท่านั้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนัก
ทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในแต่ละด้าน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมและรายด้าน

ด้าน	การให้บริการงานทะเบียนราษฎร	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1	ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้ บริการ	3.1571	0.7355	ปานกลาง	3
2	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.1721	0.6895	ปานกลาง	2
3	ด้านความเสมอภาคของการบริการ	3.1458	0.8196	ปานกลาง	4
4	ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่	3.2489	0.6940	ปานกลาง	1
โดยภาพรวม		3.1872	0.6154	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ
สำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง
เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.2489$) ด้านการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.1721$) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} =$
3.1571) ด้านความเสมอภาคของการบริการ ($\bar{X} = 3.1458$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่
ตั้งไว้ว่า ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

1. คำถามเกี่ยวกับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เอกสารที่ท่านได้รับทำความเข้าใจได้ง่าย	15.0	30.2	39.8	12.6	2.4	3.4286	0.9708	ปานกลาง
2. ระยะเวลาในการติดต่องานทะเบียนราษฎร มีความเหมาะสม	6.4	22.4	42.9	24.8	3.6	3.0333	0.9340	ปานกลาง
3. งานทะเบียนแต่ละประเภทใช้เวลาในการบริการที่เหมาะสม	6.2	19.8	46.00	23.3	4.8	2.9929	0.9333	ปานกลาง
4. ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ชี้แจงแนะนำท่าน มีความเหมาะสม	7.9	23.8	40.0	24.0	4.3	3.0690	0.9807	ปานกลาง
5. ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด่วน เช่น แจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้าย มีความเหมาะสม	10.5	22.9	40.2	23.6	2.9	3.1452	0.9894	ปานกลาง
6. งานทะเบียนราษฎรมีป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนของการบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	16.9	26.2	28.8	23.6	4.5	3.2738	1.1326	ปานกลาง
ความพึงพอใจในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	รวม					3.1571	0.9901	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.1571$) ในหัวข้อดังต่อไปนี้ เอกสารที่ท่านได้รับทำความเข้าใจง่าย ระยะเวลาในการติดต่องานทะเบียนราษฎรมีความเหมาะสม งานทะเบียนราษฎรแต่ละประเภทใช้เวลาในการบริการที่เหมาะสม ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ชี้แจงแนะนำท่านมีความเหมาะสม ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด่วน เช่น แจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้าย มีความเหมาะสม งานทะเบียนราษฎรมีป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำให้ท่านทราบถึงขั้นตอนของการบริการชัดเจนเข้าใจง่าย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เอกสารที่ท่านได้รับทำความเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย = 3.4286 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานทะเบียนแต่ละประเภทใช้เวลาในการบริการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย = 2.9929

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่

2. คำถามเกี่ยวกับการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. รายการต่าง ๆ ในเอกสารที่ท่าน ได้รับจากเจ้าหน้าที่ เขียนชื่อตัว- ชื่อสกุล ตัวสะกดการันต์ได้ถูกต้อง	11.4	27.99	34.5	19.5	6.4	3.2262	1.3831	ปานกลาง
2. ปลัดเวรบริการให้คำแนะนำเมื่อ ท่านมาติดต่องานทะเบียนราษฎร อย่างพึงพอใจ	4.8	23.3	42.9	18.3	10.5	2.9810	1.3747	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร มี มนุษยสัมพันธ์ สร้างความประทับใจ ให้แก่ท่านในเวลาติดต่อกัน	6.7	22.6	41.4	21.9	7.4	2.9929	1.0047	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรพูดจา ไพเราะต่อท่าน	6.9	21.9	41.9	21.9	7.4	2.9905	1.0059	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรเป็นผู้ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่	8.3	27.9	38.6	20.0	5.2	3.1405	1.0020	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร กระตือรือร้น ให้ความสำคัญต่องาน งานที่ท่านมาติดต่อ	6.2	20.0	35.0	30.0	8.8	2.8476	1.0389	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรใช้ วาจาสุภาพกับท่าน	6.4	25.7	44.3	17.6	6.0	3.0905	0.9605	ปานกลาง
8. เอกสารที่ท่านได้รับจากงาน ทะเบียนราษฎร ท่านได้รับความ ถูกต้องตามที่ต้องการ	12.9	39.5	30.2	15.2	2.1	3.4571	0.9700	ปานกลาง
9. ถ้าเป็นกรณีพิเศษท่านจะได้รับการ ประชาสัมพันธ์ชี้แจงแนะนำอย่าง ชัดเจนพิเศษ	8.3	30.2	37.4	19.3	4.8	3.1810	0.9943	ปานกลาง

2. คำถามเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
10. เมื่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรลดขั้นตอนและอนุโลมให้ท่านบางกรณี ทำให้เวลาในการบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	20.0	32.9	28.1	13.3	5.7	3.4810	1.1235	ปานกลาง
11. ตัวอย่างคำร้องของงานทะเบียนราษฎรมีความชัดเจนสามารถอ่านและเข้าใจได้ง่าย	16.0	36.9	31.4	13.1	2.6	3.5048	0.9952	มาก
ความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	รวม					3.1721	1.077	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.1721$) ในหัวข้อดังต่อไปนี้ รายการต่าง ๆ ในเอกสารที่ท่านได้รับจากเจ้าหน้าที่เขียนชื่อตัว-ชื่อสกุล ตัวสะกดการันต์ ได้ถูกต้อง ปลัดเวรบริการให้คำแนะนำเมื่อท่านมาติดต่องานทะเบียนราษฎรอย่างน่าพึงพอใจ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีมนุษยสัมพันธ์ สร้างความประทับใจให้แก่ท่านในเวลาติดต่องาน เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรพูดจาไพเราะต่อท่าน เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรเป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรกระตือรือร้นและให้ความสำคัญต่องานที่ท่านมาติดต่อ เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรใช้วาจาสุภาพกับท่าน เอกสารที่ท่านได้รับจากงานทะเบียนราษฎรท่านได้รับครบถ้วนถูกต้องตามที่ต้องการ ถ้าเป็นกรณีพิเศษท่านจะได้รับบริการประชาสัมพันธ์ชี้แจงแนะนำอย่างถูกต้องชัดเจนเป็นพิเศษ เมื่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรลดขั้นตอนและอนุโลมให้ท่านบางกรณี ทำให้เวลาในการบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น ตัวอย่างคำร้องของงานทะเบียนราษฎรมีความชัดเจนสามารถอ่านและเข้าใจได้ง่าย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ตัวอย่างคำร้องของงานทะเบียนราษฎรมีความชัดเจน สามารถอ่านและเข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย = 3.5048 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรกระตือรือร้นและให้ความสำคัญต่องานที่ท่านมาติดต่อ มีค่าเฉลี่ย = 2.8476

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในด้านความเสมอภาคของการบริการ

3. คำถามเกี่ยวกับความเสมอภาคของการบริการ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. การจัดลำดับก่อน-หลัง (คิว) ในการให้บริการ จัดได้เหมาะสม	16.0	32.9	31.4	16.9	2.9	3.4214	1.0368	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้ความเสมอภาคกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ	9.0	27.1	34.5	22.1	7.1	3.0881	1.0656	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้คำแนะนำก่อนข้างละเอียดกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ	6.2	27.4	36.2	23.6	6.7	3.0286	1.0126	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร อธิบายดีกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ	6.7	22.6	41.0	21.0	8.8	2.9738	1.0279	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร พูดยาสุภาพกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ	3.8	27.1	37.9	22.9	8.3	2.9524	0.9929	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร อำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทุกกลุ่มอาชีพ	5.5	25.5	40.7	20.5	7.9	3.0024	0.9976	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร จะให้บริการเพศชายและเพศหญิงเท่าเทียมกัน	18.6	35.0	33.1	11.9	1.4	3.5738	0.9706	มาก
8. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้ความสำคัญกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ	11.7	26.2	32.1	23.1	6.9	3.1262	1.1058	ปานกลาง
ความพึงพอใจในด้านความเสมอภาคของการให้บริการ					รวม	3.1458	1.0262	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ สำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในด้านความเสมอภาคของการบริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.1458$) ในหัวข้อดังต่อไปนี้ การจัดลำดับก่อน-หลัง (คิว) ในการบริการจัดได้เหมาะสม เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความเสมอภาคกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำก่อนข้างละเอียดกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีธรรมาสัยดีกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรพูดจาสุภาพกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรอำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทุกกลุ่มอาชีพ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะให้บริการเพศชายและเพศหญิงเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความเป็นกันเองกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะให้บริการเพศชายและเพศหญิงเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย = 3.5738 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรพูดจาสุภาพกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ มีค่าเฉลี่ย = 2.9524

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกของ
อาคารสถานที่

4. คำถามเกี่ยวกับความสะดวกของ อาคารสถานที่	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. อาคารมีป้ายบอกทิศทางสถานที่ ติดต่องานทะเบียนราษฎรชัดเจน	18.6	28.3	37.9	13.6	1.4	3.5381	1.3735	มาก
2. สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎร เช่น โต๊ะเขียนคำร้อง โต๊ะวาง เอกสาร มีเพียงพอ	13.1	18.8	43.3	18.6	6.2	3.1405	1.0622	ปานกลาง
3. การจัดโต๊ะบริการงานทะเบียน ราษฎรแต่ละโต๊ะจัดได้ดี มีความ เป็นระเบียบเรียบร้อย	11.7	28.8	43.1	11.9	4.5	3.3119	0.9797	ปานกลาง
4. ช่องทางเดินระหว่างการติดต่องาน ในแต่ละชั้นค่อนข้างดี เดินไปมา สะดวก	11.7	29.8	33.3	20.2	5.0	3.2286	1.0569	ปานกลาง
5. ห้องบริการงานทะเบียนราษฎร สว่างไสวปลอดโปร่งดี	14.5	38.8	38.6	6.7	1.4	3.5833	0.8685	มาก
6. ห้องสุขา (ส้วม) มีป้ายบอกชัดเจน	11.4	32.4	33.8	18.3	4.0	3.2881	1.0226	ปานกลาง
7. ห้องทะเบียนราษฎรมีบริการน้ำดื่ม ใสสะอาด น้ำดื่ม	8.6	30.2	36.9	16.0	8.1	3.2238	1.7969	ปานกลาง
8. ความสะอาดของห้องทะเบียน ราษฎร นำใช้บริการ	13.6	29.3	42.9	11.4	2.9	3.3929	0.9551	ปานกลาง
9. ห้องสุขา (ส้วม) มีเพียงพอ	10.5	21.2	40.7	23.6	4.0	3.1048	1.0100	ปานกลาง
10. ห้องทะเบียนราษฎรมีน้ำดื่มไว้ บริการเพียงพอ	11.0	17.9	38.1	23.8	9.3	2.9737	1.1083	ปานกลาง
11. ความสะอาดของห้องสุขา (ส้วม) นำใช้บริการ	8.6	16.0	46.4	20.0	8.8	2.9524	1.0283	ปานกลาง
ความพึงพอใจในด้านความสะดวกของอาคารสถานที่	รวม					3.2489	1.1147	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ สำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในด้านความสะดวกของอาคารสถานที่โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.2489$) ในหัวข้อดังต่อไปนี้ อำเภอมีป้ายบอกทิศทางสถานที่ ติดต่อกันทะเบียนราษฎรชัดเจน สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎร เช่น โต๊ะนั่งรอ โต๊ะเขียน คำร้อง โต๊ะวางเอกสารมีเพียงพอ การจัดโต๊ะบริการงานทะเบียนราษฎรแต่ละโต๊ะจัดได้ดี ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ช่องทางเดินระหว่างการติดต่อกันในแต่ละขั้นตอนจัดได้ดี เดิน ไปมาสะดวก ห้องบริการงานทะเบียนราษฎรสว่างไสวปลอดโปร่งดี ห้องสุขา(ส้วม) มีป้าย บอกชัดเจน ห้องทะเบียนราษฎรมีบริการน้ำดื่มใสสะอาดน่าดื่ม ความสะอาดของห้องทะเบียน ราษฎรนำใช้บริการ ห้องสุขา(ส้วม) มีเพียงพอ ห้องทะเบียนราษฎรมีน้ำดื่มไว้บริการเพียงพอ ความสะอาดของห้องสุขา (ส้วม) นำใช้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องบริการงาน ทะเบียนราษฎรสว่างไสวปลอดโปร่งดี มีค่าเฉลี่ย = 3.5833 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสะอาดของห้องสุขา (ส้วม) นำใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย = 2.9524

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่ม อาชีพและเพศ

3.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	\bar{X}	S.D.
1. ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	70	3.1119	0.5625
2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	70	3.2254	0.6792
3. ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน	70	3.0905	0.5650
4. รับจ้างอิสระ	70	3.0504	0.5706
5. เกษตรกรรม	70	3.3829	0.6387
6. นักเรียน นักศึกษา	70	3.2623	0.6235
รวม	420	3.1872	0.6154

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ
สำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ทั้ง 6 กลุ่มอาชีพมี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางดังนี้ อาชีพข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงาน
รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.1119$) อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X} = 3.2254$) อาชีพลูกจ้างหรือ
พนักงานบริษัทเอกชน ($\bar{X} = 3.0905$) อาชีพรับจ้างอิสระ ($\bar{X} = 3.0504$) อาชีพเกษตรกรรม
($\bar{X} = 3.3829$) อาชีพนักเรียน นักศึกษา ($\bar{X} = 3.2623$)

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน
อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5.541	5	1.108	2.996	0.011*
ภายในกลุ่ม	153.125	414	0.370		
รวม	158.666	419			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า บุคคลอาชีพข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือซึ่งแสดงว่ามีอย่างน้อย 1 คู่ ที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc test) ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD) ดังแสดงในตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น เป็นรายคู่ตามกลุ่มอาชีพ

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
กระนวน จังหวัดขอนแก่น เป็นรายคู่ตามกลุ่มอาชีพ ดังนี้

กลุ่มอาชีพ		Mean Difference	Std. Error	Sig
ข้าราชการ พนักงาน ส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.1119$)	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	-.1135	.103	0.270
	ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน	.0214	.103	0.835
	รับจ้างอิสระ	.0614	.103	0.550
	เกษตรกร	-.2710	.103	0.009*
ประกอบธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X} = 3.2254$)	นักเรียน นักศึกษา	-.1504	.103	0.144
	ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ	.1135	.103	0.270
	ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน	.1349	.103	0.190
	รับจ้างอิสระ	.1750	.103	0.089
	เกษตรกร	-.1575	.103	0.126
	นักเรียน นักศึกษา	-.0369	.103	0.720
ลูกจ้างหรือพนักงาน บริษัทเอกชน ($\bar{X} = 3.0905$)	ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ	-.0214	.103	0.835
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	-.1349	.103	0.190
	รับจ้างอิสระ	.0401	.103	0.697
	เกษตรกร	-.2925	.103	0.005*
	นักเรียน นักศึกษา	-.1718	.103	0.095
	รับจ้าง อิสระ ($\bar{X} = 3.0504$)	ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ	.0615	.103
ประกอบธุรกิจส่วนตัว		-.1750	.103	0.089
ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน		-.0401	.103	0.697
เกษตรกร		-.3325	.103	0.001*
นักเรียน นักศึกษา		-.2119	.103	0.040*

กลุ่มอาชีพ		Mean Difference	Std. Error	Sig
เกษตรกร ($\bar{X} = 3.3829$)	ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ	.2710	.103	0.009*
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	.1575	.103	0.126
	รับจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน	.2925	.103	0.005*
	รับจ้างอิสระ	.3325	.103	0.001*
	นักเรียน นักศึกษา	.1206	.103	0.241
นักเรียน นักศึกษา ($\bar{X} = 3.2623$)	ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ	.1504	.103	0.144
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	.0369	.103	0.720
	ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน	.1718	.103	0.095
	รับจ้างอิสระ	.2119	.103	0.040*
	เกษตรกร	-.1206	.103	0.241

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ทั้ง 6 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

กลุ่มอาชีพข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร ซึ่งหมายถึง กลุ่มอาชีพเกษตรกร ($\bar{X} = 3.3829$) มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.1119$)

กลุ่มอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร ซึ่งหมายถึง กลุ่มอาชีพเกษตรกร ($\bar{X} = 3.3829$) มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน ($\bar{X} = 3.0905$)

กลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
กระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร ซึ่งหมายถึง กลุ่มอาชีพ
เกษตรกร ($\bar{X} = 3.3829$) มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระ ($\bar{X} = 3.0504$)

กลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
กระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา ซึ่งหมายถึง กลุ่ม
อาชีพนักเรียน นักศึกษา ($\bar{X} = 3.2623$) มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระ ($\bar{X} =$
3.0504)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามกลุ่มเพศ

เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	sig
1. เพศชาย	3.1964	0.6157	0.306	418	0.760
2. เพศหญิง	3.1780	0.6163			

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือเพศหญิงและเพศชายต่างก็มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า เพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไป ที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามใน ส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม โดยได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

ข้อเสนอแนะทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. การแก้ไขเอกสารทะเบียนบ้าน สูติบัตร มรณบัตร และอื่น ๆ เพื่อให้เอกสารถูกต้อง มีข้อแนะนำดังนี้		
1.1 อยากให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสารก่อนส่งมอบให้แก่ประชาชน และควรสอบถามประชาชนว่ารายการต่าง ๆ ในเอกสารถูกต้องหรือไม่	18	6.4
1.2 เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควรจะมีความรู้ในภาษาไทยอย่างถูกต้องและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	12	4.2
2. สำนักทะเบียนอำเภอกระนวน ควรมีการประชาสัมพันธ์งานทะเบียนราษฎรให้ประชาชนทราบ ดังนี้		
2.1 อยากให้มีหนังสือแจ้งเกี่ยวกับระเบียบกฎหมายไปให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ	16	5.7
2.2 อยากให้มีคู่มือหรือแผ่นพับเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร เพื่อแนะนำขั้นตอนให้ประชาชนที่มาติดต่อทุกคนทราบ	12	4.2
2.3 อยากให้มีการอธิบายแนะนำขั้นตอนการรับบริการทุกครั้งในช่วงก่อนเริ่มทำงาน	10	3.5
2.4 อยากให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำอยู่บนโต๊ะบริการเพื่อประชาสัมพันธ์และชี้แจง แนะนำ ให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเมื่อไปติดต่อราชการ	8	2.8
3. ห้องบริการงานทะเบียนราษฎรควรจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไข ดังนี้		

ข้อเสนอแนะทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3.1 อยากให้ติดตั้งพัดลมเพิ่ม หรือเครื่องปรับอากาศ เพราะว่าอากาศในห้องทะเบียนค่อนข้างร้อน	16	5.7
3.2 อยากให้เพิ่มที่นั่งให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ	12	4.2
3.3 อยากให้เพิ่มน้ำดื่ม เนื่องจากมีไม่เพียงพอ	8	2.8
4. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควรมีคุณสมบัติและมีบุคลิก ดังนี้		
4.1 เป็นผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญ คล่องแคล่วว่องไว ในการให้บริการประชาชน มีความกระตือรือร้น และให้ความสำคัญต่องานที่ประชาชนมาติดต่อ	18	6.4
4.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาทักทาย แนะนำด้วยคำพูดที่สุภาพ เรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ	14	4.2
4.3 มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเองและหน้าที่การงาน	10	3.5
4.4 อยากให้การแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย	8	2.8
5. วิธีการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร อยากให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชน ดังนี้		
5.1 มีความเป็นกันเองกับประชาชนทุกคน ไม่เลือกกว่ายากดีมีเงิน	18	6.4
5.2 ให้พุดจาสุภาพกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ	14	5.0
5.3 มีอัธยาศัยดีกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ	12	4.2
5.4 อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ	8	2.8
6. ระยะเวลาในการติดต่อกับงานทะเบียนราษฎร ควรจะมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น ดังนี้		
6.1 ให้เริ่มทำงานตั้งแต่เช้าหรือตามเวลาราชการ เน้นในเรื่องเป็นผู้ที่ตรงต่อเวลามาทำงาน มีความรับผิดชอบในการทำงาน	16	5.7
6.2 อยากให้มีเวรบริการตอนพักเที่ยง ควรจะมีการผลัดเปลี่ยนเวลาไปรับประทานอาหาร	12	4.2

ข้อเสนอแนะทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ		
7.1 ควรจะมีการมอบรางวัลให้กับเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา มีอัธยาศัยไมตรี ให้ความเป็นกันเองกับประชาชน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	14	5.0
7.2 ควรมีการจัดประกวดในระหว่างฝ่ายงานในทุกอำเภอ ในด้านการให้บริการ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสวยงาม การจัดรูปแบบของสถานที่ทำงาน	12	4.2
7.3 ห้องน้ำค่อนข้างสกปรก มีกลิ่นเหม็น เปียกชื้น ให้ทำความสะอาดอยู่เสมอ	8	2.8
7.4 อยากให้มีผู้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ประชาชนส่งจดหมายแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ	6	2.1
รวม	280	100