

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่างกลุ่มเพศ อาชีพ และการศึกษา
  - 3.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่างกลุ่มเพศ
  - 3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่างกลุ่มอาชีพ
  - 3.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่างกลุ่มการศึกษา
4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง  
ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ดังแสดงในตารางที่ 3

$\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

df แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)

t แทน ค่าที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t-Distribution)

\* แทน มีนัยสำคัญที่ทางสถิติ ระดับ .05

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อาชีพ และการศึกษา

เพศ (จำนวน)	อาชีพ (จำนวน)	การศึกษา (จำนวน)		
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรี
ชาย 150	รับราชการหรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ 59	ประถมศึกษา 0	มัธยมศึกษา 24	ปริญญาตรี 35
	ค้าขายหรือประกอบธุรกิจ	ประถมศึกษา 8	มัธยมศึกษา 10	ปริญญาตรี 11
	ส่วนตัว 29	ประถมศึกษา 38	มัธยมศึกษา 16	ปริญญาตรี 8
	เกษตรกรหรือรับจ้าง 62			
หญิง 150	รับราชการหรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ 41	ประถมศึกษา 0	มัธยมศึกษา 17	ปริญญาตรี 24
	ค้าขายหรือประกอบธุรกิจ	ประถมศึกษา 34	มัธยมศึกษา 21	ปริญญาตรี 16
	ส่วนตัว 71	ประถมศึกษา 20	มัธยมศึกษา 12	ปริญญาตรี 6
	เกษตรกรหรือรับจ้าง 38			
300 คน	300 คน	100 คน	100 คน	100 คน
		รวมกลุ่มการศึกษา 300 คน		

\* ประถมศึกษา ๑ แทน ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

\* มัธยมศึกษา ๑ แทน มัธยมศึกษา/ปวช./ปวท./ปวส.หรืออนุปริญญา

\* ปริญญาตรี ๑ แทน ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (N)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	150	50.00
1.2 หญิง	150	50.00
รวม	300	100.00
2. อาชีพ		
2.1 ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	100	33.33
2.2 ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	100	33.33
2.3 เกษตรกรหรือรับจ้าง	100	33.33
รวม	300	100.00
3. การศึกษา		
3.1 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	100	33.33
3.2 มัธยมศึกษา/ปวช./ปวท./ปวส./หรืออนุปริญญา	100	33.33
3.3 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	100	33.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 2 และ ตารางที่ 3 อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้ กลุ่มเพศ เป็นเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รวม 300 คน กลุ่มอาชีพมี 3 กลุ่มอาชีพ คือ ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 33.33 หรืออาชีพละ 100 คน รวม 300 คน กลุ่มการศึกษามี 3 กลุ่ม คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษา/ปวช./ปวท./ปวส./หรืออนุปริญญา ปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 33.33 หรืออาชีพละ 100 คน รวม 300 คน

## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า  
อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน

ด้าน	การให้บริการงานทะเบียนราษฎร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	2.94	1.13	ปานกลาง	3
2	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	2.91	1.11	ปานกลาง	4
3	ด้านความเสมอภาคของการบริการ	2.97	1.04	ปานกลาง	2
4	ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่	3.17	0.90	ปานกลาง	1
โดยรวม		2.99	1.04	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ  
ให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร  
โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.99$ ) เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้าน  
ความสะอาดของอาคารสถานที่ ( $\bar{X} = 3.17$ ) ด้านความเสมอภาคของการบริการ ( $\bar{X} = 2.97$ )  
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 2.94$ ) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 2.91$ )  
ส่วนการวิเคราะห์รายละเอียดรายด้านต่าง ๆ ตามตารางที่ 4 แสดงในตารางที่ 5-8

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ  
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

2.1 ด้านความรวดเร็วในการ ให้บริการ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
1. ท่านรู้สึกว่าได้รับบริการรวดเร็ว เหมาะสมและเอกสารถูกต้อง	19.3	12.7	41.3	11.3	15.3	3.09	1.27
2. มีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการ ชัดเจนเข้าใจง่าย	7.3	15.0	41.7	26.0	10.0	2.84	1.04
3. จำนวนผู้ให้บริการเพียงพอต่อผู้มา รับบริการ	9.0	14.3	44.3	20.3	12.0	2.88	1.08
	รวม					2.94	1.13

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.94$ ) เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ในหัวข้อดังต่อไปนี้ ท่านรู้สึกว่าได้รับบริการรวดเร็ว เหมาะสม และเอกสารถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.09$ ) จำนวนผู้ให้บริการเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 2.88$ ) มีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 2.84$ )

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ  
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
1. เจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	8.7	14.3	45.7	23.3	8.0	2.92	1.02
2. เจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นกันเองและให้ความสำคัญต่อท่าน	8.7	13.0	41.0	22.7	14.7	2.78	1.17
3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	9.0	20.0	39.3	19.7	12.0	2.94	1.11
4. เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนปฏิบัติเป็นอย่างดีและเข้าใจง่าย	11.0	17.7	39.3	21.0	11.0	2.97	1.13
5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	10.3	18.7	41.7	14.7	14.7	2.95	1.16
รวม						2.91	1.11

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.91$ ) เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ในหัวข้อดังต่อไปนี้ เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนปฏิบัติเป็นอย่างดีและง่ายแก่การเข้าใจ ( $\bar{X} = 2.97$ ) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 2.95$ ) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{X} = 2.94$ ) เจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ( $\bar{X} = 2.92$ ) เจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นกันเองและให้ความสำคัญต่อท่าน ( $\bar{X} = 2.78$ )

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ  
ด้านความเสมอภาคของการบริการ

2.3 ด้านความเสมอภาค ของการบริการ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
1. การจัดลำดับการบริการ(คิว) ก่อน-หลัง จัดได้เหมาะสม	9.3	17.3	59.0	9.0	5.3	3.16	0.91
2. คนรวม คนจน ได้รับการดูแลเอาใจ ใส่เท่ากัน	10.3	19.3	40.3	20.3	9.7	3.00	1.10
3. ผู้มารับบริการได้รับการอำนวยความสะดวก ความสะดวกเท่ากัน	8.3	12.3	41.7	22.0	15.7	2.76	1.12
รวม						2.97	1.04

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ด้านความเสมอภาคของการบริการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.97$ ) เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยในหัวข้อดังต่อไปนี้ การจัดลำดับ (คิว) ก่อน - หลัง จัดได้เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.16$ ) คนรวม คนจน ได้รับการดูแลเอาใจใส่เท่ากัน ( $\bar{X} = 3.00$ ) ผู้มารับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกเท่ากัน ( $\bar{X} = 2.76$ )

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ  
ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

2.4 ด้านความสะอาดของอาคาร สถานที่	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
1. ที่จอดรถมีเพียงพอสะดวก ปลอดภัย และอยู่ใกล้สำนักงานทะเบียน	11.0	15.3	64.3	6.0	3.3	3.25	0.85
2. โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับผู้มารับบริการ จัดได้ดี มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย และเพียงพอ	10.3	19.3	47.3	13.7	9.3	3.08	1.06
3. สำนักงานมีหนังสือพิมพ์และ โทรทัศน์ให้ข่าวสาร ความบันเทิง ขณะรอรับบริการ	8.3	14.0	65.7	8.3	3.7	3.15	0.83
4. สำนักงานมีน้ำดื่มสะอาดไว้ บริการเพียงพอ	7.7	20.0	65.3	4.3	2.7	3.26	0.77
5. ห้องสุขา ( ส้วม ) มีเพียงพอ สะอาดน่าใช้และมีป้ายบอก ชัดเจน	7.3	26.3	42.0	17.7	6.7	3.10	0.99
รวม						3.17	0.90

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ ) เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ในหัวข้อดังต่อไปนี้ สำนักงานมีน้ำดื่มสะอาดไว้บริการเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.26$ ) ที่จอดรถมีเพียงพอ สะดวก ปลอดภัย และอยู่ใกล้สำนักงานทะเบียน ( $\bar{X} = 3.25$ ) สำนักงานมีหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์ให้ข่าวสาร ความบันเทิงขณะรอรับบริการ ( $\bar{X} = 3.15$ ) ห้องสุขา(ส้วม)มีเพียงพอ สะอาดน่าใช้และมีป้ายบอกชัดเจน ( $\bar{X} = 3.10$ ) โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับผู้มารับบริการจัดได้ดีมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.08$ )



### 3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ กลุ่มอาชีพและกลุ่มการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ระหว่างกลุ่มเพศ กลุ่มอาชีพและกลุ่มการศึกษา แสดงในข้อ 3.1-3.3 ดังนี้

#### 3.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร กลุ่มเพศ ( เพศชาย และ เพศหญิง) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตามกลุ่มเพศ

เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	sig
1. เพศชาย	2.98	0.34	0.095	298	0.924
2. เพศหญิง	2.99	0.35			

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ระหว่างกลุ่มอาชีพ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตารางที่ 10 - 11

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	S.D.
1. รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	100	3.00	.40
2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	100	2.99	.28
3. เกษตรกรหรือรับจ้าง	100	2.95	.34
รวม	300	2.98	.34

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ระหว่างกลุ่มอาชีพ 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.98$ ) เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ( $\bar{X} = 3.00$ ) อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว ( $\bar{X} = 2.99$ ) อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง ( $\bar{X} = 2.95$ )

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ระหว่างกลุ่มอาชีพ

ความแปรปรวน (Sources of Variation)	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม (Between Group)	.189	2	.095	.803	.449
ภายในกลุ่ม (Within Group)	34.992	297	.118		
รวม	35.182	299			

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกรหรือรับจ้าง พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

### 3.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ระหว่างกลุ่มการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษา/ปวช./ปวท./ปวส.หรือ อนุปริญญา และ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตารางที่ 12-13

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มการศึกษา

อาชีพ	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	S.D.
1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	100	2.93	.33
2. มัธยมศึกษา/ปวช./ปวท./ปวส.หรือ อนุปริญญา	100	2.99	.34
3. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	100	3.03	.35
รวม	300	2.98	.34

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร โดยรวม ทั้ง 3 กลุ่มการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.98$ ) เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ( $\bar{X} = 3.03$ ) มัธยมศึกษา/ปวช./ปวท./ปวส.หรือ อนุปริญญา ( $\bar{X} = 2.99$ ) และประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ( $\bar{X} = 2.93$ )

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้มารับบริการ  
ระหว่างกลุ่มการศึกษา

ความแปรปรวน (Sources of Variation)	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม( Between Group)	.516	2	.258	2.211	.111
ภายในกลุ่ม(Within Group)	34.666	297	.117		
รวม	35.182	299			

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ระหว่างกลุ่มประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษา/ปวช./ปวท./ปวส.หรือ อนุปริญญา ปริญญาตรีหรือสูงกว่า พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้นคือ ทั้ง 3 กลุ่มการศึกษา มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

#### 4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่าง ได้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด ซึ่งผู้วิจัยได้เรียงจำแนกความถี่ และวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะบรรยายผลสรุปแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป	จำนวน (คน)
<b>1. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ</b>	
1.1 ควรตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารอย่างรอบคอบก่อนส่งมอบให้กับประชาชนเพื่อไม่ให้เสียเวลาแก้ไขในภายหลัง	12
1.2 สำนักทะเบียนควรให้บริการตลอดทั้งวัน โดยไม่หยุดพักเพียง	16
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	
2.1 อยากให้เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดสุภาพ ให้ความเป็นกันเองกับประชาชน	20
2.2 เจ้าหน้าที่ควรใช้ภาษาที่กะทัดรัด ชัดเจน เข้าใจง่าย	4
<b>3. ด้านความเสมอภาคของการบริการ</b>	
3.1 ควรให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้รู้จักหรือญาติพี่น้อง	8
3.2 ควรอำนวยความสะดวกกับประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน	5
<b>4. ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่</b>	
4.1 ที่จอดรถควรสร้างเป็นแบบที่มีหลังคาให้มากขึ้น	14
4.2 ควรมีหนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ไว้บริการให้หลากหลายชนิด	8
4.3 ควรเพิ่มจำนวนพัดลม หรือเปลี่ยนเป็นห้องปรับอากาศ	11
<b>5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป</b>	
5.1 อยากให้มีเอกสารแผ่นพับ คู่มืองานทะเบียน แจกให้ประชาชนทั่วไป	9
5.2 อยากให้ลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ	6
รวม	113

จากตารางที่ 14 ผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการ ให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ดังนี้

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยากให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของ เอกสารอย่างละเอียดรอบคอบก่อนส่งมอบให้กับประชาชนเพื่อไม่ให้เสียเวลากลับมาแก้ไข รายการในเอกสารทางทะเบียนราษฎรในภายหลัง สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า ควรให้บริการตลอดทั้งวัน โดยไม่หยุดพักเที่ยง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยากให้เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการเป็นคนยิ้มแย้ม แจ่มใส พุศสุภาพ ให้ความเป็นกันเองกับประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรใช้ศัพท์หรือภาษาในงานทะเบียนให้ประชาชนเข้าใจง่าย ด้านความเสมอภาคการให้บริการ ควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกับผู้ที่มีฐานะหรือญาติพี่น้อง และอำนวยความสะดวกกับ ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ลานจอดรถควรสร้างเป็นแบบ ที่มีหลังคาให้มากขึ้น ควรมีหนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ไว้บริการประชาชนให้หลากหลายชนิด ควรเพิ่มจำนวนพัดลมให้มากขึ้นหรือเปลี่ยนเป็นห้องปรับอากาศ ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทัวไป ควรมีเอกสารแผ่นพับคู่มืองานทะเบียนแจกให้ประชาชนทั่วไป และลดขั้นตอนหรือ ผ่อนปรนเกี่ยวกับข้อระเบียบปฏิบัติ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY