

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาวิจัยด้วยวิธีทางสถิติโดยแบ่งแยกผลการวิเคราะห์และนำเสนอ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและข้อมูลทั่วไปของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
 - 2.1 ด้านความสามารถในการจัดการงานทะเบียนราษฎร
 - 2.2 ด้านความถูกต้องของเอกสารงานทะเบียนราษฎร
 - 2.3 ด้านระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
 - 3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
 - 3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
6. ทบทวนสมมติฐานการวิจัย การศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและ
ข้อทั่วไปของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รายละเอียด
ในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของข้าราชการที่ปฏิบัติ
งานทะเบียนราษฎร และข้อมูลทั่วไปของสำนักทะเบียนอำเภอและ
กิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน N=296	ร้อยละ
1. เพศ			
	ชาย	164	55
	หญิง	132	45
	รวม	296	100
2. ช่วงระดับตำแหน่ง			
	1 - 2	16	6
	3 - 4	86	29
	5 - 6	171	57
	7 - 8	23	8
	รวม	296	100
3. ระดับการศึกษา			
	ม.3/ม.ศ.3	16	6
	ม.6/ม.ศ.5/ปวช.	48	16
	ปวส.	38	13
	ปริญญาตรี	176	59
	ปริญญาโท	18	6
	รวม	296	100

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน N=296	ร้อยละ
4. ช่วงอายุราชการ		
1 - 9 ปี	119	40
10 - 19 ปี	123	42
20 - 29 ปี	47	16
30 ปีขึ้นไป	7	2
รวม	296	100
5. ระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร		
1 - 3 ปี	121	41
4 - 6 ปี	97	33
7 - 10 ปี	78	26
รวม	296	100
6. ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรโดยเฉลี่ยต่อวัน		
1 - 50 คน	175	59.12
51 - 100 คน	75	25.33
101 - 150 คน	44	14.87
151 คนขึ้นไป	2	0.68
รวม	296	100

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55 และรองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45 โดยส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งในระดับ 5 - 6 คิดเป็นร้อยละ 57 รองลงมาดำรงตำแหน่งในระดับ 3 - 4 คิดเป็นร้อยละ 29 และดำรงตำแหน่งในระดับ 7 - 8 คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59 รองลงมาที่มีการศึกษาระดับ ม.6/ม.ศ/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 16 และมีการศึกษาระดับ ปวส.คิดเป็นร้อยละ 13 ตามลำดับ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุราชการ 10-19 ปี คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมา มีอายุราชการ 1-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 และมีอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับส่วนระยะ

เวลาที่เคยปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรอยู่ระหว่าง 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาเคยปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรอยู่ระหว่าง 4–6 ปี คิดเป็นร้อยละ 33 และเคยปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรอยู่ระหว่าง 7 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 26 ตามลำดับ

ผู้มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรโดยเฉลี่ยต่อวัน จากการศึกษาพบว่า สำนักทะเบียนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนผู้มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรโดยเฉลี่ยต่อวัน ระหว่าง 1 – 50 คน คิดเป็นร้อยละ 59.12 รองลงมาจำนวนผู้มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรโดยเฉลี่ยต่อวัน ระหว่าง 51 – 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 และมีผู้มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรโดยเฉลี่ยต่อวัน 100-150 คน คิดเป็นร้อยละ 14.87 ตามลำดับ

2.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รายละเอียดดังตารางที่ 5 ถึงตารางที่ 11

2.1 ความสามารถในการจัดการงานทะเบียนราษฎร

2.2 ความถูกต้องของเอกสารการทะเบียนราษฎร

2.3 ระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

ระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับสูงมาก	ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 4.51 - 5.00
2. ระดับสูง	ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 3.51 - 4.50
3. ระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 2.51 - 3.50
4. ระดับต่ำ	ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 1.51 - 2.50
5. ระดับต่ำมาก	ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 1.00 - 1.50

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในการจัดการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รายละเอียดดังตารางที่ 6 และตารางที่ 7

ตารางที่ 6 แสดงผลร้อยละของความสามารถในการจัดการงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อ	รูปแบบ วิธีการ ดำเนินการ	ความสามารถในการจัดการ งานทะเบียนราษฎร				
		สูงมาก	สูง	ปาน กลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
1.	มีการปิดประกาศขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารและ ค่าธรรมเนียมสำหรับการ การดำเนินการในแต่ละเรื่อง ให้ประชาชนทราบ	63 (21.28)	119 (40.20)	89 (30.07)	14 (4.73)	11 (3.72)
2.	กรณีที่ไม่สามารถให้บริการ เสร็จภายในวันเดียว ให้มี ใบนัดและแจ้งเหตุผล ให้ประชาชนทราบพร้อม แนะนำว่าจะต้องดำเนินการ อย่างไรต่อไป	82 (27.70)	121 (40.87)	64 (21.63)	15 (5.07)	14 (4.73)
3.	การกำหนดขั้นตอน การปฏิบัติงานและประสาน งานในแต่ละขั้นตอน ชัดเจน สามารถปฏิบัติงาน ได้โดยถูกต้องรวดเร็ว	74 (25.00)	126 (42.57)	77 (26.01)	17 (5.74)	2 (0.68)
4.	การเอาใจใส่ของผู้บริหารใน การปรับปรุงงานทะเบียน การแก้ไขปัญหาและการ ป้องกันการทุจริต	87 (29.39)	129 (43.58)	38 (12.84)	31 (10.47)	11 (3.72)
5.	มีการประชุมชี้แจงซักซ้อม แนวทางการปฏิบัติงานหรือ ปรับทัศนคติในการให้บริการ ประชาชน	49 (16.55)	91 (30.74)	118 (39.86)	29 (9.80)	9 (3.05)

ข้อ	รูปแบบ วิธีการ ดำเนินการ	ความสามารถในการจัดการ งานทะเบียนราษฎร				
		สูงมาก	สูง	ปาน กลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
6.	มีการจัดสวนหย่อมพร้อมทั้ง ปลูกต้นไม้ประดับเพื่อ ความร่มรื่นสวยงาม	53 (17.91)	77 (26.01)	91 (30.74)	47 (15.88)	28 (9.46)
7.	มีห้องน้ำ ห้องส้วมสำหรับ เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ อย่างเพียงพอมีผู้ดูแลรักษา ความสะอาดอยู่เสมอ	92 (31.09)	79 (26.68)	91 (30.74)	23 (7.77)	11 (3.72)
8.	มีแสงสว่างและการระบาย อากาศในสำนักทะเบียน อย่างเพียงพอ มองดูสบาย ใจทั้งผู้ปฏิบัติ ผู้ใช้บริการ และผู้พบเห็น	126 (42.57)	99 (33.44)	58 (19.59)	6 (2.03)	7 (2.37)
9.	มีการจัดทำแผ่นป้ายเส้นทาง ที่ตั้งของสำนักทะเบียนซึ่ง สามารถมองเห็นได้	60 (20.27)	110 (37.16)	75 (25.34)	34 (11.49)	17 (5.74)
10.	มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ เบื้องต้น มีการตรวจเอกสาร หลักฐานก่อนรับบริการ	61 (20.61)	108 (36.49)	84 (28.38)	30 (10.13)	13 (4.39)

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสามารถในการจัดการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อ	รูปแบบ วิธีการ ดำเนินการ	คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) N=296	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับเกณฑ์ของข้อมูล	อันดับที่
1.	มีการปิดประกาศขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารและค่าธรรมเนียมสำหรับการดำเนินการในแต่ละเรื่องให้ประชาชนทราบ	3.71	0.98	สูง	6
2.	กรณีที่ไม่สามารถให้บริการเสร็จภายในวันเดียว ให้มีใบนัดและแจ้งเหตุผลให้ประชาชนทราบพร้อมแนะนำว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรต่อไป	3.80	1.06	สูง	4
3.	การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประสานงานในแต่ละขั้นตอนชัดเจน สามารถปฏิบัติงานได้โดยถูกต้องรวดเร็ว	3.85	0.88	สูง	2
4.	การเอาใจใส่ของผู้บริหารในการปรับปรุงงานทะเบียน การแก้ไขปัญหา และการป้องกันการทุจริต	3.84	1.07	สูง	3
5.	มีการประชุมชี้แจงซักซ้อมแนวทางการปฏิบัติงานหรือปรับทัศนคติในการให้บริการประชาชน	3.48	0.98	ปานกลาง	9
6.	มีการจัดสวนหย่อมพร้อมทั้งปลูกต้นไม้ประดับเพื่อความร่มรื่นสวยงาม	3.27	1.20	ปานกลาง	10
7.	มีห้องน้ำ ห้องส้วมสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการอย่างเพียงพอมีผู้ดูแลรักษาความสะอาดอยู่เสมอ	3.73	1.09	สูง	5

ข้อ	รูปแบบ วิธีการ ดำเนินการ	คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) N=296	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับเกณฑ์ของข้อมูล	อันดับที่
8.	มีแสงสว่างและการระบายอากาศในสำนักทะเบียนอย่างเพียงพอ มองดูสบายใจทั้งผู้ปฏิบัติ ผู้ใช้บริการและผู้พบเห็น	4.12	0.95	สูง	1
9.	มีการจัดทำแผนป้ายเส้นทางที่ตั้งของสำนักทะเบียนซึ่งสามารถมองเห็นได้	3.55	1.11	สูง	8
10.	มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเบื้องต้น มีการตรวจเอกสารหลักฐานก่อนรับบริการ	3.59	1.06	สูง	7
คะแนนเฉลี่ยรวม		3.69	1.03	สูง	

จากตารางที่ 6 และตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความสามารถในการจัดการงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความสามารถในการจัดการงานทะเบียนราษฎรในเรื่องการจัดให้มีแสงสว่างและการระบายอากาศในสำนักทะเบียนอย่างเพียงพอ มองดูสบายใจทั้งผู้ปฏิบัติ ผู้ใช้บริการและผู้พบเห็น มีสูงที่สุดและ รองลงมา คือการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประสานงานในแต่ละขั้นตอนชัดเจน สามารถปฏิบัติงานได้โดยถูกต้องรวดเร็ว ส่วนการจัดสวนหย่อมพร้อมทั้งปลูกต้นไม้ประดับเพื่อความร่มรื่นสวยงามมีต่ำที่สุด

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความถูกต้องของเอกสารการทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังแสดงในตารางที่ 8
ถึงตารางที่ 9

ตารางที่ 8 แสดงผลร้อยละของความถูกต้องของเอกสารงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อ	รูปแบบ วิธีการ การดำเนินการ	ความถูกต้องของเอกสารงานทะเบียนราษฎร				
		สูงมาก	สูง	ปาน กลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
1.	การรับแจ้งเกี่ยวกับบ้านและ การจัดทำทะเบียนบ้าน มี การตรวจสอบและบันทึก หลักฐานการแจ้งในใบรับ แจ้งเกี่ยวกับบ้านครบถ้วน	110 (37.16)	143 (48.31)	40 (13.51)	3 (1.02)	-
2.	การแจ้งการเกิด มีการตรวจ สอบหลักฐานอย่างถูกต้อง	182 (61.49)	102 (34.46)	10 (3.37)	2 (0.68)	-
3.	การแจ้งการเกิดเกินกำหนดเวลา มีการตรวจสอบ สอบสวน และรวบรวมพยานหลักฐาน อย่างถูกต้อง	171 (57.77)	94 (31.77)	26 (8.79)	2 (0.68)	3 (1.01)
4.	การแจ้งการตาย มีการตรวจ สอบหลักฐานอย่างถูกต้อง	165 (55.74)	105 (35.47)	24 (8.11)	2 (0.68)	-
5.	การแจ้งการตายเกินกำหนด เวลาและกรณีคนตายต่าง ท้องที่ มีการตรวจสอบ สอบสวนและรวบรวมพยาน หลักฐานอย่างถูกต้อง	146 (49.33)	113 (38.18)	26 (8.78)	8 (2.70)	3 (1.01)

ข้อ	รูปแบบ วิธีการ การดำเนินการ	ความถูกต้องของเอกสารงานทะเบียนราษฎร				
		สูงมาก	สูง	ปาน กลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
6.	การแจ้งการย้ายที่อยู่ มีการ ตรวจสอบหลักฐานอย่าง ถูกต้อง	160 (54.05)	116 (39.19)	17 (5.74)	3 (1.01)	-
7.	การแจ้งการย้ายที่อยู่ปลาย ทางมีการตรวจสอบและรวบรวม หลักฐานอย่างถูกต้อง	174 (58.78)	90 (30.41)	27 (9.12)	5 (1.69)	-
8.	การเพิ่มชื่อและรายการ บุคคลในทะเบียนบ้าน	175 (59.13)	93 (31.41)	25 (8.45)	3 (1.01)	-
9.	การจำหน่ายชื่อและรายการ บุคคลออกจากทะเบียนบ้าน	134 (45.27)	133 (44.93)	29 (9.80)	-	-
10.	การขอตรวจสอบ คัดและ รับรองสำเนาเอกสาร ทะเบียนราษฎร	153 (51.69)	109 (36.82)	27 (9.12)	7 (2.37)	-

ตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความถูกต้อง
ของเอกสารงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อ	รูปแบบ วิธีการ การดำเนินการ	คะแนน เฉลี่ย (\bar{X}) N=296	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับเกณฑ์ ของข้อมูล	อันดับที่
1.	การรับแจ้งเกี่ยวกับบ้านและการจัดทำ ทะเบียนบ้าน มีการตรวจสอบและ บันทึกหลักฐานการแจ้งในใบรับแจ้ง เกี่ยวกับบ้านครบถ้วนหรือไม่	4.21	0.71	สูง	10
2.	การแจ้งการเกิด มีการตรวจสอบ หลักฐานอย่างถูกต้อง	4.57	0.59	สูงมาก	1
3.	การแจ้งการเกิดเกินกำหนดเวลา มีการ ตรวจสอบ สอดส่อง และรวบรวม พยานหลักฐานอย่างถูกต้อง	4.44	0.76	สูง	6
4.	การแจ้งการตาย มีการตรวจสอบ หลักฐานอย่างถูกต้อง	4.45	0.67	สูง	5
5.	การแจ้งการตายเกินกำหนดเวลาและ กรณีคนตายต่างท้องที่ การตรวจสอบ สอดส่องและรวบรวมพยานหลักฐาน อย่างถูกต้อง	4.32	0.82	สูง	7
6.	การแจ้งการย้ายที่อยู่ มีการตรวจสอบ หลักฐานอย่างถูกต้อง	4.46	0.65	สูง	4
7.	การแจ้งการย้ายที่อยู่ปลายทางมีการ ตรวจสอบและรวบรวมหลักฐานอย่าง ถูกต้อง	4.47	0.73	สูง	3
8.	การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลใน ทะเบียนบ้าน	4.48	0.74	สูง	2

ข้อ	รูปแบบ วิธีการ การดำเนินการ	คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) N=296	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับเกณฑ์ของข้อมูล	อันดับที่
9.	การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออก จากทะเบียนบ้าน	4.35	0.65	สูง	9
10.	การขอตรวจสอบ คัดและรับรองสำเนา เอกสารทะเบียนราษฎร	4.38	0.75	สูง	8
	คะแนนเฉลี่ยรวม	4.45	0.707	สูง	

จากตารางที่ 8 และตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ และกิ่งอำเภอ ในด้านความถูกต้องของเอกสารงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าคุณภาพความถูกต้องของเอกสารงานทะเบียนราษฎรในเรื่องการแจ้งการเกิด มีการตรวจสอบหลักฐานอย่างถูกต้อง มีสูงที่สุดและรองลงมาคือการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน ส่วนการรับแจ้งเกี่ยวกับบ้านและการจัดทำทะเบียนบ้าน มีการตรวจสอบและบันทึกหลักฐานการแจ้งในใบรับแจ้งเกี่ยวกับบ้านครบถ้วนหรือไม่นั้นมีความถูกต้องต่ำที่สุด

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รายละเอียดดังแสดง
ในตารางที่ 10 ถึงตารางที่ 11

ตารางที่ 10 แสดงผลร้อยละของระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนัก
ทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อ	การให้บริการ งานทะเบียนราษฎร	ระยะเวลาในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร				
		สูงมาก	สูง	ปาน กลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
1.	การแจ้งเกิดเกินกำหนด สำนัก ทะเบียนดำเนินการได้ตาม กำหนดเวลาของทางราชการ	195 (65.88)	43 (14.52)	22 (7.44)	14 (4.73)	22 (7.43)
2.	การแจ้งตายเกินกำหนดเวลา สำนักทะเบียนดำเนินการได้ตาม กำหนดเวลาของทางราชการ	197 (66.55)	65 (21.96)	12 (4.05)	14 (4.73)	8 (2.71)
3.	การแจ้งย้ายปลายทาง กรณีที่ สำนักทะเบียนทำหน้าที่เป็นนาย ทะเบียนปลายทางใช้เวลา ในการดำเนินการแจ้งย้ายปลาย ทางดำเนินการได้ตามกำหนด เวลาของทางราชการ	155 (52.36)	69 (23.31)	21 (7.09)	27 (9.12)	24 (8.12)
4.	สำนักทะเบียนใช้เวลาในการ ตรวจค้นเอกสาร คัด และรับรอง สำเนาทะเบียนคนเกิดหรือสูติ บัตร ทะเบียนคนตายหรือมรณะ บัตรดำเนินการได้ตามกำหนด เวลาของทางราชการ	243 (82.10)	21 (7.09)	8 (2.70)	10 (3.38)	14 (4.73)
5.	การเพิ่มชื่อและรายการบุคคล เข้าในทะเบียนบ้าน ในกรณีตก สำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2499 สำนักทะเบียน ดำเนินการได้ตามกำหนดเวลา	208 (70.27)	38 (12.84)	35 (11.82)	4 (1.35)	11 (3.72)

ข้อ	การให้บริการ งานทะเบียนราษฎร	ระยะเวลาในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร				
		สูงมาก	สูง	ปาน กลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
6.	การจำหน่ายชื่อและรายการ บุคคลออกจากทะเบียนบ้าน ใน กรณีที่บุคคลมีชื่อในทะเบียน บ้านโดยมิชอบ สำนักทะเบียน ดำเนินการได้ตามกำหนดเวลา ของทางราชการ	192 (64.86)	44 (14.86)	36 (12.16)	12 (4.06)	12 (4.06)
7.	การเปลี่ยนแปลงรายการใน ทะเบียนบ้าน กรณีไม่มีเอกสาร อ้างอิงสำนักทะเบียนดำเนินการ ได้ตามกำหนดเวลาของทาง ราชการ	201 (67.91)	49 (16.55)	25 (8.45)	7 (2.36)	14 (4.73)
8.	การเปลี่ยนแปลงรายการใน ทะเบียนราษฎร กรณีแก้ไข สัญชาติอื่นเป็นสัญชาติไทย สำนักทะเบียนดำเนินการ ได้ตามกำหนดเวลาทางราชการ	164 (55.40)	51 (17.23)	39 (13.19)	15 (5.08)	27 (9.12)
9.	กรณีย้ายเข้ารายการบุคคลในใบ แจ้งการย้ายที่อยู่ผิดพลาด สำนักทะเบียนดำเนินการได้ตาม กำหนดเวลาของทางราชการ	211 (71.28)	44 (14.86)	18 (6.09)	10 (3.38)	13 (4.39)
10.	แจ้งย้ายปลายทางในกรณีที่ สำนักทะเบียนทำหน้าที่เป็นนาย ทะเบียนต้นทางดำเนินการได้ ตามกำหนดเวลาของทาง ราชการ	222 (75.00)	37 (12.50)	17 (5.75)	3 (1.01)	17 (5.74)

ตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อ	รูปแบบ วิธีการ การดำเนินการ	คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) N=296	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับเกณฑ์ของข้อมูล	อันดับที่
1.	การแจ้งเกิดเกินกำหนด สำนักทะเบียนดำเนินการได้ตามกำหนดเวลาของทางราชการ	4.30	1.11	สูง	8
2.	การแจ้งตายเกินกำหนดเวลาสำนักทะเบียนดำเนินการได้ตามกำหนดเวลาของทางราชการ	4.38	0.99	สูง	6
3.	การแจ้งย้ายปลายทาง กรณีที่สำนักทะเบียนทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนปลายทางใช้เวลาในการดำเนินการแจ้งย้ายปลายทางดำเนินการได้ตามกำหนดเวลาของทางราชการ	4.07	1.25	สูง	9
4.	สำนักทะเบียนใช้เวลาในการตรวจค้นเอกสาร คัด และรับรองสำเนาทะเบียนคนเกิดหรือสูติบัตร ทะเบียนคนตายหรือมรณบัตรดำเนินการได้ตามกำหนดเวลาของทางราชการ	4.61	0.99	สูงมาก	1
5.	การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน ในกรณีตักสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2499 สำนักทะเบียนดำเนินการได้ตามกำหนดเวลาของทางราชการ	4.44	1.01	สูง	4

ข้อ	รูปแบบ วิธีการ การดำเนินการ	คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) N=296	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับเกณฑ์ของข้อมูล	อันดับที่
6.	การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน ในกรณีที่บุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ สำนักทะเบียนดำเนินการได้ตามกำหนดเวลาของทางราชการ	4.32	1.09	สูง	7
7.	การเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนบ้าน กรณีไม่มีเอกสารอ้างอิง สำนักทะเบียนดำเนินการได้ตามกำหนดเวลาของทางราชการ	4.40	1.06	สูง	5
8.	การเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนราษฎร กรณีแก้ไขสัญชาติอื่นเป็นสัญชาติไทย สำนักทะเบียนดำเนินการได้ตามกำหนดเวลาของทางราชการ	4.05	1.31	สูง	10
9.	กรณีย้ายเข้ารายการบุคคลในใบแจ้งการย้ายที่อยู่ผิดพลาด สำนักทะเบียนดำเนินการได้ตามกำหนดเวลาของทางราชการ	4.45	1.05	สูง	3
10.	การแจ้งย้ายปลายทางในกรณีที่สำนักทะเบียนทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนต้นทางดำเนินการได้ตามกำหนดเวลาทางราชการ	4.46	1.11	สูง	2
คะแนนเฉลี่ยรวม		4.35	1.097	สูง	

จากตารางที่ 10 และตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ ในด้านระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสำนักทะเบียนใช้เวลาในการตรวจค้นเอกสาร คัดและรับรองสำเนาทะเบียน คนเกิดหรือสูติบัตร ทะเบียนคนตาย หรือมรณบัตรดำเนินการได้ตามกำหนดเวลาทางราชการ มีสูงที่สุดและ รองลงมาคือ การแจ้งย้ายปลายทางในกรณีที่สำนักทะเบียนทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนต้นทางดำเนินการได้ตามกำหนดเวลาทางราชการ ส่วนการเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนราษฎร กรณีการแก้ไขสัญชาติอื่นเป็นสัญชาติไทยสำนักทะเบียนดำเนินการได้ตามกำหนดเวลาของทางราชการต่ำที่สุด

ตารางที่ 12 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน	คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) N=296	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ	อันดับที่
1. ความสามารถในการบริหารจัดการงานทะเบียนราษฎร	3.68	0.70	สูง	3
2. ความถูกต้องของเอกสารงานทะเบียนราษฎร	4.45	0.64	สูง	1
3. ระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร	4.34	0.70	สูง	2
รวม	4.15	0.68	สูง	

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวมมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง คือ ด้านความถูกต้องของเอกสารงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือด้านระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร (ค่าเฉลี่ย 4.34) และด้านความสามารถในการบริหารจัดการงานทะเบียนราษฎร (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 11 ตัวแปร ดังนี้

3.1 อายุราชการในการปฏิบัติงาน

3.2 ระดับการศึกษา

3.3 ระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร

3.4 จำนวนราษฎรที่มารับบริการโดยเฉลี่ยต่อวัน

3.5 ทักษะในการปฏิบัติงาน

3.5.1 การฝึกอบรมด้านเทคนิคการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นประจำ

3.5.2 การฝึกอบรมการให้บริการงานทะเบียนราษฎรอย่างต่อเนื่อง

3.5.4 สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่ว

3.5.5 ความเข้าใจในข้อระเบียบ กฎหมายงานทะเบียนราษฎรอย่าง

ชัดเจน

3.5.6 การได้รับมอบอำนาจการลงนามในเอกสารการทะเบียนราษฎร

เป็นประจำ

3.6 จิตสำนึกของข้าราชการ

3.6.1 การปฏิบัติงานของท่านไม่มีแนวโน้มถูกร้องเรียนจากประชาชน

3.6.2 การท่านเคยได้รับรางวัลในการปฏิบัติงานจากกรมการปกครอง

3.6.3 การเคยได้รับคำชมเชยการปฏิบัติงานจากประชาชนที่มารับ

บริการ

3.6.4 การไม่เคยถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียม

ในการติดต่องานจากประชาชน

3.7 เทคโนโลยีที่ทันสมัย

3.7.1 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

3.7.2 การมีระบบงานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงานที่ทันสมัยสามารถ

ช่วยให้การบริการประชาชนรวดเร็วขึ้น

3.7.3 การมีคอมพิวเตอร์ในระบบออนไลน์ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการ

ที่สะดวกและรวดเร็ว

3.8 คู่มือที่ทันสมัยและครอบคลุม

3.8.1 การมีคู่มือพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534

มีความครบถ้วนสมบูรณ์อยู่แล้ว ไม่ต้องปรับปรุงแก้ไขอีก

3.8.2 การมีระเบียบ หนังสือสั่งการงานทะเบียนราษฎรมีความครอบคลุม และมีเนื้อหาการปฏิบัติงานครบถ้วน

3.8.3 การมีระเบียบ หนังสือสั่งการมีความสอดคล้องเหมาะสมกับ สภาวะการเปลี่ยนแปลงของสังคม

3.8.4 การมีข้อระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องในงานทะเบียน ราษฎรมีความชัดเจนต่อการใช้อำนาจในการปฏิบัติงานมาก

3.9 การประชาสัมพันธ์

3.9.1 การได้จัดแสดงตัวอย่างการเขียนคำร้องไว้อย่างถูกต้องและชัดเจน

3.9.2 การจัดให้มีแผ่นพับในการเผยแพร่ให้คำแนะนำสิทธิและหน้าที่ของ ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร

3.9.3 การจัดให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สิทธิ หน้าที่ ให้ประชาชน ทราบผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้าน

3.9.10 การจัดทำคำชี้แจงงานทะเบียนราษฎร เพื่อให้คำแนะนำ ในการจัดเตรียมเอกสารก่อนมาขอรับบริการอย่างต่อเนื่อง

3.9.11 ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความเข้าใจในการ ระเบียบและขั้นตอนการขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรอย่างถูกต้อง

3.10 งบประมาณในการบริหารจัดการ

3.10.1 การได้รับการสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

3.10.2 การมีงบประมาณในการจัดหาวัสดุสำหรับบริการประชาชน

3.10.3 การที่จัดให้มีเก้าอี้จัดเตรียมไว้ให้ประชาชนนั่งรอระหว่างขอ รับบริการ

3.10.4 การมีงบประมาณในการตกแต่งภายในสำนักทะเบียนและ สภาพแวดล้อมภายนอกของสำนักทะเบียนให้มีบรรยากาศร่มรื่น

3.11 ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงาน

3.11.1 ความก้าวหน้าในอาชีพ

3.11.2 สภาพแวดล้อมการทำงาน

3.11.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

3.11.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

3.11.5 การยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไปหรือผู้มารับบริการ

3.11.6 ความมั่นคงในอาชีพ

ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จากหลายปัจจัย (Multivariats) ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้วยกัน (Correlation Analysis) เพื่อตรวจสอบว่าปัจจัยทุกตัวที่นำมาศึกษามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ (Multicollinearity) ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าไม่มีปัจจัยตัวใดมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน 0.850 แสดงว่าสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้ ซึ่งผู้วิจัยแยกการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังแสดงในตารางที่ 13-16

1) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร (X1-X11) กับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร (Y) ตารางที่ 13

2) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร (Correlations) ลำดับที่ 1-6 (X1-X6) ตารางที่ 14

3) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร (Correlations) ลำดับที่ 7-11 (X7-X11) ตารางที่ 15

4) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร (Correlations) ลำดับที่ 1-6 (X1-X6) กับลำดับที่ (X7-X11) ตารางที่ 16

1. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร(X) จำนวน 11 ปัจจัย กับประสิทธิภาพการให้บริการงาน (Y) จำนวน 1 ปัจจัย ดังแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร (X1-X11) กับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร (Y)

ตัวแปรตาม (Y)	ชื่อตัวแปรอิสระ (X)	Pearson's (r)	Sig. (1-Tailed)
ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	อายุราชการ	.136*	.009
	ระดับการศึกษา	.188*	.001
	ระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร	.127*	.014
	จำนวนราษฎรผู้มารับบริการโดยเฉลี่ยต่อวัน	.056	.169
	ทักษะในการปฏิบัติงาน	.234*	.000
	จิตสำนึกของข้าราชการ	.130*	.012
	เทคโนโลยีที่ทันสมัย	.134*	.011
	คู่มือที่ทันสมัยและครอบคลุม	.205*	.000
	การประชาสัมพันธ์	.338*	.000
	งบประมาณในการบริหารจัดการ	.330*	.000
	ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงาน	.538*	.000

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 11 ปัจจัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 10 ตัว โดยปัจจัยอิสระดังกล่าว มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างต่ำถึงปานกลางกับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงาน (X11) ($r = .538$) มีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ (X9) ($r = .338$) และงบประมาณในการบริหารจัดการ (X10) ($r = .330$) ส่วนจำนวนราษฎรที่มารับบริการโดยเฉลี่ยต่อวัน (X4) ($r = .056$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร (Correlation) ลำดับที่ 1-6 (X1-X6) ดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ลำดับที่ 1-6 (X1-X6)

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	X6
X1	1.000					
X2	.031	1.000				
X3	.250*	.039*	1.000			
X4	.024	.163*	.800	1.000		
X5	-.090	.181*	.083	.064	1.000	
X6	-.030	.054	.084	.073	.147*	1.000

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ปัจจัยที่ 1 ถึง 6 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 ตัว โดยปัจจัยอิสระดังกล่าวมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร (X3) กับ อายุราชการ (X1) ($r = .250$) มีค่าความสัมพันธ์กันสูงที่สุด รองลงมาคือทักษะในการปฏิบัติงาน (X5) กับ ระดับการศึกษา (X2) ($r = .181$) และ จำนวนราษฎรที่มารับบริการโดยเฉลี่ยต่อวัน (X4) กับ ระดับการศึกษา (X2) ($r = .163$) ส่วนระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร (X3) กับ ระดับการศึกษา (X2) ($r = .039$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำที่สุด

3. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ลำดับที่ 7-11 (X7-X11) ดังแสดงในตาราง
ที่ 15

ตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ลำดับที่ 7-11 (X7-X11)

ตัวแปร	X7	X8	X9	X10	X11
X7	1.000				
X8	.136	1.000			
X9	.306*	.446*	1.000		
X10	.178	.204*	.347*	1.000	
X11	.270*	.377*	.470*	.525*	1.000

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มี
อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ปัจจัยที่ 7 -11 มีค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 8 ตัว โดยมีความสัมพันธ์
ทางบวก ในระดับค่อนข้างต่ำถึงปานกลาง ซึ่งขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงาน (X11)
กับงบประมาณในการบริหารจัดการ (X10) ($r = .525$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กันสูง
ที่สุด รองลงมาคือขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงาน (X11) กับการประชาสัมพันธ์ (X9)
($r = .470$) และการประชาสัมพันธ์ (X9) กับคู่มือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน (X8)($r = .446$)
ส่วนงบประมาณในการบริหารจัดการ (X10) กับคู่มือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน (X8)
($r = .204$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กันต่ำที่สุด

4. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร (Correlations) ลำดับที่ 1-6 (X1-X6) กับลำดับที่ (X7-X11) ดังแสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ลำดับที่ 1-6 (X1-X6) กับลำดับที่ 1-7 (X7-X11)

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	X6
X7	-.081	.099*	.118*	.108*	.330*	.116*
X8	.021	.126*	.037	.056	.273*	.095
X9	.016	.071	.072	-.005	.366*	.211*
X10	-.070	.110*	.081	-.118*	.248*	.061
X11	.028	.115*	.126*	-.079	.359*	.265*

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ปัจจัยที่ 1-6 กับ ปัจจัยที่ 7-11 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 16 ตัว โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก จำนวน 15 ตัว และมีความสัมพันธ์ทางลบ จำนวน 1 ตัว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กันสูงสุด คือการประชาสัมพันธ์ (X9) กับทักษะในการปฏิบัติงาน (X5) ($r = .366$) รองลงมาคือขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียน (X11) กับทักษะในการปฏิบัติงาน (X5) ($r = .359$) และเทคโนโลยีที่ทันสมัย (X7) กับทักษะในการปฏิบัติงาน (X5) ($r = .330$) ส่วนเทคโนโลยีที่ทันสมัย (X7) กับระดับการศึกษา (X2) ($r = 0.99$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กันต่ำที่สุด และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบคืองบประมาณในการบริหารจัดการ (X10) กับจำนวนราษฎรผู้มารับบริการโดยเฉลี่ยต่อวัน (X4) ($r = -.118$)

จากตารางที่ 13 ถึง ตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำมาศึกษาทุกปัจจัยมีค่าสูงสุด คือขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงาน ($r = .538$) รองลงมาคือขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงาน กับงบประมาณในการบริหารจัดการงานทะเบียนราษฎร ($r = .525$) และปัจจัยที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุดคือจำนวนราษฎรที่มารับบริการโดยเฉลี่ยต่อวัน ($r = .056$) ซึ่งไม่มีปัจจัยตัวใดที่มีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกินค่าความสัมพันธ์ที่ตั้งไว้ จึงสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อไปได้

เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) สร้างขึ้นเพื่อใช้กับปัจจัยที่มีระดับการวัดมาตราอันตรภาค (Interval Scale) หรือมาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) ซึ่งหากเป็นปัจจัยที่มีระดับการวัดมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) หรือมาตราเรียงอันดับ (Ordinal Scale) จะต้องนำมาจัดการแปลงให้เป็นตัวแปรหุ่น (สัมพัทธ์ พันธุ์พฤษฯ. 2541 : 97) ดังแสดงในตารางที่ 17



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 17 แสดงตัวแปรที่จะไปใช้ในการวิเคราะห์หัตถถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง

ตัวแปร	รายละเอียด	รหัส	ระดับข้อมูล
ตัวแปรตาม (y)	ค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร	ลงตามจำนวนจริง	มาตราอันตรภาค
ตัวแปรอิสระ X1	อายุราชการ	จำนวน(ปี) การรับราชการนับถึงปัจจุบัน	มาตราอันตรภาค
X2	ระดับการศึกษา	จำนวน(ปี) การศึกษา	มาตราอันตรภาค
X3	ระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร	จำนวน(ปี) การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร	มาตราอันตรภาค
X4	จำนวนราษฎรผู้มารับบริการโดยเฉลี่ยต่อวัน	จำนวน (คน) ที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรโดยเฉลี่ยต่อวัน	มาตราอันตรภาค
X5	ทักษะในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนทักษะในการปฏิบัติงาน	มาตราอันตรภาค
X6	จิตสำนึกของข้าราชการ	ค่าเฉลี่ยของคะแนนจิตสำนึกของข้าราชการ	มาตราอันตรภาค
X7	เทคโนโลยีที่ทันสมัย	ค่าเฉลี่ยของคะแนนเทคโนโลยีที่ทันสมัย	มาตราอันตรภาค
X8	คู่มือที่ทันสมัยและครอบคลุม	ค่าเฉลี่ยของคะแนนคู่มือที่ทันสมัยและครอบคลุม	มาตราอันตรภาค
X9	การประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ยของคะแนนการประชาสัมพันธ์	มาตราอันตรภาค
X10	งบประมาณในการบริหารจัดการ	ค่าเฉลี่ยของคะแนนงบประมาณในการบริหารจัดการ	มาตราอันตรภาค
X11	ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงาน	มาตราอันตรภาค

การวิเคราะห์ปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) จำนวน 11 ตัว คืออายุราชการ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร จำนวนราษฎรผู้มารับบริการโดยเฉลี่ยต่อวัน ทักษะในการปฏิบัติงาน จิตสำนึกของข้าราชการ เทคโนโลยีที่ทันสมัย คู่มือที่ทันสมัยและครอบคลุม การประชาสัมพันธ์ งบประมาณในการบริหารจัดการ ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงในตารางที่ 18

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

R หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R^2 หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ เป็นค่าที่แสดงถึง อิทธิพลของตัวแปรอิสระทุกตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์

b หมายถึง ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปของคะแนนดิบ

S.E. หมายถึง ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่าพารามิเตอร์

Beta หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวแปรอิสระ (คำนวณจากค่าของตัวแปรต่างๆ ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน)

t หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าพารามิเตอร์ของสมการถดถอยแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ

Sig. หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

α หมายถึง ค่าคงที่ของสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

ตารางที่ 18 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงาน
ทะเบียนราษฎร (วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear
Regression Analysis)

ตัวแปร	b	S.E.	Beta	t	Sig.
A	2.458	.210		11.679	.000
X1	.004712	.002	.113	2.218	.027*
X2	.02058	.009	.109	2.183	.030*
X3	.004246	.000	.022	.440	.660
X4	.000540	.000	.088	1.745	.082
X5	.01537	.034	.025	.447	.655
X6	-.0190	.036	-.027	-.521	.603
X7	-.0208	.021	-.052	-.982	.327
X8	-.0323	.031	-.059	-1.049	.295
X9	.06567	.032	.123	2.022	.044*
X10	.03529	.033	.062	1.056	.292
X11	.331	.046	.470	7.200	.000*

$$R = .5850 \quad R^2 = .3420$$

ปัจจัยที่คาดว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้การวิเคราะห์แบบ
กำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) พบว่า ปัจจัยอิสระทั้ง 11 ตัว
มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ
และกิ่งอำเภอ ร้อยละ 58.50 และสามารถพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการ
ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอได้ร้อยละ 34.20

ปัจจัยที่มีอิทธิพล (X1-X11) ต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (Y) ที่มีอิทธิพลต่อการ
เปลี่ยนแปลงหรือผันแปรกับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนัก
ทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 มี 4 ตัวแปร คือ ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร (X11) อายุ
ราชการ (X1) ระดับการศึกษา (X2) และการประชาสัมพันธ์ (X9)

จากการศึกษา พบว่าขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร (X11) มีค่าสูงที่สุด และมีผลเชิงบวก นั่นคือ เมื่อขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการสูงขึ้น 0.331 หน่วย รองลงมาคือ อายุราชการ (X2) มีผลเชิงบวกเช่นกัน นั่นคือ เมื่ออายุราชการของข้าราชการในการปฏิบัติงาน (X1) เปลี่ยนแปลงไป 1 ปี และระดับการศึกษาของข้าราชการ (X1) เปลี่ยนแปลงไป 1 ปี จะทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการงานเปลี่ยนแปลงไป 0.004712 และ 0.02058 หน่วย ตามลำดับ

ดังนั้นเมื่อทราบค่าคงที่ (Constant) เท่ากับ 2.458 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ (B) และทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) จึงสามารถสร้างสมการถดถอยได้ ดังนี้ สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ

$$y = .004712x_1 + .02058x_2 + .004246x_3 + .0005402x_4 + .01537x_5 + (-.0190)x_6 + (-.0208)x_7 + (-.0323)x_8 + .06567x_9 + .03525x_{10} + .331x_{11}$$

สมการถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน คือ

$$z = .113z_1 + .109z_2 + .022z_3 + .088z_4 + .025z_5 + .027z_6 - .052z_7 - .059z_8 + .123z_9 + .062z_{10} + .470z_{11}$$

y และ z = ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังแสดงในตารางที่ 21

ขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยมีดัชนีชี้วัดระดับขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร จากค่าเฉลี่ยของคะแนนความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่างๆ ใน 6 ด้านดังนี้

4.1 ความก้าวหน้าในอาชีพ

4.1.1 มีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

4.1.2 มีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาดูงาน

4.1.3 มีโอกาสได้รับพิจารณาให้ดำรงตำแหน่ง

4.1.4 มีโอกาสในการได้รับการในอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน

4.2 สภาพแวดล้อมการทำงาน

- 4.2.1 สำนักทะเบียนมีความสะอาด ปราศจากมลภาวะ
- 4.2.2 สภาพของสำนักทะเบียนมีส่วนกระตุ้นให้เกิดการทำงาน
- 4.2.3 สำนักทะเบียนมีการจัดบริเวณเป็นสัดส่วน สะดวก สบายต่อ

การปฏิบัติงาน

- 4.2.4 สำนักทะเบียนมีการจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยตระหนัก

ถึง 5 ส. อย่างต่อเนื่อง

4.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

- 4.3.1 มีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่
- 4.3.2 ตำแหน่งงานของช่วยให้มีเกียรติและชื่อเสียงในสังคมมากเพียงใด
- 4.3.3 งานที่ทำช่วยให้ท่านประสบความสำเร็จในชีวิตสูงขึ้น
- 4.3.4 ตำแหน่งงานที่ท่านทำในปัจจุบันตรงกับความรู้ ความสามารถ

4.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

- 4.4.1 ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้ได้แสดง

ความคิดเห็น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

4.4.2 เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน สามารถปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ

- 4.4.3 เพื่อนร่วมงานเต็มใจให้คำปรึกษา แนะนำในเรื่องงานและส่วนตัว

- 4.4.4 นอกเหนือจากหน้าที่ปกติแล้วผู้บังคับบัญชายังให้ความสนิทสนม

ท่านเหมือนญาติสนิท

4.5 การยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไปหรือผู้มารับบริการ

- 4.5.1 ได้รับคำชมเชยจากประชาชนในการปฏิบัติงาน

- 4.5.2 ผู้บังคับบัญชายกย่องและให้เกียรติ

- 4.5.3 ประชาชนในพื้นที่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

- 4.5.4 ผู้บังคับบัญชารับฟังแนวคิดเพื่อในการปฏิบัติงานเสมอ

4.6 ความมั่นคงในอาชีพ

- 4.6.1 การโยกย้ายประจำปีมีกำหนดเวลาที่แน่นอน(จะไม่ถูกโยกย้าย

จนกว่าจะยื่นความประสงค์)

- 4.6.2 ไม่ได้รับอันตรายจากการปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด

- 4.6.3 เมื่อไม่ถูกตั้งกรรมการสอบสวนการปฏิบัติงานจะไม่ถูกโยกย้าย

ระดับขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|-----------------|-----------------------------------|
| 1. ระดับสูงมาก | ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 4.51 - 5.00 |
| 2. ระดับสูง | ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 3.51 - 4.50 |
| 3. ระดับปานกลาง | ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 2.51 - 3.50 |
| 4. ระดับต่ำ | ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 1.51 - 2.50 |
| 5. ระดับต่ำมาก | ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) 1.00 - 1.50 |

ตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงาน	คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) N=296	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ เกณฑ์ ของข้อมูล	อันดับ ที่
1. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	2.55	0.93	ปานกลาง	6
2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.52	0.90	สูงมาก	5
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.67	0.89	สูงมาก	2
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	3.78	0.85	สูงมาก	1
5. ด้านการยอมรับนับถือจากบุคคล ทั่วไปหรือผู้มารับบริการ	3.56	0.85	สูงมาก	3
6. ด้านความมั่นคงในอาชีพ	3.56	1.05	สูงมาก	4
รวม	3.44	0.99	ปานกลาง	

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรโดยรวมมีขวัญในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีขวัญในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.78) สูงที่สุด รองลงมาคือด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

และด้านการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไปหรือผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.56) ส่วนขวัญในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 2.55) มีค่าต่ำที่สุด

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ จำนวน 296 สำนักทะเบียน ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างบางส่วนและหลายสำนักทะเบียนให้ข้อมูลใกล้เคียงกัน ทำให้ได้รับข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังแสดงในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 แสดงผลร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร	จำนวน N=296	ร้อยละ
1. การจัดอบรม/สัมมนา		
1.1 โครงการจัดฝึกอบรม ควรจัดในลักษณะเพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านเทคนิค รูปแบบ วิธีการที่เป็นประสบการณ์จริงของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่แต่ละแห่งในการปฏิบัติงาน	42	14.19
1.2 สถานที่ฝึกอบรมสัมมนา ควรจัดอยู่ในพื้นที่ต่างจังหวัดในเขตพื้นที่หลักการทำงานแต่ละภาค	45	15.20
1.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ควรจัดอย่างน้อยรุ่นละไม่ต่ำกว่า 5 วันขึ้นไป เพื่อสามารถถ่ายทอดความรู้ เทคนิค วิธีการในการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรได้อย่างครบถ้วน	120	41.54
1.4 วิทยากรในการบรรยาย ควรเป็นวิทยากรที่เคยปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรโดยเคยมีประสบการณ์ทำงานในพื้นที่สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอมาในช่วงเวลาหนึ่งแล้ว	71	23.99

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร	จำนวน N=296	ร้อยละ
2. เบี้ยเลี้ยง/ค่าตอบแทน/ค่าใช้จ่ายด้าน การปฏิบัติงาน ค่าเบี้ยเลี้ยงปฏิบัติงานล่วงเวลาควรจัดสรร ให้อย่างชัดเจน โดยระบุสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ทะเบียนราษฎรโดยตรงไม่ควรจัดรวมไว้กับ ค่าเบี้ยเลี้ยงปกติของหน่วยงาน	241	81.42

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ต้องการให้จัดสรร
เงินค่าเบี้ยเลี้ยง/ค่าตอบแทน/ค่าใช้จ่ายด้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร
แยกไว้ต่างหากอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 81.42 รองลงมา คือต้องการให้จัดฝึกอบรม
ในแต่ละครั้งในแต่ละรุ่นไม่น้อยกว่า 5 วัน เพื่อให้วิทยากรสามารถถ่ายทอดเทคนิค วิธีการ
ในการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรได้อย่างครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 41.54
และวิทยากรในการบรรยาย ควรเป็นวิทยากรที่เคยปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร เป็นผู้ที่
เคยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนต่างๆ มาก่อนคิดเป็น
ร้อยละ 23.99 ตามลำดับ

5. ตอบสมมติฐานการวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5.1.1 จากสมมติฐานการวิจัย ข้อ 1 ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ว่าประสิทธิภาพ
การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียง
เหนือ มีประสิทธิภาพในการให้บริการอยู่ในระดับสูง

ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนอำเภอและ กิ่ง
อำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร อยู่ใน
ระดับสูง

5.1.2 จากสมมติฐานการวิจัย ข้อ 2 ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ว่าปัจจัยที่น่าจะมี
อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและ
กิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวน 11 ปัจจัย คือ 1) อายุราชการ

2) ระดับการศึกษา 3) ระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร 4) จำนวนราษฎรผู้มารับบริการ 5) ทักษะในการปฏิบัติงาน 6) จิตสำนึกของข้าราชการ 7) เทคโนโลยีที่ทันสมัย 8) คู่มือที่ทันสมัยและครอบคลุม 9) การประชาสัมพันธ์ 10) งบประมาณในการบริหารจัดการ 11) ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวน 4 ปัจจัย คือ 1) ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร 2) อายุราชการ 3) ระดับการศึกษา 4) การประชาสัมพันธ์

3. จากสมมติฐานการวิจัย ข้อ 3 ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ว่า ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาพบว่า ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University