

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์
ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้
กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t – test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F (F – test)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองเฉลี่ย (Sum of Squares)
df	แทน	ค่าที่ระดับความเป็นอิสระของการผันแปร (Degree of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)
Sig.	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะทั่วไปของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศ ใช้การวิเคราะห์ t-test (Independent Sample) จำแนกตาม สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนของประชากร One Way ANOVA (F-test)
4. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 269)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	128	47.58
หญิง	141	52.42
รวม	269	100.00

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. สถานภาพ		
โสด	98	36.43
สมรส	142	52.79
อย่า/หม้าย	29	10.78
รวม	269	100.00
3. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	53	19.70
26-35	61	22.68
36-45	64	23.79
46-55	42	15.61
56 ปีขึ้นไป	49	18.22
รวม	269	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ต่ำกว่า	77	28.62
มัธยมศึกษา/ปวช.	82	30.48
อนุปริญญา/ปวส.	49	18.22
ปริญญาตรีขึ้นไป	61	22.68
รวม	269	100.00
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	32	11.90
5,000 บาท - 7,000 บาท	34	12.64
7,001บาท - 9,000 บาท	53	19.70
9,001 บาท ขึ้นไป	150	55.76
รวม	269	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 47.58 และเป็นเพศหญิง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 52.42 จำแนกตามสถานภาพ ส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 142 คิดเป็นร้อยละ 52.79 รองลงมาโสด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 36.43 และอย่า/หม้าย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.78 จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่อายุ 36-45 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 23.79 รองลงมาอายุ 26-35 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 22.68 จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 30.48 รองลงมาอยู่ระดับประถมศึกษา/ต่ำกว่า จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 28.62 และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ 9,001 บาทขึ้นไป จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 55.76 รองลงมามีรายได้ 7,001บาท - 9,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน รายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 269)

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ด้านความเป็นธรรมของการให้บริการ	3.45	0.37	ปานกลาง
2. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	3.38	0.39	ปานกลาง
3. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	3.37	0.41	ปานกลาง
4. ด้านความถูกต้องของเอกสารทางการทะเบียน	3.34	0.39	ปานกลาง
5. ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ	3.40	0.44	ปานกลาง
รวม	3.39	0.32	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความเป็นธรรมชาติของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.45$) ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.40$) ด้านความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.38$) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.37$) และด้านความถูกต้องของเอกสารทางการทะเบียน ($\bar{X} = 3.34$) ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย รายด้านและจำแนกเป็นรายชื่อ ดังตารางที่ 7-11

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านความเป็นธรรมชาติของการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 269)

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. การให้บริการเรียงลำดับก่อนหลัง (บัตรคิว)	3.47	0.59	ปานกลาง
2. การให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเป็นกันเอง	3.49	0.54	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติแก่บุคคลใดเป็นพิเศษ	3.48	0.58	ปานกลาง
4. เมื่อเกิดปัญหาระหว่างผู้มารับบริการเจ้าหน้าที่จะช่วยอธิบายไกล่เกลี่ยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง	3.42	0.60	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส	3.41	0.57	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	3.41	0.59	ปานกลาง
รวม	3.45	0.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านความเป็นธรรมชาติของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.49$) เจ้าหน้าที่ที่มีความยุติธรรมให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติแก่บุคคลใดเป็นพิเศษ ($\bar{X} = 3.48$) การให้บริการเรียงลำดับก่อนหลัง (บัตรคิว) ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อเกิดปัญหาระหว่างผู้มารับบริการเจ้าหน้าที่จะช่วยอธิบายไกล่เกลี่ยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.42$) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ($\bar{X} = 3.41$) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ($\bar{X} = 3.41$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านความสะดวกในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 269)

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	3.36	0.62	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	3.39	0.63	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.38	0.60	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนให้บริการที่ตรงต่อเวลา	3.38	0.58	ปานกลาง
5. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอ	3.32	0.55	ปานกลาง
6. มีการนำเอาเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือสำหรับการให้บริการ	3.39	0.58	ปานกลาง
7. มีการให้บริการอุปกรณ์สำนักงานอย่างเพียงพอ	3.42	0.55	ปานกลาง
รวม	3.38	0.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านความสะดวกในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการให้บริการอุปกรณ์สำนักงานอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.42$) มีการนำเอาเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือสำหรับบริการ ($\bar{X} = 3.39$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.39$) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.38$) เจ้าหน้าที่งานทะเบียนให้บริการที่ตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 3.38$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ($\bar{X} = 3.36$) และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.32$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 269)

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงาน ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน	\bar{X}	S.D.	ระดับ คุณภาพ
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ อย่างชัดเจน	3.41	0.58	ปานกลาง
2. สามารถปรับลดขั้นตอนการให้บริการได้อย่างเหมาะสม	3.39	0.59	ปานกลาง
3. ระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม	3.30	0.59	ปานกลาง
รวม	3.37	0.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีการประชาสัมพันธ์แจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.41$) สามารถปรับลดขั้นตอนการให้บริการได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.39$) และระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.30$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของ
 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
 ด้านความถูกต้องของเอกสารทางการทะเบียน จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 269)

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงาน ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดอน	\bar{X}	S.D.	ระดับ คุณภาพ
1. มีการอธิบายถึงความสำคัญของเอกสารที่ได้รับ	3.04	0.72	ปานกลาง
2. มีการแนะนำให้ท่านอ่านเอกสารราชการให้ครบถ้วนก่อน เข้ารับบริการ	3.38	0.60	ปานกลาง
3. เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขอรับบริการมีความเหมาะสม	3.50	0.58	ปานกลาง
4. มีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งมอบให้ ผู้รับบริการ	3.45	0.59	ปานกลาง
รวม	3.34	0.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของ
 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านความถูกต้อง
 ของเอกสารทางการทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ
 พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เอกสารหลักฐานที่
 ใช้ในการขอรับบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.50$) มีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร
 ก่อนส่งมอบให้ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.45$) มีการแนะนำให้ท่านอ่านเอกสารราชการให้ครบถ้วน
 ก่อนเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 3.38$) และมีการอธิบายถึงความสำคัญของเอกสารที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.04$)
 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของ
สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 269)

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงาน ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน	\bar{X}	S.D.	ระดับ คุณภาพ
1. เอกสาร/ป้ายแนะนำขั้นตอนรับบริการมีข้อความชัดเจน	3.37	0.63	ปานกลาง
2. เอกสาร/ป้ายแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมก่อนท่านเข้ารับบริการ	3.37	0.64	ปานกลาง
3. มีหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมและค่าปรับถูกต้อง เป็นไปตามอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้	3.44	0.57	ปานกลาง
4. ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมี การร้องเรียน หรือสอบถาม	3.39	0.63	ปานกลาง
5. การบริการมีความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ	3.39	0.60	ปานกลาง
6. มีผู้รับแสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงให้บริการ	3.45	0.59	ปานกลาง
รวม	3.40	0.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน
ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านความ
โปร่งใสในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ
พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อย ดังนี้ มีผู้รับแสดงควม
คิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงให้บริการ ($\bar{X} = 3.45$) มีหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมและค่าปรับ
ถูกต้องเป็นไปตามอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.44$) ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการ
แก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียน หรือสอบถาม ($\bar{X} = 3.39$) การบริการมีความต่อเนื่องจนแล้ว
เสร็จ ($\bar{X} = 3.39$) เอกสาร/ป้ายแนะนำขั้นตอนรับบริการมีข้อความชัดเจน ($\bar{X} = 3.37$) และ
เอกสาร/ป้ายแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมก่อนท่านเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 3.37$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.1 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศที่ต่างกัน ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศที่ต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

(n = 269)

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลบ้านถ่อน	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n=128)		หญิง (n=141)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความเป็นธรรมของการให้บริการ	3.43	0.41	3.46	0.34	0.82	0.41
2. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	3.39	0.40	3.37	0.39	0.37	0.71
3. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	3.38	0.38	3.36	0.43	0.41	0.68
4. ด้านความถูกต้องของเอกสารทางการทะเบียน	3.33	0.40	3.35	0.39	0.47	0.64
5. ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ	3.44	0.44	3.37	0.43	1.20	0.23
รวม	3.39	0.33	3.38	0.32	0.21	0.83

จากตารางที่ 12 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่า โดยรวมและรายด้านประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามสถานภาพที่ต่างกัน ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านดอน อำเภอท่าป่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามสถานภาพที่ต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

(n = 269)

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านความเป็นธรรมของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.00	2.00	0.00	0.01	0.99
	ภายในกลุ่ม	37.62	266.00	0.14		
	รวม	37.63	268.00			
2. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.02	2.00	0.01	0.08	0.93
	ภายในกลุ่ม	40.86	266.00	0.15		
	รวม	40.89	268.00			
3. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.10	2.00	0.05	0.29	0.75
	ภายในกลุ่ม	44.38	266.00	0.17		
	รวม	44.48	268.00			
4. ด้านความถูกต้องของเอกสารทางการทะเบียน	ระหว่างกลุ่ม	0.02	2.00	0.01	0.07	0.94
	ภายในกลุ่ม	41.42	266.00	0.16		
	รวม	41.44	268.00			
5. ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.05	2.00	0.03	0.14	0.87
	ภายในกลุ่ม	50.93	266.00	0.19		
	รวม	50.98	268.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.02	2.00	0.01	0.08	0.92
	ภายในกลุ่ม	27.94	266.00	0.11		
	รวม	27.95	268.00			

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านดอน อำเภอท่าป่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามสถานภาพที่ต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าป่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุที่ต่างกัน ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าป่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุที่ต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

(n = 269)

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านความเป็นธรรมของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.49	4.00	0.12	0.87	0.48
	ภายในกลุ่ม	37.14	264.00	0.14		
	รวม	37.63	268.00			
2. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.09	4.00	0.27	1.81	0.13
	ภายในกลุ่ม	39.80	264.00	0.15		
	รวม	40.89	268.00			
3. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.40	4.00	0.10	0.59	0.67
	ภายในกลุ่ม	44.08	264.00	0.17		
	รวม	44.48	268.00			
4. ด้านความถูกต้องของเอกสารทางการทะเบียน	ระหว่างกลุ่ม	0.45	4.00	0.11	0.73	0.57
	ภายในกลุ่ม	40.99	264.00	0.16		
	รวม	41.44	268.00			
5. ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.64	4.00	0.16	0.84	0.50
	ภายในกลุ่ม	50.34	264.00	0.19		
	รวม	50.98	268.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.18	4.00	0.05	0.43	0.78
	ภายในกลุ่ม	27.77	264.00	0.11		
	รวม	27.95	268.00			

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุที่ต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

(n = 269)

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านความเป็นธรรมของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.49	4.00	0.12	0.87	0.48
	ภายในกลุ่ม	37.14	264.00	0.14		
	รวม	37.63	268.00			
2. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.09	4.00	0.27	1.81	0.13
	ภายในกลุ่ม	39.80	264.00	0.15		
	รวม	40.89	268.00			
3. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.40	4.00	0.10	0.59	0.67
	ภายในกลุ่ม	44.08	264.00	0.17		
	รวม	44.48	268.00			
4. ด้านความถูกต้องของเอกสารทางการทะเบียน	ระหว่างกลุ่ม	0.45	4.00	0.11	0.73	0.57
	ภายในกลุ่ม	40.99	264.00	0.16		
	รวม	41.44	268.00			
5. ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.64	4.00	0.16	0.84	0.50
	ภายในกลุ่ม	50.34	264.00	0.19		
	รวม	50.98	268.00			

คุณภาพการให้บริการ งานทะเบียน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.18	4.00	0.05	0.43	0.78
	ภายในกลุ่ม	27.77	264.00	0.11		
	รวม	27.95	268.00			

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

(n = 269)

คุณภาพการให้บริการ งานทะเบียน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านความเป็นธรรมของการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.49	4.00	0.12	0.87	0.48
	ภายในกลุ่ม	37.14	264.00	0.14		
	รวม	37.63	268.00			
2. ด้านความสะดวกในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.09	4.00	0.27	1.81	0.13
	ภายในกลุ่ม	39.80	264.00	0.15		
	รวม	40.89	268.00			
3. ด้านความรวดเร็วในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.40	4.00	0.10	0.59	0.67
	ภายในกลุ่ม	44.08	264.00	0.17		
	รวม	44.48	268.00			

คุณภาพการให้บริการ งานทะเบียน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
4. ด้านความถูกต้องของ เอกสารทางการทะเบียน	ระหว่างกลุ่ม	0.45	4.00	0.11	0.73	0.57
	ภายในกลุ่ม	40.99	264.00	0.16		
	รวม	41.44	268.00			
5. ด้านความโปร่งใสในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.64	4.00	0.16	0.84	0.50
	ภายในกลุ่ม	50.34	264.00	0.19		
	รวม	50.98	268.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.18	4.00	0.05	0.43	0.78
	ภายในกลุ่ม	27.77	264.00	0.11		
	รวม	27.95	268.00			

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน พบว่าโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดมาจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.27 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 269 คน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา โดยการจัดกลุ่มประเด็น พร้อมการให้คะแนนด้วยค่าความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอเชิงพรรณนาความ ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงาน
ทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัด
หนองคาย

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ทุกครั้งที่เก็บเงินค่าธรรมเนียมต้องออกใบเสร็จให้ทุกครั้ง	21
2. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนที่ให้บริการต้องปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา	20
3. ควรจัดโต๊ะ เก้าอี้ นั่งรับบริการอย่างเพียงพอ	16
4. เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขอรับบริการมีความเหมาะสม ไม่ควรมีมาและซับซ้อน	12
5. ผู้รับแสดงความคิดเห็นในการให้บริการควรตั้งไว้ในที่ชัดเจน ง่ายต่อการมองเห็น และสะดวกต่อการเขียนให้คำแนะนำ	10
6. เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งมอบให้ผู้รับบริการ	8
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	8

จากตารางที่ 17 ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย พบรายละเอียดดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ทุกครั้งที่เก็บเงินค่าธรรมเนียมต้องออกใบเสร็จให้ทุกครั้ง เจ้าหน้าที่งานทะเบียนที่ให้บริการต้องปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา ควรจัดโต๊ะ เก้าอี้ นั่งรับบริการอย่างเพียงพอ เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขอรับบริการมีความเหมาะสม ไม่ควรมีมาและซับซ้อน ผู้รับแสดงความคิดเห็นในการให้บริการควรตั้งไว้ในที่ชัดเจน ง่ายต่อการมองเห็น และสะดวกต่อการเขียนให้คำแนะนำ เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งมอบให้ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว