

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ผู้เขียนวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS นำเสนอผลการวิจัยในรูปตารางประกอบคำบรรยายตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรกับระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ

ตอนที่ 4 ผลการสรุปประเด็นเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาในการให้บริการ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

n	=	ขนาดตัวอย่าง
$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	=	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	=	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย
F	=	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างของความแปรปรวน
df	=	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	=	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	=	ค่าเฉลี่ยผลรวมคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Mean Square)
r	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson)
Sig.	=	ค่านัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะภาพ	จำนวน (n = 200 คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	93	46.50
หญิง	107	53.50
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	58	29.00
31-39 ปี	68	34.00
40-49 ปี	41	20.50
50 ปีขึ้นไป	33	16.50
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	64	32.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	60	30.00
ปริญญาตรีขึ้นไป	76	38.00
ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพ		
รับราชการ หรือ รัฐวิสาหกิจ	34	17.00
ผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม	25	12.50
รับจ้างทั่วไป	43	21.50
เกษตรกรรวม	52	26.00
ค้าขาย	30	15.00
อื่น ๆ ระบุ	16	8.00
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	106	53.00
10,001-15,000 บาท	69	34.50
15,001- 20,000 บาท	15	7.50
มากกว่า 20,000 บาท	10	5.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน มีรายละเอียดดังนี้

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 เป็นเพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 31-39 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 อายุ 40-49 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ตามลำดับ

ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 52 คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาอาชีพรับจ้าง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 อาชีพรับราชการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 อาชีพผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อาชีพค้าขาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมา 10,001-15,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 15,001-20,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในภาพรวม

องค์ประกอบการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	3.97	0.54	มาก	4
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	4.15	0.50	มาก	1
3. การให้บริการอย่างพอเพียง	4.10	0.48	มาก	3
4. การให้บริการด้านความต่อเนื่อง	4.11	0.51	มาก	2
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.15	0.48	มาก	1
รวมค่าเฉลี่ย	4.09	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.2 ผลวิจัยพบว่า องค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.59) โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละองค์ประกอบเรียงตามลำดับดังนี้ การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.50) การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.48) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.51) การให้บริการอย่างพอเพียง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.48) และการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

การให้บริการอย่างเสมอภาค	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามสิทธิที่กฎหมายกำหนดให้ท่านได้รับ	4.30	0.54	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	4.10	0.50	มาก	3
3. ไม่มีบุคคลใดได้รับอภิสิทธิ์เป็นพิเศษ	4.18	0.48	มาก	2
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิว	4.09	0.51	มาก	4
5. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการเช่นเดียวกับคนอื่น ๆ	3.20	0.48	ปานกลาง	5
รวมค่าเฉลี่ย	3.97	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4.3 ผลวิจัยพบว่า องค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.54) โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องเรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามสิทธิที่กฎหมายกำหนดให้ท่านได้รับ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.54) รองลงมาคือ ไม่มีบุคคลใดได้รับอภิสิทธิ์เป็นพิเศษ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.48) เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.50) การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.51) และท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการเช่นเดียวกับคนอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในระดับมาก ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.48)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจน	4.14	0.72	มาก	4
2. เจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการอย่างเหมาะสม	4.21	0.61	มากที่สุด	1
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.11	0.66	มาก	5
4. ท่านเข้ารับบริการได้โดยสะดวก	4.16	0.62	มาก	3
5. มีระบบงานที่ช่วยให้ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว	4.17	0.64	มาก	2
รวมค่าเฉลี่ย	4.15	0.50	มาก	

จากตารางที่ 4.4 ผลวิจัยพบว่า องค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.50) โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องเรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.61) รองลงมาคือ มีระบบงานที่ช่วยให้ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.64) ท่านเข้ารับบริการได้โดยสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.62) การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.72) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.66)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

การให้บริการอย่างพอเพียง		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.	เจ้าหน้าที่บริการอย่างทั่วถึง	4.18	0.64	มาก	1
2.	มีการใช้เครื่องมือที่ช่วยให้บริการทำได้อย่างทั่วถึง	4.14	0.65	มาก	2
3.	ท่านได้รับการทุกครั้งที่มาติดต่องาน	4.14	0.64	มาก	2
4.	จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อปริมาณงาน	4.12	0.62	มาก	3
5.	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ	3.96	0.79	มาก	4
รวมค่าเฉลี่ย		4.10	0.48	มาก	

จากตารางที่ 4.5 ผลวิจัยพบว่า องค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการอย่างพอเพียงในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$, S.D. = 0.48) โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องเรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่บริการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$, S.D. = 0.64) รองลงมาคือ มีการใช้เครื่องมือที่ช่วยให้บริการทำได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$, S.D. = 0.65) ท่านได้รับการทุกครั้งที่มาติดต่องาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$, S.D. = 0.64) จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$, S.D. = 0.62) และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$, S.D. = 0.79)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการด้านความต่อเนื่อง

การให้บริการด้านความต่อเนื่อง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่แสดงเต็มใจให้บริการ	4.02	0.77	มาก	4
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการจนงานเสร็จจึงจะไปทำธุระส่วนตัว	4.10	0.71	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่ไม่หยุดพักเที่ยงจนกว่าการให้บริการคิวที่ค้างอยู่จะสำเร็จ	4.17	0.67	มาก	1
4. เจ้าหน้าที่มีการอยู่ต่อนอกเวลาราชการเพื่อให้บริการจนกว่างานที่ค้างอยู่จะสำเร็จ	4.14	0.68	มาก	2
5. งานที่ต้องมีการติดต่อหลายรอบจะได้รับการดูแลอย่างดีจากเจ้าหน้าที่	4.14	0.60	มาก	2
รวมค่าเฉลี่ย	4.11	0.51	มาก	

จากตารางที่ 4.6 ผลวิจัยพบว่า องค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการด้านความต่อเนื่องในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.51) โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องเรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ไม่หยุดพักเที่ยงจนกว่าการให้บริการคิวที่ค้างอยู่จะสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.67) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีการอยู่ต่อนอกเวลาราชการเพื่อให้บริการจนกว่างานที่ค้างอยู่จะสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.68) งานที่ต้องมีการติดต่อหลายรอบจะได้รับการดูแลอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.60) เจ้าหน้าที่ให้บริการจนงานเสร็จจึงจะไปทำธุระส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.71) และเจ้าหน้าที่แสดงเต็มใจให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.77)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การให้บริการอย่างก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. งานทะเบียนราษฎรมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ	4.12	0.65	มาก	4
2. มีขั้นตอนการให้บริการลดน้อยลง	4.13	0.63	มาก	3
3. มีระบบสารสนเทศทำให้ไม่ต้องเตรียมเอกสารมาก	4.17	0.60	มาก	2
4. การให้บริการมีคุณภาพ	4.18	0.59	มาก	1
5. การให้บริการตรงกับที่ท่านต้องการ	4.18	0.61	มาก	1
รวมค่าเฉลี่ย	4.15	0.48	มาก	

จากตารางที่ 4.7 ผลวิจัยพบว่า องค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.48) โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องเรียงตามลำดับดังนี้ การให้บริการตรงกับที่ท่านต้องการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.61) รองลงมาคือ การให้บริการมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.59) มีระบบสารสนเทศทำให้ไม่ต้องเตรียมเอกสารมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.60) มีขั้นตอนการให้บริการลดน้อยลง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.63) และงานทะเบียนราษฎรมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.65)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

คุณภาพการให้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.	เจ้าหน้าที่ทำงานโดยมุ่งถึงประโยชน์ของประชาชน	4.28	0.60	มากที่สุด	1
2.	ผลงานที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง	4.20	0.60	มาก	3
3.	ท่านรู้สึกพอใจกับการให้บริการ	4.22	0.56	มาก	2
4.	หากผลงานมีข้อผิดพลาดบ้าง ก็อยู่ในระดับที่ยอมรับได้	4.19	0.56	มาก	5
5.	เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ	4.18	0.59	มาก	4
รวมค่าเฉลี่ย		4.21	0.48	มาก	

จากตารางที่ 4.7 ผลวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.48) โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องเรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ทำงานโดยมุ่งถึงประโยชน์ของประชาชน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.60) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกพอใจกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.56) ผลงานที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.60) เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.59) และหากผลงานมีข้อผิดพลาดบ้าง ก็อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.56)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรกับระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรกับระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ปัจจัยในการให้บริการในด้านต่าง ๆ	คุณภาพการให้บริการอย่างเสมอภาค
การให้บริการอย่างเสมอภาค (X_1)	0.218**
การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (X_2)	0.312**
การให้บริการอย่างพอเพียง (X_3)	0.353**
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (X_4)	0.322**
การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (X_5)	0.472**
รวมเฉลี่ย	0.335**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.9 แสดงว่าองค์ประกอบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ ในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากผลวิเคราะห์หาความสัมพันธ์สามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมระดับน้อยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = 0.335$) พิจารณาเฉพาะการให้บริการอย่างเสมอภาคมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = 0.218$)

2. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมระดับน้อยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = 0.335$) พิจารณาเฉพาะการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลามีสัมพันธ์ในระดับน้อยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = 0.312$)

3. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอท่าชะ จังหวัดชุมพร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมระดับน้อยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = 0.335$) พิจารณาเฉพาะการให้บริการอย่างพอเพียง มีสัมพันธ์ในระดับน้อยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = 0.353$)

4. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอท่าชะ จังหวัดชุมพรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมระดับน้อยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = 0.335$) พิจารณาเฉพาะการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีสัมพันธ์ในระดับน้อยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = 0.322$)

5. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอท่าชะ จังหวัดชุมพร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมระดับน้อยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = 0.335$) พิจารณาเฉพาะการให้บริการที่มีความก้าวหน้ามีสัมพันธ์ในระดับน้อยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = 0.472$)

ตอนที่ 4 ผลการสรุปประเด็นเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการทำงาน

1. บางเรื่องที่ขอรับบริการไม่มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้ไม่เข้าใจ
2. งานบางเรื่องไม่น่าจะมีขั้นตอนการให้บริการที่มากมาย
3. อยากให้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น เครื่องเขียน เครื่องถ่ายเอกสาร
4. เจ้าหน้าที่บางคนไม่แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
5. มีผลการทำงานที่มีข้อผิดพลาดบ้าง แต่ก็อยู่ในระดับที่ยอมรับได้เนื่องจากเจ้าหน้าที่

ยอมแก้ไขให้