

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการงานทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วยงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป งานบัตรประจำตัวประชาชน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน

ตอนที่ 4 ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการงานทะเบียนอำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป งานบัตรประจำตัวประชาชน

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการงานทะเบียนอำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป งานบัตรประจำตัวประชาชน

บริการงานทะเบียนอำเภอ จันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานทะเบียนราษฎร	137	39.7
งานทะเบียนทั่วไป	67	19.4
งานบัตรประจำตัวประชาชน	141	40.9
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 345 คน ส่วนใหญ่เคยใช้บริการงานบัตรประชาชน จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 เคยใช้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 และเคยใช้บริการงานทะเบียนทั่วไป จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ปรากฏตามตารางที่ 2 - 7 ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและเป็นรายด้าน

ประเด็นคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.43	.33	ปานกลาง
2. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ	3.42	.30	ปานกลาง
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.51	.29	มาก
4. ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ	3.50	.31	ปานกลาง
5. ด้านกระบวนการบริการ	3.55	.24	มาก
โดยรวม	3.48	.20	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.48$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้านและอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการบริการ ( $\bar{X}=3.55$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=3.51$ ) ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ( $\bar{X}=3.50$ ) ด้านสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X}=3.43$ ) ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ( $\bar{X}=3.42$ ) เมื่อพิจารณาจากค่า S.D. จะเห็นได้ว่า ค่าการกระจายข้อมูลอยู่ในระดับต่ำแสดงให้เห็นว่า ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นในระดับใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด  
ด้านสถานที่ให้บริการ

ด้านสถานที่ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ห้องปฏิบัติงานมีความเป็นระเบียบ สะอาด เรียบร้อย	3.41	.57	ปานกลาง
2. มีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการ	3.42	.60	ปานกลาง
3. สถานที่ให้บริการจัดไว้อย่างเหมาะสม สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	3.47	.57	ปานกลาง
4. การจัดช่องบริการมีไว้อย่างเพียงพอ	3.37	.58	ปานกลาง
5. จัดสัดส่วนพื้นที่นั่งพักรอ มีมุม หนังสือพิมพ์/วารสาร/โทรทัศน์/บริการน้ำดื่ม/น้ำชา/กาแฟ	3.40	.59	ปานกลาง
6. ภายในสำนักงานมีลักษณะ โปร่ง อากาศถ่ายเทดี แสงสว่าง	3.49	.59	ปานกลาง
โดยรวม	3.43	.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.43$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ภายในสำนักงานมีลักษณะ โปร่ง อากาศถ่ายเทดี แสงสว่าง ( $\bar{X}=3.49$ ) สถานที่ให้บริการจัดไว้อย่างเหมาะสม สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ( $\bar{X}=3.47$ ) มีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}=3.42$ ) ห้องปฏิบัติงานมีความเป็นระเบียบ สะอาด เรียบร้อย ( $\bar{X}=3.41$ ) จัดสัดส่วนพื้นที่นั่งพักรอ มีมุม หนังสือพิมพ์/วารสาร/โทรทัศน์/บริการน้ำดื่ม/น้ำชา/กาแฟ ( $\bar{X}=3.40$ ) การจัดช่องบริการมีไว้อย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=3.37$ )

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ

ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการจัดเจ้าหน้าที่บริการส่วนหน้า เพื่อให้คำแนะนำและตรวจสอบเอกสาร	3.46	.63	ปานกลาง
2. มีการประยุกต์นำเทคโนโลยี มาใช้ในการให้บริการ	3.40	.67	ปานกลาง
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละจุดบริการไว้ชัดเจน	3.34	.60	ปานกลาง
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ค่าธรรมเนียม ระยะเวลาการติดต่องาน และการเปรียบเทียบปรับไว้ชัดเจน	3.32	.65	ปานกลาง
5. มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์คู่มือการติดต่องานแจกฟรี	3.41	.57	ปานกลาง
6. การจัดเวรบริการของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้อง เพื่อแนะนำการบริการ	3.55	.59	มาก
7. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ซับซ้อน เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.48	.62	ปานกลาง
8. การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนอำเภอผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้านให้ประชาชนทราบ	3.43	.63	ปานกลาง
9. กรณีงานที่มาขอรับบริการ ไม่สามารถทำสำเร็จในคราวเดียว ได้รับการนัดหมายที่ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ให้มาติดต่อใหม่	3.39	.57	ปานกลาง
โดยรวม	3.42	.30	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.42$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ย

จากมากไปหาน้อย คือ การจัดเวรบริการของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้อง เพื่อ  
 แนะนำการบริการ ( $\bar{X}= 3.55$ ) ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ซับซ้อน เสร็จภายในระยะเวลาที่  
 กำหนด ( $\bar{X}= 3.48$ ) มีการจัดเจ้าหน้าที่บริการส่วนหน้า เพื่อให้คำแนะนำและตรวจสอบเอกสาร  
 ( $\bar{X}= 3.46$ ) การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนอำเภอผ่านหอกระจาย  
 ข่าวหมู่บ้านให้ประชาชนทราบ ( $\bar{X}= 3.43$ ) มีแผนพับประชาสัมพันธ์คู่มือการติดต่อกงานแจกฟรี  
 ( $\bar{X}= 3.41$ ) มีการประยุกต์นำเทคโนโลยี มาใช้ในการให้บริการ ( $\bar{X}= 3.40$ ) กรณีงานที่มาขอรับ  
 บริการไม่สามารถทำสำเร็จในคราวเดียว ได้รับการนัดหมายที่ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ให้มาติดต่อ  
 ใหม่ฟรี ( $\bar{X}= 3.39$ ) มีป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละจุดบริการไว้ชัดเจน ( $\bar{X}= 3.34$ ) มีป้าย  
 ประชาสัมพันธ์ค่าธรรมเนียม ระยะเวลาการติดต่อกงาน และการเปรียบเทียบปรับไว้ชัดเจน  
 ( $\bar{X}= 3.32$ )

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ  
 ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจันทาร จังหวัดร้อยเอ็ด  
 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ อิมยิ้ม แจ่มใส	3.49	.63	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	3.46	.59	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	3.53	.59	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ	3.51	.60	มาก
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น	3.48	.59	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาใช้บริการเท่าเทียมกันด้วย ความเป็นธรรม	3.54	.63	มาก
7. เจ้าหน้าที่บริการได้รวดเร็วและถูกต้อง	3.50	.57	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการติดต่อกงานและ ตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ	3.58	.50	มาก
โดยรวม	3.51	.29	มาก

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน  
อำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.51$ )  
เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงลำดับ  
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการติดต่อกานและตอบข้อซักถาม  
ด้วยความเต็มใจ ( $\bar{X}=3.58$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาใช้บริการเท่าเทียมกันด้วยความเป็นธรรม  
( $\bar{X}=3.54$ ) เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ( $\bar{X}=3.53$ ) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่  
ปฏิบัติ ( $\bar{X}=3.51$ ) เจ้าหน้าที่บริการได้รวดเร็วและถูกต้อง ( $\bar{X}=3.50$ ) เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ  
ยิ้มแย้ม แจ่มใส ( $\bar{X}=3.49$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น ( $\bar{X}=3.48$ ) เจ้าหน้าที่  
บริการด้วยความสุภาพ ( $\bar{X}=3.46$ )

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ  
ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด  
ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ

ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของสำนักทะเบียนตั้งอยู่ในที่เหมาะสม สะดวกในการเข้า-ออก	3.53	.57	มาก
2. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.50	.57	ปานกลาง
3. บริเวณรอบ ๆ สำนักทะเบียนมีความสะอาด บรรยากาศร่มรื่นสวยงาม	3.49	.53	ปานกลาง
4. การจัดให้มีน้ำดื่มสะอาดไว้บริการ	3.44	.55	ปานกลาง
5. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้นั่ง พัดลม โทรทัศน์ ฯลฯ จัดไว้เหมาะสม	3.48	.62	ปานกลาง
6. การจัดห้องน้ำที่สะอาด แยกชาย-หญิงไว้บริการ	3.43	.54	ปานกลาง
7. การจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ	3.52	.62	มาก
8. การจัดให้มีผู้แสดงความคิดเห็นและรับแบบ ประเมินการบริการ	3.61	.61	มาก
โดยรวม	3.50	.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน  
อำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสภาพแวดล้อมการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง  
( $\bar{X}=3.50$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ  
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การจัดให้มีผู้แสดงความความคิดเห็นและรับแบบประเมิน  
การบริการ ( $\bar{X}=3.61$ ) สถานที่ตั้งของสำนักทะเบียนตั้งอยู่ในที่เหมาะสม สะดวกในการ  
เข้า-ออก ( $\bar{X}=3.53$ ) การจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ ( $\bar{X}=3.52$ ) มีที่จอดรถอย่าง  
เพียงพอและเป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{X}=3.50$ ) บริเวณรอบ ๆ สำนักทะเบียนมีความสะอาด  
บรรยากาศร่มรื่นสวยงาม ( $\bar{X}=3.49$ ) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้นั่ง พัดลม โทรทัศน์  
 ฯลฯ จัดไว้เหมาะสม ( $\bar{X}=3.48$ ) การจัดให้มีน้ำดื่มสะอาดไว้บริการ ( $\bar{X}=3.44$ ) การจัดห้องน้ำที่  
สะอาด แยกชาย-หญิงไว้บริการ ( $\bar{X}=3.43$ )

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ  
ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด  
ด้านกระบวนการบริการ

ด้านกระบวนการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการประกาศไว้ชัดเจนเข้าใจง่าย	3.49	.62	ปานกลาง
2. การจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำอย่างใกล้ชิด	3.60	.52	มาก
3. มีการจัดลำดับ(บัตรคิว) ในการให้บริการ	3.51	.56	มาก
4. การชี้แจงลำดับการให้บริการมีความชัดเจน	3.62	.51	มาก
5. การบริการรวดเร็วตามเวลาอันควร	3.53	.61	มาก
6. การบริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการลัดคิว	3.50	.60	ปานกลาง
7. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการ	3.54	.59	มาก
8. ระบบการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการขอรับบริการของประชาชน	3.63	.53	มาก
โดยรวม	3.55	.24	มาก

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.55$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 8 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ระบบการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการของประชาชน ( $\bar{X}=3.63$ ) การชี้แจงลำดับการให้บริการมีความชัดเจน ( $\bar{X}=3.62$ ) การจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำอย่างใกล้ชิด ( $\bar{X}=3.60$ ) การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการ ( $\bar{X}=3.54$ ) การบริการรวดเร็วตามเวลาอันควร ( $\bar{X}=3.53$ ) มีการจัดลำดับ(บัตรคิว) ในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.51$ ) การบริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการลัดคิว ( $\bar{X}=3.50$ ) ขั้นตอนการให้บริการประกาศไว้ชัดเจนเข้าใจง่าย ( $\bar{X}=3.49$ )

ตอนที่ 3 ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน

ตารางที่ 8 ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.031	2	.015	.364	.695
ภายในกลุ่ม	14.379	342	.042		
รวม	14.409	344			

จากตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด ที่เคยมารับบริการของสำนักทะเบียนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านสถานที่ให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.175	2	.088	.801	.450
ภายในกลุ่ม	37.373	342	.109		
รวม	37.548	344			

จากตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ที่เคยมารับบริการของสำนักทะเบียนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี ด้านสถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.140	2	.070	.800	.450
ภายในกลุ่ม	29.995	342	.088		
รวม	30.135	344			

จากตารางที่ 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ที่เคยมารับบริการของสำนักทะเบียนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.090	2	.045	.530	.589
ภายในกลุ่ม	29.157	342	.085		
รวม	29.248	344			

จากตารางที่ 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ที่เคยมารับบริการของสำนักทะเบียนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.059	2	.029	.316	.729
ภายในกลุ่ม	31.826	342	.093		
รวม	31.885	344			

จากตารางที่ 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ที่เคยมารับบริการของสำนักทะเบียนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านกระบวนการบริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.120	2	.060	1.009	.366
ภายในกลุ่ม	20.425	342	.060		
รวม	20.545	344			

จากตารางที่ 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ที่เคยมารับบริการของสำนักทะเบียนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจันทหาร ด้านกระบวนการบริการ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏตามตารางที่ 14 ดังนี้

ตารางที่ 14 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัด  
จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ จังหวัดร้อยเอ็ด	ความถี่ (คน)
1. ด้านสถานที่ให้บริการ	
ควรจัดช่องบริการงานทะเบียนเป็นสัดส่วน	13
ควรจัดสถานที่ให้มีความสะอาดอยู่เสมอ	6
2. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ	
ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละจุดบริการอย่างชัดเจน	15
ควรมีการแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์งานทะเบียนให้ผู้มารับบริการ	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่ควรมีความยิ้มแย้มแจ่มใสให้กับผู้มารับบริการ	8
ควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการตอบข้อซักถามหรือแนะนำขั้นตอน การบริการ	6
4. ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ	
ควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ให้ผู้มารับบริการอย่าง เพียงพอ	17
ควรจัดหาน้ำดื่มให้กับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ	9
ควรมีการทำความสะดวกห้องน้ำสำหรับผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ	5
5. ด้านกระบวนการบริการ	
ควรมีการจัดลำดับผู้มาใช้บริการงานทะเบียนอย่างเสมอภาค	5
ควรมีการจัดทำประกาศขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก	2

จากตารางที่ 14 ผลการข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนัก  
ทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด โดยประชาชน ให้ข้อเสนอแนะเรียงลำดับความถี่สูงสุด  
ไปหาต่ำสุด แยกในแต่ละด้านดังนี้ คือ

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ประชาชน จำนวน 13 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัด  
ช่องบริการงานทะเบียนเป็นสัดส่วน ประชาชน จำนวน 6 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัด  
สถานที่ให้มีความสะอาดอยู่เสมอ

ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ พบว่า ประชาชน จำนวน 15 คน ให้ข้อเสนอแนะ  
ว่าควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละจุดบริการอย่างชัดเจน ประชาชน จำนวน 4 คน ให้  
ข้อเสนอแนะว่าควรมีการแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์งานทะเบียนให้ผู้มารับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชน จำนวน 8 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า  
เจ้าหน้าที่ควรมีความยิ้มแย้มแจ่มใสให้กับผู้มารับบริการ ประชาชน จำนวน 6 คน ให้  
ข้อเสนอแนะว่าควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการตอบข้อซักถามหรือแนะนำขั้นตอนการ  
บริการ

ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ พบว่า ประชาชน จำนวน 17 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า  
ควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ให้ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ประชาชน  
จำนวน 9 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัดหาน้ำดื่มให้กับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ประชาชน  
จำนวน 5 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการทำความสะอาดห้องน้ำสำหรับผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ

ด้านกระบวนการบริการ ประชาชน จำนวน 5 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการ  
จัดลำดับผู้มาใช้บริการงานทะเบียนอย่างเสมอภาค และประชาชน จำนวน 2 คน ให้  
ข้อเสนอแนะว่าควรมีการจัดทำประกาศขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก