

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นักปราชญ์ในอดีตท่านหนึ่งคือ อริสโตเติล (Aristotle) ซึ่งเป็นปราชญ์ชาวกรีกได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม (Social animal) คือต้องอยู่อาศัยร่วมกัน มีการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและตอบสนองความต้องการของผู้อื่น และเนื่องจากมนุษย์ไม่อาจปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองได้ทุกประการ มนุษย์จึงต้องอาศัยอยู่ร่วมกัน โดยเริ่มต้นตั้งแต่ลักษณะที่เป็นครอบครัว สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนา สถาบันด้านการเมือง และการปกครอง หรือสถาบันอื่น ที่อยู่ ในสังคมหรือประเทศ และเมื่อขยายตัวมากขึ้นก็กลายเป็นสังคมโลก เมื่อมีความเจริญมากขึ้น การติดต่อสื่อสารก็เจริญมากขึ้น อันเป็นผลให้มนุษย์มีการเปลี่ยนแปลงความรู้ต่าง ๆ ซึ่งกันและกันหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะองค์กรของรัฐได้กลายเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของชาติ ซึ่งประชาชนต้องติดต่อเป็นประจำใน ขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานด้านการบริการขององค์กรของรัฐจะต้องมีการปรับปรุงเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ติดต่อ ความพึงพอใจที่ประชาชนได้รับการบริการหรือการปฏิบัติงานของรัฐเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานนั้นปฏิบัติงานได้ดีและเป็นสิ่งบ่งชี้ได้ว่า การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ความพึงพอใจของประชาชนจะเป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความขยัน กระตือรือร้น ทั้งยัง อุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ สติปัญญา มีความสำนึกในหน้าที่และมีความรับผิดชอบควบคู่กันไปด้วย และช่วยให้เกิดพลังในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (วิระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์,

2543 : 22)

ในด้านความสำคัญของการบริการนั้นองค์การมาตรฐานระหว่างประเทศ (International Standard Organization : ISO) ซึ่งเป็นองค์กรควบคุมมาตรฐานด้านต่างๆของหน่วยงานทั้งของรัฐ และของเอกชน โดยกำหนดมาตรฐาน ISO 9004 -2 ได้อธิบายลักษณะเฉพาะตัวของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นนามธรรมไม่ได้เป็นวัตถุที่จับต้องได้ การบริการจะครบถ้วนสมบูรณ์ ก็ต่อเมื่อมีการให้บริการและการรับบริการเป็นการเฉพาะคราวเท่านั้น ไม่มีใครสามารถเก็บกักทุนบริการเอาไว้ได้ นอกจากนั้น คุณภาพของการบริการจะต้องวัดจากความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการเท่านั้น เช่น ความสุภาพ ความปลอดภัย หรืออาจรวมไปถึงความรวดเร็ว และจำนวนคน ผู้ให้บริการจะต้องจัดเตรียมไว้เป็นวัน การรับบริการและการให้บริการจะเกิดได้ก็ต่อเมื่ออยู่ใน

ขอบเขตบริเวณที่เรียกว่า จุดสัมผัสบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การบริการมีความสำคัญระดับนานาชาติ (ศิริพร ตันติพิลวินัย. 2544 : 213)

รัฐบาลไทยทุกยุคทุกสมัยได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของรัฐบาลให้ประชาชนนิยมชมชอบ ศรัทธาและสนับสนุนรัฐบาล และสิ่งสำคัญที่หน่วยงานของรัฐจะต้องตระหนัก คือ จะต้องหาวิธีปรับปรุงการบริการประชาชนเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้มีเจตนารมณ์ในเรื่องการให้บริการและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น โดยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการลงจากที่เป็นอยู่เดิม มอบอำนาจให้กับผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน สามารถรับบริการให้แล้วเสร็จภายในวันเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนั้น ยังต้องมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ โดยจะต้องมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการทำงานใหม่อยู่เสมอ จัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นของงานหรือโครงการที่จะทำให้สอดคล้องกับแผนงาน งบประมาณ และปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมเพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ เช่น การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับการบริการเป็นหลัก ดังนั้น จึงต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลากหลายวิธีและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการ ซึ่งจะทำได้สำเร็จผลดีคือการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กรมการปกครอง. 2542 : 16)

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ได้จัดตั้งขึ้น โดยบางแห่งได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลตำบล อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ได้จัดตั้งขึ้นภายใต้หลักการกระจายอำนาจของรัฐ ที่มุ่งเน้นให้การบริการที่มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัวในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งถือเป็นหลักการสำคัญยิ่ง ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กร พร้อมกับความอดุสาหะวิริยะ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดบันทึกรายการข้อมูลของราษฎรอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ทั้งงานเกิด ตายก็จัดทำทะเบียนคนตาย และย้ายถิ่นที่อยู่ รายการต่างๆ จะถูกบันทึกลงในทะเบียนบ้าน งานทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญต่อการบริหารประเทศหลายประการ ประการแรก ด้านการที่จะรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ได้แก่ ใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคลในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนดังนี้ ประการที่สอง ด้านกฎหมาย ใช้เป็นหลักฐานเอกสารเบื้องต้นในทางกฎหมาย ที่แสดงฐานะของบุคคลว่าบุคคลนั้นมีชื่อ ชื่อสกุล วัน เดือน ปีเกิด บิดามารดา คือใคร ทั้งนี้เพื่อใช้ในการอ้างอิงประกอบหลักฐานอื่น ๆ ประการที่สาม ด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในการกำหนดหน่วยเลือกตั้งจำนวน สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้ง ประการที่สี่ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมของเอกชน ประการที่ห้า ด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ และอัตราค่าเล่าเรียนทางการศึกษาตลอดจนการจัดหาอาคารสถานที่ศึกษา ประการที่หก ด้านสาธารณสุข การทะเบียนราษฎรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเกิด การตาย ถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่น่าไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัย และการวางแผนครอบครัว ประการที่เจ็ด ด้านสิทธิของประชาชน เอกสารด้านทะเบียนราษฎรได้ก่อให้เกิดสิทธิประชาชนหลายประการ ได้แก่ แสดงฐานะทางสังคมว่าเป็นผู้เยาว์หรือบรรลุนิติภาวะแสดงสัญชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นหลักฐานสำคัญประกอบการทำนิติกรรมเพื่อก่อให้เกิดสิทธิอื่น ๆ ตามกฎหมาย เช่น กรรมสิทธิ์ที่ดิน หรือทรัพย์สินมรดก เป็นต้น และประการที่ 8 ด้านการปกครอง การทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญในด้านข้อมูลประกอบการจัดตั้งจังหวัด ตำบล หมู่บ้าน และหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการ และอัตราค่าจ้างหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวนประชากร หรือสัดส่วนความต้องการงานบริการประชาชน (สำนักงานทะเบียนกลาง. 2535 : 10)

เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เดิมมีฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล จัดตั้งขึ้นโดยประกาศของกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2551 มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 32.12 ตารางกิโลเมตร รับผิดชอบพื้นที่ตำบลปอการทั้งหมด ประกอบด้วย 14 หมู่บ้าน มีประชากร จำนวน 7,088 คน และจากการเปลี่ยนแปลงตามประกาศของกระทรวงมหาดไทยดังกล่าว ทำให้เทศบาลตำบลปอการรับมอบงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด และ เปิดให้บริการประชาชนตั้งแต่ 30 มีนาคม 2552 เป็นต้นมา ปัจจุบัน สำนักงานท้องถิ่นของเทศบาลตำบลปอการยังไม่มีสำนักงานของตนเอง

การปฏิบัติงานจึงอยู่ภายในอาคารที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด แต่แยกเป็นสัดส่วนเฉพาะ (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ. 2553 : 12)

ในระยะแรกของการให้บริการของสำนักงานทะเบียนเป็นการรับงานโดยกฎหมาย ซึ่งเป็นการโอนงานโดยยังไม่มีความพร้อมในหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการของบุคลากรที่มีจำนวนเพียง 2 ต้องให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรทุกเรื่อง บุคลากรดังกล่าวยังขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ต้องให้พนักงานด้านอื่นเป็นผู้บริการ สถานที่ให้บริการคับแคบ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการยังไม่ครบสมบูรณ์ จึงทำให้เกิดความล่าช้าอยู่เนือง ๆ ประชาชนได้เสนอความคิดเห็นให้พนักงานเทศบาล คณะผู้บริหาร และสมาชิกสภาเทศบาลได้รับทราบ ซึ่งเทศบาลตำบลปอการได้พยายามปรับปรุงการให้บริการตลอดมา โดยการให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มประสบการณ์ ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้มีความเข้าใจในขั้นตอนการรับบริการ (เทศบาลตำบลปอการ. 2553 : 8)

อย่างไรก็ตาม หลังจากที่มีการปรับปรุงการให้บริการเป็นลำดับมาซึ่งไม่มีการศึกษาหรือการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนแต่อย่างใด ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นรองนายกเทศมนตรีตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในฐานะที่รับผิดชอบงานด้านงานทะเบียนของเทศบาลตำบลปอการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนก เพศ อาชีพ และระดับการศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชน จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในเดือน มีนาคม-พฤษภาคม 2553 จำนวน 651 คน (สถิติเทศบาลตำบลปอภาร 2553)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดจากประชากรโดยหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้ตารางสำเร็จรูปของเคจซีและมอร์แกน (Crejcie and Morgan) (สมเกียรติ เกียรติเจริญ. 2552 : 55) จำนวน 242 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น

2.1.1 เพศ

2.1.2 อาชีพ

2.1.3 ระดับการศึกษา

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ตามกรอบแนวคิดของ มิลเล็ท (Millet. 1954 : 101) 5 ด้านดังนี้

2.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

2.2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

2.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

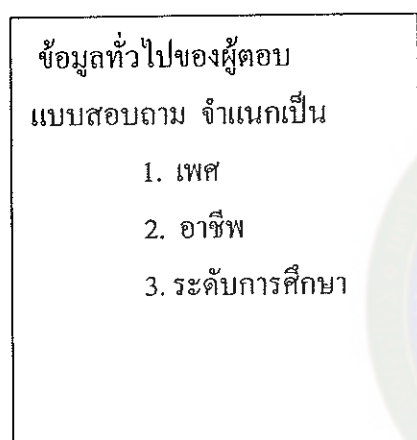
3. สถานที่ สถานที่คือ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

4. เวลา เวลาที่ศึกษาระหว่างเดือน สิงหาคม 2553 - 15 ตุลาคม 2553

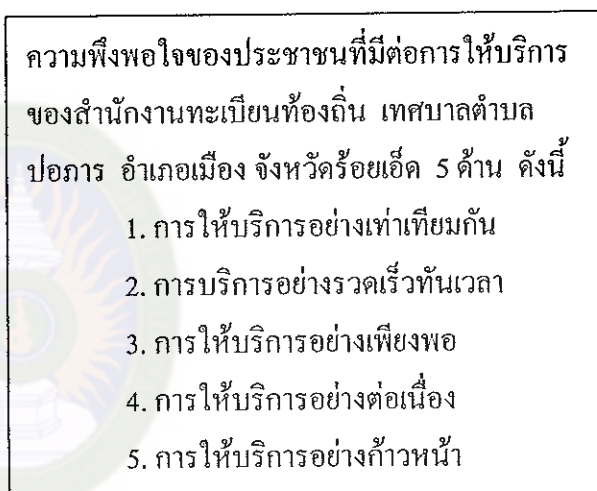
กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาใช้แนวคิดของ มิลเล็ท เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent variable)



ตัวแปรตาม (Dependent variable)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **เทศบาล** หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ได้รับการจัดตั้งตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

2. **ประชาชน** หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในเดือน มีนาคม - พฤษภาคม 2553 จำนวน 651 คน

3. การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึงการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

4. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบยินดี หรือมีเจตคติที่ดีที่ได้รับการบริการ ด้านใดด้านหนึ่ง หรือ หลายด้าน ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 5 ด้าน ได้แก่

4.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับ เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเองกับประชาชนทุกคน เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกับประชาชนเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่พูดจาอย่างสุภาพกับประชาชนทุกคน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเท่าเทียมกัน

4.2 การให้บริการรวดเร็วทันเวลา หมายถึง การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและทันเวลา มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการมีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม การบริการมีระบบชัดเจน มีการกำหนดเวลาแต่ละขั้นตอนการให้บริการ

4.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีห้องน้ำเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการอย่างเพียงพอ มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการบริการอย่างเพียงพอ สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ

4.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้เพื่อให้การบริการมีความต่อเนื่อง ขั้นตอนการต่อเนื่องกันอย่างเป็นระบบ มีการบริการในช่วงพักกลางวัน กรณีงานไม่แล้วเสร็จ

4.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการบริการ การให้บริการที่ถูกต้อง ตามระเบียบ มีคู่มือการให้บริการ เช่น แผ่นพับ ใว้บริการ มีการจัดบริการรับฟังความคิดเห็น เช่น จัดกล่องรับฟังความคิดเห็น เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำสม่ำเสมอ มีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต มีการประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสายเกี่ยวกับงานทะเบียน

5. เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ประโยชน์การศึกษา

ข้อเสนอที่ได้จากการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้น