

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$S.D.$ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ทำการวิเคราะห์และจำแนกผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏดังตามตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่มตัวอย่าง	375	100
1. เพศ		
1.1 ชาย	200	53.33
1.2 หญิง	175	46.67
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	37	09.87
2.2 20 – 30 ปี	92	24.53
2.3 31 – 40 ปี	98	26.13
2.4 41 – 50 ปี	86	22.93
2.5 51 – 60 ปี	33	08.81
2.6 61 ปี ขึ้นไป	29	07.73
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	114	30.40
3.2 มัธยมศึกษา	167	44.53
3.3 อนุปริญญา	40	10.67
3.4 ปริญญาตรี	49	13.07
3.5 สูงกว่าปริญญาตรี	1	00.27
3.6 อื่น ๆ	4	01.07
4. อาชีพ		
4.1 เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	241	64.30
4.2 ข้าราชการ/พนักงานราชการ	43	11.50
4.3 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	36	09.60
4.4 พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน	39	10.40
4.5 นักเรียน/นักศึกษา	3	00.80

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระดับรายได้ (ต่อเดือน)		
5.1 ต่ำกว่า 3,000 บาท	64	17.07
5.2 3,000 – 5,000 บาท	81	21.60
5.2 5,001 – 7,000 บาท	90	24.00
5.1 7,001 – 10,000 บาท	71	18.93
5.1 10,000 บาทขึ้นไป	69	18.40
6. ในครั้งนี้ท่านมาติดต่องานทะเบียนราษฎรเกี่ยวกับ		
6.1 การแจ้งเกิด/แจ้งตาย	28	07.47
6.2 การขอแก้ไขรายการในทะเบียนราษฎร	94	25.07
6.3 การแจ้งย้ายที่อยู่	161	42.93
6.3 การขอเลขที่บ้านใหม่	28	07.47
6.4 อื่น ๆ	64	17.07
7. ท่านมาติดต่องานทะเบียนราษฎรในฐานะ		
7.1 เจ้าบ้าน	100	26.67
7.2 ผู้แจ้ง	144	38.40
7.3 ผู้ทำหน้าที่แทน/รับมอบอำนาจ	57	15.20
7.4 เป็นผู้มีส่วนได้เสีย	65	17.33
7.5 อื่น ๆ	9	02.40
8. ภายใน 1 ปี ท่านมาติดต่อใช้บริการงานทะเบียนราษฎรกี่ครั้ง		
8.1 1 – 2 ครั้ง	304	81.07
8.2 3 – 4 ครั้ง	50	13.33
8.3 5 – 6 ครั้ง	9	02.40
8.4 7 – 8 ครั้ง	4	01.07
8.5 มากกว่า 8 ครั้ง	8	02.13

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 375 คน จำแนกตามเพศ เป็นชาย จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 เป็นหญิง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67

จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 26.13 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.53 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 07.73

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับมัธยมศึกษา มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 44.53 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษาจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 00.27

จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพเกษตรกรและรับจ้างทั่วไป มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 รองลงมาคือ อาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 00.80

จำแนกตามระดับรายได้ พบว่า ระดับรายได้เดือนละ 5,000 - 7,000 บาท จำนวนมากที่สุด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมาคือระดับรายได้เดือนละ 3,000 - 5,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับรายได้เดือนละต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.07

จำแนกตามประเภทติดต่องานทะเบียนราษฎร พบว่า การติดต่อเกี่ยวกับการแจ้งย้ายที่อยู่ มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 42.93 รองลงมาคือ การติดต่อขอแก้รายการในทะเบียน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.07 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ การติดต่อขอเลขที่บ้านใหม่และการติดต่อแจ้งการเกิดและการแจ้งตาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 07.47

จำแนกตามฐานะผู้มาติดต่องานทะเบียนราษฎร พบว่า ผู้มาติดต่องานในฐานะผู้แจ้งมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 รองลงมาคือ ผู้มาติดต่องานในฐานะเจ้าบ้าน มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้มาติดต่องานในฐานะอื่นๆ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 02.40

จำแนกตามความถี่ในการติดต่องานทะเบียนราษฎร พบว่า ผู้มาติดต่องาน 1 - 2 ครั้งต่อปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 81.07 รองลงมาคือ ผู้มาติดต่องาน 3 - 4 ครั้งต่อปี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้มาติดต่องาน 7 - 8 ครั้งต่อปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 01.07

ตอนที่ 2 ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ปรากฏดังตาราง 2 - 6 ดังนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงาน

ทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.20	0.68	มาก
ด้านการให้บริการ	4.04	0.69	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.87	0.81	มาก
รวมเฉลี่ย	4.04	0.60	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่องานทะเบียนราษฎร ในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.04$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงาน

ทะเบียนราษฎร อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ ลักษณะความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.97	1.13	มาก
2. มีเจ้าหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวก เช่น ช่วยเขียนแบบคำร้องให้ผู้สูงอายุ	4.09	0.82	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถอธิบายหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรได้เป็นอย่างดี	4.41	0.87	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค	4.31	0.80	มาก
5. เจ้าหน้าที่เตรียมความพร้อมกับการให้บริการ	4.25	0.80	มาก
6. เจ้าหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใดตอบแทนการให้บริการนอกจากค่าธรรมเนียมตามระเบียบทางราชการกำหนด	4.43	0.82	มาก
7. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับงาน	3.91	1.00	มาก
8. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีบุคลิกดี น่าเชื่อถือ	4.42	0.86	มาก
9. เจ้าหน้าที่พูดไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใสแสดงความเป็นมิตร	4.19	1.05	มาก
10. เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงเวลาไม่ทำให้รอนาน	4.04	1.03	มาก
รวมเฉลี่ย	4.20	0.68	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่องานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อ 6 เจ้าหน้าที่ไม่เรียกร่องผลประโยชน์ใดตอบแทนการให้บริการนอกจากค่าธรรมเนียมตามระเบียบของทางราชการ ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมา คือ ข้อ 8 เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีบุคลิกดี น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.42$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อ 7 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ กับงาน ($\bar{X} = 3.91$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้

บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ ลักษณะความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้บริการ			
11. มีการติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.96	0.92	มาก
12. มีขั้นตอนในการติดต่อรับบริการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก	4.09	0.80	มาก
13. จำนวนช่องบริการมีเพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับ จำนวนผู้มาใช้บริการ	3.86	0.99	มาก
14. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มา ก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น	4.12	1.02	มาก
15. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตาม เงื่อนไขที่กำหนด	4.13	0.88	มาก
16. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.20	0.99	มาก
17. ได้รับบริการรวดเร็วทันใจในการให้บริการ	4.02	0.98	มาก
18. การให้บริการโดยไม่มีช่วงพักกลางวัน	3.87	1.02	มาก
19. การให้บริการได้มีการตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนส่งมอบเอกสารให้ประชาชน	4.23	0.91	มาก
20. มีบอร์ดประชาสัมพันธ์/ชี้แจงระเบียบ กฎหมาย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎรเพื่อให้ ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจและปฏิบัติตามได้			

อย่างถูกต้อง	3.88	1.01	มาก
รวมเฉลี่ย	4.04	0.69	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อกับงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 19 การให้บริการได้มี การตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งมอบเอกสารให้ประชาชน ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาคือ ข้อ 16 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.20$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือข้อ 13 จำนวนช่องบริการ มีเพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.86$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ ลักษณะความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
21. สถานที่ทำงานกว้างขวาง สะอาดพร้อมให้บริการ	3.99	0.95	มาก
22. มีการจัดโต๊ะทำงานเป็นระเบียบและสะดวกต่อการให้บริการ	3.91	1.13	มาก
23. มีการจัดเก็บเอกสารทางทะเบียนเป็นหมวดหมู่เป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ	3.38	0.99	มาก
24. อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย	3.95	0.46	มาก
25. มีป้ายบอกตำแหน่งหรือจุดบริการเห็นได้ชัดเจน	3.85	1.14	มาก
26. มีเก้าอี้ ที่พักรออย่างพอเพียงสำหรับผู้มารับบริการ	3.97	0.94	มาก
27. มีการอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น มีตู้น้ำดื่ม เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์สาธารณะ หนังสือพิมพ์ วารสารอื่นๆ ให้ประชาชนนั้นอ่านระหว่างรอรับบริการ	3.57	1.14	มาก
28. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอและอุณหภูมิ			

เหมาะสม	3.83	0.95	มาก
29. ห้องน้ำสะอาดพอเพียงกับจำนวนผู้มารับบริการ	3.69	0.93	มาก
30. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอแก่ผู้มารับบริการ	4.12	0.88	มาก
รวมเฉลี่ย	3.87	0.81	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 30 มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ

แก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมาคือ ข้อ 21 มีสถานที่ทำงานกว้างขวาง สะอาดพร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 3.99$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือข้อ 23 มีการจัดเก็บเอกสารทางทะเบียนเป็นหมวดหมู่เป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.38$)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ปรากฏดังตาราง 6 ดังนี้

ตาราง 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
1	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานประชาสัมพันธ์ เพื่อแนะนำ ผู้มารับบริการ	26	32.91
2	ควรลดขั้นตอนที่ยุ่งยากเกินความจำเป็นในการรับบริการ	23	29.12
3	ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสารในสำนักทะเบียนฯ	18	22.78
4	เพื่อเป็นจุดบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) ควรบริการ โดยไม่หยุดพักกลางวันและเปิดให้บริการ วันหยุดเสาร์-อาทิตย์	12	15.19
	รวม	79	100

จากตาราง 6 พบว่าความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์เพื่อแนะนำผู้มารับบริการ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 32.91 รองลงมาคือ ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสารในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ

เพื่อเป็นจุดบริการเบ็ดเสร็จ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 29.12 ควรลดขั้นตอนที่ยุ่งยากเกินความจำเป็นใน

การรับบริการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 22.78 และควรบริการโดยไม่หยุดพักกลางวันและเปิดให้บริการในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.19 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University