

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคำตากล้า
อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

เพศ

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เพศชาย	151	40.3	40.3	40.3
เพศหญิง	224	59.7	59.7	100.0
Total	375	100.0	100.0	

อายุ

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-30 ปี	59	15.5	15.5	15.5
31-40 ปี	88	23.2	23.2	38.7
41-50 ปี	152	40.0	40.0	78.7
51 ปีขึ้นไป	81	21.3	21.3	100.0
Total	380	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	148	38.9	38.9	38.9
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	92	24.2	24.2	63.2
	อนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	35	9.2	9.2	72.4
	ปริญญาตรี	92	24.2	24.2	96.6
	สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.4	3.4	100.0
	Total	380	100.0	100.0	

อาชีพ

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เกษตรกร	122	32.1	32.1	32.1
	ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	87	22.9	22.9	55.0
	ข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	57	15.0	15.0	70.0
	รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	100	26.3	26.3	96.3
	อื่นๆ	14	3.7	3.7	100.0
	Total	380	100.0	100.0	

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เกิน 5,000 บาท	80	21.1	21.1	21.1
5,001-10,000 บาท	100	26.3	26.3	47.4
10,001-20,000 บาท	126	33.2	33.2	80.5
20,001 บาทขึ้นไป	74	19.5	19.5	100.0
Total	380	100.0	100.0	

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

ภาพรวม

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
AA	380	2.20	5.00	4.3268	.67164
BB	380	2.00	5.00	4.4000	.63462
CC	380	2.60	5.00	4.5142	.61718
DD	380	2.10	5.00	4.5161	.60108
Total	380	2.43	5.00	4.4393	.58104
Valid N (listwise)	380				

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ชัดเจน	380	1.00	5.00	4.3263	.70343
จุด/ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้ โดยสะดวก	380	1.00	5.00	4.4053	.71470
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	380	2.00	5.00	4.3868	.78933
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา	380	2.00	5.00	4.2053	.85644
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	380	2.00	5.00	4.3105	.76424
Valid N (listwise)	380				

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การคิดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	380	1.00	5.00	4.3658	.66609
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่คิดประกาศไว้	380	2.00	5.00	4.3500	.70888
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น	380	1.00	5.00	4.4316	.71770
ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	380	2.00	5.00	4.4447	.68114
ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	380	2.00	5.00	4.4079	.72603
Valid N (listwise)	380				

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	380	1.00	5.00	4.5105	.66768
ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	380	2.00	5.00	4.4421	.70003
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	380	2.00	5.00	4.5053	.69105
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	380	1.00	5.00	4.5816	.69387
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	380	1.00	5.00	4.5316	.76641
Valid N (listwise)	380				

ด้านคุณภาพการให้บริการ

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ความรวดเร็วและถูกต้องในการรับแจ้งเกิด	380	2.00	5.00	4.5395	.62576
ความรวดเร็วและถูกต้องในการรับแจ้งตาย	380	2.00	5.00	4.5237	.62233
ความรวดเร็วและถูกต้องในการรับแจ้งย้ายที่อยู่	380	2.00	5.00	4.5237	.64318
ความรวดเร็วและถูกต้องในการเพิ่มชื่อและ รายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน	380	2.00	5.00	4.5184	.65151
ความรวดเร็วและถูกต้องในการจำหน่ายชื่อและ รายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน	380	2.00	5.00	4.4789	.65948
ความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขหรือจำหน่าย รายการบุคคลและบ้าน	380	1.00	5.00	4.4605	.70507
ความรวดเร็วและถูกต้องในการขอตรวจ คัด และ รับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	380	2.00	5.00	4.5053	.65979
ความรวดเร็วและถูกต้องในการรับแจ้งเกี่ยวกับ บ้านและทะเบียนบ้าน บ้านที่ต้องกำหนดเลขที่ บ้าน	380	1.00	5.00	4.4974	.65981
การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	380	2.00	5.00	4.5684	.65625
ความเสมอภาคในการให้บริการ	380	1.00	5.00	4.5447	.71589
Valid N (listwise)	380				

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร
ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

เพศ

Group Statistics

เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
AA เพศชาย	169	4.2059	.66741	.05134
AA เพศหญิง	211	4.4237	.66074	.04549
BB เพศชาย	169	4.3195	.59133	.04549
BB เพศหญิง	211	4.4645	.66161	.04555
CC เพศชาย	169	4.4473	.60327	.04641
CC เพศหญิง	211	4.5678	.62435	.04298
DD เพศชาย	169	4.4822	.56593	.04353
DD เพศหญิง	211	4.5431	.62784	.04322
Total เพศชาย	169	4.3638	.54296	.04177
Total เพศหญิง	211	4.4998	.60430	.04160

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
AA	Equal variances assumed	.012	.913	-3.179	378	.002	-.21778	.06852	-.35250	-.08306
	Equal variances not assumed			-3.175	358.536	.002	-.21778	.06859	-.35267	-.08289
BB	Equal variances assumed	1.360	.244	-2.224	378	.027	-.14493	.06517	-.27308	-.01678
	Equal variances not assumed			-2.251	373.442	.025	-.14493	.06437	-.27150	-.01835
CC	Equal variances assumed	.023	.879	-1.897	378	.059	-.12044	.06349	-.24528	.00441
	Equal variances not assumed			-1.904	364.994	.058	-.12044	.06325	-.24482	.00395
DD	Equal variances assumed	.065	.798	-.981	378	.327	-.06088	.06205	-.18289	.06113
	Equal variances not assumed			-.992	372.720	.322	-.06088	.06135	-.18151	.05975
Total	Equal variances assumed	1.209	.272	-2.280	378	.023	-.13601	.05965	-.25330	-.01872
	Equal variances not assumed			-2.307	373.001	.022	-.13601	.05895	-.25192	-.02009

อายุ

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
AA	Between Groups	8.847	3	2.949	6.840	.000
	Within Groups	162.119	376	.431		
	Total	170.966	379			
BB	Between Groups	7.539	3	2.513	6.512	.000
	Within Groups	145.101	376	.386		
	Total	152.640	379			
CC	Between Groups	6.410	3	2.137	5.823	.001
	Within Groups	137.954	376	.367		
	Total	144.363	379			
DD	Between Groups	5.574	3	1.858	5.318	.001
	Within Groups	131.358	376	.349		
	Total	136.932	379			
Total	Between Groups	6.872	3	2.291	7.114	.000
	Within Groups	121.080	376	.322		
	Total	127.952	379			

ระดับการศึกษา

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
AA	Between Groups	22.371	4	5.593	14.114	.000
	Within Groups	148.596	375	.396		
	Total	170.966	379			
BB	Between Groups	20.700	4	5.175	14.709	.000
	Within Groups	131.940	375	.352		
	Total	152.640	379			
CC	Between Groups	20.952	4	5.238	15.916	.000
	Within Groups	123.411	375	.329		
	Total	144.363	379			
DD	Between Groups	14.238	4	3.560	10.879	.000
	Within Groups	122.694	375	.327		
	Total	136.932	379			
Total	Between Groups	18.982	4	4.745	16.331	.000
	Within Groups	108.970	375	.291		
	Total	127.952	379			

อาชีพ

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
AA	Between Groups	18.698	4	4.675	11.512	.000
	Within Groups	152.268	375	.406		
	Total	170.966	379			
BB	Between Groups	21.298	4	5.325	15.202	.000
	Within Groups	131.342	375	.350		
	Total	152.640	379			
CC	Between Groups	19.811	4	4.953	14.912	.000
	Within Groups	124.552	375	.332		
	Total	144.363	379			
DD	Between Groups	20.185	4	5.046	16.209	.000
	Within Groups	116.747	375	.311		
	Total	136.932	379			
Total	Between Groups	19.788	4	4.947	17.151	.000
	Within Groups	108.164	375	.288		
	Total	127.952	379			

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
AA	Between Groups	33.930	3	11.310	31.032	.000
	Within Groups	137.036	376	.364		
	Total	170.966	379			
BB	Between Groups	26.499	3	8.833	26.329	.000
	Within Groups	126.141	376	.335		
	Total	152.640	379			
CC	Between Groups	25.384	3	8.461	26.740	.000
	Within Groups	118.979	376	.316		
	Total	144.363	379			
DD	Between Groups	25.049	3	8.350	28.060	.000
	Within Groups	111.883	376	.298		
	Total	136.932	379			
Total	Between Groups	27.510	3	9.170	34.328	.000
	Within Groups	100.441	376	.267		
	Total	127.952	379			