

บทที่ 4

ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 320 ชุด เก็บข้อมูลจากผู้ที่มีรับบริการ มีรายละเอียดดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 320 ชุด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาบรรยาย (Descriptive Statistics) หาค่าร้อยละ ซึ่งข้อมูลด้านลักษณะทั่วไปที่ศึกษา คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ อาชีพ และสถานภาพในครอบครัว ผลการวิจัยปรากฏดังตาราง 4.1

ตาราง 4.1 ร้อยละของผู้ติดต่อขอรับบริการด้านลักษณะทั่วไป

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	149	46.56
หญิง	171	53.44
รวม	320	100.00
อายุ (เฉลี่ยเท่ากับ 31 ปี)		
15 – 30 ปี	166	60.36
31 – 45 ปี	80	29.09
46 – 60 ปี	21	7.64
60 ปีขึ้นไป	8	2.91
รวม	275	100.00

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ศาสนา		
พุทธ	141	44.06
อิสลาม	179	55.94
รวม	320	100.00
การศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	9	2.81
ประถมศึกษา	48	15.01
มัธยมศึกษา	97	30.31
อาชีวศึกษา (ปวช. ปวส. อนุปริญญา)	81	25.31
ปริญญาตรีขึ้นไป	85	26.56
รวม	320	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	167	52.19
สมรส	136	42.50
หม้ายหรือหย่าร้าง	17	5.31
รวม	320	100.00
รายได้ (เฉลี่ยเท่ากับ 8,295 บาท / เดือน)		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	146	70.53
10,001 – 25,000 บาท	55	26.57
25,001 – 35,000 บาท	4	1.93
35,000 บาทขึ้นไป	2	0.97
รวม	207	100.00
สถานภาพในครอบครัว		
หัวหน้าครอบครัว	72	22.50
ภรรยา	70	21.88
บุตร / หลาน	165	51.56
อื่น ๆ (ผู้อาศัย)	13	4.06
รวม	320	100.00

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	83	25.94
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	52	16.25
ค้าขาย / ประกอบธุรกิจส่วนตัว	55	17.19
เกษตรกร	6	1.88
รับจ้าง	92	28.75
แม่บ้าน	10	3.12
ลูกจ้าง	7	2.19
พนักงานราชการ	2	0.62
ไม่ได้ทำงาน	13	4.06
รวม	320	100.00

จากตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.44 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.56

อายุ พบว่า อายุเฉลี่ยของผู้มารับบริการเท่ากับ 31 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 15 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.36 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 31 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.09 และช่วงอายุระหว่าง 46 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.64

ศาสนา พบว่า ส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 55.94 และนับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 44.06

การศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.31 รองลงมาคือปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.56 และจบการศึกษาระดับอาชีวศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.31

สถานภาพสมรสของผู้มารับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52.19 รองลงมาคือสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 42.50 และสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 5.31

รายได้ พบว่า ผู้มารับบริการมีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 8,295 บาท ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 70.53 รองลงมาคือมีรายได้ 10,001 บาท – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.57 และมีรายได้ 25,001 บาท – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.93

สถานภาพในครอบครัว พบว่า ส่วนใหญ่เป็นบุตร / หลาน คิดเป็นร้อยละ 51.56 รองลงมาคือ เป็นหัวหน้าครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 22.50 และเป็นภรรยา คิดเป็นร้อยละ 21.88

อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 28.75 รองลงมาเป็นนักเรียน / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.94 และประกอบอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 17.19

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานการรับบริการด้านงานทะเบียน

ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานการรับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักงานทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาบรรยาย (Descriptive Statistics) หาค่าร้อยละ ข้อมูลที่ทำการศึกษา คือ เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ ขั้นตอนการให้บริการด้านงานทะเบียน ความรู้ด้านงานทะเบียน การอำนวยความสะดวกด้านงานทะเบียน ค่าธรรมเนียม การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ และเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ ผลการวิจัยปรากฏดังตารางที่ 4.2

ตาราง 4.2 ร้อยละของการดำเนินงานการรับบริการด้านงานทะเบียน

การดำเนินงานด้านงานทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ		
แจ้งเกิด	29	9.06
แจ้งตาย	19	5.94
การย้ายเข้า	49	15.31
การย้ายออก	26	8.13
บัตรประจำตัวประชาชน	179	55.94
จดทะเบียนสมรส	3	0.94
เปลี่ยนชื่อ / นามสกุล	5	1.56
คัดสำเนาทะเบียนบ้าน	10	3.12
รวม	320	100.00

ตาราง 4.2 (ต่อ)

การดำเนินงานด้านงานทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ		
ด้านงานทะเบียน		
มาก	124	38.75
ปานกลาง	180	56.25
น้อย	16	5.00
รวม	320	100.00
ความรู้ด้านงานทะเบียนของผู้ให้บริการ		
มาก	50	15.63
ปานกลาง	198	61.87
น้อย	65	20.30
ไม่มีความรู้เลย	7	2.19
รวม	320	100.00
การอำนวยความสะดวกด้านงานทะเบียน		
มาก	110	34.38
ปานกลาง	176	55.00
น้อย	34	10.62
รวม	320	100.00
ค่าธรรมเนียม (เฉลี่ยเท่ากับ 19 บาท)		
ต่ำกว่า 10 บาท	18	18.75
10 – 20 บาท	54	56.25
21 – 30 บาท	17	17.71
31 – 40 บาท	3	3.12
40 บาทขึ้นไป	4	4.17
รวม	96	100.00

ตาราง 4.2 (ต่อ)

การดำเนินงานด้านงานทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ		
รถยนต์ส่วนตัว	181	56.56
รถรับจ้าง	66	20.63
รถจักรยานยนต์	71	22.19
เดิน	2	0.62
รวม	320	100.00
จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ		
ครั้งแรก	96	30.00
2 – 3 ครั้ง	159	49.68
4 – 5 ครั้ง	34	10.63
มากกว่า 5 ครั้ง	31	9.69
รวม	320	100.00
เวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ		
08.30 น. – 12.00 น.	225	70.31
12.01 น. – 16.30 น.	95	29.69
รวม	320	100.00

จากตาราง 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานการรับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักงานทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ผู้มาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการเกี่ยวกับการทำบัตรประชาชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.94 รองลงมาคือการแจ้งย้ายเข้า คิดเป็นร้อยละ 15.31 และการแจ้งเกิด คิดเป็นร้อยละ 9.06

ขั้นตอนการดำเนินงานทางด้านงานทะเบียน พบว่า ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่คิดว่าขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาคือขั้นตอนการดำเนินงานในการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.75 และการให้บริการของงานด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.00

ความรู้ด้านงานทะเบียนของผู้มาขอรับบริการ พบว่า ผู้มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานทะเบียนส่วนใหญ่มีความรู้เรื่องงานทะเบียนในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.87

รองลงมาคือ มีความรู้เรื่องงานทะเบียนในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 20.30 และมีความรู้เรื่องงานทะเบียนในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 15.63

ความสะดวกด้านงานทะเบียนของผู้มาขอรับบริการ พบว่า ผู้มาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่ได้รับความอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 34.38 และได้รับความสะดวกอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 10.62

ค่าธรรมเนียมการรับบริการ พบว่า ผู้มาติดต่อขอรับบริการจ่ายค่าธรรมเนียมโดยเฉลี่ยต่อครั้งเท่ากับ 19 บาท ซึ่งส่วนใหญ่จ่ายค่าธรรมเนียมในการมาขอรับบริการครั้งละ 10 – 20 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาคือ จ่ายค่าธรรมเนียมต่ำกว่า 10 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.75 และจ่ายค่าธรรมเนียมครั้งละ 21 – 30 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.71

การเดินทางมาขอรับบริการ พบว่า ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่เดินทางโดยใช้รถยนต์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 56.56 รองลงมาคือ เดินทางโดยรถจักรยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 22.19 และเดินทางมาขอรับบริการโดยรถรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 20.63

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 2 – 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 49.68 รองลงมาคือ มาติดต่อขอรับบริการเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 30.00 และมาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 4 – 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.63

เวลาที่มาขอรับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 08.30 น. – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 70.31 และมาติดต่อขอรับบริการตั้งแต่เวลา 12.01 น. – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 29.69

4.3 ความพึงพอใจการดำเนินงานบริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์

เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักงานทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ผลการวิจัยปรากฏดังตารางที่ 4.3 – 4.6

ตาราง 4.3 ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจการให้บริการ					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	มาก							
1. มีการอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการชัดเจน	0	7 (2.19)	112 (35.00)	154 (48.13)	47 (14.69)	3.75	0.725	มาก
2. มีการจัดระบบคิวในการให้บริการ	0	6 (1.88)	105 (32.81)	165 (51.56)	44 (13.75)	3.77	0.700	มาก
3. ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	0	4 (1.25)	119 (37.19)	139 (43.44)	58 (18.13)	3.78	0.747	มาก
4. การบริการมีความต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก	3 (0.94)	7 (2.19)	123 (38.44)	142 (44.38)	45 (14.06)	3.68	0.774	มาก
รวม						3.75	0.622	มาก

จากตาราง 4.3 ความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.622 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.747 รองลงมาคือ การจัดระบบคิวการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.700 และมีการอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการชัดเจน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.725 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากร

ความพึงพอใจด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจการให้บริการ					ค่า	ค่า	ระดับ
	ไม่พึงพอใจมาก	ไม่พึงพอใจ	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	เฉลี่ย	เบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ	0	6	95	163	56	3.84	0.723	มาก
		(1.88)	(29.69)	(50.94)	(17.50)			
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม	3	13	107	138	59	3.74	0.837	มาก
	(0.94)	(4.06)	(33.44)	(43.13)	(18.44)			
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายอย่างเหมาะสม	2	7	103	142	66	3.82	0.801	มาก
	(0.63)	(3.44)	(32.19)	(44.38)	(20.63)			
4. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา	2	11	120	138	49	3.69	0.793	มาก
	(0.63)	(3.44)	(37.50)	(43.13)	(15.31)			
รวม						3.77	0.665	มาก

จากตาราง 4.4 ความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากร พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.665 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.723 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่แต่งกายอย่างเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.801 และเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.837 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่

ความพึงพอใจด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจการให้บริการ					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
	ไม่พึงพอใจมาก	ไม่พึงพอใจ	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. สำนักงานกว้างขวางและมีแสงสว่างเพียงพอ	2 (0.63)	4 (1.25)	124 (38.75)	134 (41.88)	56 (17.50)	3.74	0.778	มาก
2. มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับใช้บริการ	1 (0.31)	5 (1.56)	108 (33.75)	158 (49.38)	48 (15.00)	3.77	0.726	มาก
3. มีการจัดทำแผนผังป้ายแสดงบอกเวลา และป้ายแสดงค่าธรรมเนียมในการรับบริการ	3 (0.94)	11 (3.44)	111 (34.69)	150 (46.88)	45 (14.06)	3.70	0.787	มาก
4. การจัดห้องสุขาให้แก่ผู้มารอรับบริการ	6 (1.88)	24 (7.50)	142 (44.38)	119 (37.19)	29 (9.06)	3.44	0.832	ปานกลาง
รวม						3.66	0.629	มาก

จากตาราง 4.5 ความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.629 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.726 รองลงมาคือ สำนักงานกว้างขวางและมีแสงสว่างเพียงพอ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.778 และมีการจัดทำแผนผัง ป้ายแสดงบอกเวลา และป้ายแสดงค่าธรรมเนียมในการรับบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.787 ตามลำดับ

ตาราง 4.6 ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจการให้บริการ					ค่า	ค่า	ระดับ
	ไม่พึง พอใจ มาก	ไม่พึง พอใจ	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	เฉลี่ย	เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
1. ได้รับข้อมูลจากการ ให้บริการที่รวดเร็ว	2 (0.63)	11 (3.44)	109 (34.06)	136 (42.50)	62 (19.38)	3.77	0.822	มาก
2. อุปกรณ์ เครื่องมือที่ ให้บริการมีความทันสมัย	1 (0.31)	6 (1.88)	98 (30.63)	165 (51.56)	50 (15.63)	3.80	0.727	มาก
3. ข้อมูลที่ได้รับมีความ ทันสมัย เป็นปัจจุบัน และ สามารถตรวจสอบอ้างอิงได้	0	11 (3.44)	106 (33.13)	153 (47.81)	50 (15.63)	3.76	0.753	มาก
4. ความสามารถในการเข้าถึง ข้อมูลโดยง่าย	0	12 (3.75)	107 (33.44)	153 (47.81)	48 (15.00)	3.74	0.754	มาก
รวม						3.77	0.675	มาก

จากตาราง 4.6 ความพึงพอใจการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.675 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการที่มีความทันสมัย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.727 รองลงมาคือ ได้รับข้อมูลจากการให้บริการที่รวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.822 และข้อมูลที่ได้รับมีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน และสามารถตรวจสอบอ้างอิงได้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.753 ตามลำดับ

4.4 การศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานทะเบียน

เป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อต้องการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 2 ตัว คือ เพศ อายุ ศาสนา การศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ อาชีพ สถานภาพครอบครัว ความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่มาขอรับบริการ ความสะดวกในด้านการขอรับบริการ อัตราค่าธรรมเนียมในการรับบริการ จำนวนครั้งในการมาติดต่อขอรับบริการ และระยะเวลาในการมาขอรับบริการ ว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลาหรือไม่ ผลการศึกษาปรากฏดังตารางที่ 4.7-4.14

ตาราง 4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียน

ความพึงพอใจ	เพศ		ค่าไคร้สแควร์	ระดับนัยสำคัญ
	ชาย	หญิง		
ด้านกระบวนการ				
พึงพอใจน้อย	45 (40.91)	65 (59.09)	2.153	0.142
พึงพอใจมาก	104 (49.52)	106 (50.48)		
ด้านบุคลากร				
พึงพอใจน้อย	47 (46.08)	55 (53.92)	0.014	0.905
พึงพอใจมาก	102 (46.79)	116 (53.21)		
ด้านสถานที่				
พึงพอใจน้อย	58 (47.93)	63 (52.07)	0.147	0.701
พึงพอใจมาก	91 (45.73)	108 (54.27)		

ตาราง 4.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เพศ		ค่าไคร้สแควร์	ระดับนัยสำคัญ
	ชาย	หญิง		
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				
พึงพอใจน้อย	51 (45.95)	60 (54.05)	0.026	0.872
พึงพอใจมาก	98 (46.89)	111 (53.11)		
ความพึงพอใจภาพรวม				
พึงพอใจน้อย	52 (34.90)	70 (40.94)	1.230	0.267
พึงพอใจมาก	97 (65.10)	101 (59.06)		

จากตาราง 4.7 พบว่า เพศกับความพึงพอใจในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนทั้ง 4 ด้าน

ตาราง 4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างศาสนากับความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียน

ความพึงพอใจ	ศาสนา		ค่าไคร้สแควร์	ระดับนัยสำคัญ
	พุทธ	อิสลาม		
ด้านกระบวนการ				
พึงพอใจน้อย	43 (39.09)	67 (60.91)	1.681	0.195
พึงพอใจมาก	98 (46.67)	112 (53.33)		
ด้านบุคลากร				
พึงพอใจน้อย	49 (48.04)	53 (51.96)	0.961	0.327
พึงพอใจมาก	92 (42.20)	126 (57.80)		

ตาราง 4.8 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ศาสนา		ค่าไคร้สแควร์	ระดับนัยสำคัญ
	พุทธ	อิสลาม		
ด้านสถานที่				
พึงพอใจน้อย	63 (52.07)	58 (47.93)	5.057	0.025
พึงพอใจมาก	78 (39.20)	121 (60.80)		
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				
พึงพอใจน้อย	52 (46.85)	59 (53.15)	0.535	0.465
พึงพอใจมาก	89 (42.58)	120 (57.42)		
ความพึงพอใจภาพรวม				
พึงพอใจน้อย	56 (39.72)	66 (36.87)	0.271	0.603
พึงพอใจมาก	85 (60.28)	113 (63.13)		

จากตาราง 4.8 พบว่า ศาสนาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ศาสนามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านสถานที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียน

ความพึงพอใจ	การศึกษา				ค่า ไคร์สแควร์	ระดับ นัยสำคัญ
	ต่ำกว่า/ ประถม	มัธยม ศึกษา	อาชีว ศึกษา	ปริญญา ตรี		
ด้านกระบวนการ						
พึงพอใจน้อย	19 (17.27)	40 (36.36)	15 (13.64)	36 (32.73)	13.478	0.004
พึงพอใจมาก	38 (18.10)	57 (27.14)	66 (31.43)	49 (23.33)		
ด้านบุคลากร						
พึงพอใจน้อย	16 (15.69)	37 (36.27)	14 (13.73)	35 (34.31)	13.464	0.004
พึงพอใจมาก	41 (18.81)	60 (27.52)	67 (30.73)	50 (22.94)		
ด้านสถานที่						
พึงพอใจน้อย	21 (17.36)	42 (34.71)	22 (18.18)	36 (29.75)	5.918	0.116
พึงพอใจมาก	36 (18.09)	55 (27.64)	59 (29.65)	49 (24.62)		
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ						
พึงพอใจน้อย	24 (21.62)	37 (33.33)	17 (15.32)	33 (29.73)	9.248	0.026
พึงพอใจมาก	33 (15.79)	60 (28.71)	64 (30.62)	52 (24.88)		
ความพึงพอใจภาพรวม						
พึงพอใจน้อย	24 (42.11)	43 (44.33)	18 (22.22)	37 (43.56)	11.702	0.008
พึงพอใจมาก	33 (57.89)	54 (55.67)	63 (77.78)	48 (56.47)		

จากตาราง 4.9 พบว่า การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การศึกษามีความสัมพันธ์กับด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียน

ความพึงพอใจ	สถานภาพสมรส		ค่าไคร้สแควร์	ระดับนัยสำคัญ
	โสด	สมรส		
ด้านกระบวนการ				
พึงพอใจน้อย	46 (41.82)	64 (58.18)	7.223	0.007
พึงพอใจมาก	121 (57.62)	89 (42.38)		
ด้านบุคลากร				
พึงพอใจน้อย	44 (43.14)	58 (56.86)	4.915	0.027
พึงพอใจมาก	123 (56.42)	95 (43.58)		
ด้านสถานที่				
พึงพอใจน้อย	53 (43.80)	68 (56.20)	5.484	0.019
พึงพอใจมาก	114 (57.29)	85 (42.71)		
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				
พึงพอใจน้อย	49 (44.14)	62 (55.86)	4.406	0.036
พึงพอใจมาก	118 (56.46)	91 (43.54)		
ความพึงพอใจภาพรวม				
พึงพอใจน้อย	50 (29.94)	72 (47.06)	9.919	0.002
พึงพอใจมาก	117 (70.06)	81 (52.94)		

จากตาราง 4.10 สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียน

ความพึงพอใจ	อาชีพ					ค่าไคร้สแควร์	ระดับนัยสำคัญ
	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร	รับจ้าง		
ด้านกระบวนการ							
พึงพอใจน้อย	15 (13.64)	20 (18.18)	25 (22.73)	43 (39.09)	7 (6.36)	14.889	0.005
พึงพอใจมาก	68 (32.38)	34 (16.19)	36 (17.14)	56 (26.67)	16 (7.62)		
ด้านบุคลากร							
พึงพอใจน้อย	13 (12.75)	24 (23.53)	21 (20.59)	35 (34.31)	9 (8.82)	15.267	0.004
พึงพอใจมาก	70 (32.11)	30 (13.76)	40 (18.35)	64 (29.36)	14 (6.42)		
ด้านสถานที่							
พึงพอใจน้อย	12 (9.92)	25 (20.66)	34 (28.10)	40 (33.06)	10 (8.26)	29.837	0.001
พึงพอใจมาก	71 (35.68)	29 (14.57)	27 (13.57)	59 (29.65)	13 (6.53)		
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ							
พึงพอใจน้อย	18 (16.22)	18 (16.22)	27 (24.32)	37 (33.33)	11 (9.91)	10.772	0.029
พึงพอใจมาก	65 (31.10)	36 (17.22)	34 (16.27)	62 (29.67)	12 (5.74)		
ความพึงพอใจภาพรวม							
พึงพอใจน้อย	15 (18.07)	24 (44.44)	29 (47.54)	43 (43.43)	11 (47.83)	19.456	0.001
พึงพอใจมาก	68 (81.93)	30 (55.56)	32 (52.46)	56 (56.57)	12 (52.17)		

จากตาราง 4.11 พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.12 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพในครอบครัวกับความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียน

ความพึงพอใจ	สถานภาพครอบครัว			ค่าไคร้สแควร์	ระดับนัยสำคัญ
	หัวหน้าครอบครัว	ภรรยา	บุตร/หลาน		
ด้านกระบวนการ					
พึงพอใจน้อย	24 (21.82)	35 (31.82)	51 (46.36)	10.195	0.006
พึงพอใจมาก	48 (22.86)	35 (16.67)	127 (60.48)		
ด้านบุคลากร					
พึงพอใจน้อย	22 (21.57)	31 (30.39)	49 (48.04)	6.572	0.037
พึงพอใจมาก	50 (22.94)	39 (17.89)	129 (59.17)		
ด้านสถานที่					
พึงพอใจน้อย	32 (26.45)	31 (25.62)	58 (47.93)	4.663	0.097
พึงพอใจมาก	40 (20.10)	39 (19.60)	120 (60.30)		
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
พึงพอใจน้อย	28 (25.23)	31 (27.93)	52 (46.85)	5.762	0.056
พึงพอใจมาก	44 (21.05)	39 (18.66)	126 (60.29)		
ความพึงพอใจภาพรวม					
พึงพอใจน้อย	29 (40.28)	39 (55.71)	54 (30.34)	13.899	0.001
พึงพอใจมาก	43 (59.72)	31 (44.29)	124 (69.66)		

จากตาราง 4.12 สถานภาพครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สถานภาพความครัวมีความสัมพันธ์กับด้านกระบวนการ และด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งการมาติดต่อกับความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียน

ความพึงพอใจ	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ				ค่าไคร้สแควร์	ระดับนัยสำคัญ
	ครั้งแรก	2-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง		
ด้านกระบวนการ						
พึงพอใจน้อย	26 (23.64)	64 (58.18)	8 (7.27)	12 (10.91)	6.728	0.081
พึงพอใจมาก	70 (33.33)	95 (45.24)	26 (12.38)	19 (9.05)		
ด้านบุคลากร						
พึงพอใจน้อย	29 (28.43)	55 (53.92)	10 (9.80)	8 (7.84)	1.284	0.733
พึงพอใจมาก	67 (30.73)	104 (47.71)	24 (11.01)	23 (10.55)		
ด้านสถานที่						
พึงพอใจน้อย	27 (22.31)	71 (58.68)	13 (10.74)	10 (8.26)	7.406	0.060
พึงพอใจมาก	69 (34.67)	88 (44.22)	21 (10.55)	21 (10.55)		
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ						
พึงพอใจน้อย	32 (28.83)	61 (54.95)	8 (7.21)	10 (9.01)	2.976	0.395
พึงพอใจมาก	64 (30.62)	98 (46.89)	26 (12.44)	21 (10.05)		
ความพึงพอใจภาพรวม						
พึงพอใจน้อย	30 (31.25)	70 (44.03)	8 (23.53)	14 (45.16)	7.991	0.046
พึงพอใจมาก	66 (68.75)	89 (56.97)	26 (76.47)	17 (54.84)		

จากตาราง 4.13 พบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนทั้ง 4 ด้าน

ตาราง 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาใช้บริการกับความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียน

ความพึงพอใจ	เวลาที่ใช้บริการ		ค่าไคร์สแควร์	ระดับนัยสำคัญ
	08.30 น.- 12.00 น.	12.01 น.- 16.30 น.		
ด้านกระบวนการ				
พึงพอใจน้อย	84 (76.36)	26 (23.64)	2.940	0.086
พึงพอใจมาก	141 (67.14)	69 (32.86)		
ด้านบุคลากร				
พึงพอใจน้อย	74 (72.55)	28 (27.45)	0.359	0.549
พึงพอใจมาก	151 (69.27)	67 (30.73)		
ด้านสถานที่				
พึงพอใจน้อย	87 (71.90)	34 (28.10)	0.235	0.628
พึงพอใจมาก	138 (69.35)	61 (30.65)		
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				
พึงพอใจน้อย	78 (70.27)	33 (29.73)	0.160	0.990
พึงพอใจมาก	147 (70.33)	62 (29.67)		
ความพึงพอใจภาพรวม				
พึงพอใจน้อย	89 (39.56)	33 (34.74)	0.657	0.417
พึงพอใจมาก	136 (60.44)	62 (65.26)		

จากตาราง 4.14 พบว่า ระยะเวลาที่ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระยะเวลาที่ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนทั้ง 4 ด้าน

ตาราง 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนการให้บริการกับความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียน

ความพึงพอใจ	ความเหมาะสมเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ			ค่าไคร้สแควร์	ระดับนัยสำคัญ
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
ด้านกระบวนการ					
พึงพอใจน้อย	15 (15.79)	71 (74.74)	9 (9.47)	31.999	0.001
พึงพอใจมาก	109 (48.44)	109 (48.44)	7 (3.12)		
ด้านบุคลากร					
พึงพอใจน้อย	25 (19.69)	94 (74.01)	8 (6.30)	32.277	0.001
พึงพอใจมาก	99 (51.30)	86 (44.55)	8 (4.15)		
ด้านสถานที่					
พึงพอใจน้อย	35 (29.67)	77 (65.25)	6 (5.08)	6.682	0.035
พึงพอใจมาก	89 (44.06)	103 (50.99)	10 (4.95)		
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
พึงพอใจน้อย	32 (25.00)	87 (67.97)	9 (7.03)	17.377	0.000
พึงพอใจมาก	92 (47.91)	93 (48.44)	7 (3.65)		
ความพึงพอใจภาพรวม					
พึงพอใจน้อย	21 (39.56)	92 (55.11)	9 (56.25)	38.697	0.001
พึงพอใจมาก	103 (60.44)	88 (48.89)	7 (43.75)		

จากตาราง 4.15 พบว่า ความเหมาะสมเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเหมาะสมเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่มาขอรับบริการกับความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียน

ความพึงพอใจ	ความรู้ ความเข้าใจเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ			ค่าไคร้สแควร์	ระดับนัยสำคัญ
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
ด้านกระบวนการ					
พึงพอใจน้อย	5 (5.26)	64 (67.37)	26 (27.37)	11.366	0.003
พึงพอใจมาก	45 (20.00)	134 (59.56)	46 (20.44)		
ด้านบุคลากร					
พึงพอใจน้อย	12 (19.69)	86 (74.01)	29 (6.30)	6.312	0.043
พึงพอใจมาก	38 (19.69)	112 (58.03)	43 (22.28)		
ด้านสถานที่					
พึงพอใจน้อย	10 (8.47)	81 (68.64)	27 (22.88)	7.513	0.023
พึงพอใจมาก	40 (19.80)	117 (57.92)	45 (22.28)		
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
พึงพอใจน้อย	9 (7.03)	85 (66.41)	34 (26.56)	12.356	0.002
พึงพอใจมาก	41 (21.35)	113 (58.85)	38 (19.79)		
ความพึงพอใจภาพรวม					
พึงพอใจน้อย	9 (15.79)	31 (47.69)	82 (41.41)	15.484	0.001
พึงพอใจมาก	48 (84.21)	34 (52.31)	116 (58.59)		

จากตาราง 4.16 พบว่า ความรู้ ความเข้าใจเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความรู้ ความเข้าใจเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตาราง 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการกับความพึงพอใจ
การให้บริการงานทะเบียน**

ความพึงพอใจ	ความสะดวกในการติดต่อ ขอรับบริการ			ค่า ไคร้สแควร์	ระดับ นัยสำคัญ
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
ด้านกระบวนการ					
พึงพอใจน้อย	31 (32.64)	51 (53.68)	13 (13.68)	1.352	0.509
พึงพอใจมาก	79 (35.11)	125 (55.56)	21 (9.33)		
ด้านบุคลากร					
พึงพอใจน้อย	34 (26.77)	77 (60.63)	16 (12.60)	5.527	0.063
พึงพอใจมาก	76 (39.38)	99 (51.30)	18 (9.32)		
ด้านสถานที่					
พึงพอใจน้อย	35 (29.66)	72 (61.02)	11 (9.32)	2.738	0.254
พึงพอใจมาก	75 (37.12)	104 (51.49)	23 (11.39)		
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
พึงพอใจน้อย	39 (30.47)	74 (57.81)	15 (11.72)	1.494	0.474
พึงพอใจมาก	71 (36.98)	102 (53.13)	19 (9.90)		
ความพึงพอใจภาพรวม					
พึงพอใจน้อย	39 (35.45)	69 (39.20)	14 (41.18)	0.554	0.758
พึงพอใจมาก	71 (64.55)	107 (60.80)	20 (58.82)		

จากตาราง 4.17 พบว่า ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนทั้ง 4 ด้าน

ตาราง 4.18 ความสัมพันธ์ด้านความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์

ตัวแปร	ความพึงพอใจการให้บริการ				
	ด้าน กระบวนการ	ด้าน บุคลากร	ด้าน สถานที่	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	ภาพรวม
	ค่า	ค่า	ค่า	ค่า	ค่า
	ความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์
อายุ	0.171	0.065	0.180	0.134	0.158
รายได้	0.005	0.023	0.018	0.011	0.010
อัตราค่าธรรมเนียม	0.082	0.097	0.008	0.089	0.023

จากตาราง 4.18 พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในขณะที่รายได้ และอัตราค่าธรรมเนียม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการให้บริการ

ตาราง 4.19 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียน

ตัวแปร	ด้านกระบวนการ		ด้านบุคลากร		ด้านสถานที่		ด้านเทคโนโลยี และสารสนเทศ		ภาพรวม	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ	ยอมรับ	ปฏิเสธ	ยอมรับ	ปฏิเสธ	ยอมรับ	ปฏิเสธ	ยอมรับ	ปฏิเสธ
	สมมติฐาน	สมมติฐาน	สมมติฐาน	สมมติฐาน	สมมติฐาน	สมมติฐาน	สมมติฐาน	สมมติฐาน	สมมติฐาน	สมมติฐาน
เพศ		✓		✓		✓		✓		✓
อายุ	✓			✓	✓		✓		✓	
ศาสนา		✓		✓	✓			✓		✓
การศึกษา	✓		✓			✓	✓		✓	
สถานภาพสมรส	✓		✓		✓		✓		✓	
รายได้		✓		✓		✓		✓		✓
อาชีพ	✓		✓		✓		✓		✓	
สถานภาพครอบครัว	✓		✓			✓		✓	✓	
ขั้นตอนการให้บริการ	✓		✓		✓		✓		✓	
ความรู้เรื่องที่ใช้บริการ	✓			✓		✓		✓	✓	
ความสะดวกที่ใช้บริการ		✓	✓			✓		✓		✓
ค่าธรรมเนียมที่ใช้บริการ		✓		✓		✓		✓		✓
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ		✓		✓		✓		✓	✓	
ระยะเวลาที่ใช้บริการ		✓		✓		✓		✓		✓

จากตาราง 4.19 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ อายุการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ สถานภาพครอบครัว ขั้นตอนการให้บริการ ความรู้เรื่องที่ใช้บริการ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และสถานภาพครอบครัว ด้านบุคลากร ได้แก่ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และสถานภาพครอบครัว ด้านสถานที่ให้บริการ ได้แก่ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส และอาชีพ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และอาชีพ



4.5 ปัญหาคู่มือการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์

จากการสอบถามผู้มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับปัญหาคู่มือการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการ พบว่ามีปัญหาด้านต่างๆ ตามรายละเอียดที่ปรากฏดังตาราง 4.20

ตาราง 4.20 ปัญหาคู่มือการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์

ปัญหาคู่มือการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ		
ขั้นตอนในการรับบริการหลายขั้นตอน	141	58.02
ไม่ทราบขั้นตอนในการรับบริการ	102	41.98
รวม	243	100.00
ด้านบุคลากร		
เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย	159	84.13
เจ้าหน้าที่มีความรู้น้อย	29	15.34
เจ้าหน้าที่มีความรู้ปานกลาง	1	0.53
รวม	189	100.00
ด้านสถานที่ที่ให้บริการ		
สถานที่ที่ให้บริการคับแคบ	157	70.09
ความปลอดภัยของสถานที่มีน้อย	67	29.91
รวม	224	100.00
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ		
เครื่องคอมพิวเตอร์มีน้อย	115	58.97
ระบบให้บริการขัดข้องบ่อยครั้ง	80	41.03
รวม	195	100.00

จากตาราง 4.20 ปัญหาอุปสรรคการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักงานทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ปัญหาด้านกระบวนการส่วนใหญ่เกิดจากมีขั้นตอนในการรับบริการหลายขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 58.02 และผู้มาขอรับบริการไม่ทราบขั้นตอนในการรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 41.98

ปัญหาด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อย คิดเป็นร้อยละ 84.13 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ต่ำ คิดเป็นร้อยละ 15.34 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0.53

ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า สถานที่ที่ให้บริการคับแคบ คิดเป็นร้อยละ 70.09 และความปลอดภัยของสถานที่มีน้อย คิดเป็นร้อยละ 29.91

ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์มีน้อย คิดเป็นร้อยละ 58.97 และระบบให้บริการขัดข้องบ่อยครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.03

4.6 ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์

จากปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักงานทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รายละเอียดปรากฏดังตาราง 4.21

ตาราง 4.21 ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์

ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ		
ควรให้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์	68	29.44
ลดขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่จำเป็น	163	70.56
รวม	231	100.00
ด้านบุคลากร		
เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้	136	62.10
ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้	83	37.90
รวม	219	100.00

ตาราง 4.21 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสถานที่ที่ให้บริการ		
บริเวณห้องน้ำควรทำความสะอาดอยู่เสมอ	127	50.80
ที่จอดรถควรกว้างขวางและปลอดภัย	123	49.20
รวม	250	100.00
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ		
ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยดีกว่านี้	65	32.18
ควรมีอุปกรณ์เสริมให้มากกว่านี้	137	67.82
รวม	202	100.00

จากตาราง 4.21 ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์สำนักงานทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ด้านกระบวนการ ควรมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่จำเป็น คิดเป็นร้อยละ 70.56 และผู้ให้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ คิดเป็นร้อยละ 29.44

ด้านบุคลากร พบว่า สำนักงานทะเบียนควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 62.10 และจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 37.90

ด้านสถานที่ที่ให้บริการ พบว่า ควรมีการปรับปรุงบริเวณห้องน้ำและทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 50.80 และที่จอดรถควรกว้างขวางและปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 49.20

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า สำนักงานทะเบียนควรมีอุปกรณ์เสริมให้มากกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 67.82 และควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยดีกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 32.18