

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในการบริหารงานของรัฐบาลทุกสมัยที่ผ่านมาต่างให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของรัฐบาล ให้นิยมชมชอบศรัทธาและสนับสนุนรัฐบาล และในปัจจุบันหน่วยงานราชการทุกส่วนต่างยึดถือหลักในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามแนวทางของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 30 ที่ได้ระบุไว้ว่า “บุคคลย่อมเสมอภาคกันในกฎหมาย และได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานภาพของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญจะกระทำมิได้” และในด้านการให้บริการนั้น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 70 ระบุไว้ว่า “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ หรือของข้าราชการส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เข้าไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน”

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ประชาชน งานบริการประชาชนจึงเป็นหัวใจของกรมการปกครอง ที่ยึดถือเพื่อนำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน โดยเฉพาะในยุคการปฏิรูประบบราชการซึ่งยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการบริการ (Citizen Center) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดจึงเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง (กรมการปกครอง. 2548 : 46)

งานทะเบียนเป็นภารกิจความรับผิดชอบของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งถือว่าเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประชาชนและประเทศชาติ เพราะประชาชนทุกคนจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับงานทะเบียนตั้งแต่เกิดจนตาย ได้มีโอกาสใกล้ชิดกับประชาชนทุกระดับ หากประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานของภาครัฐ ก็ย่อมจะก่อให้เกิดความศรัทธา เกิดความเชื่อมั่นในระบบการบริการของรัฐบาล ประเทศก็จะมีความมั่นคง ประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข งานทะเบียนนอกจากจะมีความสำคัญกับทางราชการแล้ว ความสำคัญของงานทะเบียน อาทิ งานทะเบียนราษฎร เป็นเอกสารที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประชาชน สรุปได้ดังนี้ (กรมการปกครอง. 2536 : 38)

1. เป็นเอกสารกำหนดสิทธิของประชาชนให้แตกต่างจากผู้อื่น
2. เป็นเอกสารขอรับการสงเคราะห์ตามนโยบายของทางราชการ
3. เป็นเอกสารแสดงคุณสมบัติส่วนตัวของบุคคลในการประกอบการใด ๆ เพื่อผลทางกฎหมาย เช่น การมีคุณสมบัติครบถ้วนในการจดทะเบียนสมรส จดทะเบียนหย่า ขอทำบัตรประจำตัวประชาชน การขึ้นทะเบียนทหาร การรับการศึกษา และอื่น ๆ
4. เป็นเอกสารสิทธิทางการเมือง เช่น เป็นผู้มียสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง เป็นต้น
5. การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน กรณีชื่อตกหล่น ชื่อตกสำรวจ ไม่เคยมีชื่อในทะเบียนบ้าน เป็นต้น
6. เป็นเอกสารใช้พิสูจน์ข้อเท็จจริง เพื่อขจัดปัญหาหรือข้อพิพาทของประชาชน
7. เป็นเอกสารที่แสดงความเป็นพลเมือง เพื่อสิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย
8. เป็นเอกสารในการแสดงตนในการติดต่อหรือทำนิติกรรมสัญญาต่างๆตามกฎหมาย งานทะเบียนจึงเป็นงานที่มีขั้นตอนการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่ต้องใช้ความละเอียดรอบครอบในการดำเนินการ อันจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในการนำไปใช้เป็นหลักฐานแสดงสิทธิและขอรับบริการในด้านต่างๆทั้งจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน จากความสำคัญของงานทะเบียนดังกล่าว การให้บริการของสำนักทะเบียนจึงมีผลต่อความรู้สึกของประชาชนเป็นอย่างยิ่ง

จากความสำคัญของงานทะเบียนดังกล่าว กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ จึงได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการให้บริการที่สำนักทะเบียนทุกประเภท ต้องถือปฏิบัติในการบริการ 4 ประการ คือ (กรมการปกครอง. 2548 : 1-2)

ประการที่ 1 การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน

ประการที่ 2 มีความถูกต้องเรียบร้อยตรงกับความเป็นจริง

ประการที่ 3 รักษาความมั่นคงของชาติ

ประการที่ 4 คู่ครองสิทธิของคนไทย

งานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ เป็นภารกิจหนึ่งของที่ทำการปกครองอำเภอ ฝ่ายทะเบียนและบัตร ซึ่งรับผิดชอบงานทะเบียนของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย อาทิ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียน พินัยกรรม งานทะเบียนอาวุธปืน เป็นต้น งานทะเบียนจึงเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับบรรดา กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ รวมไปถึงหนังสือสั่งการต่าง ๆ และที่สำคัญยิ่ง (กรมการ ปกครอง. 2548 : คำนำ)

ในการให้บริการของสำนักทะเบียนซึ่งกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้เน้น ภารกิจหลักในการให้บริการประชาชนในด้านทะเบียนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมทั้งการให้บริการในสถานที่และนอกสถานที่ แต่สำหรับการให้บริการของสำนัก ทะเบียนอำเภอซึ่งผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนเป็นข้าราชการฝ่ายปกครองในปัจจุบันยังไม่สามารถ ชี้ชัดได้ว่า ประสบผลสำเร็จ หรือก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการมาก น้อยเพียงใด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยหลายประการ เช่น ประชากรมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นแต่ เจ้าหน้าที่มีน้อยลง และข้อจำกัดในด้านงบประมาณ บ้านเมืองวิวัฒนาการเจริญรุ่งเรืองมากกว่า สมัยก่อน ความสลับซับซ้อนต่างๆของความต้องการประชาชนมีมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากการ รวบรวมสรุปปัญหาของการบริการของสำนักทะเบียน คือ (กรมการปกครอง. 2548 : 11-12)

1. การขาดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ อัตราส่วนเจ้าหน้าที่ไม่สอดคล้องกับ ประชากรในพื้นที่ เจ้าหน้าที่เฉื่อยชา
2. การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบ ทำให้เอกสารบางอย่างสูญหาย ขำรุค หาไม่พบ
3. การควบคุมดูแลไม่ได้ให้ความสนใจ ตั้งแต่เจ้าหน้าที่ ปลัดอำเภอหรือนายอำเภอ ผู้เป็นนายทะเบียนอำเภอไม่ควบคุมดูแลเอาใจใส่การปฏิบัติงาน ไม่ให้ความสำคัญแก่งาน ทะเบียนเท่าที่ควร
4. ระเบียบกฎหมายยุ่งยาก สลับซับซ้อน มีขั้นตอนการปฏิบัติ การดำเนินการมาก
5. การให้บริการ อันได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถและ มนุษยสัมพันธ์ในการบริการ

6. สถานที่บางแห่งคับแคบ แออัดไม่เหมาะสม บางแห่งมีการแยกงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนอยู่ห่างทำให้การบริการล่าช้า

อุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือในการบริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น อัยศาสตร์เจ้าหน้าที่ ที่ไม่แสดงอาการแข็งกระด้าง หยาดคาย ส่วนความอึดแอ้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ได้รับความพึงพอใจน้อย และเชษฐชัย จิตชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานที่อยู่ภายใต้กรอบภารกิจและหน้าที่ของที่ทำการปกครองอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีนายอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ ตามมาตรา 8 (4) แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ภารกิจที่รับผิดชอบในการให้บริการเกี่ยวกับ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนพินัยกรรม งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนอาวุธปืน เป็นต้น ได้ให้บริการประชาชนจาก 9 ตำบลในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด และประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้มีภูมิลำเนาในอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แต่ได้มาขอรับบริการ ในการให้บริการที่ผ่านมาได้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บริการประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด แต่ยังไม่มีการศึกษาที่เป็นหลักฐานเอกสารของทางราชการปรากฏไว้ว่า การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด มีการให้บริการดีหรือไม่ประการใด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด การให้บริการครอบคลุมทั่วถึงสนองตอบความต้องการผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด ผู้วิจัยซึ่งดำรงตำแหน่ง ปลัดอำเภอ ปฏิบัติราชการในที่ทำกรปกครองอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เห็นว่าควรที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลที่ได้จากศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาการให้บริการให้ผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก
2. ผู้รับบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 15,349 คน (ข้อมูล : ทะเบียนการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2548)
2. ด้านพื้นที่

สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
3. ด้านระยะเวลา

ระหว่างวันที่ 30 ตุลาคม – 15 ธันวาคม 2549
4. ด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ประกอบด้วย งานทะเบียนราษฎร ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล และทะเบียน

บัตรประจำตัวประชาชน โดยใช้แนวคิดของ ศิริพร ดันติพลูวินัย (2538 : 5-8) ที่เสนอแนวคิดไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกลงทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัย 5 ด้าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ประกอบด้วย สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้เจ้าหน้าที่ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และ กระบวนการบริการ

5. ด้านตัวแปร

5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และ อาชีพ

5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 5.2.1 ด้านสถานที่ให้บริการ
- 5.2.2 ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ
- 5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 5.2.4 ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ
- 5.2.5 ด้านกระบวนการบริการ

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
2. สำนักงานทะเบียน หมายถึง สำนักงานทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
4. การให้บริการของสำนักงานทะเบียน หมายถึง การให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นการให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล และทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน
5. ความพึงพอใจการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ

5.1 ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ หมายถึง ป้ายประชาสัมพันธ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ห้องปฏิบัติการและโต๊ะบริการแต่ละประเภทจัดไว้อย่างชัดเจนสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ การจัดช่องบริการมีไว้อย่างเพียงพอ การจัดช่องการให้บริการแต่ละงานมีเหมาะสมและสะดวกต่อการรับบริการ และการจัดให้มีเครื่องมือ-อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการทันสมัยและเหมาะสม

5.2 ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ หมายถึง แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ จัดเตรียมไว้สำหรับผู้รับบริการ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละจุดบริการไว้ชัดเจน มีป้ายประชาสัมพันธ์ค่าธรรมเนียมและการเปรียบเทียบปรับไว้ชัดเจน การจัดให้มีเอกสารแผ่นพับเผยแพร่ให้คำแนะนำการขอรับบริการ การจัดเวรบริการของก้านัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้อง เพื่อแนะนำการบริการ การจัดส่งตัวอย่างการเขียนคำร้องต่างๆ ไว้อย่างถูกต้องชัดเจน การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนอำเภอผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้านให้ประชาชนทราบ การติดสัญลักษณ์ “อำเภอยิ้ม” ที่อกซ้ายของผู้ให้บริการเพื่อแสดงถึงความพร้อมในการให้บริการ กรณีงานที่มาขอรับบริการไม่สามารถทำสำเร็จได้ในคราวเดียว ได้รับการนัดหมายที่ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ให้มาติดต่ออีก

5.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติต่อผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ การให้เกียรติผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกัน ความมุ่งมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การใช้เวลาในการบริการของเจ้าหน้าที่ ความตรงเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ เมื่อผู้รับบริการพบว่าการบริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรมสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาของผู้ให้บริการได้โดยง่าย

5.4 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมการบริการ หมายถึง สถานที่ตั้งของสำนักทะเบียนตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมสะดวกในการเข้า – ออก ที่จอดรถมีอย่างเพียงพอและเป็นระเบียบเรียบร้อย บริเวณรอบๆ สำนักทะเบียนมีความสะอาดบรรยากาศร่มรื่นสวยงาม มีแสงสว่างชัดเจนเพียงพอ การจัดให้น้ำดื่มสะอาดไว้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น

เก้าอี้นั่ง น้ำดื่ม พัดลม ห้องน้ำ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ฯลฯจัดไว้เหมาะสม การจัดห้องน้ำที่สะอาด แยกชาย-หญิง ไว้บริการ การจัดสถานที่ภายในห้องบริการแต่ละงานมีความสะอาด สวยงาม อากาศถ่ายเทได้สะดวก การจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ การจัดให้มีผู้แสดงความคิดเห็นและรับแบบประเมินการบริการ

5.5 ความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการ ประกาศไว้ชัดเจนเข้าใจง่าย ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม การจัดลำดับ(บัตรคิว) การให้บริการเหมาะสม การชี้แจงลำดับการให้บริการมีความชัดเจน การบริการข้อมูลรวดเร็ว ตามเวลาอันควร การจัดลำดับความสำคัญของงานเหมาะสม การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานทะเบียนและบัตรประชาชน การใช้ระบบออนไลน์ช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น ระบบการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการของประชาชน การจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำอย่างใกล้ชิด การแจ้งผลการบริการให้ผู้รับบริการทราบ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ การเปรียบเทียบความพึงพอใจ ตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
2. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อการวางแผนในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจยิ่งขึ้นต่อไป