

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมของด้านศัลยกรรมหนองคาย จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (F-distribution)
P	แทน	ความน่าจะเป็น (Probability)
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมของด้านศัลยกรรมหนองคาย จังหวัดหนองคาย
3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างกลุ่มเพศ อายุ ระดับการศึกษา
4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	132	50.19
1.2 หญิง	131	48.81
รวม	263	100
2. อายุ		
2.1 อายุ 30 ปี ลงมา	95	36.14
2.2 อายุ 31 – 40 ปี	121	46.00
2.3 อายุ 41 – 50 ปี	44	16.73
2.4 อายุ 51 ปี ขึ้นไป	3	1.12
รวม	263	100
3. การศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	1	0.04
3.2 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	58	22.14
3.3 อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป	204	77.63
รวม	263	100

จากตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม รวม 263 คน แยกเป็นเพศ อายุ และระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.19 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.00 และการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 77.63

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการ
ศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย

2.1 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็น
รายด้าน

2.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ
ของแต่ละด้าน

3. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการ
ศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยรวมและ
จำแนกเป็นรายด้าน

ด้านที่	ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1.	ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.92	0.60	มาก
2.	ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.70	0.75	มาก
3.	ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	3.67	0.86	มาก
4.	ด้านระยะเวลาของการบริการ	3.75	0.72	มาก
5.	ด้านข้อมูลทั่วไป	3.64	0.79	มาก
	รวม	3.71	0.73	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการ
ศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$)
และเมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3
อันดับแรก ได้แก่ด้านที่ 1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.92$) ด้านที่ 4 ด้านระยะเวลา
ของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) ด้านที่ 2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) ด้านที่ 5 ด้านข้อมูลทั่วไป อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) และ
ด้านที่ 3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$)

4. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการ
 ศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคายโดยรวม และจำแนกเป็นรายข้อ
 ของแต่ละด้าน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ
 ปฏิบัติงานฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย
 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

ข้อที่	ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1.	สถานที่ตั้งของด่านศุลกากรหนองคายตั้งอยู่ในที่ เหมาะสมสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	4.02	0.78	มาก
2.	ฝ่ายบริการศุลกากรจัดให้มีห้องทำงานสำหรับ งานที่เกี่ยวข้องกันไว้ใกล้กันเพื่อให้เกิดความง่าย และสะดวกรวดเร็วในการติดต่องาน	4.08	0.61	มาก
3.	ห้องทำงานในแต่ละงานของฝ่ายบริการศุลกากร มีความสะอาดดูแล้วยสบายตาเข้าไปติดต่องาน และมีแสงสว่างเพียงพอ	3.87	0.70	มาก
4.	ช่องทางเดินระหว่างการติดต่องานในแต่ละงาน ของฝ่ายบริการศุลกากรจัดได้อย่างเหมาะสมและ สะดวกต่อการติดต่อ	3.89	0.76	มาก
5.	ฝ่ายบริการศุลกากรมีโต๊ะเก้าอี้รองรับการบริการ หรือติดต่องานไว้อย่างเพียงพอมีความเหมาะสม ง่ายต่อการเข้าไปติดต่อ	3.76	0.82	มาก
	รวม	3.92	0.60	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการ
 ศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยภาพรวม
 อยู่ในระดับมากทุกรายการ ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ
 จากมาก ไปหาน้อย 3 อันดับแรกได้แก่ ได้แก่ข้อที่ 2 ฝ่ายบริการศุลกากรจัดให้มีห้องทำงาน
 สำหรับงาน ที่เกี่ยวข้องกันไว้ใกล้กันเพื่อให้เกิดความง่ายและสะดวกรวดเร็วในการติดต่องาน
 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือ ข้อที่ 1 สถานที่ตั้งของด่านศุลกากรหนองคาย

ตั้งอยู่ในที่เหมาะสมสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) และ
ข้อที่ 4 ช่องทางเดินระหว่าง การติดต่องานในแต่ละงานของฝ่ายบริการลูกค้ากรจัดได้อย่าง
เหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ
ปฏิบัติงานฝ่ายบริการลูกค้ากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย
ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อที่	ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้ากรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ขณะกำลังปฏิบัติหน้าที่	4.04	0.73	มาก
2.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้ากรใช้วาจาสุภาพอ่อนโยน กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	0.63	0.78	มาก
3.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้ากรให้ความสำคัญต่อ ผู้รับบริการและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.65	0.86	มาก
4.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้ากรให้คำแนะนำและเป็นผู้มี มนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ	3.71	0.89	มาก
5.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้ากรมีความอดทน อดกลั้น หลีกเลี่ยงการปะทะการมหรือโต้เถียงกับผู้รับบริการ ที่มาติดต่องาน	3.47	0.95	มาก
	รวม	3.70	0.75	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการ
ลูกค้ากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดย
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) และทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่าค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ
ลูกค้ากร แต่งกายสุภาพเรียบร้อยขณะกำลังปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมาคือ ข้อที่ 4
เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้ากรให้คำแนะนำและเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ อยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) และข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้ากรให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ
และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการลูกค้าของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

ข้อที่	ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	การตรวจสอบข้อมูลและการแจ้งข้อมูลของการผ่านพิธีการศุลกากร มีความถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	3.60	0.73	มาก
2.	ด่านศุลกากรหนองคายจัดให้มีผู้ชี้แจงแนะนำให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงขั้นตอนและวิธีการต่างในการติดต่อขอรับบริการหรือติดต่อราชการเพื่อให้เกิดความมั่นใจ	3.51	0.91	มาก
3.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศุลกากรได้ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างถูกต้องครบถ้วน	3.63	0.87	มาก
4.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศุลกากรให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเป็นธรรมตรงตามตัวบทกฎหมาย	3.47	0.92	ปานกลาง
5.	เมื่อผู้รับบริการพบว่าการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศุลกากรเป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชา ได้โดยง่าย	3.60	0.87	มาก
	รวม	3.67	0.86	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) และทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศุลกากรได้ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) รองลงมาคือ ข้อที่ 1 การตรวจสอบข้อมูลและการแจ้งข้อมูลของการผ่านพิธีการศุลกากรมีความถูกต้อง ไม่ผิดพลาด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) และข้อที่ 5 เมื่อผู้รับบริการพบว่าการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศุลกากรเป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้โดยง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมของด้านศัลยกรรมหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านระยะเวลาของการบริการ

ข้อที่	ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการศัลยกรรมผ่านระบบคอมพิวเตอร์ไปยังกรมศัลยกรรมมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.84	0.72	มาก
2.	การให้บริการของฝ่ายบริการศัลยกรรมช่วยลดขั้นตอนและใช้ระยษะเวลาน้อยลง	3.77	0.79	มาก
3.	การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศัลยกรรมเป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จไม่ต้องติดต่อหลายจุด	3.71	0.81	มาก
4.	ในแต่ละขั้นตอนมีเอกสารป้ายหรือเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำขั้นตอนการผ่านเอกสารอย่างเข้าใจง่ายและชัดเจน	3.66	0.94	มาก
5.	ขั้นตอนต่าง ๆ ของฝ่ายบริการศัลยกรรมทุกขั้นตอนให้บริการโดยสะดวกและรวดเร็ว	3.73	0.81	มาก
	รวม	3.71	0.73	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมของด้านศัลยกรรมหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านระยะเวลาของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) และทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 1 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการศัลยกรรมผ่านระบบคอมพิวเตอร์ไปยังกรมศัลยกรรมมีความสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาคือ ข้อที่ 2 การให้บริการของฝ่ายบริการศัลยกรรมช่วยลดขั้นตอนและใช้ระยะเวลาสั้นลง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) และข้อที่ 5 ขั้นตอนต่าง ๆ ของฝ่ายบริการศัลยกรรมทุกขั้นตอนให้บริการโดยสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการลูกค้ากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านข้อมูลทั่วไป

ข้อที่	ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	ฝ่ายบริการลูกค้ากรมีแบบฟอร์มหรือตัวอย่างเอกสารหรือคำร้อง ต่าง ๆ ที่มีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่ายไว้บริการ	3.66	1.50	มาก
2.	ฝ่ายบริการลูกค้ากรจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ผู้รับบริการ ทราบถึงขั้นตอนของการบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	3.59	0.90	มาก
3.	เอกสารที่ผู้รับบริการได้รับจากการไปติดต่องานที่ฝ่ายบริการลูกค้ากรมีความถูกต้องครบถ้วน	3.67	0.86	มาก
4.	ฝ่ายบริการลูกค้ากรบริการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกสินค้าตลอดจนข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องทางอินเทอร์เน็ต	3.60	0.85	มาก
5.	ฝ่ายบริการลูกค้ากรได้จัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย และนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการบริการอย่างเพียงพอ	3.66	0.83	มาก
	รวม	3.64	0.79	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการลูกค้ากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านข้อมูลทั่วไปโดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) และทุกรายการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 3 เอกสารที่ผู้รับบริการได้รับจากการไปติดต่องานที่ฝ่ายบริการลูกค้ากรมีความถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาคือ ข้อที่ 1 ฝ่ายบริการลูกค้ากรมีแบบฟอร์มหรือตัวอย่างเอกสารหรือคำร้อง ต่าง ๆ ที่มีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่ายไว้บริการ ด้านระยะเวลาของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) และข้อที่ 5 ฝ่ายบริการลูกค้ากรได้จัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย และนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการบริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$)

5. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างกลุ่มเพศ อายุ ระดับการศึกษา

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการลูกค้าของค่านสุทธการหนองคาย จังหวัดหนองคาย ตามสถานภาพเพศ จำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการลูกค้าของค่านสุทธการ หนองคาย จังหวัดหนองคาย	เพศ				t	p
	ชาย (n = 132)		หญิง (n = 131)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.21	0.65	3.40	0.70	.241	.613
2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.30	0.50	3.25	0.81	.059	.065
3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	3.28	0.67	3.38	0.71	-1.821	.140
4 ด้านระยะเวลาการบริการ	3.20	0.56	3.24	0.70	.732	.302
5 ด้านข้อมูลทั่วไป	3.31	0.75	3.20	0.81	1.671	.104
รวม	3.28	0.61	3.24	0.57	.617	.547

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการลูกค้าของค่านสุทธการหนองคาย จังหวัดหนองคาย ตามสถานภาพเพศ โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการลูกค้าของค่านสุทธการหนองคาย จังหวัดหนองคาย ตามสถานภาพอายุ จำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	15.448	3	3.783	6.681	0.198
ภายในกลุ่ม 1	2.552	259	2.552		
รวม	18.000	262			

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมของด้านศัลยกรรมหนองคาย จังหวัดหนองคาย ตามสถานภาพอายุ โดยรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมของด้านศัลยกรรมหนองคาย จังหวัดหนองคาย ตามสถานภาพระดับการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4.877	2	0.711	1.751	0.485
ภายในกลุ่ม	2.685	260	0.517		
รวม	7.562	262			

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมของด้านศัลยกรรมหนองคาย จังหวัดหนองคาย ตามสถานภาพระดับการศึกษา โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด จำแนกตามความถี่และค่าร้อยละ ของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมของด้านศัลยกรรมหนองคาย จังหวัดหนองคาย