

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 394 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 394 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้ศึกษาจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จำนวน 394 ชุด มาตรวจนับคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำไปทำการวิเคราะห์โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยการสรุปประเด็นหาความหมาย และแจกแจงความถี่ในแต่ละประเด็น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	200	50.76
1.2 หญิง	194	49.24
รวม	394	100.00
2. อายุ		
2.1 ไม่เกิน 20 ปี	21	5.33
2.2 21 – 35 ปี	132	33.50
2.3 36 – 50 ปี	139	35.28
2.4 51 ปี ขึ้นไป	102	25.89
รวม	394	100
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับประถมศึกษา	53	13.45
ประถมศึกษา	76	19.29
มัธยมศึกษา	113	28.68
ปวช. – ปวศ.	106	26.90
ปริญญาตรี	46	11.68
รวม	394	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4 อาชีพ		
4.1 ค้าขาย/รับจ้าง	135	34.26
4.2 เกษตรกร	177	44.92
4.3 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	24	6.10
4.4 พนักงานขององค์กรเอกชน	32	8.12
4.5 อื่น ๆ	26	6.60
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 394 คน จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.76 รองลงมาคือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49.24 จำแนกตามอายุพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 36 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.28 รองลงมา อายุ 21 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.89 และอายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.33 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.68 รองลงมาคือ ระดับ ปวช. – ปวส. คิดเป็นร้อยละ 26.90 รองลงมาคือระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.29 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.45 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.68 และจำแนกตามอาชีพพบว่าอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 44.92 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย/รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 34.26 รองลงมาคืออาชีพ พนักงานขององค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ 8.12 รองลงมาคืออาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.10

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ ประกอบด้วย

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกรายข้อของแต่ละด้าน ประกอบด้วยด้านสถานที่

ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม การบริการ และ ด้านกระบวนการบริการ

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 2 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและ จำแนกเป็นรายด้าน

(n =394)

ความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ	14.25	76.84	8.88	0.03	0	4.05	0.42	มาก
2. ด้านสถานที่ให้บริการ	9.26	79.11	11.63	0	0	4.02	0.55	มาก
3. ด้านกระบวนการบริการ	11.56	56.26	31.93	0.25	0	3.83	0.56	มาก
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	6.34	61.74	31.92	0	0	3.74	0.41	มาก
5. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ	4.12	54.89	40.18	0.81	0	3.62	0.52	มาก
รวม	9.10	65.77	24.91	0.22	0	3.85	0.49	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้าน สภาพแวดล้อมการบริการ ($\bar{X} = 4.05$) ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$) ด้านกระบวนการ บริการ ($\bar{X} = 3.83$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.74$) และ ด้านการส่งเสริมแนะนำการ บริการ ($\bar{X} = 3.62$)

2. วิเคราะห์ระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
 สำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกรายชื่อของแต่ละด้าน ประกอบด้วยด้าน
 สถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน
 สภาพแวดล้อมการบริการ และ ด้านกระบวนการบริการ

2.1 ด้านสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ 3 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
 ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
 ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n=394)

ความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ด้านสถานที่ให้บริการ								
1. ห้องปฏิบัติงานมีความเป็น ระเบียบ สะอาด เรียบร้อย	33.50	64.47	2.03	0	0	4.13	0.51	มาก
2. มีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการ	8.12	81.98	9.90	0	0	3.98	0.42	มาก
3. สถานที่ให้บริการจัดไว้ อย่างเหมาะสม สะดวกในการติดต่อ ขอรับบริการ	0	91.88	8.12	0	0	4.15	0.27	มาก
4. การจัดช่องบริการมีไว้ เพียงพอ	5.84	72.08	22.08	0	0	3.84	0.50	มาก
5. จัดสัดส่วนพื้นที่นั่งพักรอ มี น.ส.พ. /วารสาร /โทรทัศน์/บริการ น้ำดื่ม/น้ำชา/กาแฟ	4.06	84.10	22.08	0	0	3.92	0.39	มาก
6. ภายในสำนักงานมีลักษณะ โปร่ง อากาศถ่ายเทดี แสงสว่าง เปิดเครื่องปรับอากาศ	4.06	80.20	15.74	0	0	3.90	0.43	มาก
รวม	9.26	79.11	11.63	0	0	4.02	0.42	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) และจำแนกเป็น รายชื่อ จำนวน 6 ข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ ห้องปฏิบัติงานมีความเป็นระเบียบ สะอาด เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.31$) สถานที่ให้บริการจัดไว้อย่างเหมาะสม สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.15$) และมีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.98$) จัดสัดส่วนพื้นที่นั่งรอ มีมูน.ส.พ./วารสาร/โทรศัพท์/บริการน้ำดื่ม/น้ำชา/กาแฟ ($\bar{X} = 3.92$) ภายในสำนักงานมีลักษณะโปร่ง อากาศถ่ายเทดี แสงสว่างเพียงพอ เปิดเครื่องปรับอากาศ ($\bar{X} = 3.90$) และการจัดช่องบริการมีไว้อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.84$)

2.2 ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n=394)

ความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ								
1. มีการจัดเคาน์เตอร์บริการส่วนหน้า เพื่อให้คำแนะนำและตรวจสอบ เอกสาร	0	52.03	47.97	0	0	3.52	0.50	มาก
2. มีการประยุกต์นำเทคโนโลยีมาใช้ ในการบริการ	29.95	41.88	28.17	0	0	4.02	0.76	มาก
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละจุด บริการไว้ชัดเจน	4.42	69.54	26.04	0	0	3.78	0.51	มาก
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ ค่าธรรมเนียม ระยะเวลาการติดต่องาน และการ เปรียบเทียบปรับไว้ชัดเจน	0	53.55	43.65	2.80	0	3.51	0.55	มาก

ความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. มีแผนพับประชาสัมพันธ์คู่มือการ ติดต่องานแจกฟรี	0	52.28	46.96	0.76	0	3.52	0.52	มาก
6. การจัดเวรบริการของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือบุคคลอื่นใด ที่ เกี่ยวข้องเพื่อแนะนำการบริการ	0	52.54	46.70	0.76	0	3.52	0.52	มาก
7. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ ซับซ้อน เสร็จภายในระยะเวลาที่ กำหนด	6.09	44.16	49.75	0	0	3.56	0.61	มาก
8. การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารของสำนักทะเบียนอำเภอ ผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้านให้ ประชาชนทราบ	0	59.82	38.40	1.78	0	3.53	0.53	มาก
9. การติดสัญลักษณ์ “อำเภอยิ้ม” ที่ ออกซ้ายของผู้ให้บริการ เพื่อแสดงถึง ความพร้อมในการให้บริการ	0	59.90	40.10	0	0	3.60	0.49	มาก
10. กรณีงานที่มาขอรับบริการไม่ สามารถทำเสร็จ ในคราวเดียวได้รับ การนัดหมายที่ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ ให้มาติดต่อใหม่	0.76	63.20	34.01	2.03	0	3.62	0.53	มาก
รวม	4.12	54.89	40.18	0.81	0	3.62	0.55	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.62$) และจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 10 ข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือ มีการประยุกต์นำเทคโนโลยี มาใช้
ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$) มีป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละจุดบริการไว้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.78$) และ
กรณีงานที่มาขอรับบริการ ไม่สามารถทำสำเร็จในคราวเดียว ได้รับการนัดหมายที่ชัดเจนจาก

เจ้าหน้าที่ให้มาติดต่อใหม่ ($\bar{X} = 3.62$) การคิดสัญลักษณ์ “อำเภอยิ้ม” ที่อกซ้ายของผู้ให้บริการ เพื่อแสดงถึงความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.60$) ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ซับซ้อน เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.56$) การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ สำนักทะเบียนอำเภอผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้านให้ประชาชนทราบ ($\bar{X} = 3.53$) การจัดเวร บริการของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือบุคคลอื่นใด ที่เกี่ยวข้องเพื่อแนะนำการบริการ มีแผนพับ ประชาสัมพันธ์คู่มือการติดต่องานแจกฟรี มีการจัดคานเตอร์บริการส่วนหน้า เพื่อให้ คำแนะนำและตรวจสอบเอกสาร ($\bar{X} = 3.52$) ตามลำดับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีป้าย ประชาสัมพันธ์ค่าธรรมเนียม ระยะเวลาการติดต่องาน และการเปรียบเทียบปรับไว้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.51$)

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ

(n =394)

ความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	6.09	56.09	37.82	0	0	3.68	0.58	มาก
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	6.09	62.18	31.73	0	0	3.74	0.56	มาก
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	6.09	58.12	35.79	0	0	3.70	0.58	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในงานที่ปฏิบัติ	6.09	66.67	26.14	0	0	3.80	0.53	มาก
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความ กระตือรือร้น เต็มใจ	6.09	63.71	30.20	0	0	3.76	0.55	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาใช้บริการ เท่าเทียมกันด้วยความเป็นธรรม	6.09	63.71	30.20	0	0	3.76	0.55	มาก
7. เจ้าหน้าที่บริการได้รวดเร็วถูกต้อง	8.12	60.15	31.73	0	0	3.74	0.59	มาก

ความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอน การติดต่องานและตอบข้อซักถาม ด้วยความเต็มใจ	6.09	62.18	31.73	0	0	3.74	0.56	มาก
รวม	6.34	61.74	31.92	0	0	3.74	0.56	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$)
และจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 8 ข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ
จากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ
($\bar{X} = 3.80$) รองลงมาอันดับสองมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น
เต็มใจ ($\bar{X} = 3.76$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาใช้บริการเท่าเทียมกันด้วยความเป็นธรรม
($\bar{X} = 3.76$) อันดับสามมีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองข้อ คือ เจ้าหน้าที่บริการได้รวดเร็วและถูกต้อง
($\bar{X} = 3.74$) และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ ($\bar{X} = 3.74$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ
เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะยิ้มแย้ม แจ่มใส ($\bar{X} = 3.68$)

2.4 ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ

ตารางที่ 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n =394)

ความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ								
1. สถานที่ตั้งของสำนักทะเบียนตั้งอยู่ ในที่เหมาะสม สะดวก ในการเข้า-ออก	77.87	90.10	2.03	0	0	4.06	0.31	มาก

ความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. ที่จอดรถมีอย่างเพียงพอและเป็น ระเบียบเรียบร้อย.	44.06	87.82	8.12	0	0	3.96	0.35	มาก
3. บริเวณรอบๆสำนักทะเบียนมีความ สะอาดบรรยากาศร่มรื่นสวยงาม	37.82	58.12	4.06	0	0	4.34	0.55	มาก
4. การจัดให้มีน้ำดื่มสะอาดไว้บริการ	44.06	89.85	6.09	0	0	3.98	0.32	มาก
5. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ที่นั่ง น้ำดื่ม พัดลม โทรทัศน์ นิตยสาร ฯลฯ จัดไว้เหมาะสม	43.91	52.03	4.06	0	0	4.40	0.57	มาก
6. การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาดแยก ชาย-หญิงไว้บริการ	88.12	85.79	6.09	0	0	4.02	0.38	มาก
7. การจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะไว้ บริการ	44.06	93.91	2.03	0	0	4.02	0.25	มาก
8. การจัดให้มีผู้แสดงความคิดเห็นและ รับแบบประเมินการบริการ	44.06	57.11	38.58	0.25	0	3.65	0.56	มาก
รวม	14.25	76.84	8.88	0.03	0	4.05	0.41	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X}=4.05$) และจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 8 ข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.40$)
รองลงมาคือ บริเวณรอบ ๆ สำนักทะเบียนมีความสะอาดบรรยากาศร่มรื่นสวยงาม ($\bar{X} = 4.34$)
และ สถานที่ตั้งของสำนักทะเบียนตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมสะดวกในการเข้า – ออก ($\bar{X} = 4.06$)
การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาดแยกชาย-หญิงไว้บริการ การจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะไว้
บริการ ($\bar{X} = 4.02$) การจัดให้มีน้ำดื่มสะอาดไว้บริการ ($\bar{X} = 3.98$) ที่จอดรถมีอย่างเพียงพอ
และเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.96$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การจัดให้มีผู้แสดง
ความคิดเห็นและรับแบบประเมินการบริการ ($\bar{X} = 3.65$)

2.5 ด้านกระบวนการบริการ

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n =394)

ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. ด้านกระบวนการบริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการประกาศใช้ชัดเจนเข้าใจง่าย	8.12	5.58	86.04	0.25	0	3.55	0.50	มาก
2. การจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำอย่างใกล้ชิด	0	66.50	33.50	0	0	3.66	0.47	มาก
3. การจัดลำดับ(บัตรคิว)ในการให้บริการ	0	58.38	41.62	0	0	3.58	0.49	มาก
4. การชี้แจงลำดับการให้บริการมีความชัดเจน	0	78.17	21.83	0	0	3.78	0.41	มาก
5. การบริการข้อมูลรวดเร็วตามเวลาอันควร	4.06	74.37	21.57	0	0	3.82	0.48	มาก
6. การบริการด้วยความเป็นธรรมไม่มีการลัดคิว	4.06	78.43	17.51	0	0	3.87	0.45	มาก
7. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานบริการ	41.88	48.22	9.90	0	0	4.32	0.65	มาก
8. การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น	43.91	46.19	9.90	0	0	4.34	0.65	มาก
9. ระบบการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการของประชาชน	2.03	50.51	45.43	2.03	0	3.53	0.58	มาก
รวม	11.56	56.26	31.93	0.25	0	3.83	0.52	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) และจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 9 ข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานบริการ ($\bar{X} = 4.32$) และการบริการด้วยความเป็นธรรมชาติ ไม่มีการลัดคิว ($\bar{X} = 3.87$) การบริการข้อมูลรวดเร็วตามเวลาอันควร ($\bar{X} = 3.82$) การชี้แจงลำดับการให้บริการมีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.78$) การจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำอย่างใกล้ชิด ($\bar{X} = 3.66$) การจัดลำดับ(บัตรคิว)ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.58$) ขั้นตอนการให้บริการประกาศไว้ชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.55$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ระบบนัดหมายล่วงหน้าเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการของประชาชน ($\bar{X} = 3.53$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ด้านสถานที่ให้บริการ	
1.1 ควรจัดสถานที่ให้มีความสวยงามและมีศาลาด้านข้างที่กว้าง	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 เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจในการบริการช่วงพักเที่ยงมากขึ้น	10
3.3 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเสมอภาค	6

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
3.4 ควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น	3
4. ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ	21
4.1 ควรมีป้ายชื่อ- ตำแหน่ง ครบทุกโต๊ะบริการ	20
4.2 ติดป้ายกำหนดเลขหมายขึ้นตอนตาม โต๊ะบริการให้ชัดเจน	14
4.3 ควรดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ	
5. ด้านกระบวนการบริการ	
5.1 ควรลดขั้นตอนการอ้างพยานบางส่วนเพื่อความสะดวก	19
5.2 ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารบริการฟรี	7

จากตารางที่ 8 พบว่า ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้านเรียงลำดับจากจำนวนมากไปน้อยของแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการ

- 1.1 ควรจัดสถานที่ให้มีความสวยงามและมีศาลาด้านข้างที่ว่าง
- 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 เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจในการบริการช่วงพักเที่ยงมากขึ้น
- 3.3 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเสมอภาค ควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพิ่ม

4. ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ

- 4.1 ควรมีป้ายชื่อ- ตำแหน่ง ครบทุกโต๊ะบริการ
- 4.2 ติดป้ายกำหนดเลขหมายขึ้นตอนตาม โต๊ะบริการให้ชัดเจน
- 4.3 ควรดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ

5. ด้านกระบวนการบริการ

5.1 ควรลดขั้นตอนการอ้างพยานบางส่วนเพื่อความสะดวก

5.2 ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารบริการฟรี



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY