

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และนำเสนอข้อมูลในรูปของตารางประกอบการบรรยายตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน t - distribution
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน f - distribution
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (degrees of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)
Sig	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

(n = 400)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	200	50.00
หญิง	200	50.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเพศชาย จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 400)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	170	42.50
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	78	19.50
อนุปริญญา	42	10.50
ปริญญาตรีขึ้นไป	110	27.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน

170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และ อนุปริญญา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

(n = 400)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	67	16.80
ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรืออาชีพอิสระ	26	6.50
ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน	93	23.30
เกษตรกรหรือรับจ้างทั่วไป	112	28.00
นักเรียน นักศึกษา	102	25.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างทั่วไป จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาคือ นักเรียน นักศึกษา จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 และประกอบธุรกิจส่วนตัวหรืออาชีพอิสระ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ
สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย**

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อของแต่ละด้าน

2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยรวม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 400)

การให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคิดเห็น
1. รายการต่างๆ ในเอกสารที่ท่านได้รับจากเจ้าหน้าที่เขียน ชื่อตัว-ชื่อสกุล ตัวสะกด การันต์ ได้ถูกต้อง	4.12	0.80	มาก
2. การบริการให้คำแนะนำเมื่อท่านมาติดต่องานทะเบียน ราษฎรอย่างน่าพึงพอใจ	3.38	0.86	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีมนุษยสัมพันธ์สร้างความ ประทับใจให้แก่ท่านในเวลาติดต่อกัน	2.96	0.88	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร กระตือรือร้น และให้ ความสำคัญงานที่ท่านมาติดต่อ	2.86	0.67	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรเป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต ต่อหน้าที่	3.24	0.89	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรใช้วาจาสุภาพ	3.26	0.86	ปานกลาง
7. เอกสารที่ท่านได้รับจากงานทะเบียนราษฎร ท่านได้รับ ครบถ้วนถูกต้องตามที่ต้องการ	4.15	0.73	มาก
8. ถ้าเป็นกรณีพิเศษท่านจะได้รับการประชาสัมพันธ์ ชี้แจง แนะนำอย่างถูกต้องตามที่ต้องการ	3.22	0.88	ปานกลาง
9. เมื่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรลดชั้นคอนและอนุ โลม ให้ท่านบางกรณี ทำให้เวลาในการบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	3.41	0.79	ปานกลาง
10. ตัวอย่างคำร้องของงานทะเบียนราษฎร มีความชัดเจน สามารถอ่านและเข้าใจได้ง่าย	3.45	0.83	ปานกลาง
รวม	3.40	0.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) และจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ เอกสารที่ท่านได้รับจากงานทะเบียนราษฎรท่านได้รับครบถ้วนถูกต้องตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.15$) และรายการต่างๆ ในเอกสารที่ท่านได้รับจากเจ้าหน้าที่เขียนชื่อตัว-ชื่อสกุล ตัวสะกด การันต์ ได้ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.12$) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 8 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ตัวอย่างคำร้องของงานทะเบียนราษฎร มีความชัดเจนสามารถอ่านและเข้าใจได้ง่าย ($\bar{X} = 3.45$) รองลงมาคือ เมื่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรลดชั้นตอนและอนุโลมให้ท่านบางกรณี ทำให้เวลาในการบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.41$) การบริการให้คำแนะนำเมื่อท่านมาติดต่องานทะเบียนราษฎรอย่างน่าพึงพอใจ ($\bar{X} = 3.38$) เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรใช้วาจาสุภาพ ($\bar{X} = 3.26$) เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรเป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ ($\bar{X} = 3.24$) ถ้าเป็นกรณีพิเศษท่านจะได้รับการประชาสัมพันธ์ชี้แจงแนะนำอย่างถูกต้องตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 3.22$) เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีมนุษยสัมพันธ์สร้างความประทับใจให้แก่ท่านในเวลาติดต่องาน ($\bar{X} = 2.96$) และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรกระตือรือร้น และให้ความสำคัญงานที่ท่านมาติดต่อ ($\bar{X} = 2.86$)

2.3 ด้านความเสมอภาคของการบริการ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยรวม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเสมอภาคของการบริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 400)

การให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคิดเห็น
1. การจัดลำดับก่อน- หลัง(คิว) ในการบริการจัดได้ เหมาะสม	4.02	0.79	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าการเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการเท่า เทียมกัน	3.20	0.80	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำเท่าเทียมกัน	3.39	0.85	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีอัธยาศัยดีกับประชาชน เท่าเทียมกัน	3.40	0.85	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรอำนวยความสะดวกให้กับ บุคคลเท่าเทียมกัน	3.49	0.86	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะให้บริการเพศชายและ เพศหญิงเท่าเทียมกัน	3.47	0.75	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความเป็นกันเอง	3.23	0.79	ปานกลาง
รวม	3.46	0.42	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเสมอภาคของการบริการ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) และจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ การจัดลำดับก่อน- หลัง(คิว) ในการบริการจัดได้เหมาะสม ($\bar{X} = 4.02$) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรอำนวยความสะดวกให้กับบุคคลเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.49$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะให้บริการเพศชายและเพศ

หญิงเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.47$) เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีอิทธิพลต่อกับประชาชนเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.40$) เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.39$) เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.23$) ท่านรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.20$)

2.4 ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยรวม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

(n = 400)

การให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคิดเห็น
1. อำเภอมีป้ายบอกทิศทาง สถานที่ติดต่องานทะเบียน ราษฎรชัดเจน	4.07	0.67	มาก
2. สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎร เช่น โต๊ะนั่งรอ โต๊ะเขียนคำร้อง โต๊ะวางเอกสารมีเพียงพอ	3.32	0.71	ปานกลาง
3. การจัดโต๊ะบริการงานทะเบียนราษฎรแต่ละโต๊ะจัดได้ดี มีความระเบียบเรียบร้อย	3.30	0.71	ปานกลาง
4. ช่องทางการเดินระหว่างการติดต่องานในแต่ละขั้นตอน จัดได้ดี เดินไปมาสะดวก	2.80	0.75	ปานกลาง
5. ห้องบริการงานทะเบียนราษฎรสว่างไสว ปลอดภัย	4.09	0.74	มาก
6. ความสะอาดของห้องทะเบียนราษฎรนำใช้บริการ	3.48	0.93	ปานกลาง
7. ห้องทะเบียนราษฎรมีบริการน้ำดื่มใสสะอาดน้ำดื่ม	3.41	0.87	ปานกลาง
8. ห้องทะเบียนราษฎรมีน้ำดื่มไว้เพียงพอ	3.31	0.86	ปานกลาง
9. ห้องสุขา (ส้วม) มีป้ายบอกชัดเจน	3.92	0.85	มาก
10. ห้องสุขา (ส้วม) มีเพียงพอ	3.50	0.71	ปานกลาง
11. ความสะอาดของห้องสุขา (ส้วม) นำใช้บริการ	3.23	0.89	ปานกลาง
รวม	3.48	0.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) และจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ห้องบริการงานทะเบียนราษฎรสว่างไสว ปลอดภัย ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมาคือ อำเภอมีป้ายบอกทิศทาง สถานที่ติดต่องานทะเบียนราษฎรชัดเจน ($\bar{X} = 4.07$) และห้องสุขา(ส้วม) มีป้ายบอกชัดเจน ($\bar{X} = 3.92$) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 8 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ห้องสุขา(ส้วม) มีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องทะเบียนราษฎรนำใช้บริการ ($\bar{X} = 3.48$) ห้องทะเบียนราษฎรมีบริการน้ำดื่มใสสะอาดน้ำดื่ม ($\bar{X} = 3.41$) สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎร เช่น โต๊ะนั่งรอ โต๊ะเขียนคำร้อง โต๊ะวางเอกสารมีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.32$) ห้องทะเบียนราษฎรมีน้ำดื่มไว้เพียงพอ ($\bar{X} = 3.31$) การจัดโต๊ะบริการงานทะเบียนราษฎรแต่ละโต๊ะจัดได้ดี มีความระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.30$) ความสะอาดของห้องสุขา(ส้วม) นำใช้บริการ ($\bar{X} = 3.23$) และช่องทางการเดินระหว่างการเดินทางในแต่ละขั้นตอนจัดได้ดี เดินไปมาสะดวก ($\bar{X} = 2.80$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ประกอบด้วย

1. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน
2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน
3. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน

1. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 400)

การให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม	เพศ				t	Sig
	ชาย (n = 200)		หญิง (n = 200)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ	3.29	0.52	3.27	0.46	.458	.65
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.39	0.32	3.42	0.30	-.911	.36
3. ด้านความเสมอภาคของการบริการ	3.51	0.44	3.40	0.40	2.528	.01*
4. ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่	3.49	0.41	3.46	0.42	.745	.46
รวม	3.42	0.32	3.39	0.29	1.079	.28

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน
 ดังตารางที่ 12-16

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

(n = 400)

แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.721	3	.240	2.655	.05*
ภายในกลุ่ม	35.835	396	9.049		
รวม	36.556	399			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

(n = 400)

การให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอ เมืองมหาสารคาม	ระดับการศึกษา								F	Sig
	ประถมศึกษา (n=170)		มัธยมหรือ เทียบเท่า (n=78)		อนุปริญญา (n=42)		ปริญญา ตรีขึ้นไป (n=110)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	3.30	0.47	3.18	0.42	3.25	0.51	3.34	0.56	1.609	.19
2. ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	3.42	0.32	3.47	0.31	3.30	0.29	3.37	0.31	3.170	.02*
3. ด้านความเสมอภาค ของการบริการ	3.53	0.48	3.40	0.38	3.38	0.40	3.42	0.34	2.872	.04*
4. ด้านความสะดวก ของอาคารสถานที่	3.56	0.46	3.44	0.38	3.36	0.34	3.43	0.36	4.194	.01*
รวม -	3.45	0.41	3.37	0.24	3.32	0.24	3.39	0.30	2.655	0.5*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ และด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันดังตารางที่ 12-13 มี 3 ด้านที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ และด้านความสะดวกของอาคาร ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีการแบบ LSD (Least Significant Difference) จำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 14 -16

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

(n = 400)

การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม	ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
		\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	อนุปริญญา
1. ประถมศึกษา	3.42	-	.17	.04*	.26
2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	3.47		-	.01*	.03*
3. อนุปริญญา	3.30			-	.23
4. ปริญญาตรีขึ้นไป	3.37				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ระดับประถมศึกษามีความคิดเห็นแตกต่างกับระดับอนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามีความคิดเห็นแตกต่างกับระดับอนุปริญญาและระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาอื่นทุกคู่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านความเสมอภาคของการบริการ

(n = 400)

การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม	\bar{X}	ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
1. ประถมศึกษา	3.53	-	.03*	.04*	.03*
2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	3.40		-	.80	.81
3. อนุปริญญา	3.38			-	.65
4. ปริญญาตรีขึ้นไป	3.42				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านความเสมอภาคของการบริการ พบว่าระดับประถมศึกษามีความคิดเห็นแตกต่างกับทุกกลุ่มระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาอื่นทุกกลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่

(n = 400)

การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม	\bar{X}	ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
ระดับการศึกษา					
1. ประถมศึกษา	3.56	-	.04*	.01*	.01*
2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	3.44		-	.29	.84
3. อนุปริญญา	3.36			-	.34
4. ปริญญาตรีขึ้นไป	3.43				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ พบว่าระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกับทุกกลุ่มระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาอื่นทุกคู่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ดังตารางที่ 17-18

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

(n = 400)

แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.247	4	6.178	.672	.61
ภายในกลุ่ม	36.309	395	9.192		
รวม	36.556	399			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 18 จำนวนข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม	จำนวน(คน)
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	
1. ควรให้การบริการผู้มาติดต่องานทะเบียนที่รวดเร็วขึ้น	78
2. ควรจัดให้มีจุดบริการงานทะเบียนมากกว่าปัจจุบัน	69
3. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน	23
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	
1. เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มและพูดจาไพเราะกับผู้ที่มาติดต่องานทะเบียนมากขึ้น	54
2. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะสำหรับให้แนะนำในการกรอกคำร้องต่างๆ	18
3. ควรจัดให้มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	32
4. เจ้าหน้าที่ไม่ควรพูดจាកันนานเกินไปในขณะที่มีผู้มารับบริการ	28
ด้านความเสมอภาคของการบริการ	
1. ควรให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันทุกกลุ่มอาชีพ	45
2. เจ้าหน้าที่ควรพูดจาไพเราะและให้ความเคารพต่อผู้ที่มาติดต่องานทะเบียน ทุกคน	96
ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่	
1. ควรดูแลรักษาความสะอาดสุขาให้มากขึ้นกว่าปัจจุบัน	56
2. ควรจัดให้มีอ่างและน้ำยาล้างมือบริเวณหน้าห้องสุขา	39
3. ควรจัดให้มีน้ำดื่มที่สะอาดสำหรับผู้มารับบริการมากกว่าปัจจุบัน	23
4. ควรติดตั้งพัดลมเพดานภายในห้องบริการเพิ่มมากขึ้น	47
5. ควรขยายหรือเพิ่มขนาดของสถานที่สำหรับบริการงานทะเบียน	38

หมายเหตุ : แสดงจำนวนเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้น

จากตารางที่ 18 พบว่า จำนวนข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้านดังนี้

ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เรียงลำดับจากความถี่มากไปน้อย คือ ควรให้การบริการผู้มาติดต่องานทะเบียนที่รวดเร็วขึ้น จำนวน 78 คน รองลงมาคือ ควรจัดให้มีจุดบริการงานทะเบียนมากกว่าปัจจุบัน จำนวน 69 คน และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน จำนวน 23 คน

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เรียงลำดับจากความถี่มากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มและพูดจาไพเราะกับผู้มาติดต่องานทะเบียนมากขึ้น จำนวน 54 คน รองลงมาคือควรจัดให้มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำนวน 32 คน เจ้าหน้าที่ไม่ควรพูดจาเกินงามเกินไปในขณะที่มีผู้มารับบริการ จำนวน 28 คน และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะสำหรับให้แนะนำในการกรอกคำร้องต่างๆ จำนวน 18 คน

ด้านความเสมอภาคของการบริการ เรียงลำดับจากความถี่มากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ควรพูดจาไพเราะและให้ความเคารพต่อผู้มาติดต่องานทะเบียนทุกคน จำนวน 96 คน และควรให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันทุกกลุ่มอาชีพ จำนวน 45 คน

ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ เรียงลำดับจากความถี่มากไปน้อย คือ ควรดูแลรักษาความสะอาดสุขาให้มากขึ้นกว่าปัจจุบัน จำนวน 56 คน รองลงมาคือ ควรติดตั้งพัดลมเพดานภายในห้องบริการเพิ่มมากขึ้น จำนวน 47 คน ควรจัดให้มีอ่างและน้ำยาล้างมือบริเวณหน้าห้องสุขา จำนวน 39 คน ควรขยายหรือเพิ่มขนาดของสถานที่สำหรับบริการงานทะเบียน จำนวน 38 คน และควรจัดให้มีน้ำดื่มที่สะอาดสำหรับผู้มารับบริการมากกว่าปัจจุบัน จำนวน 23 คน