

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 390 คน จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ t
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน f -distribution
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความถี่ของเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)

2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	189	48.46
1.2 หญิง	201	51.54
รวม	390	100.00
2. ระดับการศึกษา		
2.1 ประถมศึกษา	64	16.41
2.2 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	161	41.28
2.3 สูงกว่ามัธยมศึกษา	165	42.31
รวม	390	100
3. อาชีพ		
3.1 ค้าขาย	78	20.00
3.2 เกษตรกร	78	20.00
3.3 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	78	20.00
3.4 พนักงานขององค์กรเอกชน	78	20.00
3.5 อื่นๆ	78	20.00
รวม	390	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 390 คน จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.54 รองลงมาคือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.46 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับสูงกว่า มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.31 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 41.28 และระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.41 และจำแนกตามอาชีพ พบว่า ทุกอาชีพมี จำนวนเท่ากันจำนวน อาชีพละ 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด**

ประกอบด้วย

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนัก
ทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกรายข้อของแต่ละด้าน ประกอบด้วย
ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ และ ด้านกระบวนการบริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและ
จำแนกเป็นรายด้าน

(n =390)

ความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสถานที่ให้บริการ	4.06	0.58	มาก
2. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ	3.72	0.56	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.71	0.50	มาก
4. ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ	3.80	0.55	มาก
5. ด้านกระบวนการบริการ	3.77	0.51	มาก
รวม	3.81	0.39	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนัก
ทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) และจำแนก
เป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมาก
ไปน้อย คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ
($\bar{X} = 3.80$) ด้านกระบวนการบริการ ($\bar{X} = 3.77$) ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ
($\bar{X} = 3.72$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.71$)

2. วิเคราะห์ระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกรายข้อของแต่ละด้าน ประกอบด้วย
ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ และ ด้านกระบวนการบริการ

2.1 ด้านสถานที่ให้บริการ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่
ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 390)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ป้ายประชาสัมพันธ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	4.44	0.77	มาก
2. ห้องปฏิบัติการและโต๊ะบริการแต่ละประเภท.....	4.15	0.73	มาก
3. สถานที่บริการจัดไว้อย่างชัดเจนสะดวกในการติดต่อขอรับ บริการ.....	4.08	0.79	มาก
4. การจัดช่องบริการมีไว้เพียงพอ.....	3.96	0.82	มาก
5. การจัดช่องการให้บริการแต่ละงานมีความเหมาะสมและ สะดวกต่อการรับบริการ.....	3.93	0.85	มาก
6. การจัดให้มีเครื่องมือ-อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการทันสมัย และเหมาะสม.....	3.80	0.87	มาก
รวม	4.06	0.58	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) และจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 6 ข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือ ป้ายประชาสัมพันธ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมาคือ ห้องปฏิบัติการและโต๊ะบริการแต่ละประเภท ($\bar{X} = 4.15$) และสถานที่บริการจัดไว้อย่างชัดเจนสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.08$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การจัดให้มีเครื่องมือ-อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการทันสมัยและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.80$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.2 ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n =390)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆจัดเตรียมไว้สำหรับผู้รับบริการ.....	3.71	0.93	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ.....	3.63	0.90	มาก
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละจุดบริการไว้ชัดเจน.....	3.62	0.89	มาก
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ค่าธรรมเนียมและการเปรียบเทียบปรับ ไว้ชัดเจน.....	3.63	0.90	มาก
5. การจัดให้มีเอกสารแผ่นพับเผยแพร่ให้คำแนะนำการขอรับ บริการ.....	3.59	0.90	มาก
6. การจัดเวรบริการของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือบุคคลอื่นใด ที่เกี่ยวข้องเพื่อแนะนำการบริการ.....	3.58	1.01	มาก
7.การจัดแสดงตัวอย่างการเขียนคำร้องต่างๆไว้อย่างถูกต้อง ชัดเจน.....	4.07	0.93	มาก
8. การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียน อำเภอผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้านให้ประชาชนทราบ.....	3.87	0.85	มาก
9. การติดสัญลักษณ์ “อำเภอยิ้ม” ที่อกซ้ายของผู้ให้บริการ เพื่อ แสดงถึงความพร้อมในการให้บริการ.....	3.76	0.86	มาก
10. กรณีงานที่มาขอรับบริการไม่สามารถทำเสร็จ ในคราวเดียวได้รับการนัดหมายที่ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ให้มา ติดต่ออีกได้.....	3.70	0.87	มาก
รวม	3.72	0.56	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) และจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 10 ข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือ การจัดแสดงตัวอย่างการเขียนคำร้องต่างๆ ไว้อย่างถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนอำเภอผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้านให้ประชาชนทราบ ($\bar{X} = 3.87$) และการติดสัญลักษณ์ “อำเภอยิ้ม” ที่อกซ้ายของผู้ให้บริการ เพื่อแสดงถึงความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.76$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การจัดเวรบริการของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้องเพื่อแนะนำการบริการ ($\bar{X} = 3.58$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n =390)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การปฏิบัติต่อผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่.....	3.72	0.85	มาก
2. การให้เกียรติผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่.....	3.68	0.85	มาก
3. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่.....	3.67	0.81	มาก
4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	3.68	0.84	มาก
5. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	3.72	0.83	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกัน.....	3.71	0.87	มาก
7. ความมุ่งมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	3.76	0.86	มาก
8. การใช้เวลาในการบริการของเจ้าหน้าที่.....	3.85	1.75	มาก
9. ความตรงเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	3.69	0.83	มาก
10. การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่.....	3.72	0.85	มาก
11. เมื่อผู้บริการพบว่าการบริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่าง ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรมสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชา ของผู้ให้บริการได้โดยง่าย.....	3.66	0.89	มาก
รวม	3.71	0.50	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
 สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ
 มาก ($\bar{X} = 3.71$) และจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 11 ข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ใน
 ระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือ การใช้เวลาในการบริการของ
 เจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมาคือความมุ่งมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.76$) และ
 อันดับสาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 ข้อคือ การปฏิบัติต่อผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.72$)
 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.72$) และการให้คำแนะนำหรือตอบ
 ข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.72$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เมื่อผู้บริการพบว่
 การบริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรมสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชา
 ของผู้ให้บริการได้โดยง่าย ($\bar{X} = 3.66$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.4 ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n =390)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของสำนักทะเบียนตั้งอยู่ในที่เหมาะสมสะดวกในการเข้า-ออก.....	4.18	0.94	มาก
2. ที่จอดรถมีอย่างเพียงพอและเป็นระเบียบเรียบร้อย.....	4.08	0.85	มาก
3. บริเวณรอบๆสำนักทะเบียนมีความสะอาดมีแสงสว่างชัดเจนเพียงพอ บรรยากาศร่มรื่นสวยงาม.....	3.85	0.88	มาก
4. การจัดให้มีน้ำดื่มสะอาดไว้บริการ.....	3.66	0.90	มาก
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเช่น เก้าอี้นั่ง น้ำดื่ม พัดลม ห้องน้ำ โตรกทัศน์ หนังสือพิมพ์ฯจัดไว้เหมาะสม.....	3.69	0.86	มาก
6. การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาดแยกชาย-หญิงไว้บริการ.....	3.72	0.84	มาก
7. การจัดสถานที่ภายในห้องบริการแต่ละงานมีความสะอาดสวยงาม อากาศถ่ายเทได้สะดวก.....	3.71	0.88	มาก
8. การจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ.....	3.64	0.86	มาก
9. การจัดให้มีตู้แสดงความคิดเห็นและรับแบบประเมินการบริการ.....	3.70	0.87	มาก
รวม	3.80	0.57	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) และจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 10 ข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ สถานที่ตั้งของสำนักทะเบียนตั้งอยู่ในที่เหมาะสมสะดวกในการเข้า-ออก ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาคือ ที่จอดรถมีอย่างเพียงพอและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.08$) และ บริเวณรอบๆ สำนักทะเบียนมีความสะอาดมีแสงสว่างชัดเจนเพียงพอ บรรยากาศร่มรื่นสวยงาม ($\bar{X} = 3.85$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ ($\bar{X} = 3.64$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.5 ด้านกระบวนการบริการ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 390)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการประกาศไว้ชัดเจนเข้าใจง่าย.....	3.78	0.89	มาก
2. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม.....	3.76	0.87	มาก
3. การจัดลำดับบัตรคิวให้บริการเหมาะสม.....	3.74	0.85	มาก
4. การชี้แจงลำดับการให้บริการมีความชัดเจน.....	3.72	0.86	มาก
5. การบริการข้อมูลรวดเร็วตามเวลาอันควร.....	3.68	0.91	มาก
6. การจัดลำดับความสำคัญของงานเหมาะสม.....	3.52	1.04	มาก
7. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานทะเบียนและบัตร ประชาชน.....	4.18	0.91	มาก
8. การใช้ระบบออนไลน์ช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวก มากขึ้น.....	4.03	0.84	มาก
9. ระบบการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อความสะดวกรวดเร็วใน การขอรับบริการของประชาชน.....	3.76	0.84	มาก
10. การจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำอย่างใกล้ชิด.....	3.67	0.82	มาก
11. การแจ้งผลการบริการให้ผู้รับบริการทราบ.....	3.62	0.86	มาก
รวม	3.77	0.52	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) และจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 11 ข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทะเบียนและบัตรประชาชน ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาคือ การใช้ระบบออนไลน์ช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น ($\bar{X} = 4.03$) และขั้นตอนการให้บริการประกาศไว้ชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.78$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การจัดลำดับความสำคัญของงานเหมาะสม ($\bar{X} = 3.52$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

1. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

(n =390)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด	เพศ				t	Sig
	ชาย (N=190)		หญิง (N=200)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านสถานที่ให้บริการ	4.04	0.62	4.09	0.55	-803	.42
2. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ	3.77	0.56	3.66	0.55	1.866	.06
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.75	0.53	3.68	0.47	1.311	.19
4. ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ	3.87	0.47	3.70	0.55	3.103	.00*
5. ด้านกระบวนการบริการ	3.77	0.52	3.76	0.51	.319	.75
รวม	3.84	0.40	3.78	0.38	1.644	.12

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมการบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าเพศหญิง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 วิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

(n=390)

การให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.778	2	2.889	8.818	.00*
	ภายในกลุ่ม	126.800	387	.328		
	รวม	132.579	389			
2. ด้านการส่งเสริมแนะนำการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.236	2	1.618	5.283	.01*
	ภายในกลุ่ม	118.206	386	.306		
	รวม	121.441	388			
3. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.885	2	.443	1.800	.17
	ภายในกลุ่ม	94.922	386	.246		
	รวม	95.807	388			
4. ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.763	2	.882	3.272	.04*
	ภายในกลุ่ม	104.251	387	.269		
	รวม	106.014	389			
5. ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.833	2	1.416	5.471	.01*
	ภายในกลุ่ม	100.186	387	.259		
	รวม	103.018	389			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.435	2	1.217	8.456	.00*
	ภายในกลุ่ม	55.428	385	.144		
	รวม	57.863	387			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ และด้านกระบวนการบริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ดังตารางที่ 9 ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการแบบ LSD (Least Significant Difference) ของด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ และด้านกระบวนการบริการ ดังตารางที่ 10-13

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ

(n = 390)

การให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ		ระดับการศึกษา	
		มัธยมศึกษาหรือ เทียบเท่า	สูงกว่ามัธยมศึกษา
ระดับการศึกษา	\bar{X}	Sig	Sig
1. ประถมศึกษา	3.93	.00*	.68
2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	4.21		.00*
3. สูงกว่ามัธยมศึกษา	3.97		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า

การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 กับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 กับการศึกษาระดับสูงกว่ามัธยมศึกษา

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ

(n = 390)

การให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ	ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา	
		มัธยมศึกษาหรือ เทียบเท่า	สูงกว่ามัธยมศึกษา
	\bar{X}	Sig	Sig
1. ประถมศึกษา	3.69	.11	.41
2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	3.82		.01*
3. สูงกว่ามัธยมศึกษา	3.62		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ พบว่า การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับการศึกษาระดับสูงกว่ามัธยมศึกษา

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ

(n = 390)

การให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ		ระดับการศึกษา	
		มัธยมศึกษาหรือ เทียบเท่า	สูงกว่ามัธยมศึกษา
ระดับการศึกษา	\bar{X}	Sig	Sig
1. ประถมศึกษา	3.79	.40	.28
2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	3.86		.01*
3. สูงกว่ามัธยมศึกษา	3.71		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนัก
ทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ พบว่า ระดับ
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจแตกต่างกับระดับสูงกว่ามัธยมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการบริการ

(n = 390)

การให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการบริการ	ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา	
		มัธยมศึกษาหรือ เทียบเท่า	สูงกว่ามัธยมศึกษา
ระดับการศึกษา	\bar{X}	Sig	Sig
1. ประถมศึกษา	3.89	.50	.01*
2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	3.83		.01*
3. สูงกว่ามัธยมศึกษา	3.67		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการบริการ พบว่า

การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับ การศึกษาระดับสูงกว่ามัธยมศึกษา

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับ การศึกษาระดับสูงกว่ามัธยมศึกษา

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการ
ของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ดังตารางที่ 14-19

ตารางที่ 14 วิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน
ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

(n=390)

การให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.480	4	1.370	4.150	.00*
	ภายในกลุ่ม	127.098	385	.330		
	รวม	132.579	389			
2. ด้านการส่งเสริมแนะนำ การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.590	4	1.897	6.400	.00*
	ภายในกลุ่ม	113.851	385	.296		
	รวม	121.441	389			
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.976	4	.744	3.077	.02*
	ภายในกลุ่ม	92.831	385	.242		
	รวม	95.807	389			
4. ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.041	4	1.760	6.847	.00*
	ภายในกลุ่ม	98.973	385	.257		
	รวม	106.014	389			
5. ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.770	4	2.192	8.956	.00*
	ภายในกลุ่ม	94.249	385	.245		
	รวม	103.018	389			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.473	4	1.368	10.00	.00*
	ภายในกลุ่ม	52.390	385	.137		
	รวม	57.863	389			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ทุกด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ดังตารางที่ 10 ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการแบบ LSD (Least Significant Difference) จำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 15-19



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
หนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ

(n = 390)

การให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ	อาชีพ	อาชีพ			
		เกษตรกร	รับราชการ/ พนักงาน- รัฐวิสาหกิจ	พนักงานของ องค์กรเอกชน	อื่นๆ
	\bar{X}	Sig	Sig	Sig	Sig
1. ค่าขาย.....	4.08	.11	.16	.83	.06
2. เกษตรกร.....	4.21		.00*	.16	.00*
3. รับราชการ/พนักงาน- รัฐวิสาหกิจ.....	3.95			.39	.50
4. พนักงานขององค์กร เอกชน.....	4.05				.17
5. อื่นๆ.....	3.89				

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของ
ของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า อาชีพเกษตรกรมีความ
พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับ อาชีพรับราชการ/ พนักงาน-
รัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการส่งเสริมแนะนำการให้บริการ

(n = 390)

การให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการส่งเสริมแนะนำ การให้บริการ	อาชีพ	อาชีพ			
		เกษตรกร	รับราชการ/ พนักงาน- รัฐวิสาหกิจ	พนักงานของ องค์กรเอกชน	อื่นๆ
อาชีพ	\bar{X}	Sig	Sig	Sig	Sig
1. ค้าขาย.....	3.87	.06	.03*	.81	.00*
2. เกษตรกร.....	3.71		.69	.09	.00*
3. รับราชการ/พนักงาน- รัฐวิสาหกิจ.....	3.68			.06	.01*
4. พนักงานขององค์กร เอกชน.....	3.89				.00*
5. อื่นๆ.....	3.44				

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการส่งเสริมแนะนำการให้บริการ พบว่า

อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพอื่นๆ

อาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับอาชีพอื่นๆ

อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับอาชีพอื่นๆ

อาชีพพนักงานองค์กรเอกชน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับอาชีพอื่นๆ

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n = 390)

การให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	อาชีพ	อาชีพ			
		เกษตรกร	รับราชการ/ พนักงาน- รัฐวิสาหกิจ	พนักงานของ องค์กรเอกชน	อื่นๆ
	\bar{X}	Sig	Sig	Sig	Sig
1. ค้าขาย.....	3.83	.07	.10	.41	.00*
2. เกษตรกร.....	3.71		.96	.63	.04*
3. รับราชการ/พนักงาน- รัฐวิสาหกิจ.....	3.71			.67	.03*
4. พนักงานขององค์กร เอกชน.....	3.75				.04*
5. อื่นๆ.....	3.54				

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า

อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับอาชีพอื่นๆ

อาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับอาชีพอื่นๆ

อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับอาชีพอื่นๆ

อาชีพพนักงานองค์กรเอกชน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับอาชีพอื่นๆ

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
หนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ

(n = 390)

การให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ	อาชีพ	อาชีพ			
		เกษตรกร	รับราชการ/ พนักงาน- รัฐวิสาหกิจ	พนักงานของ องค์กรเอกชน	อื่นๆ
	\bar{X}	Sig	Sig	Sig	Sig
1. ค่าขาย.....	3.91	.33	.03*	.46	.00*
2. เกษตรกร.....	3.84		.16	.97	.00*
3. รับราชการ/พนักงาน- รัฐวิสาหกิจ.....	3.74			.35	.00*
4. พนักงานขององค์กร เอกชน.....	3.84				.00*
5. อื่นๆ.....	3.49				

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
หนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ พบว่า

อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
กับอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพอื่นๆ

อาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
กับอาชีพอื่นๆ

อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 กับอาชีพอื่นๆ

อาชีพพนักงานองค์กรเอกชน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 กับอาชีพอื่นๆ

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการบริการ

(n = 390)

การให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการบริการ	อาชีพ	อาชีพ			
		เกษตรกร	รับราชการ/ พนักงาน- รัฐวิสาหกิจ	พนักงานของ องค์กรเอกชน	อื่นๆ
อาชีพ	\bar{X}	Sig	Sig	Sig	Sig
1. ค่าขาย.....	3.94	.01*	.06	.49	.00*
2. เกษตรกร.....	3.77		.75	.28	.00*
3. รับราชการ/พนักงาน- รัฐวิสาหกิจ.....	3.79			.42	.00*
4. พนักงานขององค์กร เอกชน.....	3.87				.00*
5. อื่นๆ.....	3.44				

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการบริการ พบว่า

อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับอาชีพเกษตรกรและอาชีพอื่นๆ

อาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับอาชีพอื่นๆ

อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับอาชีพอื่นๆ

อาชีพพนักงานองค์กรเอกชน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับอาชีพอื่นๆ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
หนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 จำนวนข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก
จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ด้านสถานที่ให้บริการ	
1.1 ควรจัดสถานที่ให้มีความสวยงามและมีศาลาด้านข้างที่กว้างขวาง	42
1.2 ควรจัดที่จอดรถให้เป็นระเบียบมากขึ้น	30
1.3 ควรจัดกันสัดส่วนห้องบริการให้กว้างขวางมากขึ้น	13
2. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ	
2.1 ควรจัดทำป้ายเข้า-ออกของช่องบริการให้ครบทุกช่อง	33
2.2 ควรมีแผ่นพับแนะนำขั้นตอนการให้บริการแจกมากขึ้น	12
2.3 ควรจัดเวรยามผู้ใหญ่บ้านให้มีจำนวนมากขึ้นเพื่อความสะดวก	6
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
3.1 เจ้าหน้าที่ควรชี้แจงการให้บริการล่าช้าของการบริการให้ชัดเจนยิ่งขึ้น	54
3.2 เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจในการบริการช่วงพักเที่ยงมากขึ้นและมีเวรยาม	10
3.3 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเสมอภาค	6
3.4 ควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น	3
4. ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ	
4.1 ควรมีป้ายชื่อ- ตำแหน่ง ครบทุกโต๊ะบริการ	21
4.2 ติดป้ายกำหนดเลขหมายขั้นตอนตามโต๊ะบริการให้ชัดเจน	20
4.3 ควรดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ	14
5. ด้านกระบวนการบริการ	
5.1 ควรลดขั้นตอนการอ้างพยานบางส่วนเพื่อความสะดวก	19
5.2 ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารบริการฟรี	7

จากตารางที่ 20 พบว่า ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้านเรียงลำดับจากจำนวนมากไปน้อยของแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการ

- 1.1 ควรจัดสถานที่ให้มีความสวยงามและมีศาลาด้านข้างที่กว้างขวาง
- 1.2 ควรจัดที่จอดรถให้เป็นระเบียบมากขึ้น
- 1.3 ควรจัดกันสัดส่วนห้องบริการให้กว้างขวางมากขึ้น

2. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ

- 2.1 ควรจัดทำป้ายเข้า-ออกของช่องบริการให้ครบทุกช่อง
- 2.2 ควรมีแผ่นพับแนะนำขั้นตอนการให้บริการแจกมากขึ้น
- 2.3 ควรจัดเวรยามผู้ใหญ่บ้านให้มีจำนวนมากขึ้นเพื่อความสะดวก

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 3.1 เจ้าหน้าที่ควรชี้แจงการให้บริการล่าช้าของการบริการให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
- 3.2 เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจในการบริการช่วงพักเที่ยงมากขึ้นและมีเวรยาม

- 3.3 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น

4. ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ

- 4.1 ควรมีป้ายชื่อ- ตำแหน่ง ครบทุกโต๊ะบริการ
- 4.2 ติดป้ายกำหนดเลขหมายขั้นตอนตามโต๊ะบริการให้ชัดเจน
- 4.3 ควรดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ

5. ด้านกระบวนการบริการ

- 5.1 ควรลดขั้นตอนการอ้างพยานบางส่วนเพื่อความสะดวก
- 5.2 ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารบริการฟรี