

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย
6. สรุปผลการวิจัย
7. อภิปรายผล
8. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกประชาชนผู้มาใช้บริการตามเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาบริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ
3. เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนผู้ให้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาบริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ แตกต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 วิจัยเชิงปริมาณ

1.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำนวน 1,475 คน (ฐานข้อมูลสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม. 2556 : 3-6)

1.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำนวน 1,475 คน (ฐานข้อมูลสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม. 2556 : 3-6) โดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane 1973 : 727) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 314.66 คน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ประชากรกลุ่มดังกล่าว จำนวน 315 คน

1.2 วิจัยเชิงคุณภาพ

เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยดำเนินการจัดกลุ่มสรุปประเด็น (Focus Group) 1 ครั้ง หลังผลการวิจัยเชิงปริมาณสรุปออกมาแล้ว ในจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 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 และ ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 8 นายทะเบียนรับแจ้งประจำหมู่ที่ 8 และตัวแทนราษฎรผู้มาใช้บริการ จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 2 แบบ คือ แบบสอบถามและการ Focus Group โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. เครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อถามข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลารับบริการ และชุมชนที่อาศัยอยู่ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามแบบปลายปิด เป็นการถามเพื่อให้ทราบถึงระดับปัญหาของประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยแบ่งระดับของปัญหาแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ ได้แก่ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

2. เครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ

เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยดำเนินการจัดกลุ่มสรุปประเด็น (Focus Group) จำนวน 1 ครั้ง หลังผลการวิจัยเชิงปริมาณสรุปออกมาแล้ว ในจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 15 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency)
2. สถิติวิเคราะห์ระดับของปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division)

3. การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตาม เพศ ใช้ t-test

(Independent samples) ส่วนการจำแนกตัวแปรตาม อายุ อาชีพ ช่วงเวลาบริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F – test (One way ANOVA) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ L.S.D. (least Significant Different)

4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยจะดำเนินการจัดกลุ่มข้อความประโยคหรือเนื้อหาที่มีความหมายเดียวกัน ลักษณะเดียวกัน (Grouping Content) แล้ว ดำเนินการแจกแจงความถี่ (Frequency) และพรรณนาความ

5. สัมภาษณ์ ถอดความ สรุปประเด็น และพรรณนาความ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 157 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 158 คน มีอายุระหว่าง 18-30 จำนวน 126 คน อายุระหว่าง 31 – 40 จำนวน 93 คน อายุระหว่าง 41-50 จำนวน 39 คน อายุ 50 – ขึ้นไป จำนวน 57 คน มีอาชีพเกษตรกรรมและรับจ้างทั่วไป จำนวน 75 คน อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 57 คน อาชีพเอกชน/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 73 คน นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 89 คน อาชีพอื่น ๆ จำนวน 21 คน มีช่วงเวลาบริการภาคเช้า จำนวน 143 คน นอกเวลาราชการ จำนวน 69 คน ภาคบ่าย จำนวน 103 คน มีชุมชนที่อาศัยภายในเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม จำนวน 171 คน นอกเขตเทศบาลแต่อยู่ในเขตอำเภอศรีสงคราม จำนวน 133 คน นอกเขตอำเภอศรีสงคราม(ต่างอำเภอหรือต่างจังหวัด) จำนวน 11 คน มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการแจ้งเกิด จำนวน 75 คน แจ้งตาย จำนวน 13 คน แจ้งย้ายที่อยู่ จำนวน 51 คน แจ้งปลูกสร้างบ้านใหม่ จำนวน 45 คน แจ้งแก้ไขรายการคนและบ้าน จำนวน 9 คน คัดรับรองเอกสารและคัดทะเบียนบ้าน จำนวน 77 คน งานเลือกตั้ง จำนวน 16 คน และเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน จำนวน 29 คน

2. ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน และอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด

ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ด้านความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม ตามลำดับ

3. ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกประชาชนผู้มาใช้บริการตาม เพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาบริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ โดยรวมและรายด้าน ดังนี้

3.1 จำแนกประชาชนผู้มาใช้บริการตาม เพศ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการ เพศชายและเพศหญิง มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 จำแนกประชาชนผู้มาใช้บริการตามอายุ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 จำแนกประชาชนผู้มาใช้บริการตามอาชีพ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 จำแนกประชาชนผู้มาใช้บริการตามช่วงเวลาการบริการ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีช่วงเวลาการบริการต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมแตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 จำแนกประชาชนผู้มาใช้บริการตามชุมชนที่อาศัยอยู่ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีชุมชนที่อาศัยอยู่ ต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมและ รายด้าน แตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.6 จำแนกประชาชนผู้มาใช้บริการตามวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมแตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. วิเคราะห์ ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม พบว่า

4.1 ปัญหาในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ ไม่มีเจ้าหน้าที่คอย แนะนำขั้นตอนในการติดต่อ หรือสอบถาม ต้องการให้มีช่องทางในการ ในการให้คำปรึกษา เพิ่มขึ้น เช่น ให้สามารถโทรศัพท์สอบถามข้อมูลต่าง ๆ ได้ การให้บริการประชาชนล่าช้า ใช้เวลานาน บางครั้งอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เสีย สถานที่คับแคบ ไม่มีที่นั่งรอให้ประชาชนเพียงพอ ไม่มีการแบ่งสัดส่วนงานที่รับผิดชอบ ที่จอตรงไม่เพียงพอ

4.2 แนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลศรีสงคราม อำเภอเมืองศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือ คอยให้คำแนะนำขั้นตอนในการติดต่อราชการ หรือควรทำป้ายบอกวิธีการติดต่อ หรือขั้นตอนในการติดต่อที่ชัดเจน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ หรือควรมีช่องทางในการยื่นเอกสารก่อนมา ติดต่อราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว เช่น ยื่นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ควรจัดสถานที่ติดต่อในแต่ละเรื่องให้ชัดเจน มีป้ายบอกที่ชัดเจนต้องการให้เพิ่มที่นั่งรอ หรือจัดสถานที่สำหรับนั่งรอในการติดต่อให้มากขึ้น ควรหาบริเวณที่จอตรงเพิ่มขึ้น

5. ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์การดำเนินการจัดเวทีสรุปประเด็น (Focus Group) เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยการถอดความ สรุปประเด็น และ พรรณนา ความ

จากผลการวิจัยเชิงปริมาณ ได้พบประเด็นปัญหาที่อยู่ในระดับปัญหามากที่สุด จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านมาตรฐานการบริการด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ซึ่งเป็น ปัญหาที่อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ผู้วิจัยจึงนำมา จัดเวทีสรุปประเด็น (Focus Group) จากกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 15 คน โดยผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้กลุ่ม ตัวอย่าง ได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับ แนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาล ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม สรุปได้ดังนี้

1. ปัญหาด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงครามมีช่องทางในการปรึกษาหารือน้อย โดยผู้สนทนาได้เสนอแนวทางในการแก้ไข คือ

ต้องมีเจ้าหน้าที่คอยรับโทรศัพท์เพื่อให้คำปรึกษาแก่ประชาชนตลอดเวลา หรือควรมีเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม เพื่อคอยรับฟังความคิดเห็นและเป็นช่องทางในการปรึกษาหารือให้กับประชาชน

2. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม มีสถานที่คับแคบ สถานที่ให้บริการไม่ค่อยมีความสะอาดเท่าที่ควร ที่จอดรถไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ควรแก้ไขปัญหานี้ในขั้นแรกแบ่งสถานที่ให้เป็นสัดส่วน และควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน และในอนาคตสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงครามจะต้องการสถานที่เป็นของตนเอง เพื่อรองรับต่อภารกิจงานต่าง ๆ ที่จะเพิ่มขึ้น

3. ด้านมาตรฐานการบริการ การกำหนดมาตรฐานการบริการที่ไม่ชัดเจน และไม่ค่อยมีการตรวจสอบประเมินผลการบริการ และไม่มีการประกาศหรือแจ้งให้ประชาชนผู้มาใช้บริการทราบถึงมาตรฐานที่ทางสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงครามวางไว้ ควรแก้ไขปัญหานี้โดยกำหนดมาตรฐานในการทำงานให้ชัดเจน ควรมีการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงครามสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานหรือไม่เพื่อจะได้นำผลมาปรับปรุงในกระบวนการทำงาน

4. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ปัญหาของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม มีการให้บริการล่าช้า เวลาประชาชนไปรับบริการต้องเสียเวลา และต้องรอนาน ควรแก้ไขปัญหานี้โดยขอเพิ่มเจ้าหน้าที่เข้ามาช่วยในขั้นตอนของการตรวจสอบเอกสารในขั้นต้น เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

5. ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้แต่จะมีบางเรื่องที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถอธิบายได้ ควรแก้ไขโดยหากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้ในทุกเรื่องจะต้องรับเรื่องไว้และต้องรีบประสานกับเจ้าหน้าที่ที่ดูแลหรือมีความรู้ให้รีบดำเนินการให้ประชาชน โดยเร็ว และควรมีการเพิ่มความรู้อีกแก่เจ้าหน้าที่ เช่น การอบรมให้ควรมีความรู้ในงานที่รับมอบหมายทุก ๆ งาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม พบประเด็นที่สำคัญสมควรนำมา อภิปรายผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยพบว่าระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม เป็นสำนักทะเบียนที่ถ่ายโอนภารกิจมาจากสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลในเรื่องงานทะเบียนต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนภายในเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม จึงทำให้อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ หรือยังไม่มีความพร้อมที่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน สำนักทะเบียนอำเภอมอบงานทะเบียนราษฎรให้สำนักทะเบียนเทศบาลใหม่ประกอบด้วย 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 รวมทั้งบุคคลนอกพื้นที่ รับผิดชอบที่มาจากและเสียชีวิตที่โรงพยาบาลศรีสงคราม สถิติปี พ.ศ.2556 มีผู้มาใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น 1,475 ราย แต่ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบจำนวนสองคน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับงานที่ได้รับโอนภารกิจอาจจะทำให้การให้บริการมีความล่าช้าและเกิดปัญหาในการบริการงานบ้างประเภทการบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน และอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ด้านความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม ตามลำดับ โดยด้านที่ประชาชนผู้มาใช้บริการมีปัญหามากที่สุดคือ ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ด้านมาตรฐานการบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่างานที่ได้รับโอนจากสำนักทะเบียนอำเภอมีหลายภารกิจงาน แต่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนมีเพียงสองคน จึงไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และด้วยสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม ยังไม่มีสถานเป็นของตนเอง จึงยังทำให้เกิดปัญหาในการจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วน เนื่องจากสถานมีจำกัด และเป็นสถานที่อาศัยสำนักทะเบียนอำเภออยู่ จึงไม่สามารถปรับปรุง หรือขยายให้เพียงพอต่อการให้บริการ และอุปกรณ์เครื่องไม้เครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานบางอย่างยังต้องใช้ร่วมกับสำนักทะเบียนอำเภอ จึงทำให้การบริการเกิดความล่าช้ามาซึ่งการปฏิบัติงานไม่ค่อยได้มาตรฐานด้านที่ประชาชนผู้มาใช้บริการมีปัญหาน้อยที่สุดคือ ด้านความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม แต่ถึงแม้ปัญหาในการปฏิบัติงานในแง่ขององค์กร คือ ในด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านมาตรฐานการบริการ จะเป็นปัญหาในระดับมากที่สุด แต่เมื่อมองในแง่ของตัวบุคคลหรือตัวเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการกลับพบว่า มีปัญหาในระดับน้อยที่สุด ซึ่งนั่นหมายถึง แม้ว่าการวางระบบงาน หรือมาตรฐานต่าง ๆ อุปกรณ์ และสถานที่ไม่เพียงพอ ไม่พร้อม แต่ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกลับมีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ โดยไม่ได้เลือกว่าประชาชนผู้มารับบริการนั้นเป็นใคร มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ มนูญ มุ่งพาลชล (2555 : บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการสำนักงานอัยการภาค 5 ในการดำเนินคดีการค้ำมนุษย์” ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานอัยการภาค 5 เกี่ยวกับการดำเนินคดีการค้ำมนุษย์ ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ำมนุษย์ พ.ศ. 2551 มีปัญหาทั้งในขั้นตอนการดำเนินคดี และขั้นตอนการดำเนินการหลังศาลมีคำสั่งพิพากษา ในระดับ พอสมควร และสอดคล้องกับรุ่ง แก้วแดง (2538 : 72-73 ; อ่างใน ชาตรี ปินดิ. 2546 : 46) ได้กล่าวถึงปัญหาระบบราชการไทย ที่สามารถสรุปปัญหาที่สำคัญ ได้ 5 ประการ คือ 1) ความไม่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานราชการ ใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานมากแต่ผลงานน้อยและคุณภาพงานไม่ดี 2) การดำเนินงานล่าช้า มีขั้นตอนมากมาย งานที่ควรจะสำเร็จใน 1 วัน กลับกลายเป็น 1 สัปดาห์ หรือมากกว่านั้น 3) คุณภาพของการบริการไม่ดี ไม่ประทับใจ ระบบราชการเป็นแบบอำนาจนิยม บริการไม่เป็น และไม่สนใจที่จะบริการ แม้ว่าหลายส่วนราชการมีหน้าที่จะต้องบริการ 4) สายการบังคับบัญชายาว เนื่องจากเป็นระบบรวมอำนาจ ขั้นตอนจากหน่วยปฏิบัติถึงหน่วยนโยบายจึงยาวมาก 5) ไม่ใช่หรือไม่มีเทคโนโลยีสมัยใหม่ ช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน เน้นการใช้แรงงานหรือบุคคลมากกว่า

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาบริการ ชุมชน ที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ แตกต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อ ประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า ปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นปัญหาในการปฏิบัติราชการ ที่เกิดขึ้นในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในแง่ขององค์กร ไม่ได้เกิดที่ตัวประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยประชาชนเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างมารับบริการ เหมือน ๆ กัน แต่กลับพบปัญหาในแง่มุมเดียวกัน โดยประชาชนผู้มาใช้บริการเพศหญิงมีปัญหา การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอ ศรีสงคราม จังหวัดนครพนม สูงกว่าประชาชนผู้มาใช้บริการเพศชาย ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่าเพศหญิง เป็นเพศที่ละเอียดอ่อน หรือจุกจิกเป็นบางเรื่อง เก็บรายละเอียดต่าง ๆ มากกว่าเพศชาย จึงมองเห็น ปัญหามากกว่า

2. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า ปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นปัญหาในการปฏิบัติราชการ ที่เกิดขึ้นในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในแง่ขององค์กร ไม่ได้เกิดที่ตัวประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยประชาชนประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 18 – 30 ปี และอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม สูงกว่าอายุอื่น ๆ ทั้งนี้อาจ เนื่องจากว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 18 – 30 ปี เป็นช่วงของวัยเริ่มต้นทำงาน เป็น ช่วงที่ยังมีไฟในการปฏิบัติงาน จึงทำให้มองเห็นปัญหาหรือข้อบกพร่องต่าง ๆ ได้มาก และ ประชาชนประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี และเป็นวัยที่ทำงานได้นานแล้วจึง มองเห็นจุดบกพร่องหรือการไม่พัฒนา ไม่ปรับปรุงงานต่าง ๆ เหตุเหล่านี้จึงอาจเป็นผลทำให้กลุ่มนี้ มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม สูงกว่าอายุอื่น ๆ

3. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพ ต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน โดยประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษามีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนเทศบาลตำบล

ศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม สูงกว่าอาชีพอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่านักเรียน/นักศึกษา ไม่ค่อยหรือไม่เคยไปติดต่อราชการกับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม จึงไม่ทราบวิธีการหรือขั้นตอนในการติดต่อ ทำให้เวลาไปติดต่อราชการหรือรับบริการต่าง ๆ ก็จะทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา ซึ่งเมื่อเทียบกับอาชีพอื่น ๆ แล้ว

4. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีช่วงเวลาราชการต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน โดยประชาชนผู้มาใช้บริการที่มาใช้บริการหรือมาติดต่อราชการ ในช่วงเวลาเช้า จะมีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม สูงกว่าช่วงเวลาอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า ช่วงเช้าเป็นช่วงที่ประชาชนส่วนใหญ่จะไปติดต่อราชการมาก เนื่องจากต้องการติดต่อราชการ หรือทำธุรกรรมต่าง ๆ ให้เสร็จในช่วงเช้า จึงทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ ซึ่งเจ้าหน้าที่มีน้อย แต่ผู้ใช้บริการมีมากย่อมเกิดปัญหาตามมา ทำให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจ หรือรอนานก็อาจเกิดอาการหงุดหงิด ทำให้ผู้มาติดต่อราชการในช่วงเช้ามีปัญหามากกว่าช่วงอื่น ๆ ซึ่งหากเป็นช่วงนอกเวลาราชการส่วนมากประชาชนจะไม่ค่อยมาใช้บริการเนื่องจากคิดว่าจะไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ หรืออาจคิดว่าถ้าไปอาจไม่ได้รับความสะดวกหรืออาจไม่สามารถติดต่อราชการได้สำเร็จ ในช่วงเวลานอกราชการ

5. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีชุมชนที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน โดยประชาชนผู้มาใช้บริการที่อยู่นอกเขตอำเภอศรีสงคราม (ต่างอำเภอหรือต่างจังหวัด) มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม สูงกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม และนอกเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม(อยู่ในเขตอำเภอศรีสงคราม) ทั้งนี้ อาจเนื่องจากว่า ประชาชนที่อยู่นอกเขตอำเภอศรีสงคราม (ต่างอำเภอหรือต่างจังหวัด) เมื่อมาติดต่อราชการหรือรับบริการต่าง ๆ อาจจะต้องพบกับปัญหาในเรื่องเอกสารต่าง ๆ ซึ่งถ้าหากพบกับปัญหาก็จะต้องเสียเวลาในการเดินทางกลับไปเอาเอกสาร ซึ่งอาจมีระยะทางไกล แต่ถ้าเป็นประชาชนผู้มาใช้บริการที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีสงครามก็จะมีความสะดวกและรู้จักเทศบาลตำบลศรีสงครามเป็นอย่างดี จึงทำให้มีปัญหาน้อยกว่า เพราะจะทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ที่ทางสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงครามมีก็จะพยายามเลี่ยงหรือหาวิธีแก้ไขปัญหาเอง จึงทำให้มีปัญหาน้อยกว่าประชาชนที่อยู่นอกพื้นที่

6. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ แตกต่างกันไป มีปัญหา การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ทั้งนี้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับผู้มาใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน แต่กลับพบว่า ประชาชนมีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนเทศบาลตำบล ศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่ไม่แตกต่างกัน จึงทำให้มองเห็นว่า ปัญหาในการ ปฏิบัติราชการที่เกิดขึ้นในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นใน แก่ขององค์กร ไม่ได้เกิดที่ตัวประชาชนผู้มาใช้บริการ เนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการของสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม มาจากหลายๆ เพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาบริการ ชุมชน ที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ แต่กลับมองเห็นปัญหาและประสบกับปัญหาที่ คล้ายคลึงกัน หรือปัญหาในเรื่องเดียวกัน โดยประชาชนผู้ใช้บริการมองว่าเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับ มากที่สุดและมากคือ ในเรื่องของด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ซึ่งมองได้ว่าเป็นปัญหาขององค์กร หรือของหน่วยงาน เป็นเรื่องของการบริหารงานขององค์กร การวางระบบการให้บริการต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงครามจะต้องนำระบบหรือต้องมีการปรับ มาตรฐานการให้บริการ หรือแม้แต่กระทั่งจะต้องมองในอนาคตในเรื่องของการจัดหาสถานที่ เพื่อรองรับการบริการประชาชน

แต่ถ้ามองในแง่ของปัญหาที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดเป็นด้านความสุภาพและช่วยเหลือ เกื้อกูล ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม ซึ่งหมายถึงด้านที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ของสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงครามเอง ถึงแม้ระบบองค์กร หรือสถานที่สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ จะไม่เอื้อต่อการให้บริการจนเกิดความไม่พึงพอใจหรือเกิดปัญหาต่อประชาชนผู้มารับบริการ แต่ในส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ที่ประชาชนกลับมองว่าเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ และบริการประชาชนด้วยจิตสำนึกไม่ได้ดูถูก มีความสุภาพ และมีการให้บริการที่เท่าเทียมและ เป็นธรรม ตามลำดับก่อนหลังไม่ได้เลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษแก่คนใดคนหนึ่ง จึงเป็นเหตุ ให้ประชาชนประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาบริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และ วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน แต่เมื่อมารับบริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม จึงทำให้มีปัญหาในการปฏิบัติราชการเพื่อ ประชาชนไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ มนูญ มุ่งพาลชล (2555:บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการสำนักงานอัยการภาค 5 ในการดำเนินคดีการค้ำมนุษย์” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกฎหมายและนโยบาย มีกฎหมายกำหนดกระบวนการดำเนินคดี

การคำนุญษ์ ในขั้นตอนการสืบพยาน และการพิจารณาคดีชัดเจนพอสมควร ปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานอัยการที่ทำหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานตามกฎหมาย การคำนุญษ์พอสมควร ปัจจัยด้านการประสานความร่วมมือ มีการประสานการทำงานระหว่างหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปฏิบัติงานร่วมกันได้พอสมควร ปัจจัยด้านการควบคุม พบว่า มีระบบ และขั้นตอนการดำเนินคดีอย่างมีมาตรฐานพอสมควร อย่างไรก็ตาม ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับปัญหาการดำเนินคดีการคำนุญษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ไม่ได้เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินคดีการคำนุญษ์

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัย ขอนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

พบว่า ระดับระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านมาตรฐานการบริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มากที่สุดคือทางเลือกให้ประชาชน ได้เลือกบริการหลายช่องทาง ควรดำเนินการดังนี้

1. สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลศรีสงคราม ควรเพิ่มช่องทางในการให้คำปรึกษาแก่ประชาชนผู้มารับบริการหลาย ๆ ช่องทาง เช่น สามารถสอบถามรายละเอียดผ่านทางโทรศัพท์ ทางระบบอินเตอร์เน็ต หรือจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือเจ้าหน้าที่ที่คอยให้คำแนะนำขั้นตอนในการติดต่อราชการ และควรทำป้ายบอกวิธีการติดต่อ เอกสารต่าง ๆ ที่ต้องใช้ หรือขั้นตอนในการติดต่อราชการให้ชัดเจน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนเพราะเจ้าหน้าที่เพียง 2 คน ยังไม่เพียงพอ หรือควรมีช่องทางในการยื่นเอกสารก่อนมาติดต่อราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว เช่น ยื่นผ่านระบบอินเตอร์เน็ต

2. ควรจัดเตรียมในเรื่องของสถานที่นั่งรอหรือที่จอดรถเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มขึ้น หรือแม้กระทั่งในอนาคตจะต้องมองไปถึงการแยกสถานที่หรือจัดหาสถานที่เป็นของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงครามเองเพื่อรองรับกับงานต่าง ๆ ที่ได้รับการถ่ายโอนและรองรับการให้บริการประชาชนในอนาคต

3. ควรเพิ่มระบบในการตรวจสอบมาตรฐานในการทำงานจะต้องปรับวิธีการทำงานหรือปรับระบบงานรวมทั้งมาตรฐานต่างๆ และสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลศรีสงครามต้องจัดกิจกรรมเชิงรุกเพื่อแก้ไขภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ล่าช้าหรือที่ไม่ได้มาตรฐานในความคิดเห็นของประชาชน เพื่อเป็นการลดปัญหาในการปฏิบัติงานควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อทำความเข้าใจถึงกระบวนการในการติดต่อราชการ และสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลศรีสงครามต้องจัดทำเอกสารเกี่ยวกับการติดต่อราชการแจกประชาชนที่มารับบริการและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ เป็นการสร้างความเข้าใจให้ผู้ที่จะมาติดต่อราชการในเบื้องต้น

2. ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกประชาชนผู้มาใช้บริการตามเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาบริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ

พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาบริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ แตกต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีช่วงเวลาบริการแตกต่างกันมีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลศรีสงคราม แตกต่างกันในด้านมาตรฐานการบริการ และประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการแตกต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลศรีสงคราม แตกต่างกันในด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ควรดำเนินการดังนี้

1. สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม ควรมีการปรับปรุงหรือเพิ่มมาตรฐานในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการในช่วงเวลาต่าง ๆ เนื่องจากว่าประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีช่วงเวลาบริการที่แตกต่างกันจะพบกับปัญหาการปฏิบัติราชการ ด้านมาตรฐานการบริการ ที่แตกต่างกัน ดังนั้น สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม จะต้องเพิ่มมาตรฐานการให้บริการในทุกช่วงเวลาให้เป็นรูปแบบเดียวกันหรือมีมาตรฐานเดียวกัน เช่น มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในทุกช่วงเวลา และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถสามารถให้บริการแก่ประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนผู้มาใช้บริการได้ และควรมีการสำรวจหรือ

สอบถามถึงความคาดหวังในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม ที่ประชาชนต้องการเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในอนาคต

2. สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม ควรปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีความรวดเร็ว แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ และควรมีจุดบริการแบบ One Stop Service ในแต่ละเรื่องที่ประชาชนมาติดต่อ และควรลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลงหรือให้น้อยที่สุด เพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้สึกว่าการติดต่อราชการในแต่ละเรื่องจะต้องเสียเวลาและมีขั้นตอนยุ่งยาก หลายขั้นตอน ทำให้เปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ซึ่งในบางครั้งการไปติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ จะต้องมีเอกสารหลายอย่างประกอบ และต้องไปติดต่อหลายจุดก็ต้องใช้เอกสารทุกครั้ง ประชาชนอาจมองว่าเป็นการสิ้นเปลืองไม่คุ้มค่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงครามอาจต้องลดในเรื่องของเอกสารต่าง ๆ ที่ประกอบการขอรับบริการต่าง ๆ จากประชาชนลง และให้เจ้าหน้าที่แต่ละส่วนประสานในเอกสารชุดเดียวกันก็จะทำให้ประชาชนมองว่าการทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม จะต้องมีการประเมินหรือให้ประชาชนประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการทำงานในอนาคตต่อไป

3. ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

พบว่า ปัญหาในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนในการติดต่อ หรือสอบถาม ต้องการให้มีช่องทางในการในการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น เช่น ให้สามารถโทรศัพท์สอบถามข้อมูลต่าง ๆ ได้ การให้บริการประชาชนล่าช้า ใช้เวลานาน บางครั้งอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เสีย สถานที่คับแคบ ไม่มีที่นั่งรอให้ประชาชนเพียงพอ ไม่มีการแบ่งสัดส่วนงานที่รับผิดชอบ ที่จอดรถไม่เพียงพอ ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางการ แก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ดังนี้

1. สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม ต้องเพิ่มทางเลือกในการปรึกษาหารือ เช่น เพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือคอยให้คำแนะนำขั้นตอนในการติดต่อราชการ หรือควรทำป้ายบอกวิธีการติดต่อ หรือขั้นตอนในการติดต่อที่ชัดเจน

2. สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม ต้องมีเจ้าหน้าที่ รับโทรศัพท์ และต้องสามารถให้คำปรึกษาในเบื้องต้น แก่ประชาชนที่ติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ได้

3. เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ หรือมีช่องทางในการยื่นเอกสารก่อนมาติดต่อราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว เช่น ยื่นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ควรจัดสถานที่ติดต่อในแต่ละเรื่องให้ชัดเจน มีป้ายบอกขั้นตอน

4. เพิ่มที่นั่งรอหรือจัดสถานที่สำหรับนั่งรอในการติดต่อให้มากขึ้น ควรหาบริเวณที่จอครดเพิ่มขึ้น และในอนาคตสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงครามจะต้องมองหาพื้นที่เพื่อแยกเป็นสถานที่ของตนเอง เพื่อรองรับการให้บริการกับงานที่ได้รับการถ่ายโอน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

5. สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม ควรส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาการปฏิบัติงาน

6. ควรเปลี่ยนอุปกรณ์ เครื่องมือสำนักงานที่เก่าและนำอุปกรณ์ใหม่เข้าไปใช้

4. ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป

4.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

4.1 ควรศึกษาวิธีแก้ไขปัญหาของการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

4.3 ควรศึกษาหาแนวทางในการเพิ่มทางเลือกในการปรึกษาหารือ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม