

ชื่อเรื่อง : ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล

ศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

ผู้วิจัย : พันจ่าเอกสมภรณ์ แสนศรี ปริญญา ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)

กรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วชรินทร์ สุทธิชัย ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ ดร. ยุภาพร ยุภาศ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

รองศาสตราจารย์ ดร. เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม 2) เปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกผู้รับบริการตามเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาการให้บริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ ในการมาใช้บริการ 3) แนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำนวน 315 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ด้วยวิธีการจับสลาก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่ง มีความเชื่อมั่น ทั้งฉบับเท่ากับ .97 และใช้การจัดเวทีสรุปประเด็น (Focus Group) จากกลุ่มตัวอย่าง 10 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ t-test (Independent sample) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F – test (One way ANOVA) วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD.

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน และอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก

ไปน้อย ดังนี้ ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ด้านความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล ด้านความเท่าเทียม และความเป็นธรรม ตามลำดับ

2. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาบริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ แตกต่างกันมีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการการแก้ไขปัญหาราชการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีดังนี้

- 1) เพิ่มช่องทางในการให้คำปรึกษาหารือ
- 2) ปรับปรุงสถานที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ รวมทั้งเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
- 3) กำหนดมาตรฐานในการทำงานให้ชัดเจน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
- 4) เจ้าหน้าที่ต้องได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน



TITLE : The government performance problems for the public of the Local register office,
Srisongkhram Municipality, Srisongkhram district, Nakorn Phanom province

AUTHOR : 1 CPO. Samparst Saensri **DEGREE :** M.P.A. (Public Administration)

ADVISORS Asst. Prof. Dr. Watcharin Sutthisai Chairman
 Assoc. Prof. Dr. Yupaporn Yupas Committee
 Assoc. Prof. Dr. Saowalak Kosolkittiamporn Committee

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY, 2015

ABSTRACT

This research aimed to study and to compare the government performance problems for the public of the local register office, Srisongkhram Municipality, Srisongkhram district, Nakorn Phanom province classified the service recipients by their gender, age, occupation, service time, and village and service objective, including the useful suggestions. The sample was 315 people who were the service recipients from the Local register office, Srisongkhram Municipality, Srisongkhram district, Nakorn Phanom province; they were sized by Yamane Method and selected by simple random sampling. The instrument was the five rating scale questionnaire with 0.97 of reliability. The statistics were frequency, percentage, mean, standard deviation, *t*-test (independent sample), *F*-test (One Way ANOVA) and the qualitative data was analyzed by content analysis.

The research results were found as follows ;

1. The government performance problems for the public of the local register office, Srisongkhram Municipality, Srisongkhram district, Nakorn Phanom province as overall was at moderated level, considering each aspect was highest for three, high for one, moderated for two, and lowest for two, sorting arithmetic meant from highest to lowest; the alternative in consultation, the location and environment, the service standards, the effectiveness and worth, the error correction understanding, the information determination and disclosure, the politeness and supporting, the equality, and fairness respectively.

2. The government performance problems for the public of the Local register office, Srisongkhram Municipality, Srisongkhram district, Nakorn Phanom province classified the service

recipients by their gender, age, occupation, service time, village and service objective were not different by statistical significant at 0.05 levels.

3. The useful suggestions were found that; 1) increase the channels for providing consultation, 2) improve the place to meet the service and increase the officers as servicer, 3) set a work standard clearly and release to public, 4) officer should have been developing their knowledge in practice continually.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY