

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ  
กมลาไสย อำเภอ กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยขอแนะนำผลการวิเคราะห์ข้อมูล  
ตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้  
กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$n$	แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
$\bar{X}$	แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทนค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทนผลบวกกำลังสองเฉลี่ย (Sum of Squares)
DF	แทนค่าที่ระดับความเป็นอิสระของการผันแปร (degree of freedom)
MS	แทนค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความนัยสำคัญในการแจกแจงความ แปรปรวนของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป
$t$	แทนค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
Sig.	แทนค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทนมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์หาค่าสถิติของข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาไสย อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยการหาร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาไสย อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ แยกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ 2) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ 3) ด้านความเพียงพอในการให้บริการ 4) ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ 5) ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาไสย อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบที ( $t$ -test) และจำแนกตาม อาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One – way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD
4. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาไสย อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้ค่าความถี่

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1.วิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) ปรากฏผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	147	50.00
เพศหญิง	147	50.00
รวม	294	100.00
1. รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานส่วนท้องถิ่น	98	33.33
2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	98	33.33
3. เกษตรกรหรือรับจ้าง	98	33.33
รวม	294	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 294 คน มีจำนวนเท่ากัน คือ เป็นเพศชาย 147 คน และเป็นเพศหญิง 147 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมี 3 กลุ่มอาชีพ คือ รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ค้าขายหรือประกอบธุรกิจ และเกษตรกรหรือรับจ้าง มีจำนวนเท่ากัน คือ 98 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์

วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน

(n = 294)

การบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
1.ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	3.70	0.54	มาก
2.ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	3.90	0.67	มาก
3.ด้านความเพียงพอในการให้บริการ	3.75	0.69	มาก
4.ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ	3.74	0.65	มาก
5.ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ	3.76	0.76	มาก
รวม	3.77	0.53	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.90$ ) ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.76$ ) ด้านความเพียงพอในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.75$ ) ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.74$ ) และด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.70$ )

ตารางที่ 5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	ร้อยละของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ความยุติธรรมของการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	-	2.70	35.00	58.80	3.40	3.63	0.60	มาก
2. ความเท่าเทียมกันที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพ	0.70	4.40	44.90	36.70	13.30	3.57	0.80	มาก
3. การอำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน	-	2.70	36.40	45.90	15.00	3.73	0.74	มาก
4. ความเสมอภาคของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค	-	2.00	35.40	48.30	14.30	3.75	0.72	มาก
5. มิตรไมตรีที่เจ้าหน้าที่มอบให้ไม่มีการเลือกปฏิบัติไม่ว่าผู้มารับบริการจะเป็นชาวนา หรือ พอค้า หรือ ข้าราชการ	0.70	6.50	35.40	38.8	18.70	3.68	0.87	มาก
6. ความเท่าเทียมกันในเรื่องการเสียค่าธรรมเนียมสำหรับการรับบริการไม่ว่าจะเป็นกลุ่มอาชีพใด ๆ	-	4.10	23.50	58.80	13.60	3.82	0.71	มาก
รวม						3.70	0.54	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาไสย อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.70$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความเท่าเทียมกันในเรื่องการเสียค่าธรรมเนียมสำหรับการรับบริการไม่ว่าจะเป็นกลุ่มอาชีพใด ๆ ( $\bar{X}=3.82$ ) ความเสมอภาคของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X}=3.75$ ) การอำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน ( $\bar{X}=3.73$ ) มิตรไมตรีที่เจ้าหน้าที่มอบให้ไม่มีการเลือกปฏิบัติไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นชาวนา หรือ พ่อค้า หรือ ข้าราชการ ( $\bar{X}=3.68$ ) ความยุติธรรมของการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X}=3.63$ ) และความเท่าเทียมกันที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพ ( $\bar{X}=3.57$ )



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ร้อยละของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	1.40	4.10	26.20	43.90	24.50	3.86	0.88	มาก
2. ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	0.70	4.10	38.80	31.60	24.80	3.76	0.90	มาก
3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	0.70	4.10	31.60	42.20	21.40	3.80	0.85	มาก
4. ความชัดเจนหรือเด่นชัดของป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	-	4.80	17.00	45.60	32.70	4.06	0.83	มาก
5. ความคล่องตัวหรือไม่ซับซ้อนของระบบหรือขั้นตอนการให้บริการ	-	3.40	29.60	42.90	24.10	3.88	0.81	มาก
6. ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนต่าง ๆ ในการ	1.40	4.10	26.20	43.90	24.50	3.86	0.88	มาก
รวม						3.90	0.67	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.90$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความชัดเจนหรือเด่นชัดของป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ( $\bar{X}=4.06$ ) ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ ( $\bar{X}=4.03$ ) ความคล่องตัวหรือไม่



ซับซ้อนของระบบหรือขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=3.88$ ) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}=3.86$ ) ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{X}=3.80$ ) และความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.76$ )

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาไสย อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ

ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ	ร้อยละของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ความพอเพียงของสถานที่นั่งรอรับบริการสำหรับผู้มาติดต่องานราชการ	1.40	4.10	26.20	43.90	24.50	3.69	1.04	มาก
2. ความพอเพียงของห้องน้ำที่สะอาดสำหรับผู้มารับบริการ	0.70	4.10	38.80	31.60	24.80	3.53	0.80	มาก
3. ความพอเพียงของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ	0.70	4.10	31.60	42.20	21.40	3.85	0.76	มาก
4. ความพอเพียงของอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูล	-	4.80	17.00	45.60	32.70	3.74	0.97	มาก
5. ความพอเพียงและเหมาะสมของสถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อขอรับบริการ	-	3.40	29.60	42.90	24.10	3.94	0.94	มาก
รวม						3.75	0.70	มาก



จากตารางที่ 7 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาไสย อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความพอเพียงและเหมาะสมของสถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อรับบริการ ( $\bar{X} = 3.94$ ) ความพอเพียงของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.85$ ) ความพอเพียงของอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูล ( $\bar{X} = 3.74$ ) ความพอเพียงของสถานที่นั่งรอรับบริการสำหรับผู้มาติดต่องานราชการ ( $\bar{X} = 3.69$ ) และความพอเพียงของห้องน้ำที่สะอาดสำหรับผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.53$ )



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



จากตารางที่ 8 พบว่าผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาคาไสย อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ และมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความสม่ำเสมอของการให้บริการแต่ละอย่าง ( $\bar{X} = 3.90$ ) ระบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จหรือแล้วเสร็จในจุดเดียวสำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน ( $\bar{X} = 3.85$ ) ความรับผิดชอบและติดตามงานของเจ้าหน้าที่บริการจนแล้วเสร็จ ( $\bar{X} = 3.80$ ) ความรับผิดชอบและติดตามงานของเจ้าหน้าที่บริการจนแล้วเสร็จ ( $\bar{X} = 3.75$ ) การทำงานแทนกันของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน ( $\bar{X} = 3.72$ ) และการให้บริการนอกเวลาทำการหรือวันหยุดราชการ ( $\bar{X} = 3.42$ )



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 9 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ

ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ	ร้อยละของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เอกสารคำร้องขอรับบริการถูกต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย	-	6.50	20.40	45.90	27.20	3.94	0.86	มาก
2. คู่มือหรือแผ่นพับสำหรับอ่านที่มีไว้บริการผู้มาติดต่อราชการ	0.70	8.20	25.90	37.40	27.90	3.84	0.95	มาก
3. วิธีการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น กล้องแสดงความคิดเห็นหรืออื่นๆ	-	8.80	29.30	48.30	13.60	3.67	0.82	มาก
4. ช่องทางร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรืออินเทอร์เน็ต	3.70	6.10	29.30	40.50	20.40	3.68	0.99	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ด้านความก้าวหน้า ในการให้บริการ	ร้อยละของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึง พอใจ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
5. ความหลากหลาย ของช่องทางการ ติดต่อสอบถามและ ขอรับบริการ เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต	2.70	4.10	36.10	33.30	23.80	3.71	0.96	มาก
6. วัสดุ หรือ อุปกรณ์ หรือ เทคโนโลยี สำหรับสนับสนุน การให้บริการ	-	6.50	20.40	45.90	27.20	3.94	0.86	มาก
รวม						3.76	0.65	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่าผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.76$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เอกสารคำร้องขอรับบริการถูกต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X}=3.94$ ) คู่มือหรือแผ่นพับสำหรับอ่านที่มิใช่บริการผู้มาติดต่อราชการ ( $\bar{X}=3.84$ ) วัสดุ หรือ อุปกรณ์ หรือ เทคโนโลยีสำหรับสนับสนุนการให้บริการ ( $\bar{X}=3.75$ ) ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสอบถามและขอรับบริการ เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X}=3.71$ ) ช่องทางร้องเรียน หรือร้องทุกข์ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือ

อินเตอร์เน็ต ( $\bar{X}=3.68$ ) และวิธีการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น กล้องแสดงความคิดเห็นหรืออื่นๆ ( $\bar{X}=3.67$ )

### 3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศและอาชีพ

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ

(n = 294)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์	เพศ				t.	sig
	ชาย n = 147		หญิง n = 147			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	3.67	.52	3.73	.57	-0.98	.33
2. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	3.81	.67	3.99	.65	-2.38	.02*
3. ด้านความเพียงพอในการให้บริการ	3.70	.72	3.80	.66	-1.23	.22
4. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ	3.73	.67	3.74	.62	-1.50	.88
5. ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ	3.67	.77	3.85	.73	-2.07	.04*
รวม	3.72	.57	3.82	.48	-1.75	.08

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าแตกต่าง 2 ด้าน คือ ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และไม่แตกต่างกันอยู่ 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพแตกต่างกัน โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม (Between Group)	0.55	2.00	.27	0.97	0.38
ภายในกลุ่ม (Within Group)	81.82	291.00	.28		
รวม	82.37	293.00			

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ



ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน  
อำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำแนก  
เป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของสำนัก ทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัด กาฬสินธุ์	อาชีพ						F	sig
	รับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือพนักงาน ส่วนท้องถิ่น		ค้าขาย หรือ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว		เกษตรกร หรือ รับจ้าง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านความเท่าเทียมกัน ในการให้บริการ	3.65	0.57	3.75	0.56	3.70	0.50	0.83	0.44
2.ด้านความรวดเร็วใน การให้บริการ	3.86	0.69	3.92	0.66	3.92	0.65	0.30	0.74
3.ด้านความเพียงพอใน การให้บริการ	3.70	0.78	3.74	0.69	3.80	0.61	0.51	0.60
4.ด้านความต่อเนื่องใน การให้บริการ	3.70	0.62	3.79	0.67	3.75	0.64	0.62	0.54
5.ด้านความก้าวหน้าใน การให้บริการ	3.66	0.75	3.86	0.76	3.77	0.75	1.71	0.18
รวม	3.71	0.53	3.81	0.57	3.79	0.48	0.97	0.38

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนัก  
ทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกรายด้าน มีความพึงพอใจ  
ไม่แตกต่างกัน ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนัก  
ทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์

จากการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสรุปในภาพรวม มีผู้ให้  
ข้อเสนอแนะ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 41.76 ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นและ  
ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 13 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะในการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนัก  
ทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์

ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ อมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์	จำนวน ความถี่
1. ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	
1.1 ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการประชาสัมพันธ์แนะนำระเบียบ ขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ก่อนยื่นเรื่องขอรับบริการ	23
2. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	
2.1 ขอให้ปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนให้มีความคล่องตัว เกี่ยวคู่สัมพันธ์กันของช่องทางเดินของงานที่ให้บริการตั้งแต่ต้นจนเสร็จ	21
3. ด้านความเพียงพอในการให้บริการ	
3.1 ควรจัดสถานที่นั่งรอรับบริการให้มีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับ บริการ	32
4. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ	
4.1 ควรจัดเจ้าหน้าที่งานทะเบียนไว้คอยบริการในระหว่างพักรับประทาน อาหารเที่ยง	26
5. ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ	
5.1 ควรจัดให้มีระบบการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น กล้องรับ ฟังความคิดเห็นเฉพาะจากสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย	12
รวม	114

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน  
อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านงาน  
ทะเบียนราษฎร เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย ดังนี้ควรจัดสถานที่นั่งรอรับบริการให้มี  
จำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ (32 คน) ควรจัดเจ้าหน้าที่งานทะเบียนไว้คอย  
บริการในระหว่างพักรับประทานอาหารเที่ยง (26 คน) ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการ  
ประชาสัมพันธ์แนะนำระเบียบขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ก่อนยื่นเรื่องขอรับ  
บริการ (23 คน) ขอให้ปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนให้มีความคล่องตัว  
เกี่ยวกลสัมพันธ์กันของช่องทางเดินของงานที่ให้บริการตั้งแต่ต้นจนเสร็จ (21 คน) และควรจัด  
ให้มีระบบการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น ก่อสร้างรับฟังความคิดเห็น (12 คน)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY