

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความสะดวกและเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์และความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t -distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F -distribution
SS	แทน	ค่าผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
Df	แทน	ค่าระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Square)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม รายด้าน และจำแนกเป็นรายชื่อ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของคุณลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการ

คุณลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	90	42.25
หญิง	123	57.75
รวม	213	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	49	23.00
31 – 40 ปี	122	57.28
41 – 50 ปี	37	17.37
51 ปี ขึ้นไป	5	2.35
รวม	213	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	68	31.92
มัธยมศึกษา/ปวช.	56	26.29
ปวส./อนุปริญญา	30	14.08
ปริญญาตรีขึ้นไป	59	27.70
รวม	213	100.00

จากตารางที่ 2 คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 213 คน พบว่า เพศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 เพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 อายุส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 57.28 อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 17.37 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.35 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 31.92 ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 26.29 และปวส./อนุปริญญา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 14.08

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

n = 213

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.37	มากที่สุด
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	4.52	0.45	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการ	4.59	0.44	มากที่สุด
4. ด้านข้อมูลทั่วไป	4.66	0.43	มากที่สุด
รวม	4.59	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 4.66$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.52$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และจำแนกเป็นรายชื่อ

n = 213

ข้อที่	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.60	0.62	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่แต่งกายดี เหมาะสม	4.63	0.51	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.68	0.50	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.64	0.55	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ใช้วาจาอย่างสุภาพ อ่อนโยน	4.69	0.54	มากที่สุด
6	เจ้าหน้าที่บริการอย่างยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.65	0.54	มากที่สุด
7	เจ้าหน้าที่รับฟังข้อซักถามหรือปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.50	0.60	มาก
8	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.58	0.57	มากที่สุด
9	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้คำแนะนำอย่างเท่าเทียมกัน	4.55	0.54	มากที่สุด
รวม		4.61	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 8 ข้อ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ใช้วาจาอย่างสุภาพอ่อนโยน ($\bar{X} = 4.69$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.68$) และเจ้าหน้าที่บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 4.65$) และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อคือ เจ้าหน้าที่รับฟังข้อซักถามหรือปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ ($\bar{X} = 4.50$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านความสะดวกที่ได้รับ และจำแนกเป็นรายชื่อ

n = 213

ข้อที่	ด้านความสะดวกที่ได้รับ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
10	มีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ นั่งรับบริการอย่างเพียงพอ	4.44	0.61	มาก
11	มีตัวอย่างการกรอกเอกสารตามแบบฟอร์ม	4.51	0.60	มากที่สุด
12	มีบริการถ่ายเอกสารประกอบงานทะเบียนพาณิชย์ฟรี	4.52	0.66	มากที่สุด
13	มีบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต	4.45	0.68	มาก
14	มีเอกสารชี้แจงแนะนำขั้นตอนการติดต่องาน	4.59	0.59	มากที่สุด
15	มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยต้อนรับและอำนวยความสะดวก	4.59	0.59	มากที่สุด
16	กรณีการให้บริการไม่แล้วเสร็จตามเวลา มีการอธิบายเหตุผลอย่างชัดเจน	4.53	0.68	มากที่สุด
	รวม	4.52	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านความสะดวกที่ได้รับ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ มีเอกสารชี้แจงแนะนำขั้นตอนการติดต่องาน ($\bar{X} = 4.59$) มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยต้อนรับและอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.59$) กรณีการให้บริการไม่แล้วเสร็จตามเวลา มีการอธิบายเหตุผลอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.53$) และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ มีบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.45$) มีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ นั่งรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.44$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการและจำแนกเป็นรายชื่อ

n = 213

ข้อที่	ด้านการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
17	จัดสถานที่จอดรถไว้เพียงพอ	4.45	0.61	มาก
18	มีการกำหนดคลระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงาน	4.70	0.51	มากที่สุด
19	มีเครื่องมือทันสมัยให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	4.65	0.53	มากที่สุด
20	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.62	0.58	มากที่สุด
21	เจ้าหน้าที่ให้บริการแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้	4.69	0.54	มากที่สุด
22	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน	4.55	0.77	มากที่สุด
23	มีวัสดุอุปกรณ์รองรับการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.55	0.67	มากที่สุด
24	มีบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ	4.54	0.64	มากที่สุด
	รวม	4.59	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 7 ข้อ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ มีการกำหนดคลระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงาน ($\bar{X} = 4.70$) เจ้าหน้าที่ให้บริการแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.69$) มีเครื่องมือทันสมัยให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.65$) และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ จัดสถานที่จอดรถจัดไว้เพียงพอ ($\bar{X} = 4.45$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านข้อมูลทั่วไปและจำแนกเป็นรายชื่อ

n = 213

ข้อที่	ด้านข้อมูลทั่วไป	\bar{X}	S.D.	แปลผล
25	สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ติดต่อง่าย	4.69	0.53	มากที่สุด
26	มีป้ายประชาสัมพันธ์งานทะเบียนพาณิชย์ชัดเจน	4.61	0.51	มากที่สุด
27	มีโทรศัพท์สำนักงานไว้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.68	0.58	มากที่สุด
28	มีป้ายบอกเส้นทางเข้า – ออก สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม	4.64	0.53	มากที่สุด
	รวม	4.66	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านข้อมูลทั่วไปอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมติดต่อง่าย ($\bar{X} = 4.69$) มีโทรศัพท์สำนักงานไว้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) มีป้ายบอกเส้นทางเข้า – ออก สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ($\bar{X} = 4.64$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ

n = 213

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม	เพศ					
	เพศชาย (n=90)		แปลผล	เพศหญิง (n=123)		แปลผล
	\bar{X}	S. D		\bar{X}	S. D	
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	0.38	มากที่สุด	4.68	0.34	มากที่สุด
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	4.49	0.44	มาก	4.54	0.47	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการ	4.52	0.46	มากที่สุด	4.65	0.42	มากที่สุด
4. ด้านข้อมูลทั่วไป	4.62	0.40	มากที่สุด	4.68	0.45	มากที่สุด
รวม	4.54	0.38	มากที่สุด	4.64	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ พบว่าเพศชาย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X}=4.62$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.52$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X}=4.52$) และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X}=4.49$)

เพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.68$) ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X}=4.68$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X}=4.65$) และด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X}=4.54$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติของการเปรียบเทียบความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ

n = 213

ด้าน	ชาย		หญิง		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	0.38	4.68	0.34	-3.03	0.00*
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	4.49	0.44	4.54	0.47	-0.81	0.42
3. ด้านการให้บริการ	4.52	0.46	4.65	0.42	-2.20	0.03*
4. ด้านข้อมูลทั่วไป	4.62	0.40	4.68	0.45	-0.99	0.32
รวม	4.54	0.38	4.64	0.38	-1.88	0.06

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด
นครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน
ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม
 จำแนกตามอายุ (n = 213)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของสำนักงาน ทะเบียนพาณิชย์	อายุ											
	ต่ำกว่า 30 ปี (n=49)		31 - 40 ปี (n=122)		41 - 50 ปี (n=37)		51 ปีขึ้นไป (n=5)		แปลผล		แปลผล	
	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	แปลผล	ผล	\bar{X}	S. D
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.37	0.43	4.73	0.28	4.53	0.37	4.67	0.30	มากที่สุด	มากที่สุด	4.67	0.30
2. ด้านความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับ	4.24	0.56	4.65	0.33	4.38	0.45	5.00	0.00	มากที่สุด	มาก	5.00	0.00
3. ด้านการให้บริการ	4.28	0.56	4.73	0.30	4.52	0.45	5.00	0.00	มากที่สุด	มากที่สุด	5.00	0.00
4. ด้านข้อมูลทั่วไป	4.36	0.54	4.81	0.29	4.54	0.44	5.00	0.00	มากที่สุด	มากที่สุด	5.00	0.00
รวม	4.31	0.49	4.73	0.26	4.49	0.36	4.92	0.08	มากที่สุด	มาก	4.92	0.08

จากตารางที่ 10 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.37$) ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X}=4.36$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X}=4.28$) และด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X}=4.24$)

อายุต่ำกว่า 31 - 40 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X}=4.80$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.73$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X}=4.73$) และด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X}=4.65$)

อายุต่ำกว่า 41 - 50 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X}=4.54$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.53$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X}=4.52$) และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X}=4.38$)

อายุ 51 ปี ขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X}=5.00$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X}=5.00$) ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X}=5.00$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.67$)

ตารางที่ 11 วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ที่อายุแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	6.991	3	2.330	20.117	.00*
ภายในกลุ่ม	24.211	209	0.116		
รวม	31.202	212			

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติของการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามอายุ พบว่ากลุ่มอายุต่างๆ มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด
นครพนม จังหวัดนครพนม ที่มีอายุแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

(n = 213)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของสำนักงาน ทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดนครพนม	อายุ								F	sig
	ต่ำกว่า 30 ปี (n=49)		31 – 40 ปี (n=122)		41 – 50 ปี (n=37)		51 ปีขึ้นไป (n=5)			
	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.37	0.43	4.73	0.28	4.53	0.37	4.67	0.30	14.278	.00*
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	4.24	0.56	4.65	0.33	4.38	0.45	5.00	0.00	15.410	.00*
3. ด้านการให้บริการ	4.28	0.56	4.73	0.30	4.52	0.45	5.00	0.00	16.859	.00*
4. ด้านข้อมูลทั่วไป	4.36	0.54	4.81	0.29	4.54	0.44	5.00	0.00	17.890	.00*
รวม	4.31	0.49	4.73	0.26	4.49	0.36	4.92	0.08	20.117	.00*

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ที่มีอายุแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน
มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่าง
เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 13 - 16

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความพึงพอใจรายคู่ที่แตกต่างกันของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัด
นครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

(n = 213)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม	\bar{X}	อายุ			
		ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
อายุ		4.37	4.73	4.53	4.67
1. ต่ำกว่า 30 ปี	4.37		.361*	.160	.295
2. 31 – 40 ปี	4.73			.202*	.066
3. 41 – 50 ปี	4.53				.135
4. 51 ปีขึ้นไป	4.67				

จากตารางที่ 13 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้
บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 31 – 40 ปี
มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ 41 – 50 ปี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความพึงพอใจรายคู่ที่แตกต่างกันของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัด
นครพนม ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามอายุ

(n = 213)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม	\bar{X}	อายุ			
		ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
อายุ		4.24	4.65	4.38	5.00
1. ต่ำกว่า 30 ปี	4.24		.414*	.139	.761*
2. 31 – 40 ปี	4.65			.275*	.347
3. 41 – 50 ปี	4.38				.622*
4. 51 ปีขึ้นไป	5.00				

จากตารางที่ 14 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้
บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม
ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 31 – 40 ปี
มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ 41 – 50 ปี ประชาชนที่มีอายุ 51
ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ 41 – 50 ปี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความพึงพอใจรายคู่ที่แตกต่างกันของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัด
นครพนม ด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุ

(n = 213)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม	\bar{X}	อายุ			
		ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
อายุ		4.28	4.73	4.52	5.00
1. ต่ำกว่า 30 ปี	4.28		.448*	.239	.722*
2. 31 – 40 ปี	4.73			.210	.274
3. 41 – 50 ปี	4.52				.483
4. 51 ปีขึ้นไป	5.00				

จากตารางที่ 15 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้
บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม
ด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 31 – 40 ปี และ 51 ปีขึ้นไป
มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความพึงพอใจรายคู่ที่แตกต่างกันของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านข้อมูลทั่วไป จำแนกตามอายุ

(n = 213)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม	\bar{X}	อายุ			
		ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
อายุ		4.36	4.80	4.54	5.00
1. ต่ำกว่า 30 ปี	4.36		.440*	.183	.643*
2. 31 – 40 ปี	4.80			.257*	.203
3. 41 – 50 ปี	4.54				.459
4. 51 ปีขึ้นไป	5.00				

จากตารางที่ 16 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านข้อมูลทั่วไป จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 31 – 40 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ประชาชนที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีอายุ 41 – 50 ปี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม
 จำนวนตามระดับการศึกษา (n = 213)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม	ระดับการศึกษา									
	ประถมศึกษา (n=68)		มัธยมศึกษา/ปวช. (n=56)		ปวส./อนุปริญญา (n=30)		ปริญญาตรีขึ้นไป (n=59)		แปลผล	
	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.28	4.56	0.37	4.43	0.41	4.56	0.36	มาก	มากที่สุด
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	4.70	0.33	4.34	0.48	4.33	0.46	4.57	0.46	มาก	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการ	4.81	0.20	4.40	0.58	4.50	0.36	4.57	0.43	มาก	มากที่สุด
4. ด้านข้อมูลทั่วไป	4.79	0.34	4.55	0.43	4.53	0.44	4.67	0.46	มากที่สุด	มากที่สุด
รวม	4.77	0.24	4.46	0.43	4.45	0.37	4.60	0.40	มาก	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

ระดับประถมศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 4.79$) และด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.70$)

ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 4.55$) และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.34$)

ระดับ ปวส./อนุปริญญา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 4.53$) และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$) และ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.33$)

ระดับปริญญาตรีขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 4.67$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.57$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$)

ตารางที่ 18 วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม
ที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	3.816	3	1.272	9.708	.00*
ภายในกลุ่ม	27.386	209	0.131		
รวม	31.202	212			

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติของการเปรียบเทียบความพึงพอใจของ
ประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด
นครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมี
ความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด
นครพนม จังหวัดนครพนม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน
(n = 213)

ความพึงพอใจของประชาชนที่ มีต่อการให้บริการของ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด นครพนม	ระดับการศึกษา								F	sig
	ประถมศึกษา (n=68)		มัธยมศึกษา/ ปวช. (n=56)		ปวส./ อนุปริญญา (n=30)		ปริญญาตรี ขึ้นไป (n=59)			
	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.28	4.56	0.37	4.43	0.41	4.56	0.36	9.308	.00*
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	4.70	0.33	4.34	0.48	4.33	0.46	4.57	0.46	9.540	.00*
3. ด้านการให้บริการ	4.81	0.20	4.40	0.58	4.50	0.36	4.57	0.43	11.349	.00*
4. ด้านข้อมูลทั่วไป	4.79	0.34	4.55	0.43	4.53	0.44	4.67	0.46	4.485	.04*
รวม	4.77	0.24	4.46	0.43	4.45	0.37	4.60	0.40	9.708	.00*

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 19 - 22

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความพึงพอใจรายกลุ่มที่แตกต่างกันของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม	ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
ระดับการศึกษา	\bar{X}	4.79	4.56	4.43	4.56
1. ประถมศึกษา	4.79		.230*	.356*	.223*
2. มัธยมศึกษา/ปวช.	4.56			.126	.008
3. ปวส./อนุปริญญา	4.43				.133
4. ปริญญาตรีขึ้นไป	4.56				

จากตารางที่ 20 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายกลุ่ม พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. ปวส./อนุปริญญาและปริญญาตรีขึ้นไป

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความพึงพอใจรายคู่ที่ต่างกันของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัด
นครพนม ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม		ระดับการศึกษา			
		ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา/ ปวช.	ปวส./อนุ ปริญญา	ปริญา ตรี ขึ้นไป
ระดับการศึกษา	\bar{X}	4.70	4.34	4.33	4.57
1. ประถมศึกษา	4.70		.362*	.368*	.130
2. มัธยมศึกษา/ปวช.	4.34			.006	.232*
3. ปวส./อนุปริญญา	4.33				.238
4. ปริญญาตรีขึ้นไป	4.57				

จากตารางที่ 21 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้
บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม
ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับ
การศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/
ปวช. ปวส./อนุปริญญา และประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจ
แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช.

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบความพึงพอใจรายคู่ที่แตกต่างกันของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัด
นครพนม ด้านการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม		ระดับการศึกษา			
		ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา/ ปวช.	ปวส./อนู ปริญญา	ปริญญา ตรี ขึ้นไป
ระดับการศึกษา	\bar{X}	4.81	4.40	4.50	4.57
1. ประถมศึกษา	4.81		.419*	.314*	.240*
2. มัธยมศึกษา/ปวช.	4.40			.105	.179
3. ปวส./อนุปริญญา	4.50				.074
4. ปริญญาตรีขึ้นไป	4.57				

จากตารางที่ 22 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้
บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม
ด้านการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา
ประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช.
ปวส./อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบความพึงพอใจรายคู่ที่แตกต่างกันของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านข้อมูลทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม		ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
ระดับการศึกษา	\bar{X}	4.79	4.55	4.53	4.67
1. ประถมศึกษา	4.79		.238*	.262*	.113
2. มัธยมศึกษา/ปวช.	4.55			.024	.125
3. ปวส./อนุปริญญา	4.53				.149
4. ปริญญาตรีขึ้นไป	4.67				

จากตารางที่ 23 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านข้อมูลทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. และ ปวส./อนุปริญญา

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ / ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	189	88.73
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	24	11.27
รวม	213	100.00

จากตารางที่ 24 พบว่า ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 213 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 88.73 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.27



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 25 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
1.1 ควรรับฟังปัญหาของประชาชนอย่างเต็มที่	11
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	
2.1 ควรจัดโต๊ะ เก้าอี้ นั่งรับบริการอย่างเพียงพอ	10
2.2 ควรให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี	3
3. ด้านการให้บริการ	
3.1 ควรจัดที่จอดรถไว้อย่างเพียงพอ	9
3.2 ควรมีบัตรคิว	5
4. ด้านข้อมูลทั่วไป	
4.1 ปรับปรุงป้ายต่างๆ ให้ใหม่และทันสมัย	5

จากตารางที่ 25 พบว่า ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน
พาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม สรุปได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรรับฟังปัญหาของประชาชนอย่างเต็มที่

ด้านความสะดวกที่ได้รับ ควรจัด โต๊ะ เก้าอี้ นั่งรับบริการอย่างเพียงพอ ควรให้บริการ
อินเทอร์เน็ตฟรี

ด้านการให้บริการ ควรจัดที่จอดรถไว้อย่างเพียงพอ ควรมีบัตรคิว

ด้านข้อมูลทั่วไป ควรปรับปรุงป้ายต่างๆ ให้ใหม่และทันสมัย