

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์
ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบ
คำอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้ศึกษาจึงกำหนดสัญลักษณ์
ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

- \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
- S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- f แทน สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา f - Distribution
- Df แทน ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
- SS แทน ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
- MS แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)
- * แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา
อาชีพและประเภทของงานที่เข้ารับบริการ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับ การศึกษาอาชีพและประเภทของงานที่เข้ารับบริการ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามจำนวน 400คนจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาอาชีพและประเภทของงานที่เข้ารับบริการ

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	200	50.00
หญิง	200	50.00
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	186	46.50
มัธยมศึกษา	122	30.50
อนุปริญญา	58	14.50
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	29	7.25
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.25
รวม	400	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	98	24.50
รับจ้าง	129	32.25
ธุรกิจส่วนตัว	64	16.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	58	14.50
ค้าขาย	51	12.75
รวม	400	100.00
ประเภทของงานที่เข้ารับบริการ		
งานทะเบียนราษฎร	101	25.25
งานทะเบียนครอบครัว	30	7.50
งานบัตรประจำตัวประชาชน	269	67.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 186 คน (คิดเป็นร้อยละ 46.50) รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 122 คน (คิดเป็นร้อยละ 30.50) จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่รับจ้าง จำนวน 129 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.25) รองลงมาคือ เกษตรกรรม จำนวน 98 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.50) จำแนกตามประเภทของงานที่เข้ารับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 269 คน (คิดเป็นร้อยละ 67.25) รองลงมาคืองานทะเบียนราษฎร จำนวน 101 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.25) และรับบริการงานทะเบียนครอบครัว จำนวน 30 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.50) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนัก
ทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและรายด้าน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและ
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 3-8

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามโดยรวมและ
รายด้าน

การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ	3.81	0.18	มาก
2. ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ	3.35	0.30	ปานกลาง
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.78	0.24	มาก
4. ด้านกระบวนการ	4.00	0.25	มาก
รวม	3.74	0.12	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก
($\bar{X} = 3.74$; S.D. = 0.12) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.00$; S.D. = 0.25) รองลงมาคือ
ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$; S.D. = 0.18) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
($\bar{X} = 3.78$; S.D. = 0.24) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการส่งเสริมแนะนำ
บริการ ($\bar{X} = 3.35$; S.D. = 0.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ

ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ให้บริการสำนักทะเบียนมีพื้นที่กว้างขวางเหมาะสม	3.87	0.72	มาก
2. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ	4.05	0.74	มาก
3. สถานที่ให้บริการมีอุณหภูมิที่เหมาะสม	3.75	0.61	มาก
4. การจัดเก้าอี้ประจำจุดรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.85	0.57	มาก
5. มีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร และน้ำดื่มไว้บริการ	3.90	0.66	มาก
6. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.59	0.76	มาก
7. ที่ตั้งสำนักทะเบียนมีความเหมาะสมสะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	3.93	0.65	มาก
8. บริเวณรอบๆ สำนักทะเบียนมีความสะอาด	3.65	0.71	มาก
9. บริเวณรอบๆ สำนักทะเบียนมีบรรยากาศร่มรื่น	3.84	0.62	มาก
10. มีการตกแต่งสถานที่สวยงาม	3.50	0.80	มาก
11. บริเวณรอบๆสำนักทะเบียนไม่มีเสียงดังรบกวน	3.90	0.69	มาก
12. มีห้องน้ำแยก ชาย-หญิง ไว้บริการ	3.96	0.60	มาก
รวม	3.81	0.18	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคามด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.81$; S.D. = 0.18)และจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ($\bar{X} = 4.05$; S.D. = 0.74) มากที่สุด รองลงมาคือมีห้องน้ำแยก ชาย-หญิงไว้บริการ ($\bar{X} = 3.96$; S.D. = 0.60)และที่ตั้งสำนักทะเบียนมีความเหมาะสมสะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.93$; S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคามด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ

ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีจุดประชาสัมพันธ์และบริการส่วนหน้าที่เหมาะสม	3.37	0.67	ปานกลาง
2. มีเวรกำนันหรือ ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	3.41	0.62	ปานกลาง
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณจุดบริการมองเห็นได้อย่างชัดเจน	3.43	0.60	ปานกลาง
4. มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	3.23	0.67	ปานกลาง
5. มีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องเขียนสำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา นำยาลบคำผิด อย่างเพียงพอ	3.30	0.66	ปานกลาง
รวม	3.35	0.30	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคามด้านการส่งเสริมแนะนำบริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$; S.D. = 0.30) และจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสามลำดับแรก ได้แก่ มีป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณจุดบริการมองเห็นได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.43$; S.D. = 0.60) มากที่สุด รองลงมาคือ มีเวรกำนันหรือผู้ใหญ่บ้าน เพื่อแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.41$; S.D. = 0.62) และมีจุดประชาสัมพันธ์และบริการส่วนหน้าที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.37$; S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.85	0.65	มาก
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ เพียงใจ	3.74	0.67	มาก
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	3.88	0.66	มาก
4. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.57	0.68	มาก
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	3.69	0.67	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาใช้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	3.93	0.64	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง ภายในเวลา อันเหมาะสม	3.84	0.69	มาก
รวม	3.78	0.24	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.78$; S.D. = 0.24) และจำแนกเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสามลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาใช้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.93$; S.D. = 0.64) มากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ($\bar{X} = 3.88$; S.D. = 0.66) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.85$; S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคามด้านกระบวนการบริการ

ด้านกระบวนการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการให้บริการที่เป็นระบบ ตามลำดับขั้นตอน	3.97	0.66	มาก
2. การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.10	0.50	มาก
3. มีระบบบัตรคิวที่ทันสมัย (ตู้คิวอัตโนมัติ)	3.89	0.67	มาก
4. มีการจัดระบบคิวเพื่อให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.99	0.67	มาก
5. มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ	4.22	0.45	มาก
6. ความถูกต้อง ครบถ้วน ตามความประสงค์ของผู้รับบริการ	3.83	0.71	มาก
รวม	4.00	0.25	มาก

จากตารางที่ 7พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคามด้านกระบวนการบริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.00$; S.D. = 0.25)และจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสามลำดับแรก ได้แก่มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ($\bar{X} = 4.22$; S.D. = 0.45) มากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ($\bar{X} = 4.10$; S.D. = 0.50)และมีการจัดระบบคิวเพื่อให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 3.99$; S.D. = 0.67)ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของงานที่เข้า
รับบริการ

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนัก
ทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน

การให้บริการของสำนักทะเบียน	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อม การให้บริการ	3.83	0.18	3.80	0.18	0.006	0.170
2. ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ	3.34	0.31	3.36	0.28	2.859	0.545
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.79	0.25	3.78	0.24	0.089	0.884
4. ด้านกระบวนการบริการ	4.01	0.24	3.99	0.26	0.814	0.413
โดยรวม	3.74	0.12	3.73	0.12	0.000	0.508

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จากตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเพศชายและเพศหญิงทั้งโดยรวมและรายด้านมีระดับ
ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
สำนักงานทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การให้บริการของสำนักงานทะเบียน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อม การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.044	0.011	0.328	0.859
	ภายในกลุ่ม	395	13.191	0.033		
2. ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.393	0.348	4.064	0.003*
	ภายในกลุ่ม	395	33.841	0.086		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.031	0.008	0.129	0.972
	ภายในกลุ่ม	395	23.762	0.060		
4. ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.277	0.069	1.074	0.369
	ภายในกลุ่ม	395	25.472	0.064		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	0.072	0.018	1.293	0.272
	ภายในกลุ่ม	395	5.519	0.014		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษามีความพึงพอใจ โดยรวมไม่
แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่าด้านการส่งเสริมแนะนำบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ต่อไปในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เหนือบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

อาชีพ		ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา	สูงกว่า ปริญญาตรี	อนุ ปริญญา	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า
		3.28	3.38	3.40	3.41	3.42
ประถมศึกษา	3.28	-	0.10*	0.12	0.13*	0.14*
มัธยมศึกษา	3.38	-	-	0.02	0.03	0.04
สูงกว่าปริญญาตรี	3.40	-	-	-	0.01	0.02
อนุปริญญา	3.41	-	-	-	-	0.01
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.42	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 10 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
สำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ
จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า

คู่ที่ 1 ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอนุปริญญาสูงกว่า
ปริญญาตรี และมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมแนะนำบริการแตกต่างกันกับประชาชน
ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ

การให้บริการของสำนักทะเบียน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.173	0.043	1.309	0.266
	ภายในกลุ่ม	395	13.061	0.033		
2. ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.454	0.114	1.289	0.274
	ภายในกลุ่ม	395	34.780	0.088		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.658	0.164	2.806	0.025*
	ภายในกลุ่ม	395	23.136	0.059		
4. ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.259	0.065	1.002	0.406
	ภายในกลุ่ม	395	25.491	0.065		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	0.015	0.004	0.262	0.902
	ภายในกลุ่ม	395	5.577	0.014		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ต่อไปดังในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน

อาชีพ	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	ค้าขาย	เกษตรกร	
	3.72	3.73	3.78	3.80	3.83	
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.72	-	0.01	0.06	0.08	0.11*
ธุรกิจส่วนตัว	3.73	-	-	0.05	0.07	0.10*
รับจ้าง	3.78	-	-	-	0.02	0.05
ค้าขาย	3.80	-	-	-	-	0.03
เกษตรกร	3.83	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพพบว่า

คู่ที่ 1 ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันกับประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันกับประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม ระหว่างประเภทของงานที่เข้า
รับบริการ

การให้บริการของสำนักทะเบียน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อม การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.211	0.105	3.215	0.041*
	ภายในกลุ่ม	397	13.023	0.033		
2. ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.243	0.622	7.259	0.001*
	ภายในกลุ่ม	397	33.991	0.086		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.436	0.218	3.702	0.026*
	ภายในกลุ่ม	397	23.358	0.059		
4. ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.579	0.289	4.566	0.011*
	ภายในกลุ่ม	397	25.170	0.063		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.072	0.036	2.597	0.076
	ภายในกลุ่ม	397	5.520	0.014		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนัก
ทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามประเภทของงานที่เข้ารับบริการ มีความ
พึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการ
ให้บริการด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านกระบวนการบริการ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ต่อไปดัง
ในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่/
สภาพแวดล้อมการให้บริการที่มีประเภทของงานที่เข้ารับบริการแตกต่างกัน

ประเภทของงานที่เข้ารับบริการ		งานทะเบียน	งานบัตรประจำตัว	งานทะเบียน
		ราษฎร	ประชาชน	ครอบครัว
		3.80	3.81	3.88
งานทะเบียนราษฎร1	3.80	-	0.01	0.08*
งานบัตรประจำตัวประชาชน3	3.81	-	-	0.07*
งานทะเบียนครอบครัว2	3.88	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 14 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจด้านสถานที่/สภาพแวดล้อม
การให้บริการ จำแนกตามประเภทงานบริการพบว่า

คู่ที่ 1 ประชาชนผู้รับบริการที่มีประเภทงานบริการงานทะเบียนครอบครัวมีความ
พึงพอใจด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการแตกต่างกันกับประชาชนผู้รับบริการที่มีประเภท
งานบริการงานทะเบียนราษฎรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ประชาชนผู้รับบริการที่มีประเภทงานบริการงานทะเบียนครอบครัวมีความ
พึงพอใจด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการแตกต่างกันกับประชาชนผู้รับบริการที่มีประเภทงาน
บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการที่มีประเภทของงานที่เข้ารับบริการแตกต่างกัน

ประเภทของงานที่เข้ารับบริการ		งานทะเบียน	งานทะเบียน	งานบัตรประจำตัว
		ราษฎร	ครอบครัว	ประชาชน
		3.25	3.35	3.38
งานทะเบียนราษฎร	3.25	-	0.10	0.13*
งานทะเบียนครอบครัว	3.35	-	-	0.03
งานบัตรประจำตัวประชาชน	3.38	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 15 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ จำแนกตามประเภทงานบริการพบว่า

ประชาชนผู้รับบริการที่มีประเภทงานบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการแตกต่างกันกับประชาชนผู้รับบริการที่มีประเภทงานบริการงานทะเบียนราษฎรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีประเภทของงานที่เข้ารับบริการแตกต่างกัน

ประเภทของงานที่เข้ารับบริการ		งานบัตรประจำตัว	งานทะเบียน	งานทะเบียน
		ประชาชน	ราษฎร	ครอบครัว
		3.63	3.71	3.72
งานบัตรประจำตัวประชาชน	3.62	-	0.09*	0.10
งานทะเบียนราษฎร	3.71	-	-	0.01
งานทะเบียนครอบครัว	3.72	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 16 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีประของงานที่เข้ารับบริการแตกต่างกัน พบว่า

ประชาชนผู้รับบริการที่มีประเภทงานทะเบียนครอบครัวและงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันกับประชาชนผู้รับบริการที่มีประเภทงานบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการบริการที่มีประเภทของงานที่เข้ารับบริการแตกต่างกัน

ประเภทของงานที่เข้ารับบริการ		งานบัตรประจำตัว	งานทะเบียน	งานทะเบียน
		ประชาชน3	ครอบครัว2	ราษฎร1
		3.97	4.03	4.05
งานบัตรประจำตัวประชาชน	3.97	-	0.06	0.08*
งานทะเบียนครอบครัว	4.03	-	-	0.02
งานทะเบียนราษฎร	4.05	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 17เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทงานบริการพบว่า

ประชาชนผู้รับบริการที่มีประเภทของงานที่เข้ารับบริการ งานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจด้านกระบวนการแตกต่างกันกับประชาชนผู้รับบริการที่มีประเภทงานบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม

จากวัตถุประสงค์ข้อ 3 ผู้ศึกษาต้องการศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชน
ของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 18 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียน
อำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม	จำนวน (ความถี่)
ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ	
1. ควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และตกแต่งบริเวณภายใน ทะเบียนให้สวยงามเช่นจัดแจกันดอกไม้สด เพื่อให้บรรยากาศให้ร่มรื่น	21
2. ควรจัดจำนวนที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการให้เพียงพอ	16
3. ควรมีป้ายที่ว่าการอำเภอ และมีป้ายบอกทิศทาง	14
4. ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ	12
5. ควรปลูกต้นไม้ไว้บริเวณรอบๆสำนักทะเบียนเพื่อให้เกิดความร่มรื่น	10
รวม	73
ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ	
1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำ ตอบปัญหาที่ ประชาชนต้องการให้แก้ไข ให้มีความถูกต้องชัดเจน	19
2. ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ	16
3. ควรจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องเขียน น้ำยาลบคำผิด ไว้สำหรับ ให้เพียงพอ	12
4. ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	8
5. ควรจัดทำเอกสารแผ่นพับ เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนัก ทะเบียนอำเภอ	5
รวม	60

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม	จำนวน (ความถี่)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
1.เจ้าหน้าที่ควรมีมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ	15
2.เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำและสามารถให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง	12
3.ควรจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียงต่อประชาชนที่มาใช้บริการ	9
4.เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นในการให้บริการ	6
5.เจ้าหน้าที่ควรมีความชำนาญทุกงาน สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้	4
รวม	45
ด้านกระบวนการบริการ	
1.ควรจัดทำป้ายแสดงเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ในการขอใช้บริการอย่างชัดเจน	14
2.ควรติดป้ายลำดับขั้นตอนการให้บริการ	12
3.การออกสารควรถูกต้อง ครบถ้วนตามความประสงค์ของผู้รับบริการ	8
รวม	32

จากตารางที่ 18 พบว่า ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม แยกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ คือ ควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และตกแต่งบริเวณภายในสำนักทะเบียนให้สวยงาม เช่น จัดแจกันดอกไม้สด เพื่อให้บรรยากาศให้ร่มรื่น (21 ความถี่) ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการคือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้าเพื่อตอบปัญหาที่ประชาชนต้องการให้แก้ไขให้มีความถูกต้องชัดเจน(19 ความถี่) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ควรมีมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ(15 ความถี่) และด้านกระบวนการ คือควรจัดทำป้ายแสดงเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ในการขอใช้บริการอย่างชัดเจน(14 ความถี่)