

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงนาง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองเฉลี่ย (Sum of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F - Distribution)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t -Distribution)
Sig.	แทน	ค่าที่บ่งบอกว่าผลการทดสอบมีนัยสำคัญที่ระดับใด (Significance)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์หาค่าสถิติของข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แยกเป็น 5 ด้าน (1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบ t -test จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F -test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD
4. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าความถี่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ต่อไปนี้เป็นรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลตามที่ผู้วิจัยได้เสนอผลไว้ ดังนี้

1. วิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าความถี่และการหาค่าร้อยละ

ปรากฏผลดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศและอายุ (n=302)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	151	50
เพศหญิง	151	50
รวม	302	100
1. อายุ 20 ปี ลงไป	22	7.28
2. อายุ 21 – 40 ปี	153	50.66
3. อายุ 41 – 60 ปี	109	36.10
4. อายุ 61 ปี ขึ้นไป	18	5.96
รวม	302	100
1. ประถมศึกษา	65	21.52
2. มัธยมศึกษา	81	26.82
3. ปวช./ปวส./เทียบเท่า	53	17.55
4.ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	103	34.11
รวม	302	100
1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	91	30.10
2. นักเรียน/นักศึกษา	37	12.30
3. ผู้ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	77	25.50
4. ผู้รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร	97	32.10
รวม	302	100

จากตารางที่ 4 พบว่าสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 302 คน เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50 อายุ 21 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.66 รองลงมาคืออายุ 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.10 อายุต่ำกว่า 20 ปี ลงไป คิดเป็นร้อยละ 7.28 และอายุ 61 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.96 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34.11 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.82 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.52 และระดับ ปวช./ปวส./เทียบเท่า คิดเป็น

ร้อยละ 17.55 มีอาชีพส่วนใหญ่ คือ ผู้รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 32.10 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 30.10 ผู้ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 25.50 และนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.30

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกรายด้าน

(n=302)

การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.00	.61	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.93	.66	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.97	.61	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.93	.66	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.00	.61	มาก
รวม	3.97	.62	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.00$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.97$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 3.93$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.93$)

ตารางที่ 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยจำแนกเป็นรายชื่อ

(n=302)

ด้านการให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน	ร้อยละของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตาม ลำดับ ก่อน-หลัง	-	1.3	14.6	61.6	22.5	4.05	.65
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยุติธรรม	-	1.3	12.6	74.8	11.3	3.96	.54
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการ อย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	-	-	18.9	56.6	24.5	4.06	.66
4. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้มา รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	-	1.3	11.6	66.9	20.2	4.03	.61
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกับทุก คนที่มารับบริการ	-	-	17.5	62.3	20.2	4.04	.61
รวม	-	1.3	15.0	64.4	19.7	4.00	.61

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวมและรายชื่อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.05$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกับทุกคนที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.04$) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.03$) ท่านได้รับการบริการด้วยความยุติธรรม ($\bar{X} = 3.96$)

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อําเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยจำแนกเป็นรายชื่อ

(n=302)

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	ร้อยละของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1. มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ง่ายต่อการปฏิบัติ	-	-	16.2	63.9	19.9	4.04	.60
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับ งาน	-	1.3	25.2	57.0	16.6	3.89	.68
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	1.3	1.7	19.5	63.2	14.2	3.87	.71
4. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด	-	1.3	30.5	52.0	16.2	3.83	.70
5. เอกสารอ่านเข้าใจง่ายชัดเจน	-	-	16.2	65.6	18.2	4.02	.59
รวม	0.3	0.9	21.5	60.3	17.0	3.93	.66

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อําเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการชัดเจนง่ายต่อการปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมา คือ เอกสารอ่านเข้าใจง่ายชัดเจน ($\bar{X} = 4.02$) ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 3.89$) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.87$) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.83$)

ตารางที่ 8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงนาง
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง
โดยจำแนกเป็นรายชื่อ

(n=302)

ด้านการให้บริการอย่าง พอเพียง	ร้อยละของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
1. มีเก้าอี้นั่งสำหรับผู้มาติดต่ออย่าง เพียงพอ	-	-	13.2	61.6	25.2	4.12	.61
2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	-	-	19.2	65.9	14.9	3.96	.58
3. เจ้าหน้าที่มีอุปกรณ์เครื่องเขียนเพียงพอ ต่อการให้บริการ	-	-	20.2	66.6	13.2	3.93	.58
4. มีห้องน้ำให้บริการเพียงพอ	-	1.3	20.2	61.3	17.2	3.94	.65
5. มีโต๊ะเขียนคำร้องเพียงพอ	-	1.3	19.5	65.2	13.9	3.92	.62
รวม		0.5	18.5	64.1	16.9	3.97	.61

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงนาง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$)
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีเก้าอี้นั่งสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.12$)
รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.96$) มีห้องน้ำให้บริการ
เพียงพอ ($\bar{X} = 3.94$) เจ้าหน้าที่มีอุปกรณ์เครื่องเขียนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.93$)
มีโต๊ะเขียนคำร้องเพียงพอ ($\bar{X} = 3.92$)

ตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยจำแนกเป็นรายชื่อ

(n=302)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ร้อยละของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ให้การบริการจนเสร็จงาน	-	-	15.6	65.2	19.2	4.04	.59
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแทนกันได้	-	1.3	22.8	59.6	16.2	3.91	.66
3. มีการให้บริการในวันหยุดราชการ	-	6.3	21.2	59.9	12.6	3.79	.74
4. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	-	1.7	13.9	67.5	16.9	4.00	.61
5. เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ทำให้ปฏิบัติง่ายขึ้น	-	1.7	20.5	62.3	15.6	3.92	.65
รวม		2.2	19.0	63.0	16.1	3.93	.65

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้การบริการจนเสร็จงาน ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.00$) เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ทำให้ปฏิบัติง่ายขึ้น ($\bar{X} = 3.92$) เจ้าหน้าที่ให้บริการแทนกันได้ ($\bar{X} = 3.91$) มีการให้บริการในวันหยุดราชการ ($\bar{X} = 3.79$)

ตารางที่ 10 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงนาง อำเภอมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยจำแนกเป็นรายชื่อ

(n=302)

ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	ร้อยละของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
1. มีการให้บริการแล้วเสร็จ ณ จุดเดียว	-	2.6	23.8	63.6	9.9	3.81	.64
2. มีคู่มือไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้อ่าน	-	3.3	24.8	58.6	13.2	3.82	.50
3. มีผู้รับเรื่องให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ได้	-	1.7	17.2	67.5	13.6	3.93	.61
4. มีการให้บริการติดต่อสอบถามหรือ ขอรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทาง โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์	-	3.3	25.5	57.9	13.2	3.81	.70
5. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้ข้อมูล เกี่ยวกับการบริการ	-	1.3	23.2	63.9	11.6	3.86	.62
รวม		2.4	22.9	62.3	12.3	4.00	.61

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงนาง อำเภอมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีผู้รับเรื่องให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ ($\bar{X} = 3.86$) มีคู่มือไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการได้อ่าน ($\bar{X} = 3.82$) มีการให้บริการแล้วเสร็จ ณ จุดเดียว ($\bar{X} = 3.81$) มีการให้บริการติดต่อสอบถามหรือขอรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ ($\bar{X} = 3.81$)

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
ที่มีเพศแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกรายด้าน

(n=302)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียง น่าง	เพศ				df	t	Sig
	ชาย		หญิง				
	n=151		n=151				
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.97	.55	4.08	.48	300	-1.76	.080
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	3.86	.49	3.99	.44	300	-2.35	.019*
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.92	.49	4.01	.39	300	-1.80	.076
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.74	.51	3.94	.42	300	-3.71	.000*
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.74	.51	3.94	.42	300	-3.71	.000*
รวม	3.84	.51	3.99	.43	300	-2.90	.004*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อ
พิจารณารายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน
คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับ
สมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการมีความแตกต่างกัน
ระหว่างกลุ่มเพศ

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกรายด้าน

(n=302)

การให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนัก ทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงน้าง	อายุ								F	sig
	20 ปี ลงไป (n=22)		21 – 40 ปี (n=153)		41 – 60 ปี (n=109)		61 ปี ขึ้นไป (n=18)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. ด้านการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน	4.00	0.22	4.03	0.69	4.03	0.56	4.04	0.48	.017	.997
2. ด้านการให้บริการ อย่างรวดเร็วทันเวลา	3.95	0.24	3.95	0.72	3.91	0.59	3.78	0.58	.778	.507
3. ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	3.98	0.18	3.95	0.63	3.99	0.62	3.93	0.53	.197	.898
4. ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	3.45	0.24	3.88	0.65	3.91	0.67	3.88	0.61	.592	.621
5. ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	3.93	0.26	3.86	0.69	3.80	0.62	3.87	0.71	.592	.621
รวม	3.86	0.22	3.93	0.67	3.92	0.61	3.90	0.58	.250	.862

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่แตกต่างกันทางสถิติที่
ระดับ .05

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกรายด้าน
(n=302)

การให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนัก ทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงน้าง	ระดับการศึกษา								F	sig
	ประถมศึกษา (n=65)		มัธยมศึกษา (n=81)		ปวช./ปวส./ เทียบเท่า (n=53)		ปริญญาตรี/ สูงกว่า ปริญญาตรี (n=103)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน	3.87	0.41	4.05	0.59	4.07	0.74	4.09	0.63	2.77	.042*
2. ด้านการให้บริการ อย่างรวดเร็วทันเวลา	3.85	0.47	3.97	0.65	3.77	0.69	4.01	0.69	3.83	.010*
3. ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	3.86	0.35	4.05	0.54	3.82	0.73	4.05	0.66	5.27	.001*
4. ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	3.83	0.45	4.05	0.51	3.75	0.90	3.98	0.64	3.66	.013*
5. ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	3.83	0.43	3.92	0.57	3.66	0.88	3.89	0.64	3.66	.013*
รวม	3.84	0.42	4.00	0.57	3.81	0.78	4.00	3.26	4.41	.005*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 และสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ดังนี้

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน

(n=302)

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงน้ำ		ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา (n=65)	มัธยมศึกษา (n=81)	ปวช./ปวส./ เทียบเท่า (n=53)	ปริญญาตรี/ สูงกว่า ปริญญาตรี (n=103)
ระดับการศึกษา	\bar{X}	3.84	4.00	3.81	4.00
ประถมศึกษา	3.84	-	.018*	.648	.017*
มัธยมศึกษา	4.00		-	.007*	.930
ปวช./ปวส./เทียบเท่า	3.81			-	.006*
ปริญญาตรี/สูงกว่า ปริญญาตรี	4.00				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจน้อยกว่าระดับมัธยมศึกษาและระดับ
ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี

ระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าระดับ ปวช./ปวส./เทียบเท่า

ระดับ ปวช./ปวส./เทียบเท่า มีความพึงพอใจน้อยกว่าระดับปริญญาตรี/สูงกว่า
ปริญญาตรี

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่าง
เท่าเทียมกัน

(n=302)

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน		ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา (n=65)	มัธยมศึกษา (n=81)	ปวช./ปวส./ เทียบเท่า (n=53)	ปริญญาตรี/ สูงกว่า ปริญญาตรี (n=103)
ระดับการศึกษา	\bar{X}	3.87	4.05	4.07	4.09
ประถมศึกษา	3.87	-	.033*	.036*	.007*
มัธยมศึกษา	4.05		-	.849	.611
ปวช./ปวส./เทียบเท่า	4.07			-	.805
ปริญญาตรี/สูงกว่า ปริญญาตรี	4.09				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม
กันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจน้อยกว่าระดับมัธยมศึกษา ระดับ
ปวช./ปวส./เทียบเท่าและระดับปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
 มหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว
 ทันเวลา

(n=302)

ด้านการให้บริการอย่าง รวดเร็วทันเวลา		ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา (n=65)	มัธยมศึกษา (n=81)	ปวช./ปวส./ เทียบเท่า (n=53)	ปริญญาตรี/ สูงกว่า ปริญญาตรี (n=103)
ระดับการศึกษา	\bar{X}	3.85	3.97	3.77	4.01
ประถมศึกษา	3.85	-	.126	.349	.035*
มัธยมศึกษา	3.97		-	.016*	.587
ปวช./ปวส./เทียบเท่า	3.77			-	.003*
ปริญญาตรี/สูงกว่า ปริญญาตรี	4.01				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
 เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
 มหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว
 ทันเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจน้อยกว่าระดับปริญญาตรี/สูงกว่า
 ปริญญาตรี

ระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าระดับ ปวช./ปวส./เทียบเท่า

ระดับ ปวช./ปวส./เทียบเท่า มีความพึงพอใจน้อยกว่าระดับปริญญาตรี/สูงกว่า
 ปริญญาตรี

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
 มหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
 (n=302)

ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ		ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา (n=65)	มัธยมศึกษา (n=81)	ปวช./ปวส./ เทียบเท่า (n=53)	ปริญญาตรี/ สูงกว่า ปริญญาตรี (n=103)
ระดับการศึกษา	\bar{X}	3.86	4.05	3.82	4.05
ประถมศึกษา	3.86	-	.009*	.643	.009*
มัธยมศึกษา	4.05		-	.003*	.894
ปวช./ปวส./เทียบเท่า	3.82			-	.003*
ปริญญาตรี/สูงกว่า ปริญญาตรี	4.05				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
 เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
 มหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ .05 ดังนี้

ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจน้อยกว่าระดับมัธยมศึกษาและระดับ
 ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี

ระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าระดับ ปวช./ปวส./เทียบเท่า

ระดับ ปวช./ปวส./เทียบเท่า มีความพึงพอใจน้อยกว่าระดับปริญญาตรี/สูงกว่า
 ปริญญาตรี

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
 มหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

(n=302)

ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง		ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา (n=65)	มัธยมศึกษา (n=81)	ปวช./ปวส./ เทียบเท่า (n=53)	ปริญญาตรี/ สูงกว่า ปริญญาตรี (n=103)
ระดับการศึกษา	\bar{X}	3.83	4.05	3.75	3.98
ประถมศึกษา	3.83	-	.268	.054	.422
มัธยมศึกษา	4.05		-	.002*	.699
ปวช./ปวส./เทียบเท่า	3.75			-	.004*
ปริญญาตรี/สูงกว่า ปริญญาตรี	3.98				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
 เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
 มหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ .05 ดังนี้

ระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าระดับ ปวช./ปวส./เทียบเท่า

ระดับ ปวช./ปวส./เทียบเท่า มีความพึงพอใจน้อยกว่าระดับปริญญาตรี/สูงกว่า

ปริญญาตรี

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
 มหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
 (n=302)

ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า		ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา (n=65)	มัธยมศึกษา (n=81)	ปวช./ปวส./ เทียบเท่า (n=53)	ปริญญาตรี/ สูงกว่า ปริญญาตรี (n=103)
ระดับการศึกษา	\bar{X}	3.83	3.92	3.66	3.89
ประถมศึกษา	3.83	-	.268	.054	.422
มัธยมศึกษา	3.92		-	.002*	.699
ปวช./ปวส./เทียบเท่า	3.66			-	.004*
ปริญญาตรี/สูงกว่า ปริญญาตรี	3.89				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
 เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
 มหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ .05 ดังนี้

ระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าระดับ ปวช./ปวส./เทียบเท่า
 ระดับ ปวช./ปวส./เทียบเท่า มีความพึงพอใจน้อยกว่าระดับปริญญาตรี/สูงกว่า
 ปริญญาตรี

ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกรายด้าน

(n=302)

การให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนัก ทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงน้าง	อาชีพ								F	sig
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=91)		นักเรียน/ นักศึกษา (n=37)		ผู้ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว (n=77)		รับจ้าง ทั่วไป/ เกษตร (n=97)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. ด้านการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน	4.12	0.67	4.06	0.35	3.96	0.72	3.98	0.54	1.802	.147
2. ด้านการให้บริการ อย่างรวดเร็วทันเวลา	4.04	0.67	4.01	0.40	3.72	0.75	3.95	0.58	7.417	.000*
3. ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	4.12	0.67	3.97	0.25	3.77	0.66	3.99	0.51	9.361	.000*
4. ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	4.00	0.74	4.00	0.37	3.76	0.69	3.96	0.56	11.944	.000*
5. ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	3.95	0.72	3.91	0.37	3.57	0.71	3.93	0.54	11.944	.000*
รวม	4.04	0.69	3.99	0.34	3.75	0.70	3.46	0.54	7.904	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน จำนวน 4 ด้าน คือ
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการ
อย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน จำนวน
1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่
ด้วยวิธีการ LSD ดังนี้

ตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน

(n=302)

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงน่าง		อาชีพ			
		ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=91)	นักเรียน/ นักศึกษา (n=37)	ผู้ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว (n=77)	ผู้รับจ้าง ทั่วไป/ เกษตรกร (n=97)
อาชีพ	\bar{X}	4.04	3.99	3.75	3.46
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.04	-	.453	.000*	.149
นักเรียน/นักศึกษา	3.99	-	-	.004*	.739
ผู้ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	3.75	-	-	-	.001*
ผู้รับจ้างทั่วไป/ เกษตรกร	3.46	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพผู้ค้าขาย/
ประกอบธุรกิจส่วนตัว

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพผู้ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ
ส่วนตัว

อาชีพผู้ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจน้อยกว่าอาชีพผู้รับจ้าง
ทั่วไป/เกษตรกร

ตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

(n=302)

ด้านการให้บริการอย่าง รวดเร็วทันเวลา		อาชีพ			
		ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=91)	นักเรียน/ นักศึกษา (n=37)	ผู้ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว (n=77)	ผู้รับจ้าง ทั่วไป/ เกษตรกร (n=97)
อาชีพ	\bar{X}	4.04	4.01	3.72	3.95
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.04	-	.730	.000*	.205
นักเรียน/นักศึกษา	4.01		-	.002*	.543
ผู้ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	3.72			-	.001*
ผู้รับจ้างทั่วไป/ เกษตรกร	3.95				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพผู้ค้าขาย/
ประกอบธุรกิจส่วนตัว

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพผู้ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ
ส่วนตัว

อาชีพผู้ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจน้อยกว่าอาชีพผู้รับจ้าง
ทั่วไป/เกษตรกร

ตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

(n=302)

ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ		อาชีพ			
		ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=91)	นักเรียน/ นักศึกษา (n=37)	ผู้ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว (n=77)	ผู้รับจ้าง ทั่วไป/ เกษตรกร (n=97)
อาชีพ	\bar{X}	4.12	3.97	3.77	3.99
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.12	-	.061	.000*	.034*
นักเรียน/นักศึกษา	3.97		-	.025*	.774
ผู้ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	3.77			-	.001*
ผู้รับจ้างทั่วไป/ เกษตรกร	3.99				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพผู้ค้าขาย/
ประกอบธุรกิจส่วนตัวและอาชีพผู้รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพผู้ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ
ส่วนตัว

อาชีพผู้ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจน้อยกว่าอาชีพผู้รับจ้างทั่วไป/
เกษตรกร

ตารางที่ 24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
 มหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

(n=302)

ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง		อาชีพ			
		ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=91)	นักเรียน/ นักศึกษา (n=37)	ผู้ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว (n=77)	ผู้รับจ้าง ทั่วไป/ เกษตรกร (n=97)
อาชีพ	\bar{X}	4.00	4.00	3.76	3.96
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.00	-	.714	.000*	.745
นักเรียน/นักศึกษา	4.00		-	.000*	.901
ผู้ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	3.76			-	.000*
ผู้รับจ้างทั่วไป/ เกษตรกร	3.96				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
 เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
 มหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพผู้ค้าขาย/
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพผู้ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ
 ส่วนตัว

อาชีพผู้ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจน้อยกว่าอาชีพผู้รับจ้าง
 ทั่วไป/เกษตรกร

ตารางที่ 25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

(n=302)

ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า		อาชีพ			
		ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=91)	นักเรียน/ นักศึกษา (n=37)	ผู้ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว (n=77)	ผู้รับจ้าง ทั่วไป/ เกษตรกร (n=97)
อาชีพ	X	3.95	3.91	3.57	3.93
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.95	-	.714	.000*	.745
นักเรียน/นักศึกษา	3.91		-	.000*	.901
ผู้ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	3.57			-	.000*
ผู้รับจ้างทั่วไป/ เกษตรกร	3.93				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพผู้ค้าขาย/
ประกอบธุรกิจส่วนตัว

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพผู้ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ
ส่วนตัว

อาชีพผู้ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจน้อยกว่าอาชีพผู้รับจ้าง
ทั่วไป/เกษตรกร

4. ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

จากการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสรุปโดยรวมมีผู้ให้ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 26 จำนวนข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม	จำนวน/ ความถี่
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการประชาสัมพันธ์ แนะนำระเบียบขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ก่อนยื่นเรื่องขอรับบริการ	21
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ขอให้ปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนให้สามารถรับบริการได้อย่างรวดเร็ว ให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	11
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 3.1 ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	10
3.2 ควรมีโต๊ะเขียนคำร้องให้เพียงพอแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ	15
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 4.1 ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการในระหว่างพักกลางวัน	19
4.2 งานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกันควรดำเนินการแล้วเสร็จช่องทางเดียว	12
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 5.1 ควรให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานทะเบียนราษฎรไว้คอยแนะนำผู้มารับบริการ	8
5.2 ควรจัดให้มีระบบการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อเรียกร้อง เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็นเฉพาะของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ	5

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการประชาสัมพันธ์และแนะนำระเบียบขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ก่อนยื่นเรื่องขอรับบริการ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ขอให้ปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนให้สามารถรับบริการได้อย่างรวดเร็วและให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการและควรมีโต๊ะเขียนคำร้องให้เพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการในระหว่างพักกลางวันและงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกันควรดำเนินการแล้วเสร็จช่องทางเดียว ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานทะเบียนราษฎรไว้คอยแนะนำผู้มารับบริการและควรจัดให้มีระบบการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อเรียกร้อง เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็นเฉพาะของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม