บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

เมื่อ พ.ศ. 2534 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตรา พระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยและรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงต่างประเทศ รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่กับออก กฎกระทรวงกำหนดค่าทำเนียม

สำหรับการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนถือว่าเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง มีการจัดให้บริการที่สำนักทะเบียนอำเภอ สำนักทะเบียนกิ่งอำเภอเท่านั้น ต่อมาจึงจัดให้มีการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นขึ้นโดยมีการให้บริการเฉพาะงานทะเบียนราษฎรมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ สามารถเชื่อมต่อข้อมูลได้ทั่วประเทศ ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายได้มาก อย่างไรก็ตามเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การให้บริการของภาครัฐนั้นจะไม่เพียงพอและทั่วถึงประชาชนผู้มาใช้บริการไม่สามารถจะเรียกร้องหรือถามหาคุณภาพของการให้บริการที่ที่ดีได้เนื่องจากข้าราชการ ซึ่งเป็นผู้จัดให้บริการแก่ประชาชนนั้นมักจะยึดติดกับแนวคิดแบบดั้งเดิม คือจะถือว่าตนเองเป็นเจ้านายของประชาชน ผู้มาใช้บริการยึดติดกับระเบียบกฎเกณฑ์มากเกินไปไม่มีการผ่อนปรน ซึ่งการให้บริการภาครัฐจะแตกต่างกับภาคเอกชนโดยสิ้นเชิง จึงทำให้การบริการภาครัฐมักไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการ แต่การมาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอสำนักทะเบียนท้องถิ่น ประชาชนจะมาใช้บริการโดยไม่มีทางเลือกอื่น เนื่องจากมีพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 บังคับอยู่

ปัญหาการให้บริการของภาครัฐมีมาเป็นเวลานานแล้ว ภาครัฐก็พยามปรับปรุงมาตลอด เช่น มีการปฏิรูประบบราชการ ทั้งนี้เพื่อจะปรับปรุงระบบราชการให้ดีขึ้น สามารถจะให้บริการแก่ประชาชนซึ่งเป็นผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุด และพยายามปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้มีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการของรัฐ ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การให้บริการงานทะเบียนราษฎรจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงด้านการบริการ เช่น มีการนำระบบบัตรคิวมาให้บริการเหมือนเอกชน และกรมการปกครองได้จัดทำโครงการสำนักทะเบียนดีเด่นมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2528 และโครงการสำนักทะเบียนมาตรฐาน มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 โดยสำนักทะเบียนทุกแห่งที่เข้าร่วมโครงการจะมีการประกาศรางวัลสำนักทะเบียนดีเด่นและสำนักทะเบียนมาตรฐานทุกปี ทั้งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นการบริการที่มีคุณภาพ และสนองตอบความต้องการให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการสูงสุด งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่มีความสำคัญ ฉะนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความเข้าใจและต้องมีจรรยาบรรณตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจรรยาบรรณข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานทะเบียน พ.ศ. 2545 ประกอบด้วย การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยละเว้นการใช้อำนาจหน้าที่ในทางที่มิชอบ พึงไม่แสวงหาผลประโยชน์อื่นใดจากผู้มาใช้บริการ พึงไม่ใช้ทรัพย์สินหรือข้อมูลข่าวสารของทางราชการเพื่อหาผลประโยชน์ของตนเองและผู้อื่น ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ระมัดระวัง ละเอียดรอบคอบ ยึดระเบียบกฎหมายเป็นหลักในการปฏิบัติงาน พึงมีความใส่ใจและรับผิดชอบ หมั่นตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุงข้อมูลการทะเบียนให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน พึงมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกต่อประชาชนด้วยความเต็มใจ หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ พึงมีทัศนคติที่ดี กิริยาวาจาที่สุภาพ ให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ ยึดมั่นในหลักการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและเป็นธรรมแก่ประชาชน พึงแจ้งเหตุขัดข้องเกี่ยวกับเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน แนะนำชี้แจงประชาชนให้รับทราบ พึงใส่ใจศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ พึงละเว้นการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานทะเบียนที่ตนไม่รู้จริง อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ พึงใส่ใจและร่วมมือกันในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบเพื่อให้งานทะเบียนมีความถูกต้องโปรงใสและเกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติ เชิดชูไว้ซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน สำนึกและรักษาไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิแห่งวิชาชีพงานทะเบียน

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม เป็นสำนักทะเบียนที่รับมอบงานด้านทะเบียนราษฎรจากอำเภอศรีสงคราม เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2544 เนื่องจากเทศบาลตำบลศรีสงครามเป็นหนึ่งในเทศบาลจำนวน 980 แห่งที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542 ภายในสองปีให้สำนักทะเบียนอำเภอมอบงานทะเบียนราษฎรให้สำนักทะเบียนเทศบาลใหม่ประกอบด้วย แจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ ปลูกสร้างบ้านใหม่ แก้ไขรายการบุคคลและบ้าน เพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน (ทร.13 ทร.14) รวมทั้งงานการเลือกตั้ง ให้บริการภายในเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม รับผิดชอบพื้นที่ 1 ตำบล ประกอบด้วย 5 หมู่บ้าน ประชากร 5,467 คน จำนวน 2,160 ครัวเรือน รวมทั้งบุคคลนอกพื้นที่รับผิดชอบที่มาเกิดและเสียชีวิตที่โรงพยาบาลศรีสงคราม สถิติปี พ.ศ. 2556 มีผู้มาใช้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
SAKHON NAKHON RAJABHAT UNIVERSITY

จำนวนทั้งสิ้น 1,475 ราย ปัจจุบันมีเจ้าหน้าทีรับผิดจำนวนสองคน อาจจะทำให้การให้บริการมีความล่าช้าไปบ้าง

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม ได้พยายามพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ แต่ยังพบปัญหาหลายประการ เช่น เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ อุปกรณ์สื่อสารมีอายุการใช้งานมานาน สถานที่ไม่เป็นสัดส่วน ไม่ใช่สถานที่ของตนเอง (อาศัยร่วมกับสำนักทะเบียนอำเภอ) ราษฎรต่างพื้นที่ไม่ทราบว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงครามตั้งอยู่ที่ใด ราษฎรไม่ใส่ใจในการจับบัตรคิว การสื่อสารไม่เข้าใจกัน เอกสารหลักฐานประกอบคำร้อง ไม่ครบ ในบางกรณีต้องสอบปากคำหรือสอบพยานบุคคลเสนอนายอำเภอในการพิจารณาให้ความเห็นชอบ หรือส่งตรวจสารพันธุกรรมที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น อาจต้องใช้เวลา 2- 3 เดือน ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมีทั้งเกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและตัวราษฎรผู้มาติดต่องาน และราษฎรไม่ปฏิบัติตามคำแนะของเจ้าหน้าที่ ราษฎรจึงรู้สึกไม่ประทับใจในการบริการ นับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญยิ่ง ทำให้ผู้วิจัยในฐานะผู้ช่วยนายทะเบียน สนใจที่จะศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม เพื่อนำผลจากการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการและเพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของกรมการปกครองและสำนักทะเบียนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. เพื่อศึกษาระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกผู้รับบริการตามเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาการให้บริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ

3. เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

สมมุติฐานการวิจัย

1. ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก

2. ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาการให้บริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ แตกต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ โดยการปรับปรุงจากกรอบแนวคิดของคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของหน่วยงานของรัฐ 8 ข้อ (กุลธน ธนาพงศกร. 2540 : 46-47) ได้แก่ มาตรฐานของการให้บริการ การกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ความเท่าเทียมและความเป็นธรรม ทางเลือกในการปรึกษาหารือ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และสถานที่และสิ่งแวดล้อม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. ด้านพื้นที่ ได้แก่ เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

3. ด้านระยะเวลาในการวิจัย ได้แก่ ผู้วิจัยจะดำเนินการระหว่าง เดือน มิถุนายน - ธันวาคม พ.ศ. 2557

4. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1 วิจัยเชิงปริมาณ

4.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำนวน 1.475 คน (ฐานข้อมูลสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม 2556

4.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำนวน 1,475 คน (ฐานข้อมูลสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม. 2556 : 7-10) โดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane

1973 : 727) ดังนี้ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 314.66 คน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ประชากรกลุ่มตังอย่าง จำนวน 315 คน

4.2 วิจัยเชิงคุณภาพ

เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยดำเนินการจัดกลุ่มสรุปประเด็น (Focus Group) 1ครั้งหลังผลการวิจัยเชิงปริมาณสรุปออกมาแล้ว โดยเลือกเอาระดับปัญหา 5 อันดับแรกที่พบ นำมาจัดเวทีสรุปประเด็น จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 15 คน ประกอบด้วย นายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม หัวหน้าสำนักปลัด ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นฯ ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ปลัดอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 1 นายทะเบียนรับแจ้งประจำ หมู่ที่ 1 กำนันตำบลศรีสงคราม นายทะเบียนรับแจ้งประจำหมู่ที่ 4 ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 6 นายทะเบียน รับแจ้งประจำหมู่ที่ 6 ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 7 นายทะเบียนรับแจ้งประจำหมู่ที่ 7 และผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 8 นายทะเบียนรับแจ้งประจำหมู่ที่ 8 และตัวแทนประชาชนผู้ใช้บริการ

5. ตัวแปรในการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่

5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาบริการและชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ

5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม ปรับกรอบแนวคิดมาจาก หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน (กุลธน ธนาพงศกร. 2540 : 46-47) 8 ด้าน คือ

5.2.1. มาตรฐานการบริการ

5.2.2 การกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย

5.2.3 ความเท่าเทียมและความเป็นธรรม

5.2.4 ทางเลือกในการปรึกษาหารือ

5.2.5 ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า

5.2.6 ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด

5.2.7 ความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

5.2.8 สถานที่และสิ่งแวดล้อม

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สำนักทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง สำนักทะเบียนที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรภายในเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

2. ผู้มารับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

3. เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

4. หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน หมายถึง หลักในการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย

4.1 มาตรฐานการบริการ หมายถึง มีการกำหนดมาตรฐานการบริการ อย่างละเอียดชัดเจน มีการตรวจสอบและประเมินผลที่ชัดเจน มีความสอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน ประกาศให้ประชาชนทราบถึงมาตรฐาน

4.2 กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง บอกขั้นตอนการดำเนินงาน ค่าใช้จ่าย ตลอดจนระบุเจ้าหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน เจ้าหน้าที่ติดป้ายชื่อขณะให้บริการ

4.3 ความเท่าเทียมและความเป็นธรรม หมายถึง ปฏิบัติและบริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกันซื่อสัตย์และเที่ยงธรรม รับฟังความคิดเห็นของประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนในการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.4 ทางเลือกในการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนใช้บริการได้หลายวิธีหลายช่องทาง เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะในการให้บริการ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

4.5 ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การบริการมีความรวดเร็ว ใช้ทรัพยากรคุ้มค่า ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในที่เดียว พร้อมที่ให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงาน

4.6 ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง สามารถอธิบายข้อผิดพลาดและแก้ปัญหาได้ สามารถร้องทุกข์ร้องเรียนได้ ในกรณีดำเนินการผิดพลาดมีการขอโทษประชาชน

4.7 ความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง มีการเอาใจใส่ในการต้อนรับคอยอำนวยความสะดวก และเต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ

4.8 สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง รัฐต้องจัดเตรียมสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อมทั่วไปให้พร้อมในการให้บริการ สถานที่สะอาด ที่จอดรถมีเพียงพอ ห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

เมื่อ พ.ศ. 2534 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตรา พระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยและรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงต่างประเทศ รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่กับออก กฎกระทรวงกำหนดค่าทำเนียม

สำหรับการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนถือว่าเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง มีการจัดให้บริการที่สำนักทะเบียนอำเภอ สำนักทะเบียนกิ่งอำเภอเท่านั้น ต่อมาจึงจัดให้มีการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นขึ้นโดยมีการให้บริการเฉพาะงานทะเบียนราษฎรมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ สามารถเชื่อมต่อข้อมูลได้ทั่วประเทศ ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายได้มาก อย่างไรก็ตามเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การให้บริการของภาครัฐนั้นจะไม่เพียงพอและทั่วถึงประชาชนผู้มาใช้บริการไม่สามารถจะเรียกร้องหรือถามหาคุณภาพของการให้บริการที่ที่ดีได้เนื่องจากข้าราชการ ซึ่งเป็นผู้จัดให้บริการแก่ประชาชนนั้นมักจะยึดติดกับแนวคิดแบบดั้งเดิม คือจะถือว่าตนเองเป็นเจ้านายของประชาชน ผู้มาใช้บริการยึดติดกับระเบียบกฎเกณฑ์มากเกินไปไม่มีการผ่อนปรน ซึ่งการให้บริการภาครัฐจะแตกต่างกับภาคเอกชนโดยสิ้นเชิง จึงทำให้การบริการภาครัฐมักไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการ แต่การมาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอสำนักทะเบียนท้องถิ่น ประชาชนจะมาใช้บริการโดยไม่มีทางเลือกอื่น เนื่องจากมีพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 บังคับอยู่

ปัญหาการให้บริการของภาครัฐมีมาเป็นเวลานานแล้ว ภาครัฐก็พยามปรับปรุงมาตลอด เช่น มีการปฏิรูประบบราชการ ทั้งนี้เพื่อจะปรับปรุงระบบราชการให้ดีขึ้น สามารถจะให้บริการแก่ประชาชนซึ่งเป็นผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุด และพยายามปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้มีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการของรัฐ ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การให้บริการงานทะเบียนราษฎรจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงด้านการบริการ เช่น มีการนำระบบบัตรคิวมาให้บริการเหมือนเอกชน และกรมการปกครองได้จัดทำโครงการสำนักทะเบียนดีเด่นมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2528 และโครงการสำนักทะเบียนมาตรฐาน มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 โดยสำนักทะเบียนทุกแห่งที่เข้าร่วมโครงการจะมีการประกาศรางวัลสำนักทะเบียนดีเด่นและสำนักทะเบียนมาตรฐานทุกปี ทั้งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นการบริการที่มีคุณภาพ และสนองตอบความต้องการให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการสูงสุด งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่มีความสำคัญ ฉะนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความเข้าใจและต้องมีจรรยาบรรณตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจรรยาบรรณข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานทะเบียน พ.ศ. 2545 ประกอบด้วย การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยละเว้นการใช้อำนาจหน้าที่ในทางที่มิชอบ พึงไม่แสวงหาผลประโยชน์อื่นใดจากผู้มาใช้บริการ พึงไม่ใช้ทรัพย์สินหรือข้อมูลข่าวสารของทางราชการเพื่อหาผลประโยชน์ของตนเองและผู้อื่น ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ระมัดระวัง ละเอียดรอบคอบ ยึดระเบียบกฎหมายเป็นหลักในการปฏิบัติงาน พึงมีความใส่ใจและรับผิดชอบ หมั่นตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุงข้อมูลการทะเบียนให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน พึงมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกต่อประชาชนด้วยความเต็มใจ หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ พึงมีทัศนคติที่ดี กิริยาวาจาที่สุภาพ ให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ ยึดมั่นในหลักการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและเป็นธรรมแก่ประชาชน พึงแจ้งเหตุขัดข้องเกี่ยวกับเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน แนะนำชี้แจงประชาชนให้รับทราบ พึงใส่ใจศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ พึงละเว้นการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานทะเบียนที่ตนไม่รู้จริงอันก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ พึงใส่ใจและร่วมมือกันในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบเพื่อให้งานทะเบียนมีความถูกต้องโปร่งใสและเกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติ เชิดชูไว้ซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน สำนึกและรักษาไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิแห่งวิชาชีพงานทะเบียน

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม เป็นสำนักทะเบียนที่รับมอบงานด้านทะเบียนราษฎรจากอำเภอศรีสงคราม เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2544 เนื่องจากเทศบาลตำบลศรีสงครามเป็นหนึ่งในเทศบาลจำนวน 980 แห่งที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542 ภายในสองปีให้สำนักทะเบียนอำเภอมอบงานทะเบียนราษฎรให้สำนักทะเบียนเทศบาลใหม่ประกอบด้วย แจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ ปลูกสร้างบ้านใหม่ แก้ไขรายการบุคคลและบ้าน เพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน (ทร.13 ทร.14) รวมทั้งงานการเลือกตั้ง ให้บริการภายในเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม รับผิดชอบพื้นที่ 1 ตำบล ประกอบด้วย 5 หมู่บ้าน ประชากร 5,467 คน จำนวน 2,160 ครัวเรือน รวมทั้งบุคคลนอกพื้นที่รับผิดชอบที่มาเกิดและเสียชีวิตที่โรงพยาบาลศรีสงคราม สถิติปี พ.ศ. 2556 มีผู้มาใช้บริการ

จำนวนทั้งสิ้น 1,475 ราย ปัจจุบันมีเจ้าหน้าทีรับผิดจำนวนสองคน อาจจะทำให้การให้บริการมีความล่าช้าไปบ้าง

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม ได้พยายามพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ แต่ยังพบปัญหาหลายประการ เช่น เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ อุปกรณ์สื่อสารมีอายุการใช้งานมานาน สถานที่ไม่เป็นสัดส่วน ไม่ใช่สถานที่ของตนเอง (อาศัยร่วมกับสำนักทะเบียนอำเภอ) ราษฎรต่างพื้นที่ไม่ทราบว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงครามตั้งอยู่ที่ใด ราษฎรไม่ใส่ใจในการจับบัตรคิว การสื่อสารไม่เข้าใจกัน เอกสารหลักฐานประกอบคำร้อง ไม่ครบ ในบางกรณีต้องสอบปากคำหรือสอบพยานบุคคลเสนอนายอำเภอในการพิจารณาให้ความเห็นชอบ หรือส่งตรวจสารพันธุกรรมที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น อาจต้องใช้เวลา 2- 3 เดือน ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมีทั้งเกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและตัวราษฎรผู้มาติดต่องาน และราษฎรไม่ปฏิบัติตามคำแนะของเจ้าหน้าที่ ราษฎรจึงรู้สึกไม่ประทับใจในการบริการ นับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญยิ่ง ทำให้ผู้วิจัยในฐานะผู้ช่วยนายทะเบียน สนใจที่จะศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม เพื่อนำผลจากการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการและเพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของกรมการปกครองและสำนักทะเบียนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. เพื่อศึกษาระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกผู้รับบริการตามเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาการให้บริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ

3. เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

สมมุติฐานการวิจัย

1. ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก

2. ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาการให้บริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ แตกต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ โดยการปรับปรุงจากกรอบแนวคิดของคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของหน่วยงานของรัฐ 8 ข้อ (กุลธน ธนาพงศกร. 2540 : 46-47) ได้แก่ มาตรฐานของการให้บริการ การกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ความเท่าเทียมและความเป็นธรรม ทางเลือกในการปรึกษาหารือ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และสถานที่และสิ่งแวดล้อม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. ด้านพื้นที่ ได้แก่ เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

3. ด้านระยะเวลาในการวิจัย ได้แก่ ผู้วิจัยจะดำเนินการระหว่าง เดือน มิถุนายน - ธันวาคม พ.ศ. 2557

4. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1 วิจัยเชิงปริมาณ

4.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำนวน 1.475 คน (ฐานข้อมูลสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม 2556

4.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำนวน 1,475 คน (ฐานข้อมูลสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม. 2556 : 7-10) โดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane

1973 : 727) ดังนี้ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 314.66 คน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ประชากรกลุ่มตังอย่าง จำนวน 315 คน

4.2 วิจัยเชิงคุณภาพ

เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยดำเนินการจัดกลุ่มสรุปประเด็น (Focus Group) 1ครั้งหลังผลการวิจัยเชิงปริมาณสรุปออกมาแล้ว โดยเลือกเอาระดับปัญหา 5 อันดับแรกที่พบ นำมาจัดเวทีสรุปประเด็น จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 15 คน ประกอบด้วย นายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม หัวหน้าสำนักปลัด ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นฯ ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ปลัดอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 1 นายทะเบียนรับแจ้งประจำ หมู่ที่ 1 กำนันตำบลศรีสงคราม นายทะเบียนรับแจ้งประจำหมู่ที่ 4 ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 6 นายทะเบียน รับแจ้งประจำหมู่ที่ 6 ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 7 นายทะเบียนรับแจ้งประจำหมู่ที่ 7 และผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 8 นายทะเบียนรับแจ้งประจำหมู่ที่ 8 และตัวแทนประชาชนผู้ใช้บริการ

5. ตัวแปรในการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่

5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาบริการและชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ

5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม ปรับกรอบแนวคิดมาจาก หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน (กุลธน ธนาพงศกร. 2540 : 46-47) 8 ด้าน คือ

5.2.1. มาตรฐานการบริการ

5.2.2 การกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย

5.2.3 ความเท่าเทียมและความเป็นธรรม

5.2.4 ทางเลือกในการปรึกษาหารือ

5.2.5 ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า

5.2.6 ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด

5.2.7 ความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

5.2.8 สถานที่และสิ่งแวดล้อม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สำนักทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง สำนักทะเบียนที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรภายในเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

2. ผู้มารับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

3. เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

4. หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน หมายถึง หลักในการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย

4.1 มาตรฐานการบริการ หมายถึง มีการกำหนดมาตรฐานการบริการ อย่างละเอียดชัดเจน มีการตรวจสอบและประเมินผลที่ชัดเจน มีความสอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน ประกาศให้ประชาชนทราบถึงมาตรฐาน

4.2 กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง บอกขั้นตอนการดำเนินงาน ค่าใช้จ่าย ตลอดจนระบุเจ้าหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน เจ้าหน้าที่ติดป้ายชื่อขณะให้บริการ

4.3 ความเท่าเทียมและความเป็นธรรม หมายถึง ปฏิบัติและบริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกันซื่อสัตย์และเที่ยงธรรม รับฟังความคิดเห็นของประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนในการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.4 ทางเลือกในการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนใช้บริการได้หลายวิธีหลายช่องทาง เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะในการให้บริการ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

4.5 ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การบริการมีความรวดเร็ว ใช้ทรัพยากรคุ้มค่า ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในที่เดียว พร้อมที่ให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงาน

4.6 ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง สามารถอธิบายข้อผิดพลาดและแก้ปัญหาได้ สามารถร้องทุกข์ร้องเรียนได้ ในกรณีดำเนินการผิดพลาดมีการขอโทษประชาชน

4.7 ความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง มีการเอาใจใส่ในการต้อนรับคอยอำนวยความสะดวก และเต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ

4.8 สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง รัฐต้องจัดเตรียมสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อมทั่วไปให้พร้อมในการให้บริการ สถานที่สะอาด ที่จอดรถมีเพียงพอ ห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ

5. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้ผู้มารับบริการได้ทันถ่วงที่ สนองตอบความต้องการของลูกค้าได้เหนือความคาดหวัง

6. ปัญหา หมายถึง ประเด็นที่เป็นอุปสรรค ความยากลำบาก ความต่อต้าน หรือความท้าทาย

7. แนวทางแก้ปัญหา หมายถึง วิธีการหรือหลักการในการแก้ไขประเด็นที่เป็นอุปสรรค

8. ลักษณะของงานเทศบาล หมายถึง งานที่กองในสังกัดเทศบาลได้รับมอบหมาย สรุป ดั้งนี้

8.1 งานธุรการ ได้แก่ งานสารบัญ งานเลขานุการ งานจัดทำคำสั่งและประกาศ

8.2 งานการเจ้าหน้าที่ ได้แก่ งานบริหารงานบุคคล งานพัฒนาบุคคลากร

8.3 งานแผนและงบประมาณ ได้แก่ งานวิเคราะห์ งานจัดทำแผนและงบประมาณ

8.4 งานประชาสัมพันธ์ ได้แก่ งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาล

8.5 งานพัฒนาชุมชน ได้แก่ งานเกี่ยวกับพัฒนาชุมชน สังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม

8.6 งานเทศกิจ ได้แก่ งานตรวจสอบและจัดระเบียบตลาดสด แผงลอย หาบเร่

8.7 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้แก่ งานรักษาความปลอดภัยต่างๆ

8.8 งานทะเบียนราษฎร ได้แก่ งานตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร

8.9 งานการเงินและบัญชี ได้แก่ งานตรวจสอบและเบิกจ่ายเงินทุกประเภท

8.10 งานจัดเก็บรายได้และพัฒนารายได้ ได้แก่ งานจัดเก็บและชำระภาษีต่างๆ

8.11 งานแผนที่และทะเบียนทรัพย์สิน ได้แก่ งานปรับข้อมูลแผนที่ภาษี

8.12 งานพัสดุและทะเบียนทรัพย์สิน ได้แก่ งานการจัดซื้อจัดจ้าง

8.13 งานสาธารณูปโภค ได้แก่ งานด้านการก่อสร้างอาคาร ถนน ทางเท้า สะพาน

8.14 งานวิศวกรรม ได้แก่ งานออกแบบคำนวณด้านวิศวกรรม

8.15 งานสวนสาธารณะ ได้แก่ งานจัดทำสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

8.16 งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ได้แก่ งานป้องกันควบคุมโรคและสารเสพติด

8.17 งานรักษาความสะอาด ได้แก่ งานกวาดล้างทำความสะอาด จัดเก็บขยะมูลฝอย

8.18 งานการศึกษาปฐมวัยและโรงเรียน ได้แก่ งานควบคุมดูแลการศึกษาเด็กปฐมวัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY