

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม 2) เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกผู้รับบริการตามเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาบริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ 3) เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีความสมบูรณ์และสามารถนำเข้าสู่การวิเคราะห์รวมทั้งสิ้น จำนวน 315 คน จากนั้นนำมาจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป รายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล และผลการวิเคราะห์ นำเสนอด้วยตารางประกอบการบรรยายตามลำดับ

การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เมื่อผลการวิจัยเชิงปริมาณออกมาว่าพบระดับปัญหาใดจาก 8 ปัญหา โดยเลือกเอาปัญหา 5 อันดับแรกที่พบ ปรีกษาและจัดเวทีสรุปประเด็น (Focus Group) 1 ครั้ง ณ ห้องประชุมเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 15 คน จากนั้น ผู้วิจัยจะดำเนินการจัดกลุ่มข้อความประโยคหรือเนื้อหาที่มีความหมายเดียวกัน ลักษณะเดียวกัน (Grouping Content) แล้วดำเนินการแจกแจงความถี่ (Frequency) และพรรณนาความตามลำดับ

1. สัญลักษณ์ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### สัญลักษณ์ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
N	แทน	จำนวนประชากร
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
$\mu$	แทน	ค่าเฉลี่ยของประชากร (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง (Standard Deviation)
$\sigma$	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองเฉลี่ย (Sum of Squares)
df	แทน	ค่าที่ระดับความเป็นอิสระของการผันแปร (Degree of freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความนัยสำคัญในการแจกแจงความแปรปรวนของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความนัยสำคัญในการทดสอบความแตกต่างรายคู่
sig. /p	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลการวิจัย เรื่อง ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกผู้รับบริการตามเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาบริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ ดังแสดงในตาราง 2

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ดังแสดงในตารางที่ 3-11

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกผู้รับบริการตามเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาบริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 12-24

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนว เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ดังตารางที่ 25

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของเทศบาลตำบล ศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยจัดเวทีสรุปประเด็น (Focus Group) จำนวน 1 ครั้ง เมื่อผลการวิจัยเชิงปริมาณออกมา เลือกเอาระดับปัญหา 5 อันดับแรกที่พบ นำมาจัดเวทีสรุปประเด็น จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 15 คน

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกผู้รับบริการตามเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาบริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกผู้รับบริการตามเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาบริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ ดังแสดงในตาราง 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกผู้รับบริการตามเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาบริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	157	49.84
	หญิง	158	50.16
รวม		315	100
อายุ	18-30	126	40.00
	31-40	93	29.52
	41-50	39	12.38
	50 -ขึ้นไป	57	18.10
รวม		315	100.00
อาชีพ	เกษตรกรกรรมและรับจ้างทั่วไป	75	23.81
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่รัฐ	57	18.10
	เอกชน/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	73	23.17

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน(คน)	ร้อยละ
	นักเรียน/นักศึกษา	89	28.25
	อาชีพอื่นๆ	21	6.67
รวม		315	100
ช่วงเวลาบริการ	ภาคเช้า	143	45.40
	นอกเวลาราชการ	69	21.90
	ภาคบ่าย	103	32.70
รวม		315	100.00
ชุมชนที่อาศัย	ภายในเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม	171	54.29
	นอกเขตเทศบาลแต่อยู่ในเขตอำเภอศรีสงคราม	133	42.22
	นอกเขตอำเภอศรีสงคราม (ต่างอำเภอหรือต่างจังหวัด)	11	3.49
	รวม	315	100.00
วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ	แจ้งเกิด	75	23.81
	แจ้งตาย	13	4.13
	ย้ายที่อยู่	51	16.19
	ปลูกสร้างบ้านใหม่	45	14.29
	แก้ไขรายการคนและบ้าน	9	2.86
	คัดร้บรองเอกสารและคัดทะเบียนบ้าน	77	24.44
	งานเลือกตั้ง	16	5.08
	เพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน	29	9.21
	รวม	315	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 157 คน (ร้อยละ 49.84) เป็นเพศหญิง จำนวน 158 คน (ร้อยละ 50.16) มีอายุระหว่าง 18-30 จำนวน 126 คน (ร้อยละ 40.00) มีอายุระหว่าง 31 – 40 จำนวน 93 คน (ร้อยละ 29.52) มีอายุระหว่าง 41-50 จำนวน 39 คน (ร้อยละ 12.38) มีอายุ 50 – ขึ้นไป จำนวน 57 คน (ร้อยละ 18.10) มีอาชีพเกษตรกรกรรมและรับจ้าง

ทั่วไป จำนวน 75 คน (ร้อยละ 23.81) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 57 คน (ร้อยละ 18.10) เอกชน/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 73 คน (ร้อยละ 23.17) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 89 คน (ร้อยละ 28.25) อาชีพอื่น ๆ จำนวน 21 คน (ร้อยละ 6.67) มีช่วงเวลาบริการภาคเช้า จำนวน 143 คน (ร้อยละ 45.40) นอกเวลาราชการ จำนวน 69 คน (ร้อยละ 21.90) ภาคบ่าย จำนวน 103 คน (ร้อยละ 32.70) มีชุมชนที่อาศัยภายในเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม จำนวน 171 คน (ร้อยละ 54.29) นอกเขตเทศบาลแต่อยู่ในเขตอำเภอศรีสงคราม จำนวน 133 คน (ร้อยละ 42.22) นอกเขตอำเภอศรีสงคราม(ต่างอำเภอหรือต่างจังหวัด) จำนวน 11 คน (ร้อยละ 3.49) มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ แจ็งเกิด จำนวน 75 คน (ร้อยละ 23.81) แจ็งตาย จำนวน 13 คน (ร้อยละ 4.13) ย้ายที่อยู่ จำนวน 51 คน (ร้อยละ 16.19) ปลูกสร้างบ้านใหม่ จำนวน 45 คน (ร้อยละ 14.29) แก้ไขรายการคนและบ้าน จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.86) คัดรับรองเอกสารและคัดทะเบียนบ้าน จำนวน 77 คน (ร้อยละ 24.44) งานเลือกตั้ง จำนวน 16 คน (ร้อยละ 5.08) เพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน จำนวน 29 คน (ร้อยละ 9.21)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนมดังแสดงในตารางที่ 3-11

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวม

ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ด้านมาตรฐานการบริการ	4.25	0.41	มากที่สุด
2. ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย	2.95	0.72	ปานกลาง
3. ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม	1.70	0.41	น้อยที่สุด
4. ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ	4.29	0.30	มากที่สุด
5. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	3.89	0.69	มาก
6. ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด	3.08	1.01	ปานกลาง
7. ด้านความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล	1.79	0.71	น้อยที่สุด
8. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.28	0.47	มากที่สุด
รวม	3.28	0.26	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ( $\bar{X} = 4.29$ ) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 4.28$ ) ด้านมาตรฐานการบริการ ( $\bar{X} = 4.25$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ( $\bar{X} = 3.89$ ) อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ( $\bar{X} = 3.08$ ) ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ( $\bar{X} = 2.95$ ) และอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล ( $\bar{X} = 1.79$ ) ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม ( $\bar{X} = 1.70$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านมาตรฐานการบริการ

ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. มีการกำหนดมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน	4.29	0.62	มากที่สุด
2. มีการตรวจสอบประเมินผลการบริการ	4.35	0.50	มากที่สุด
3. การบริการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	4.23	0.61	มากที่สุด
4. มีการประกาศหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงมาตรฐาน	4.12	0.71	มาก
รวม	4.25	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านมาตรฐานการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการตรวจสอบประเมินผลการบริการ ( $\bar{X} = 4.35$ ) มีการกำหนดมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.29$ ) การบริการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ( $\bar{X} = 4.23$ ) และอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ ดังนี้

มีการประกาศหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงมาตรฐาน ( $\bar{X}=4.12$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย

ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. การให้ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง	1.65	0.73	น้อยที่สุด
2. มีขั้นตอนในการดำเนินการชัดเจน	3.30	1.04	ปานกลาง
3. มีการกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน	3.40	1.04	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีป้ายแสดงการให้บริการและชื่อชัดเจน	3.43	1.02	มาก
รวม	2.95	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีป้ายแสดงการให้บริการและชื่อชัดเจน ( $\bar{X}=3.43$ ) อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ มีการกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ( $\bar{X}=3.40$ ) มีขั้นตอนในการดำเนินการชัดเจน ( $\bar{X}=3.30$ ) และอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 ข้อ ดังนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง ( $\bar{X}=1.63$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม

ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน เช่น ลำดับก่อนหลัง	1.62	0.66	น้อยที่สุด
2. มีการให้บริการด้วยความเที่ยงธรรม	1.63	0.51	น้อยที่สุด
3. มีการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์	1.69	0.49	น้อยที่สุด
4. มีการบริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกเพศ เชื้อชาติ อาชีพ	1.85	0.79	น้อย
รวม	1.70	0.41	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X}=1.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับระดับน้อย จำนวน 1 ข้อ ดังนี้ มีการบริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกเพศ เชื้อชาติ อาชีพ ( $\bar{X}=1.85$ ) และอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ มีการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ( $\bar{X}=1.69$ ) มีการให้บริการด้วยความเที่ยงธรรม ( $\bar{X}=1.63$ ) ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน เช่น ลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X}=1.62$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ

ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. มีทางเลือกให้ประชาชนได้เลือกบริการหลายช่องทาง	4.60	0.70	มากที่สุด
2. เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอแนะในการให้บริการ	4.21	0.41	มากที่สุด
3. เมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยสามารถติดต่อสอบถามได้หลายวิธี	4.19	0.39	มาก
4. จัดเจ้าหน้าที่เอาไว้บริการให้คำแนะนำหรือปรึกษาตลอดเวลา	4.16	0.53	มาก
รวม	4.29	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ มีทางเลือกให้ประชาชนได้เลือกบริการหลายช่องทาง ( $\bar{X} = 4.60$ ) เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอแนะในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.21$ ) และอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ เมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยสามารถติดต่อสอบถามได้หลายวิธี ( $\bar{X} = 4.19$ ) จัดเจ้าหน้าที่เอาไว้บริการให้คำแนะนำหรือปรึกษาตลอดเวลา ( $\bar{X} = 4.16$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า

ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ปัญหา
1. การบริการมีความรวดเร็วเหมาะสมกับงาน	3.93	1.13	มาก
2. มีการใช้ทรัพยากรที่มีผลลัพธ์สอดคล้องกับต้นทุน	3.82	0.83	มาก
3. ให้บริการเบ็ดเสร็จในที่เดียว	3.83	0.82	มาก
4. มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการชัดเจน	3.97	0.90	มาก
รวม	3.89	0.69	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.89$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการชัดเจน ( $\bar{X}=3.97$ ) การบริการมีความรวดเร็วเหมาะสมกับงาน ( $\bar{X}=3.93$ ) ให้บริการเบ็ดเสร็จในที่เดียว ( $\bar{X}=3.83$ ) มีการใช้ทรัพยากรที่มีผลลัพธ์สอดคล้องกับต้นทุน ( $\bar{X}=3.82$ )ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด

ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรี สงคราม จังหวัดนครพนม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ปัญหา
1. ผู้ให้บริการสามารถอธิบายข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้	2.70	2.00	ปานกลาง
2. เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น มีการบริการทันทีและถูกต้อง	2.93	1.23	ปานกลาง
3. ประชาชนสามารถร้องทุกข์ร้องเรียนได้	3.38	1.13	ปานกลาง
4. มีการขอโทษในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น	3.30	1.28	ปานกลาง
รวม	3.08	1.01	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.08$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ประชาชนสามารถร้องทุกข์เรื่องเรียนได้ ( $\bar{X} = 3.38$ ) มีการขอโทษในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ( $\bar{X} = 3.30$ ) เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น มีการบริการทันทีและถูกต้อง ( $\bar{X} = 2.93$ ) ผู้ให้บริการสามารถอธิบายข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ ( $\bar{X} = 2.70$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล

ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. มีการเอาใจใส่ในการต้อนรับ	1.74	1.08	น้อยที่สุด
2. อำนวยความสะดวกประชาชนในการให้บริการเสมอ	1.72	0.80	น้อยที่สุด
3. มีการบริการด้วยความเต็มใจและเต็มที่	1.73	0.73	น้อยที่สุด
4. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	1.96	0.94	น้อย
รวม	1.79	0.71	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ข้อ ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{X} = 1.96$ ) และอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการเอาใจใส่ในการต้อนรับ ( $\bar{X} = 1.74$ ) มีการบริการด้วยความเต็มใจและเต็มที่ ( $\bar{X} = 1.73$ ) อำนวยความสะดวกประชาชนในการให้บริการเสมอ ( $\bar{X} = 1.72$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักงาน ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	4.28	1.08	มากที่สุด
2. ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.21	0.52	มากที่สุด
3. วัสดุอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.19	0.55	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.43	0.57	มากที่สุด
รวม	4.28	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.43$ ) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ( $\bar{X} = 4.28$ ) ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.21$ ) และอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ ดังนี้ วัสดุอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.19$ ) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาบริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ ซึ่งผู้วิจัย ใช้การวิเคราะห์ด้วย *t-test Independent (t-test)* และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว *One way ANOVA (F-test)* โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ *LSD. (least Significant Different)* ดังตารางที่ 12 - 20

ผลการวิเคราะห์ เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาบริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ โดยรวมและรายด้าน ดังนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกผู้รับบริการตามเพศ โดยใช้สถิติ  $t$ -test Independent ( $t$ -test)

ตารางที่ 12 แสดงผลการเปรียบเทียบ การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกผู้รับบริการตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอ ศรีสงคราม จังหวัดนครพนม	เพศ				$t$	df	Sig.
	ชาย (n = 157)		หญิง (n=158)				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1. ด้านมาตรฐานการบริการ	4.27	0.40	4.22	0.42	1.064	313	0.288
2. ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสาร และการเปิดเผย	2.90	0.72	3.00	0.72	-1.211	313	0.227
3. ด้านความเท่าเทียมและความ เป็นธรรม	1.67	0.41	1.72	0.41	-1.282	313	0.201
4. ด้านทางเลือกในการปรึกษาหา หรือ	4.29	0.31	4.28	0.28	0.197	313	0.844
5. ด้านประสิทธิภาพและความ คุ้มค่า	3.83	0.75	3.94	0.62	-1.343	313	0.180
6. ด้านความเข้าใจในการแก้ไข ข้อผิดพลาด	3.09	1.00	3.07	1.02	0.199	313	0.842
7. ด้านความสุภาพและช่วยเหลือ เกื้อกูล	1.81	0.80	1.77	0.61	0.480	291.168	0.632
8. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.31	0.42	4.24	0.52	1.413	313	0.159
รวม	3.27	0.26	3.28	0.27	-0.294	313	0.769

จากตารางที่ 12 พบว่า ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกผู้รับบริการตามเพศ โดยรวม ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t = -0.294$ ,  $df = 313 = \text{Sig} = .769$ ) โดยผู้รับบริการเพศหญิง ( $\bar{X} = 3.28$ ) มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม สูงกว่าเพศชาย ( $\bar{X} = 3.27$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ดังต่อไปนี้

ด้านมาตรฐานการบริการ ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t = 1.064$ ,  $df = 313 = \text{Sig} = .288$ ) โดยผู้รับบริการเพศชาย ( $\bar{X} = 4.27$ ) มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม สูงกว่าผู้รับบริการเพศหญิง ( $\bar{X} = 4.22$ )

ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t = -1.211$ ,  $df = 313 = \text{Sig} = .227$ ) โดยผู้รับบริการเพศหญิง ( $\bar{X} = 3.00$ ) มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม สูงกว่าผู้รับบริการเพศชาย ( $\bar{X} = 2.90$ )

ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t = -1.282$ ,  $df = 313 = \text{Sig} = .201$ ) โดยผู้รับบริการเพศหญิง ( $\bar{X} = 1.72$ ) มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม สูงกว่าผู้รับบริการเพศชาย ( $\bar{X} = 1.67$ )

ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t = 0.197$ ,  $df = 313 = \text{Sig} = .844$ ) โดยผู้รับบริการเพศชาย ( $\bar{X} = 4.29$ ) มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบล

ศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม สูงกว่าผู้รับบริการเพศหญิง ( $\bar{X}=4.28$ )

ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t=-1.343, df=313 = Sig =.180$ ) โดยผู้รับบริการเพศหญิง ( $\bar{X}=3.94$ ) มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม สูงกว่าผู้รับบริการเพศชาย ( $\bar{X}=3.83$ )

ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t=0.199, df=313 = Sig =.842$ ) โดยผู้รับบริการเพศชาย ( $\bar{X}=3.09$ ) มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม สูงกว่าผู้รับบริการเพศหญิง ( $\bar{X}=3.07$ )

ด้านความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t=0.480, df=291.168 = Sig =0.632$ ) โดยผู้รับบริการเพศชาย ( $\bar{X}=1.81$ ) มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม สูงกว่าผู้รับบริการเพศหญิง ( $\bar{X}=1.77$ )

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t=1.413, df=313 = Sig =0.159$ ) โดยผู้รับบริการเพศชาย ( $\bar{X}=4.31$ ) มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม สูงกว่าผู้รับบริการเพศหญิง ( $\bar{X}=4.24$ )

3.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน จำแนกผู้รับบริการตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One way ANOVA (F – test)

ตารางที่ 13 แสดงผลการเปรียบเทียบ การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน จำแนกผู้รับบริการตามอายุ

การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านมาตรฐานการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.939	3	0.313	1.876	0.134
	ภายในกลุ่ม	51.869	311	0.167		
	รวม	52.808	314			
2. ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย	ระหว่างกลุ่ม	0.030	3	0.010	0.019	0.996
	ภายในกลุ่ม	164.678	311	0.530		
	รวม	164.708	314			
3. ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.801	3	0.267	1.603	0.189
	ภายในกลุ่ม	51.816	311	0.167		
	รวม	52.618	314			
4. ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ	ระหว่างกลุ่ม	0.302	3	0.101	1.143	0.332
	ภายในกลุ่ม	27.366	311	0.088		
	รวม	27.668	314			
5. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	1.584	3	0.528	1.119	0.342
	ภายในกลุ่ม	146.796	311	0.472		
	รวม	148.380	314			
6. ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด	ระหว่างกลุ่ม	3.117	3	1.039	1.018	0.385
	ภายในกลุ่ม	317.524	311	1.021		
	รวม	320.641	314			
7. ด้านความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล	ระหว่างกลุ่ม	0.907	3	0.302	0.602	0.614
	ภายในกลุ่ม	156.136	311	0.502		
	รวม	157.043	314			



การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม		SS	df	MS	F	Sig.
8. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	1.550	3	0.517	2.366	0.071
	ภายในกลุ่ม	67.921	311	0.218		
	รวม	69.471	314			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.245	3	0.082	1.171	0.321
	ภายในกลุ่ม	21.687	311	0.070		
	รวม	21.932	314			

จากตารางที่ 13 พบว่า ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกผู้รับบริการตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมไม่แตกต่างกัน ( $F=1.171$ ,  $Sig=.321$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ดังนี้ ด้านมาตรฐานการบริการ ( $F=1.876$ ,  $Sig=.134$ ) ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ( $F=0.019$ ,  $Sig=.996$ ) ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม ( $F=1.603$ ,  $Sig=.189$ ) ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ( $F=1.143$ ,  $Sig=.332$ ) ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ( $F=1.119$ ,  $Sig=.342$ ) ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ( $F=1.018$ ,  $Sig=.385$ ) ด้านความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล ( $F=0.602$ ,  $Sig=.614$ ) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ( $F=2.366$ ,  $Sig=.071$ )

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน จำแนกผู้รับบริการตามอายุ

การปฏิบัติราชการเพื่อ ประชาชน ของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบล ศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม	อายุ							
	18-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		50 -ขึ้นไป	
	N=126		N=93		N=39		N=57	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านมาตรฐานการบริการ	4.21	0.44	4.25	0.37	4.38	0.36	4.23	0.44
2. ด้านการกำหนดข้อมูล ข่าวสารและการเปิดเผย	2.93	0.71	2.96	0.76	2.95	0.71	2.95	0.73
3. ด้านความเท่าเทียมและความ เป็นธรรม	1.70	0.41	1.76	0.44	1.60	0.44	1.65	0.34
4. ด้านทางเลือกในการปรึกษา หาหรือ	4.30	0.33	4.26	0.31	4.36	0.26	4.27	0.22
5. ด้านประสิทธิภาพและความ คุ้มค่า	3.93	0.65	3.92	0.59	3.90	0.74	3.74	0.86
6. ด้านความเข้าใจในการแก้ไข ข้อผิดพลาด	3.19	1.05	3.05	1.04	2.99	0.84	2.94	0.97
7. ด้านความสุภาพและ ช่วยเหลือเกื้อกูล	1.81	0.66	1.80	0.76	1.83	0.72	1.68	0.71
8. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.30	0.48	4.18	0.52	4.39	0.47	4.31	0.32
โดยรวม	3.30	0.27	3.27	0.26	3.30	0.23	3.22	0.27

จากตารางที่ 14 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกผู้รับบริการตามอายุ โดยรวมพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 18-30 ปี มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) ผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27$ ) ผู้รับบริการที่มีอายุ 41-50 ปี มีปัญหาการปฏิบัติราชการ





ตารางที่ 15 แสดงผลการเปรียบเทียบ การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น  
เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน  
จำแนกผู้รับบริการตามอาชีพ

การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านมาตรฐานการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.355	4	0.339	2.041	0.089
	ภายในกลุ่ม	51.452	310	0.166		
	รวม	52.808	314			
2. ด้านการกำหนด ข้อมูลข่าวสารและ การเปิดเผย	ระหว่างกลุ่ม	0.685	4	0.171	0.324	0.862
	ภายในกลุ่ม	164.023	310	0.529		
	รวม	164.708	314			
3. ด้านความเท่าเทียม และความเป็นธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.075	4	0.269	1.617	0.170
	ภายในกลุ่ม	51.543	310	0.166		
	รวม	52.618	314			
4. ด้านทางเลือกในการ ปรึกษาหารือ	ระหว่างกลุ่ม	0.306	4	0.076	0.865	0.485
	ภายในกลุ่ม	27.362	310	0.088		
	รวม	27.668	314			
5. ด้านประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	2.498	4	0.625	1.327	0.260
	ภายในกลุ่ม	145.882	310	0.471		
	รวม	148.380	314			
6. ด้านความเข้าใจใน การแก้ไขข้อผิดพลาด	ระหว่างกลุ่ม	6.187	4	1.547	1.525	0.195
	ภายในกลุ่ม	314.454	310	1.014		
	รวม	320.641	314			
7. ด้านความสุภาพและ ช่วยเหลือเกื้อกูล	ระหว่างกลุ่ม	2.069	4	0.517	1.034	0.390
	ภายในกลุ่ม	154.974	310	0.500		
	รวม	157.043	314			

การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม		SS	df	MS	F	Sig.
8. ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	0.519	4	0.130	0.583	0.675
	ภายในกลุ่ม	68.953	310	0.222		
	รวม	69.471	314			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.174	4	0.044	0.620	0.648
	ภายในกลุ่ม	21.758	310	0.070		
	รวม	21.932	314			

จากตารางที่ 15 พบว่า ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกผู้รับบริการตามอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมไม่แตกต่างกัน ( $F=0.620$ ,  $Sig=0.648$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัด นครพนม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ดังนี้ ด้านมาตรฐานการ บริการ ( $F=2.041$ ,  $Sig=0.089$ ) ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ( $F=0.324$ ,  $Sig=.862$ ) ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม ( $F=1.617$ ,  $Sig=.170$ ) ด้านทางเลือกในการ ปรีกษาหารือ ( $F=0.865$ ,  $Sig=.485$ ) ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ( $F=1.327$ ,  $Sig=.260$ ) ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ( $F=1.525$ ,  $Sig=.195$ ) ด้านความสุภาพและช่วยเหลือ เกื้อกูล ( $F=1.034$ ,  $Sig=.390$ ) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ( $F=0.583$ ,  $Sig=.675$ )

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น  
เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน  
จำแนกผู้รับบริการตามอาชีพ

การปฏิบัติราชการเพื่อ ประชาชน ของสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม	อาชีพ									
	เกษตรกรรวม และรับจ้าง ทั่วไป		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่รัฐ		เอกชน/ ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย		นักเรียน/ นักศึกษา		อาชีพอื่น ๆ	
	N=75		N=57		N=73		N=89		N=21	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านมาตรฐานการ บริการ	4.27	0.42	4.21	0.43	4.35	0.36	4.18	0.40	4.19	0.46
2. ด้านการกำหนด ข้อมูลข่าวสารและการ เปิดเผย	2.88	0.81	2.94	0.75	3.00	0.68	2.94	0.68	3.04	0.72
3. ด้านความเท่าเทียม และความเป็นธรรม	1.79	0.50	1.71	0.44	1.63	0.35	1.67	0.37	1.68	0.34
4. ด้านทางเลือกในการ ปรึกษาหารือ	4.24	0.28	4.30	0.32	4.27	0.24	4.32	0.33	4.33	0.30
5. ด้านประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า	3.76	0.83	3.94	0.51	3.84	0.72	3.98	0.62	3.99	0.66
6. ด้านความเข้าใจใน การแก้ไขข้อผิดพลาด	2.97	0.89	3.03	1.08	2.98	1.01	3.30	1.04	2.99	1.03
7. ด้านความสุภาพและ ช่วยเหลือเกื้อกูล	1.90	0.87	1.71	0.55	1.74	0.79	1.82	0.62	1.62	0.43
8. ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม	4.28	0.59	4.19	0.46	4.30	0.39	4.31	0.46	4.30	0.31
โดยรวม	3.26	0.31	3.26	0.24	3.26	0.24	3.31	0.26	3.27	0.25







นักเรียน/นักศึกษา ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) อาชีพอื่น ๆ มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.99$ )

ด้านความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกรกรรมและรับจ้างทั่วไป มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.90$ ) อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่รัฐ มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.71$ ) เอกชน/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.74$ ) นักเรียน/นักศึกษา มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.82$ ) อาชีพอื่น ๆ มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.62$ )

ด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกรกรรมและรับจ้างทั่วไป มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ ) อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่รัฐ มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) เอกชน/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.30$ ) นักเรียน/นักศึกษา มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.31$ ) อาชีพอื่น ๆ มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.30$ )

ตารางที่ 17 แสดงผลการเปรียบเทียบ การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักงานทะเบียน  
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมและ  
รายด้าน จำแนกผู้รับบริการตาม ช่วงเวลาการบริการ

การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านมาตรฐานการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.789	2	0.895	5.471	0.005*
	ภายในกลุ่ม	51.018	312	0.164		
	รวม	52.808	314			
2. ด้านการกำหนด ข้อมูลข่าวสารและ การเปิดเผย	ระหว่างกลุ่ม	0.710	2	0.355	0.675	0.510
	ภายในกลุ่ม	163.998	312	0.526		
	รวม	164.708	314			
3. ด้านความเท่าเทียม และความเป็นธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.114	2	0.057	0.338	0.714
	ภายในกลุ่ม	52.504	312	0.168		
	รวม	52.618	314			
4. ด้านทางเลือกใน การปรึกษาหารือ	ระหว่างกลุ่ม	0.190	2	0.095	1.080	0.341
	ภายในกลุ่ม	27.478	312	0.088		
	รวม	27.668	314			
5. ด้านประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	0.309	2	0.155	0.326	0.722
	ภายในกลุ่ม	148.071	312	0.475		
	รวม	148.380	314			
6. ด้านความเข้าใจใน การแก้ไขข้อผิดพลาด	ระหว่างกลุ่ม	3.521	2	1.760	1.732	0.179
	ภายในกลุ่ม	317.120	312	1.016		
	รวม	320.641	314			
7. ด้านความสุภาพ และช่วยเหลือเกื้อกูล	ระหว่างกลุ่ม	1.326	2	0.663	1.328	0.266
	ภายในกลุ่ม	155.717	312	0.499		
	รวม	157.043	314			

การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม		SS	df	MS	F	Sig.
8. ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	0.251	2	0.126	0.567	0.568
	ภายในกลุ่ม	69.220	312	0.222		
	รวม	69.471	314			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.209	2	0.105	1.504	0.224
	ภายในกลุ่ม	21.722	312	0.070		
	รวม	21.932	314			

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่า ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกผู้รับบริการตามช่วงเวลา บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงเวลาบริการต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ( $F=1.504$ ,  $Sig=0.224$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการที่มีช่วงเวลา บริการต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน ดังนี้ ด้านมาตรฐานการบริการ ( $F=5.471$ ,  $Sig=0.005$ ) และ ไม่แตกต่างกัน จำนวน 7 ด้าน ดังนี้ ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ( $F=0.675$ ,  $Sig=0.510$ ) ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม ( $F=0.338$ ,  $Sig=0.714$ ) ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ( $F=1.080$ ,  $Sig=0.341$ ) ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ( $F=0.326$ ,  $Sig=0.722$ ) ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ( $F=1.732$ ,  $Sig=0.179$ ) ด้านความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล ( $F=1.328$ ,  $Sig=0.266$ ) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ( $F=0.567$ ,  $Sig=0.568$ )

เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD. (Least Significant Different) ดังตารางที่ 13 – 19

ตารางที่ 18 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัด นครพนม ด้านมาตรฐานการบริการ

P(ค่านัยสัมพันธ์ทางสถิติทดสอบ)			ช่วงเวลาบริการ		
ช่วงเวลาบริการ	n	$\bar{X}$	ภาคเช้า	นอกเวลาราชการ	ภาคบ่าย
			4.31	4.12	4.24
1. ภาคเช้า	143	4.31		.001*	.130
2. นอกเวลาราชการ	69	4.12	.001*		.066
3. ภาคบ่าย	103	4.24	.130	.066	

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านมาตรฐานการบริการ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบคู่ที่แตกต่างกันดังต่อไปนี้

ผู้รับบริการที่มีช่วงเวลาบริการภาคเช้า มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม แตกต่างกับผู้รับบริการนอกเวลาราชการ (sig =.001)

ผู้รับบริการที่มีช่วงเวลาบริการนอกเวลาราชการ มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม แตกต่างกับผู้รับบริการภาคเช้า (sig =.001)

ผู้รับบริการที่มีช่วงเวลาบริการภาคบ่าย มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม ไม่แตกต่างกับผู้รับบริการภาคเช้า และนอกเวลาราชการ (sig =.130,.066)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน จำแนกผู้รับบริการตามช่วงเวลาบริการ

การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรี สงคราม จังหวัดนครพนม	ช่วงเวลาบริการ					
	ภาคเช้า		นอกเวลาราชการ		ภาคบ่าย	
	N=143		N=69		N=103	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ด้านมาตรฐานการบริการ	4.31	0.39	4.12	0.43	4.24	0.41
2. ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสาร และการเปิดเผย	2.99	0.69	2.87	0.75	2.93	0.76
3. ด้านความเท่าเทียมและความ เป็นธรรม	1.71	0.44	1.66	0.39	1.70	0.41
4. ด้านทางเลือกในการ ปรึกษาหารือ	4.31	0.28	4.29	0.32	4.25	0.31
5. ด้านประสิทธิภาพและความ คุ้มค่า	3.91	0.66	3.90	0.66	3.84	0.75
6. ด้านความเข้าใจในการแก้ไข ข้อผิดพลาด	3.02	0.99	3.28	1.03	3.02	1.01
7. ด้านความสุภาพและช่วยเหลือ เกื้อกูล	1.84	0.80	1.81	0.61	1.70	0.62
8. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.31	0.49	4.26	0.47	4.24	0.45
โดยรวม	3.30	0.25	3.27	0.26	3.24	0.28

จากตารางที่ 19 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกผู้รับบริการตามช่วงเวลาบริการ โดยรวมพบว่า ผู้รับบริการภาคเช้า มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) ผู้รับบริการนอกเวลาราชการ มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27$ ) ผู้รับบริการภาคบ่าย มีปัญหาการปฏิบัติราชการ



ราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.84$ )

ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด พบว่า ผู้รับบริการภาคเช้า มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.02$ ) ผู้รับบริการนอกเวลาราชการ มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.28$ ) ผู้รับบริการภาคบ่าย มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.02$ )

ด้านความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล พบว่า ผู้รับบริการภาคเช้า มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}=1.84$ ) ผู้รับบริการนอกเวลาราชการ มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}=1.81$ ) ผู้รับบริการภาคบ่าย มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X}=1.70$ )

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมพบว่า ผู้รับบริการภาคเช้า มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.31$ ) ผู้รับบริการนอกเวลาราชการ มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.26$ ) ผู้รับบริการภาคบ่าย มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.24$ )



ตารางที่ 20 แสดงผลผลการเปรียบเทียบ การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียน  
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมและ  
รายด้าน จำแนกผู้รับบริการตามชุมชนที่อาศัยอยู่

การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านมาตรฐานการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.238	2	0.119	0.707	0.494
	ภายในกลุ่ม	52.569	312	0.168		
	รวม	52.808	314			
2. ด้านการกำหนดข้อมูล ข่าวสารและการเปิดเผย	ระหว่างกลุ่ม	0.099	2	0.050	0.094	0.910
	ภายในกลุ่ม	164.608	312	0.528		
	รวม	164.708	314			
3. ด้านความเท่าเทียมและ ความเป็นธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.040	2	0.020	0.120	0.887
	ภายในกลุ่ม	52.578	312	0.169		
	รวม	52.618	314			
4. ด้านทางเลือกในการ ปรึกษาหารือ	ระหว่างกลุ่ม	0.145	2	0.072	0.819	0.442
	ภายในกลุ่ม	27.523	312	0.088		
	รวม	27.668	314			
5. ด้านประสิทธิภาพและ ความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	1.831	2	0.916	1.950	0.144
	ภายในกลุ่ม	146.549	312	0.470		
	รวม	148.380	314			
6. ด้านความเข้าใจในการ แก้ไขข้อผิดพลาด	ระหว่างกลุ่ม	2.723	2	1.362	1.336	0.264
	ภายในกลุ่ม	317.917	312	1.019		
	รวม	320.641	314			
7. ด้านความสุภาพและ ช่วยเหลือเกื้อกูล	ระหว่างกลุ่ม	0.768	2	0.384	0.767	0.465
	ภายในกลุ่ม	156.274	312	0.501		
	รวม	157.043	314			

การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม		SS	df	MS	F	Sig.
8. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	0.680	2	0.340	1.541	0.216
	ภายในกลุ่ม	68.792	312	0.220		
	รวม	69.471	314			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.030	2	0.015	0.215	0.807
	ภายในกลุ่ม	21.901	312	0.070		
	รวม	21.932	314			

จากตารางที่ 20 พบว่า ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกผู้รับบริการตามชุมชนที่อาศัยอยู่ พบว่า ผู้รับบริการที่มีชุมชนที่อาศัยอยู่ ต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ( $F=0.215$ ,  $Sig=0.807$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีชุมชนที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ดังนี้ ด้านมาตรฐานการบริการ ( $F=0.707$ ,  $Sig=0.494$ ) ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ( $F=0.094$ ,  $Sig=0.910$ ) ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม ( $F=0.120$ ,  $Sig=0.887$ ) ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ( $F=0.819$ ,  $Sig=0.442$ ) ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ( $F=1.950$ ,  $Sig=0.144$ ) ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ( $F=1.336$ ,  $Sig=0.264$ ) ด้านความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล ( $F=0.767$ ,  $Sig=0.465$ ) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ( $F=1.541$ ,  $Sig=0.216$ )

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน จำแนกผู้รับบริการตามชุมชนที่อาศัยอยู่

การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอ ศรีสงคราม จังหวัดนครพนม	ชุมชนที่อาศัยอยู่					
	ภายในเขตเทศบาล ตำบล ศรีสงคราม		นอกเขต เทศบาลแต่อยู่ ในเขตอำเภอ ศรีสงคราม		นอกเขตอำเภอ ศรีสงคราม (ต่างอำเภอหรือ ต่างจังหวัด)	
	N=171		N=133		N=11	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ด้านมาตรฐานการบริการ	4.22	0.42	4.28	0.40	4.23	0.31
2. ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสาร และการเปิดเผย	2.94	0.72	2.96	0.73	2.86	0.89
3. ด้านความเท่าเทียมและ ความเป็นธรรม	1.70	0.44	1.70	0.38	1.64	0.32
4. ด้านทางเลือกในการ ปรึกษาหารือ	4.31	0.30	4.26	0.29	4.30	0.35
5. ด้านประสิทธิภาพและความ คุ้มค่า	3.83	0.71	3.93	0.68	4.20	0.37
6. ด้านความเข้าใจในการแก้ไข ข้อผิดพลาด	3.06	1.05	3.06	0.98	3.57	0.50
7. ด้านความสุภาพและช่วยเหลือ เกื้อกูล	1.83	0.76	1.73	0.64	1.75	0.55
8. ด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม	4.31	0.48	4.26	0.45	4.07	0.46
โดยรวม	3.28	0.27	3.27	0.26	3.33	0.16

จากตารางที่ 21 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกผู้รับบริการตามชุมชนที่อาศัยอยู่ โดยรวมพบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ภายในเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับ





ตารางที่ 22 แสดงผลการเปรียบเทียบ การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียน  
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมและ  
รายด้าน จำแนกผู้รับบริการตามวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ

การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านมาตรฐานการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.903	7	0.129	0.763	0.619
	ภายในกลุ่ม	51.904	307	0.169		
	รวม	52.808	314			
2. ด้านการกำหนด ข้อมูลข่าวสารและ การเปิดเผย	ระหว่างกลุ่ม	1.952	7	0.279	0.526	0.815
	ภายในกลุ่ม	162.755	307	0.530		
	รวม	164.708	314			
3. ด้านความเท่าเทียม และความเป็นธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.463	7	0.066	0.389	0.908
	ภายในกลุ่ม	52.155	307	0.170		
	รวม	52.618	314			
4. ด้านทางเลือกใน การปรึกษาหารือ	ระหว่างกลุ่ม	0.922	7	0.132	1.512	0.163
	ภายในกลุ่ม	26.746	307	0.087		
	รวม	27.668	314			
5. ด้านประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	7.286	7	1.041	2.265	0.029*
	ภายในกลุ่ม	141.094	307	0.460		
	รวม	148.380	314			
6. ด้านความเข้าใจใน การแก้ไขข้อผิดพลาด	ระหว่างกลุ่ม	7.177	7	1.025	1.004	0.428
	ภายในกลุ่ม	313.464	307	1.021		
	รวม	320.641	314			
7. ด้านความสุภาพ และช่วยเหลือเกื้อกูล	ระหว่างกลุ่ม	2.545	7	0.364	0.722	0.653
	ภายในกลุ่ม	154.498	307	0.503		
	รวม	157.043	314			

การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม		SS	df	MS	F	Sig.
8. ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	0.899	7	0.128	0.575	0.776
	ภายในกลุ่ม	68.572	307	0.223		
	รวม	69.471	314			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.248	7	0.035	0.502	0.833
	ภายในกลุ่ม	21.684	307	0.071		
	รวม	21.932	314			

จากตารางที่ 22 พบว่า ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกผู้รับบริการตามวัตถุประสงค์ ในการมาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการต่างกัน มีปัญหา การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอ ศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมไม่แตกต่างกัน ( $F=0.502$ ,  $Sig=0.833$ ) เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่าผู้รับบริการที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัด นครพนม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน และไม่แตกต่างกัน จำนวน 7 ด้าน ดังนี้ ด้านมาตรฐานการบริการ ( $F=0.763$ ,  $Sig=0.619$ ) ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสาร และการเปิดเผย ( $F=0.526$ ,  $Sig=0.815$ ) ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม ( $F=0.389$ ,  $Sig=0.908$ ) ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ( $F=1.512$ ,  $Sig=0.163$ ) ด้านประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า ( $F=2.265$ ,  $Sig=0.029$ ) ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ( $F=1.004$ ,  $Sig=0.428$ ) ด้านความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล ( $F=0.722$ ,  $Sig=0.653$ ) ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ( $F=0.575$ ,  $Sig=0.776$ )

เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Different) ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า

วัตถุประสงค์ในการ มาใช้บริการ	P(ค่านัยสัมพันธ์ทางสถิติทดสอบ)		วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ							
	n	$\bar{X}$	แจ้ง เกิด	แจ้ง ตาย	ย้ายที่ อยู่	ปลูกสร้าง บ้านใหม่	แก้ไข รายการคน และบ้าน	คัดรับรอง เอกสารและคัด ทะเบียนบ้าน	งาน เลือกตั้ง	เพิ่มชื่อใน ทะเบียน บ้าน
1. แจ้งเกิด	75	3.72	-	.892	.039	.005*	.301	.022*	.995	.139
2. แจ้งตาย	13	3.69	.892	-	.180	.072	.455	.167	.917	.275
3. ย้ายที่อยู่	51	3.98	.039*	.180	-	.461	.041*	.990	.187	.820
4. ปลูกสร้างบ้านใหม่	45	4.08	.005*	.072	.461	-	.015*	.415	.070	.393
5. แก้ไขรายการคนและบ้าน	9	3.47	.301	.455	.041*	.015*	-	.036*	.383	.072
6. คัดรับรองเอกสารและคัด ทะเบียนบ้าน	77	3.97	.022*	.167	.990	.415	.036*	-	.172	.816
7. งานเลือกตั้ง	16	3.72	.995	.917	.187	.070	.383	.172	-	.296
8. เพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน	29	3.94	.139	.275	.820	.393	.072	.816	.296	-



จากตารางที่ 23 พบว่า ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่าแตกต่างกันดังต่อไปนี้

ผู้รับบริการที่มาแจ้งเกิด มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม แตกต่างกับผู้รับบริการที่มาใช้บริการปลูกสร้างบ้านใหม่ และคัดค้านเอกสารและคัดทะเบียนบ้าน (sig =0.005,0.022)

ผู้รับบริการที่มาแจ้งย้ายที่อยู่ มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม แตกต่างกับผู้รับบริการที่มาแจ้งเกิด และแก้ไขรายการคนและบ้าน (sig =0.039,0.041)

ผู้รับบริการที่มาแจ้งปลูกสร้างบ้านใหม่ มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม แตกต่างกับผู้รับบริการที่มาแจ้งเกิด และแก้ไขรายการคนและบ้าน (sig =0.005,0.015)

ผู้รับบริการที่มาแจ้งแก้ไขรายการคนและบ้าน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม แตกต่างกับผู้รับบริการที่มาย้ายที่อยู่และปลูกสร้างบ้านใหม่ (sig =0.041,0.015)

โดยผู้รับบริการที่มาคัดค้านเอกสารและคัดทะเบียนบ้าน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม แตกต่างกับผู้รับบริการที่มาแจ้งเกิดและแก้ไขรายการคนและบ้าน (sig =0.022 , 0.036)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาการบริหารราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวม และรายด้าน จำแนกผู้รับบริการตามวัตถุประสงค์การรับบริการ

การบริหารราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล	วัตถุประสงค์การรับบริการ									
	แจ้งเกิด	แจ้งตาย	ย้ายที่อยู่	ปลูกสร้างบ้านใหม่	แก้ไขรายการคนและบ้าน	คัดรับรองเอกสารและคัดทะเบียนบ้าน	งานเลือกตั้ง	เพิ่มชื่อในทะเบียน		
	N= 75	N= 13	N= 51	N= 45	N= 9	N= 77	N= 16	N= 29		
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$
	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.
1. ด้านมาตรฐานการบริการ	4.31	4.21	4.27	4.21	4.19	4.19	4.36	4.20	4.20	0.45
2. ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย	2.99	2.92	3.08	2.88	2.92	2.93	2.89	2.79	2.79	0.84
3. ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม	1.68	1.79	1.64	1.73	1.64	1.72	1.72	1.66	1.66	0.36
4. ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ	4.25	4.25	4.23	4.28	4.31	4.37	4.23	4.31	4.31	0.28

วัตถุประสงค์การรับบริการ																
การปฏิบัติราชการเพื่อ ประชาชน ของสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลศรีสงคราม อำเภอ ศรีสงคราม จังหวัด นครพนม	แจ้งเกิด		แจ้งตาย		ย้ายที่อยู่		ปลูกสร้าง บ้านใหม่		แก้ไขรายการ คนและบ้าน		คัดรับรอง เอกสารและคัด ทะเบียนบ้าน		งานเลือกตั้ง		เพิ่มชื่อใน ทะเบียน	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
	N= 75		N= 13		N= 51		N= 45		N= 9		N= 77		N= 16		N= 29	
5. ด้านประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า	3.72	0.79	3.69	0.83	3.98	0.60	4.08	0.37	3.47	1.10	3.97	0.64	3.72	0.65	3.94	0.74
6. ด้านความเข้าใจใน การแก้ไขข้อผิดพลาด	2.91	1.00	2.85	0.95	2.97	0.89	3.15	1.13	3.03	1.26	3.27	1.01	3.05	0.81	3.24	1.08
7. ด้านความสุภาพและ ช่วยเหลือเกื้อกูล	1.85	0.86	1.85	1.06	1.75	0.64	1.84	0.59	1.75	1.27	1.70	0.54	2.06	0.74	1.71	0.53
8. ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม	4.28	0.55	4.29	0.34	4.26	0.52	4.19	0.54	4.36	0.25	4.34	0.36	4.16	0.47	4.28	0.42
<b>โดยรวม</b>	<b>3.25</b>	<b>0.28</b>	<b>3.23</b>	<b>0.33</b>	<b>3.27</b>	<b>0.26</b>	<b>3.30</b>	<b>0.24</b>	<b>3.21</b>	<b>0.45</b>	<b>3.31</b>	<b>0.25</b>	<b>3.27</b>	<b>0.20</b>	<b>3.27</b>	<b>0.27</b>









ราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X}=1.75$ ) ผู้รับบริการที่มาแจ้งคัดรรับรองเอกสารและคัดทะเบียนบ้าน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X}=1.70$ ) ผู้รับบริการที่มารับบริการเกี่ยวกับงานเลือกตั้ง มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}=2.06$ ) ผู้รับบริการที่มาเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X}=1.71$ )

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้รับบริการที่มาแจ้งเกิด มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}=4.28$ ) ผู้รับบริการที่มาแจ้งตาย มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.29$ ) ผู้รับบริการที่มาแจ้งย้ายที่อยู่ มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.26$ ) ผู้รับบริการที่มาแจ้งปลูกสร้างบ้านใหม่ มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.19$ ) ผู้รับบริการที่มาแจ้งแก้ไขรายการคนและบ้าน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.36$ ) ผู้รับบริการที่มาแจ้งคัดรรับรองเอกสารและคัดทะเบียนบ้าน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.34$ ) ผู้รับบริการที่มารับบริการเกี่ยวกับงานเลือกตั้ง มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.16$ ) ผู้รับบริการที่มาเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.28$ )

**ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม**

จากการตอบแบบสอบถามปลายเปิด ที่ผู้วิจัยได้เปิด โอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 30.79



ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (315) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยการจัดกลุ่มประเด็นสำคัญ (Grouping) แล้ว Coding ถ้อยคำสำคัญ จากนั้นสรุปเรียบเรียงถ้อยคำใหม่โดยการอธิบาย ขยายความ (Explanation) เพื่อให้เกิดความชัดเจน ดังแสดงในตารางที่ 25

**ตารางที่ 25** จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
<b>1. ปัญหาในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม</b>	
1.1 ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนในการติดต่อ หรือสอบถาม	15
1.2 ต้องการให้มีช่องทางในการในการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น เช่น ให้สามารถโทรศัพท์สอบถามข้อมูลต่าง ๆ ได้	11
1.3 การให้บริการประชาชนล่าช้า ใช้เวลานาน บางครั้งอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เสีย	9
1.4 สถานที่คับแคบ ไม่มีที่นั่งรอให้ประชาชนเพียงพอ ไม่มีการแบ่งสัดส่วนงานที่รับผิดชอบ	5
1.5 ที่จอดรถไม่เพียงพอ	5
<b>2. แนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอเมืองศรีสงคราม จังหวัดนครพนม</b>	
2.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือคอยให้คำแนะนำขั้นตอนในการติดต่อราชการ หรือควรทำป้ายบอกวิธีการติดต่อ หรือขั้นตอนในการติดต่อที่ชัดเจน	17
2.2 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ หรือควรมีช่องทางในการยื่นเอกสารก่อนมาติดต่อราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว เช่น ยื่นผ่านระบบอินเตอร์เน็ต	15
2.3 ควรจัดสถานที่ติดต่อในแต่ละเรื่องให้ชัดเจน มีป้ายบอกที่ชัดเจน	9

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
2.4 ต้องการให้เพิ่มที่นั่งรอ หรือจัดสถานที่สำหรับนั่งรอในการติดต่อให้มากขึ้น	6
2.5 ควรหาบริเวณที่จอดรถเพิ่มขึ้น	5
รวม	97

จากตารางที่ 25 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เพื่อให้เกิดความชัดเจนในรายละเอียด ได้จำแนกและเรียงลำดับตามจำนวนข้อเสนอแนะจากมากไปน้อย ดังนี้

1. ปัญหาในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

1.1 ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษา โดยเฉพาะ ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนในการติดต่อ หรือสอบถาม

1.2 ต้องการให้มีช่องทางในการในการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น เช่น ให้สามารถโทรศัพท์สอบถามข้อมูลต่าง ๆ ได้

1.3 การให้บริการประชาชนล่าช้า ใช้เวลานาน บางครั้งอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เสีย

1.4 สถานที่คับแคบ ไม่มีที่นั่งรอให้ประชาชนเพียงพอ ไม่มีการแบ่งสัดส่วนงานที่รับผิดชอบ

1.5 ที่จอดรถไม่เพียงพอ

2. แนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอเมืองศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

2.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือคอยให้คำแนะนำขั้นตอนในการติดต่อราชการ หรือควรทำป้ายบอกวิธีการติดต่อ หรือขั้นตอนในการติดต่อที่ชัดเจน

2.2 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ หรือควรมีช่องทางในการยื่นเอกสารก่อนมาติดต่อราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว เช่น ยื่นผ่านระบบอินเตอร์เน็ต

2.3 ควรจัดสถานที่ติดต่อในแต่ละเรื่องให้ชัดเจน มีป้ายบอกที่ชัดเจน

2.4 ต้องการให้เพิ่มที่นั่งรอ หรือจัดสถานที่สำหรับนั่งรอในการติดต่อให้มากขึ้น

ขึ้น

## 2.5 ควรรหาบริเวณที่จ่อครดเพิ่มขึ้น

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยจัดเวทีสรุปประเด็นปัญหา (Focus Group) จำนวน 1 ครั้ง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน โดยนำประเด็นปัญหาที่มีระดับปัญหา มากที่สุด จำนวน 5 ด้าน มาจัดเวทีสรุปประเด็น (Focus Group) ข้อเสนอแนะแนวทางการ แก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของเทศบาลตำบล ศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

จากผลการวิจัยเชิงปริมาณ ได้พบประเด็นปัญหาที่อยู่ในระดับปัญหามากที่สุด จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านมาตรฐานการบริการด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้านความเข้าใจในการแก้ไข ข้อผิดพลาด ซึ่งเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ผู้วิจัยจึงนำมาจัดเวทีสรุปประเด็น (Focus Group) จากกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 15 คน โดยผู้วิจัยได้เปิด โอกาสให้กลุ่มตัวอย่าง ได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางการแก้ไข ปัญหาที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้ ทำการวิเคราะห์โดยการจัดกลุ่มประเด็นสำคัญ (Grouping) แล้ว Coding ถ้อยคำสำคัญ จากนั้น สรุปเรียบเรียงถ้อยคำใหม่สรุปได้ดังนี้

1.ปัญหาด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ จากคำตอบผู้สนทนากลุ่ม ได้มี ความคิดเห็นว่าปัญหาของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม มีดังนี้

“ควรจะมีวิธีการติดต่อสอบถามหรือช่องทางในการปรึกษาให้มากขึ้น”

“เวลาประชาชนโทรศัพท์มาสอบถามบางครั้งเจ้าหน้าที่ก็ตอบไม่ได้ หรือบางครั้ง ไม่มีคนรับ โทรศัพท์”

“ถ้าหากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงครามมีเว็บไซต์คอยตอบคำถาม น่าจะพอสามารถแก้ไขปัญหาได้”

“เจ้าหน้าที่ที่รับ โทรศัพท์ที่สำคัญจะต้องมีตลอดเวลา และสามารถตอบคำถาม ได้ ด้วย”

จากคำตอบสรุปได้ว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงครามมีช่องทาง ในการปรึกษาหารือน้อย หรือแทบจะไม่มีเลย เนื่องจากประชาชนไม่ทราบหรือไม่รู้วิธีที่จะ ปรึกษาเกี่ยวกับการขอรับบริการในงานต่างๆ หากประชาชนมีปัญหาหรือมีเรื่องที่จะต้องติดต่อ เพื่อขอรับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม ก็มีทางเดียวคือเดินทาง

ไปสอบถามที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงครามเอง ซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ จะต้องได้รับการแก้ไขโดยเร็วเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้กับสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม โดยผู้สนทนาได้เสนอแนวทางในการแก้ไขดังนี้ ต้องมีเจ้าหน้าที่ คอยรับโทรศัพท์เพื่อให้คำปรึกษาแก่ประชาชนตลอดเวลา หรือควรมีเว็บไซต์ของสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม เพื่อคอยรับฟังความคิดเห็นและเป็นช่องทางใน การปรึกษาหารือให้กับประชาชน

2. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จากคำตอบผู้สนทนากลุ่มได้มีความคิดเห็นว่าปัญหา ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม มีดังนี้

“สถานที่ค่อนข้างคับแคบ แต่ก็เข้าใจว่าเป็นเพราะอาศัยเขาอยู่”

“สถานที่ไม่ค่อยสะอาดเท่าที่ควรและสภาพแวดล้อมภายในไม่ค่อยเป็น

ระเบียบ”

“หาที่จอดรถยากมาก เวลามาติดต่อราชการต้องเสียเวลาในการหาที่จอดรถ”

“เจ้าหน้าที่มีน้อยสองคนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน”

“ควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ ๆ มาใช้บ้างหรือนำมาปรับใช้”

“ในอนาคตจะต้องมีสถานที่เป็นของตนเอง”

จากคำตอบข้างต้นสรุปได้ว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม มีสถานที่คับแคบ สถานที่ให้บริการไม่ค่อยมีความสะอาดเท่าที่ควร ที่จอดรถ ไม่เพียงพอต่อ การให้บริการ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจำนวน ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ไม่มีการนำ เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่มีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ควรแก้ไข ปัญหาด้วยการในขั้นแรกถึงแม้ในเรื่องสถานที่ที่คับแคบก็ต้องพยายามแบ่งสถานที่ให้เป็น สัดส่วน และควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน และในอนาคตสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงครามจะต้องหาสถานที่เป็นของตนเอง เพื่อรองรับต่อการกิจการงาน ต่าง ๆ ที่จะเพิ่มขึ้น

3. ด้านมาตรฐานการบริการ จากคำตอบผู้สนทนากลุ่มได้มีความคิดเห็นว่าปัญหา ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม มีดังนี้

“มาตรฐานในการทำงานไม่ยังค่อยดี”

“ไม่มีระบบในการให้ประชาชนได้ตรวจสอบในเรื่องมาตรฐานในการ ปฏิบัติงาน”

“ต้องจัดทำมาตรฐานในการปฏิบัติงานเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ”

“ควรมีการให้ประชาชนที่มารับบริการประเมินการปฏิบัติงานว่าได้มาตรฐานหรือไม่”

จากคำตอบข้างต้นสรุปได้ว่า การกำหนดมาตรฐานการบริการที่ไม่ชัดเจน และไม่ค่อยมีการตรวจสอบประเมินผลการบริการ และไม่มีการประกาศหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงมาตรฐานที่ทางสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงครามวางไว้ ควรแก้ไขปัญหาโดยกำหนดมาตรฐานในการทำงานให้ชัดเจน และต้องมีการตรวจสอบและประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่และประเมินผลโดยรวมขององค์กรด้วยว่าสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานหรือไม่ โดยควรมีการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงครามสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานหรือไม่เพื่อจะได้นำผลมาปรับปรุงในกระบวนการทำงาน

4. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า จากคำตอบผู้สนทนากลุ่มได้มีความคิดเห็นว่า ปัญหาของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม มีดังนี้

“เจ้าหน้าที่ให้บริการช้า แต่ก็เห็นเขาทำงานอยู่นะ แต่ทำไมยังช้า”

“บางครั้งประชาชนที่ไปติดต่อราชการก็อดคิดไม่ได้ว่าเจ้าหน้าที่ตั้งใจทำงานหรือเปล่า รอนานแล้วนะไม่เรียกซักที”

“กำหนดเวลาในการติดต่อแต่ละงานเขียนไว้ 5 นาที แต่ติดต่อจริง ๆ ครึ่งชั่วโมง”

จากคำตอบสรุปได้ว่า ปัญหาของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม ประชาชนเกิดความคิดว่าเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ให้คุ้มค่ากับเงินภาษีที่เขาเสียไป ควรแก้ไขปัญหาโดยขอเพิ่มเจ้าหน้าที่เข้ามาช่วยในขั้นตอนของการตรวจสอบเอกสารในขั้นต้น เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

5. ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด จากคำตอบผู้สนทนากลุ่มได้มีความคิดเห็นว่าปัญหาของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม มีดังนี้

“บางครั้งเวลาไปรับบริการหรือไปติดต่อราชการ ยังมีข้อมูลที่ผิดพลาดบ้าง แต่ก็ไม่มากเท่าไร”

“ถ้าพบข้อมูลที่ผิดพลาดควรดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว”

“ควรมีการตรวจสอบข้อมูลต่างๆ เป็นประจำทุกปีเพื่อให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน”

“ควรให้เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาความรู้และเจ้าหน้าที่ต้องสามารถรู้ขั้นตอนในการปฏิบัติงานทุกงานที่ให้บริการแก่ประชาชน”

จากคำตอบสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้แต่

จะมีบางเรื่องที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถอธิบายได้ เช่น ในเรื่องของการขออนุญาตสร้างบ้านใหม่ บางครั้งประชาชนอยากสอบถามเรื่องแบบบ้านแต่เจ้าหน้าที่จะอธิบายไม่ได้ต้องรอให้ช่างตรวจสอบให้จึงจะสามารถดำเนินการต่อได้ และยังมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นเกี่ยวกับงานราชการ คนและบ้าน ควรแก้ไขโดย เจ้าหน้าที่ต้องมีความรอบคอบและเมื่อพบข้อผิดพลาดต้องแก้ไขทันที และต้องมีการตรวจสอบเป็นประจำทุกปีเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY