

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการและนำเสนอผลการศึกษาดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตการแจกแจงแบบ (F-Distribution)
df	แทน	ขั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวน (Mean Square)
t	แทน	สถิติใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตการแจกแจงแบบ (t - Distribution)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

#### ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

4. ผลการศึกษาข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 370)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	185	50.00
1.2 หญิง	185	50.00
รวม	370	100.00
2. ระดับการศึกษา		
2.1 ประถมศึกษา	108	29.19
2.2 มัธยมศึกษา	57	15.40
2.3 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	56	15.14
2.4 ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	149	40.27
รวม	370	100.00
3. อาชีพ		
3.1 เกษตรกร	71	19.19
3.2 รับจ้าง	111	30.00
3.3 ประกอบธุรกิจส่วนตัว	62	16.76
3.4 รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	126	34.05
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 370 คน พบว่า ประชาชนเป็นเพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 จำแนกตามระดับการศึกษา เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 40.27 ระดับประถมศึกษา จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 29.19 ระดับมัธยมศึกษาจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 และน้อยที่สุด คือ ระดับอนุปริญญา จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.14 จำแนกตามอาชีพ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ อาชีพรับราชการ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 34.05 อาชีพรับจ้าง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 อาชีพเกษตรกร จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 19.19 และน้อยที่สุด คือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.76

## 2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

2.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

(n = 370)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S. D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.78	0.61	มาก
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว	3.78	0.62	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.69	0.56	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.63	0.63	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.85	0.61	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	3.75	0.51	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.85$ ) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.78$ ) และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.78$ ) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.69$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.63$ )

2.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม รายข้อของแต่ละด้าน ดังตารางที่ 3-7

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

(n=370)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความเท่าเทียมในการต้อนรับประชาชน	3.81	0.75	มาก
2. ความเสมอภาคในการแนะนำชี้แจง ของเจ้าหน้าที่	3.82	0.73	มาก
3. ความเสมอภาคในการจัดลำดับการให้บริการ(ก่อน-หลัง)	3.81	0.76	มาก
4. ความเสมอภาคในการตอบปัญหาข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	3.72	0.80	มาก
5. ความเสมอภาคในการปฏิบัติต่อประชาชน	3.76	0.84	มาก
6. ความเสมอภาคของการแสดงอหิยาศัยไมตรีจากเจ้าหน้าที่	3.82	0.84	มาก
7. ความเท่าเทียมกันในการรับบริการเสริม เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	3.78	0.86	มาก
8. ความเท่าเทียมกันในการสร้างความประทับใจแก่ประชาชน	3.73	0.87	มาก
รวม	3.78	0.61	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 8 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความเสมอภาคในการแนะนำชี้แจงของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.82$ ) ความเสมอภาคของการแสดงอหิยาศัยไมตรีจากเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.82$ ) ความเท่าเทียมในการต้อนรับประชาชน ( $\bar{X} = 3.81$ ) ความเสมอภาคในการจัดลำดับการให้บริการ (ก่อน-หลัง) ( $\bar{X} = 3.81$ ) ความเท่าเทียมกันในการรับบริการเสริม เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.78$ ) ความเสมอภาคในการปฏิบัติต่อประชาชน ( $\bar{X} = 3.76$ ) ความเท่าเทียมกันในการสร้างความประทับใจแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 3.73$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเสมอภาคในการตอบปัญหาข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.72$ )

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว

(n=370)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการ ตรงเวลาเหมาะสมกับงาน	3.84	0.81	มาก
2. ระยะเวลาของการรอรับการบริการ	3.73	0.73	มาก
3. ความรวดเร็วของการให้บริการ	3.84	0.80	มาก
4. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการแต่ละช่วง	3.71	0.78	มาก
5. ช่วงเวลาที่นัดหมายในการให้บริการ	3.72	0.78	มาก
6. การตรงเวลาของเจ้าหน้าที่	3.86	0.80	มาก
รวม	3.78	0.62	มาก

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การตรงเวลาของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.86$ ) การให้บริการ ตรงเวลาเหมาะสมกับงาน ( $\bar{X} = 3.84$ ) ความรวดเร็วของการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.84$ ) ระยะเวลาของการรอรับการบริการ ( $\bar{X} = 3.73$ ) ช่วงเวลาที่นัดหมายในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.72$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการแต่ละช่วง ( $\bar{X} = 3.71$ )

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

(n=370)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ป้ายบอกสถานที่ติดต่องานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนครบทุกชั้นตอน	3.90	0.85	มาก
2. มีห้องน้ำเพียงพอ	3.68	0.92	มาก
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.10	0.99	ปานกลาง
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพอเพียงเหมาะสม	3.87	0.81	มาก
5. ที่นั่งรอรับบริการพอเพียง	3.91	0.78	มาก
6. วัสดุ จำเป็นที่ใช้พอเพียง	3.69	0.79	มาก
รวม	3.69	0.56	มาก

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ที่นั่งรอรับบริการพอเพียง ( $\bar{X} = 3.91$ ) ป้ายบอกสถานที่ติดต่องานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนครบทุกชั้นตอน ( $\bar{X} = 3.90$ ) จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพอเพียงเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.87$ ) วัสดุ จำเป็นที่ใช้พอเพียง ( $\bar{X} = 3.69$ ) มีห้องน้ำเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.68$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.10$ )

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

(n=370)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความต่อเนื่องไม่ขาดตอนของการบริการเช่นช่วงพักกลางวัน	3.81	0.88	มาก
2. การบริการนอกเวลาในช่วงวันหยุด	3.29	1.06	ปานกลาง
3. มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง	3.64	0.82	มาก
4. จัดการคู่มือในการดูแลผู้รับบริการ	3.54	0.85	มาก
5. มีการพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.68	0.81	มาก
6. มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ	3.83	0.87	มาก
รวม	3.63	0.63	มาก

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.83$ ) ความต่อเนื่องไม่ขาดตอนของการบริการเช่นช่วงพักกลางวัน ( $\bar{X} = 3.81$ ) มีการพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.68$ ) มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.64$ ) จัดการคู่มือในการดูแลผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.54$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ การบริการนอกเวลาในช่วงวันหยุด ( $\bar{X} = 3.29$ )



ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

(n=370)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ	4.01	0.83	มาก
2. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการบริการ	3.94	0.78	มาก
3. ความทันสมัยของข้อมูลสำหรับการให้บริการ	3.89	0.80	มาก
4. มีการนำข้อมูลที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ	3.89	0.78	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาการบริการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.83	0.81	มาก
6. มีวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย	3.85	0.84	มาก
7. มีวิธีการให้บริการที่ทันสมัย เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต	3.90	0.86	มาก
8. มีการบริการรับความคิดเห็นโดยระบบอินเทอร์เน็ต	3.51	1.02	มาก
รวม	3.85	0.61	มาก

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 8 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ ( $\bar{X} = 4.01$ ) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการบริการ ( $\bar{X} = 3.94$ ) มีวิธีการให้บริการที่ทันสมัย เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 3.90$ ) ความทันสมัยของข้อมูลสำหรับการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.89$ ) มีการนำข้อมูลที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ ( $\bar{X} = 3.89$ ) มีวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย ( $\bar{X} = 3.85$ ) เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาการบริการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.83$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการบริการรับความคิดเห็นโดยระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 3.51$ )

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยจำแนกตามเพศ ตามตารางที่ 8

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตามเพศ

(n=370)

ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 185)		หญิง (n = 185)			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.78	0.62	3.78	0.61	0.12	0.35
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว	3.76	0.60	3.80	0.63	-0.55	0.37
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.67	0.56	3.71	0.56	-0.55	0.93
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.60	0.63	3.65	0.63	-0.58	0.58
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.88	0.60	3.83	0.62	-0.58	0.51
รวม	3.74	0.51	3.75	0.52	-0.74	0.43

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านไม่มีความแตกต่างกัน

3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม

(n=370)

ความพึงพอใจของประชาชน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	13.33	3	4.44	13.05	.000*
	ภายในกลุ่ม	124.64	366	.34		
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	7.50	3	2.50	6.88	.000*
	ภายในกลุ่ม	132.97	366	.36		
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	.22	3	.07	.23	.876
	ภายในกลุ่ม	115.71	366	.32		
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	6.46	3	2.15	5.58	.001*
	ภายในกลุ่ม	141.06	366	.38		
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	8.49	3	2.83	7.93	.000*
	ภายในกลุ่ม	130.56	366	.36		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.94	3	1.98	7.96	.000*
	ภายในกลุ่ม	91.03	366	.25		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 แสดงการผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดย LSD ดังนี้

3.3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ดังตารางที่ 10-14

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา ( $\bar{X}=3.57$ )	มัธยมศึกษา ( $\bar{X}=3.77$ )	อนุปริญญา ( $\bar{X}=3.81$ )	ปริญญาขึ้นไป ( $\bar{X}=3.86$ )
ประถมศึกษา ( $\bar{X}=3.57$ )	-	.015*	.005*	.000*
มัธยมศึกษา ( $\bar{X}=3.77$ )		-	.638	.216
อนุปริญญา ( $\bar{X}=3.81$ )			-	.548
ปริญญาขึ้นไป ( $\bar{X}=3.86$ )				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า

คู่ที่ 1 ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา

คู่ที่ 2 ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา

คู่ที่ 3 ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับปริญญาขึ้นไป

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา ( $\bar{X}=3.52$ )	มัธยมศึกษา ( $\bar{X}=3.84$ )	อนุปริญญา ( $\bar{X}=3.84$ )	ปริญญาขึ้นไป ( $\bar{X}=3.96$ )
ประถมศึกษา ( $\bar{X}=3.52$ )	-	.001*	.001*	.000*
มัธยมศึกษา ( $\bar{X}=3.84$ )		-	.978	.201
อนุปริญญา ( $\bar{X}=3.84$ )			-	.246
ปริญญาขึ้นไป ( $\bar{X}=3.96$ )				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า

คู่ที่ 1 ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา

คู่ที่ 2 ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา

คู่ที่ 3 ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับปริญญาขึ้นไป

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา ( $\bar{X}=3.58$ )	มัธยมศึกษา ( $\bar{X}=3.81$ )	อนุปริญญา ( $\bar{X}=3.89$ )	ปริญญาขึ้นไป ( $\bar{X}=3.90$ )
ประถมศึกษา ( $\bar{X}=3.58$ )	-	.019*	.003*	.000*
มัธยมศึกษา ( $\bar{X}=3.81$ )		-	.482	.334
อนุปริญญา ( $\bar{X}=3.89$ )			-	.941
ปริญญาขึ้นไป ( $\bar{X}=3.90$ )				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า

คู่ที่ 1 ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา

คู่ที่ 2 ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา

คู่ที่ 3 ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับปริญญาขึ้นไป

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา ( $\bar{X}=3.46$ )	มัธยมศึกษา ( $\bar{X}=3.65$ )	อนุปริญญา ( $\bar{X}=3.75$ )	ปริญญาขึ้นไป ( $\bar{X}=3.74$ )
ประถมศึกษา ( $\bar{X}=3.46$ )	-	.040*	.005*	.000*
มัธยมศึกษา ( $\bar{X}=3.65$ )		-	.432	.377
อนุปริญญา ( $\bar{X}=3.75$ )			-	.921
ปริญญาขึ้นไป ( $\bar{X}=3.74$ )				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า

คู่ที่ 1 ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา

คู่ที่ 2 ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา

คู่ที่ 3 ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับปริญญาขึ้นไป

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา ( $\bar{X}=3.65$ )	มัธยมศึกษา ( $\bar{X}=3.85$ )	อนุปริญญา ( $\bar{X}=3.90$ )	ปริญญาขึ้นไป ( $\bar{X}=4.00$ )
ประถมศึกษา ( $\bar{X}=3.65$ )	-	.033*	.014*	.000*
มัธยมศึกษา ( $\bar{X}=3.85$ )		-	.680	.108
อนุปริญญา ( $\bar{X}=3.90$ )			-	.310
ปริญญาขึ้นไป ( $\bar{X}=4.00$ )				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า

คู่ที่ 1 ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา

คู่ที่ 2 ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา

คู่ที่ 3 ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับปริญญาขึ้นไป

3.4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตามอาชีพ ดังตารางที่ 15-20



ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ โดยรวม

ความพึงพอใจของประชาชน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	11.08	3	3.69	10.65	.000*
	ภายในกลุ่ม	126.89	366	.35		
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	6.74	3	2.24	6.14	.000*
	ภายในกลุ่ม	133.73	366	.36		
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	.86	3	.28	.90	.438
	ภายในกลุ่ม	115.07	366	.31		
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	7.60	3	2.53	6.62	.000*
	ภายในกลุ่ม	139.92	366	.38		
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	6.87	3	2.29	6.34	.000*
	ภายในกลุ่ม	132.18	366	.36		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.57	3	1.85	7.44	.000*
	ภายในกลุ่ม	91.40	366	.25		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 แสดงการผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ .05 จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดย LSD ดังนี้

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ โดยรวม

อาชีพ	เกษตรกร ( $\bar{X}=3.61$ )	รับจ้าง ( $\bar{X}=3.66$ )	ประกอบธุรกิจส่วนตัว ( $\bar{X}=3.80$ )	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( $\bar{X}=3.93$ )
เกษตรกร ( $\bar{X}=3.61$ )	-	.488	.027*	.000*
รับจ้าง ( $\bar{X}=3.66$ )		-	.068	.000*
ประกอบธุรกิจส่วนตัว ( $\bar{X}=3.80$ )			-	.128
รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ ( $\bar{X}=3.93$ )				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า

คู่ที่ 1 ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว

คู่ที่ 2 ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

คู่ที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

อาชีพ	เกษตรกร ( $\bar{X}$ =3.63)	รับจ้าง ( $\bar{X}$ =3.63)	ประกอบธุรกิจส่วนตัว ( $\bar{X}$ =3.89)	รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ ( $\bar{X}$ =4.04)
เกษตรกร ( $\bar{X}$ =3.63)	-	.991	.012*	.000*
รับจ้าง ( $\bar{X}$ =3.63)		-	.005*	.000*
ประกอบธุรกิจส่วนตัว ( $\bar{X}$ =3.89)			-	.147
รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ ( $\bar{X}$ =4.04)				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า

คู่ที่ 1 ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว

คู่ที่ 2 ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

คู่ที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว

คู่ที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว

อาชีพ	เกษตรกร ( $\bar{X}$ =3.63)	รับจ้าง ( $\bar{X}$ =3.69)	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว ( $\bar{X}$ =3.85)	รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ ( $\bar{X}$ =3.98)
เกษตรกร ( $\bar{X}$ =3.63)	-	.538	.039	.000*
รับจ้าง ( $\bar{X}$ =3.69)		-	.083	.000*
ประกอบธุรกิจส่วนตัว ( $\bar{X}$ =3.85)			-	.191
รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ ( $\bar{X}$ =3.98)				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า

คู่ที่ 1 ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

คู่ที่ 2 ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

อาชีพ	เกษตรกร ( $\bar{X}$ =3.48)	รับจ้าง ( $\bar{X}$ =3.52)	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว ( $\bar{X}$ =3.79)	รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ ( $\bar{X}$ =3.80)
เกษตรกร ( $\bar{X}$ =3.48)	-	.664	.004*	.001*
รับจ้าง ( $\bar{X}$ =3.52)		-	.005*	.004*
ประกอบธุรกิจส่วนตัว ( $\bar{X}$ =3.79)			-	.924
รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ ( $\bar{X}$ =3.80)				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า

คู่ที่ 1 ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว

คู่ที่ 2 ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

คู่ที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว

คู่ที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

อาชีพ	เกษตรกร ( $\bar{X}=3.69$ )	รับจ้าง ( $\bar{X}=3.80$ )	ประกอบธุรกิจส่วนตัว ( $\bar{X}=3.81$ )	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( $\bar{X}=4.06$ )
เกษตรกร ( $\bar{X}=3.69$ )	-	.188	.217	.000*
รับจ้าง ( $\bar{X}=3.80$ )		-	.894	.001*
ประกอบธุรกิจส่วนตัว ( $\bar{X}=3.81$ )			-	.010*
รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ ( $\bar{X}=4.06$ )				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า

คู่ที่ 1 ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

คู่ที่ 2 ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

คู่ที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

4. ผลการศึกษาข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

การศึกษาข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน	จำนวน
<b>1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>	
1.1 มีการจัดระดับลำดับก่อน-หลังดีมาก	47
1.2 ประชาชนได้รับการต้อนรับด้วยความเท่าเทียมกันดี	38
1.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใสดีมาก	37
1.4 เจ้าหน้าที่ตอบปัญหา ข้อสงสัย ได้อย่างชัดเจน	24
1.5 ได้รับการให้บริการอย่างเสมอภาค	20
1.6 เจ้าหน้าที่ให้คำชี้แนะด้วยความเสมอภาค	14
<b>2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว</b>	
2.1 ให้บริการ ตรงเวลา และมีความเหมาะสมดี	29
2.2 ระยะเวลาที่รอรับบริการรวดเร็วดี	24
2.3 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการตรงต่อเวลาดี	17
2.4 การให้บริการแต่ละช่วง มีระยะเวลาที่เหมาะสม	14
<b>3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>	
3.1 อยากรู้จักหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอ	59
3.2 มีป้ายบอกสถานที่ติดต่องานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนครบทุกขั้นตอนสะดวกต่อการรับบริการดี	33

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน	จำนวน
3.3 ห้องน้ำสะอาด และมีเพียงพอต่อประชาชนที่มารับบริการ	30
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีพอเพียงเหมาะสมดี	23
3.5 ที่นั่งรอรับบริการพอเพียง เหมาะสมดี	19
<b>4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>	
4.1 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน สะดวกต่อผู้มารับบริการ	36
4.2 อยากให้มีการบริการนอกสถานที่ เพื่อความสะดวกกับประชาชน	35
4.3 อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อสะดวกในการติดต่อสอบถาม	29
4.4 มีคู่มืออธิบายขั้นตอนการให้บริการ ในแต่ละขั้นตอน ได้เป็นอย่างดี	18
4.5 มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ	
<b>5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>	
5.1 มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ ทำให้ได้รับบริการอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น	36
5.2 อยากให้จัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำอธิบายต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ในการแสดงความคิดเห็น	28
5.3 มีการนำข้อมูลที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ สะดวกต่อการค้นหาข้อมูล	21
5.4 วัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย มีอย่างเพียงพอ	19
5.5 มีการให้บริการที่ทันสมัย โดยนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้	13
5.6 มีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการแสดงความคิดเห็น	11
5.7 อยากให้มีเจ้าหน้าที่ที่คอยดูแลระบบงานทะเบียนฯ เมื่อระบบเกิดขัดข้อง จะได้แก้ไขได้อย่างรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่	8
5.8 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการบริการ	7



จากตารางที่ 21 พบว่า บุคลากรมีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีการจัดระดับลำดับก่อน-หลังดีมาก ประชาชนได้รับการต้อนรับด้วยความเท่าเทียมกันดี และเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใสดีมาก
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ให้บริการตรงเวลา และมีความเหมาะสมดี ระยะที่รอรับบริการรวดเร็วดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลาดี
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยากให้จัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอ มีป้ายบอกสถานที่ติดต่องานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนครบทุกชั้นตอนสะดวกต่อการรับบริการดี และห้องน้ำสะอาด และมีเพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน สะดวกต่อผู้มารับบริการ อยากให้มีการบริการนอกสถานที่ เพื่อความสะดวกกับประชาชน และอยากให้มีประชาสัมพันธ์ เพื่อสะดวกในการติดต่อสอบถาม
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ ทำให้ได้รับบริการอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น อยากให้จัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำอธิบายต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ในการแสดงความคิดเห็น และมีการนำข้อมูลที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ สะดวกต่อการค้นหาข้อมูล