

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียน  
ท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้  
นำเสนอสรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียน  
ท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏ  
ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น  
เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ ,  
S.D. = .49) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย  
มากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = .50)  
ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = .51) ด้านการให้บริการอย่าง  
ก้าวหน้า ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = .44) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. =  
.53) อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.61$ ,  
S.D. = .46)

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนัก  
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อาชีพ  
และระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น  
เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้ ด้านการให้บริการอย่าง

ถูกต้องและรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ควรให้บริการให้เร็วขึ้นมากกว่านี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำและให้มีความสะอาดมากขึ้นและควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดให้มีการบริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรย้ายที่ทำการไปที่เทศบาลตำบลปอการ และควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์งานทะเบียนราษฎรให้ประชาชนได้ทราบมากขึ้น

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาทั้ง 3 ข้อทำให้ได้ทราบและอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้เป็นเพราะเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีการบริหารจัดการที่ดีตามทฤษฎีของสถาบันพัฒนาท้องถิ่น (2546 : 107-115) กล่าวคือ ถ้าองค์กรใดมีการบริหารจัดการที่ดีจะมีผลต่อการบริการที่ดีด้วย เช่น มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัว และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงซึ่งตรงจุดนั้นได้ส่งผลถึงความพอใจ 5 ด้าน ของ Millett John. (1954 : 112-114) กล่าวคือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม หมายถึง การให้บริการต้องมีความยุติธรรม ผู้รับบริการทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยก กีดกัน ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา หมายถึง การให้บริการจะต้องเป็นการให้บริการที่ตรงต่อเวลา และตรงต่อการกำหนดนัดหมายที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง การบริการจะต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอและสถานที่การให้บริการที่เหมาะสม ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของผู้ให้บริการว่าจะให้หรือบริการเมื่อใดก็ได้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานหรือการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการให้มากขึ้น ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของสุเทพ แสงอ่วม (2551 : 57-58) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ระดับความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอธาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มี เพศ อาชีพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันพบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับมาก่อนมาหลัง เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเองกับผู้รับบริการทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกเพศ อาชีพและการศึกษา เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในเรื่องเดียวกันเท่ากันทุกคน ซึ่งที่กล่าวมาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอธาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติว่าเป็นเพศชายหรือหญิง ไม่ว่าจะอาชีพใด ๆ หรือระดับการศึกษาที่แตกต่างกันก็ให้บริการที่เท่าเทียมกัน

2.2 ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทั้งนี้เนื่องจากการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการและมีป้ายบอกชัดเจน เจ้าหน้าที่บริการตามขั้นตอนที่กำหนด การให้บริการเป็นระบบชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วและทันเวลาตามที่กำหนดและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม

2.3 ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ทั้งนี้เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ขอรับบริการ สถานที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอกับจำนวนผู้ขอรับบริการ มีห้องน้ำเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ มีบริการเครื่องดื่มไว้บริการอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ เป็นต้น มีวัสดุ อุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องเขียนไว้บริการผู้รับบริการอย่างเพียงพอ มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการบริการอย่างเพียงพอ สถานที่จอดรถเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ

2.4 ด้านการบริการได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดพักเที่ยง เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จถึงแม้เลยเวลาราชการ เจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้ในกรณีที่เจ้าหน้าที่คนหนึ่งไม่อยู่หรือลาเพื่อให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเป็นระบบ

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการและให้บริการด้วยความถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย มีเอกสารประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ เช่น คู่มือ แผ่นพับ ที่มีเนื้อหาถูกต้องและเป็นปัจจุบัน มีระบบรับฟังความคิดเห็น เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็นหรือแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลปอภาร เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เช่น ตู้ให้บัตรคิวและเรียกผู้รับบริการด้วยระบบอัตโนมัติประชาสัมพันธ์งานทะเบียนราษฎรตามเสียงตามสายของเทศบาล

จากคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านที่กล่าวมาข้างต้นเป็นไปตามทฤษฎีของ Millett John. (1954 : 112-114) กล่าวคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ดังนี้ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า และมีการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการที่เป็นเลิศตามทฤษฎีของสถาบันท้องถิ่น (2546 : 107-115) กล่าวคือ การพัฒนาการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นจะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงาน ของบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ โดยจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน มีจิตสำนึกในการให้บริการ ให้โอกาสประชาชนเสนอแนะ และต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ โดย มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ปรับให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง คำนึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ ลดความเป็นทางการในการประสานงาน ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำงานเป็นทีม ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ ทำงานยึดกระบวนการที่ยืดหยุ่น ยึดการบริหารจัดการที่ดี มีมาตรการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริการ หลักการบริการเป็นเลิศ โดย ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ ทำงานลับไว ปราศรัยไพเราะเหมาะสมโอกาสไม่ขาดน้ำใจ ลักษณะที่ดีของผู้บริการ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย พุดจาไพเราะอ่อนหวาน เป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย ยิ้มอยู่เสมอทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธ หลีกเลียงการรับคำ

หากไม่แน่ใจ แสดงให้เห็นว่าเต็มใจบริการ หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเถียงและห้ามใส่อารมณ์กับผู้มาติดต่อ ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะเสมอ มองคนในทางที่ดี พัฒนาด้วยตนเองอยู่เสมอ ทั้งการพูด ความรู้บุคลิกภาพ หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี แสดงความสนใจผู้มาติดต่ออย่างชัดเจน ยกย่องผู้มาติดต่อเทคนิคในการต้อนรับประชาชน ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติอยู่เสมอ ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ต้อนรับด้วยความอบอุ่นต้อนรับด้วยความเอาใจใส่ ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ ต้อนรับด้วยความอดทนต้อนรับด้วยความจริงใจ ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ ส่วนการจัดสำนักงานบริการยุคใหม่ โดยมุ่งเน้นการจัดสำนักงานให้เรียบร้อยดังนี้ จัดให้สอดคล้องกับกระบวนการบริการที่ปรับปรุงใหม่ทำให้ง่ายต่อการติดต่อตามขั้นตอนที่ลดลงไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เน้นการเพิ่มพื้นที่ให้ประชาชนเข้ามาติดต่อมากกว่าพื้นที่เจ้าหน้าที่สร้างบรรยากาศให้เป็นกันเอง มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ จัดสำนักงานตามโครงการ 5 ส. ปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายใน ภายนอก ให้สะอาดสวยงาม เป็นธรรมชาติ ซึ่งผลการศึกษพบว่าระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มี เพศ อาชีพและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ในด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกันอยู่ในระดับมากที่สุดเหมือนกัน และในด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีระดับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการต้องการให้ปรับปรุงโดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ควรย้ายที่ทำการไปที่เทศบาลตำบลปอการ ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำและมีความสะอาดเพิ่มขึ้น ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์งานทะเบียนราษฎรให้ประชาชนได้ทราบมากขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรจัดที่นั่งรอการบริการให้เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการให้เร็วขึ้นมากกว่านี้ ควรให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ควรจัดที่จอดรถให้เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ ควรจัดวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการและใช้เทคโนโลยีมาช่วยในระบบการทำงานให้ดีขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล

ตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ยังไม่มีสำนักงานเป็นของตนเอง โดยใช้  
 สำนักทะเบียนอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นที่ทำการแต่แยกเป็นสัดส่วนของ  
 เทศบาลตำบลปอการโดยเฉพาะ ดังนั้น จึงมีข้อจำกัดหลาย ๆ อย่าง เช่น ความพร้อมด้าน  
 อาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ในงานทะเบียนราษฎร ซึ่งผล  
 การศึกษาสอดคล้องกับงานศึกษาของสรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550 : 52-58) ได้ศึกษาปัจจัย  
 ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนเทศบาลตำบล  
 เชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า สถานที่ให้บริการมีความ  
 สะอาดแต่คับแคบเนื่องจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเชียงดาวอยู่รวมกันกับสำนัก  
 ทะเบียนอำเภอเชียงดาว และข้อเสนอแนะคือ กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทยหรือ  
 หน่วยงานส่วนกลางที่เกี่ยวข้องควรจัดสรรงบประมาณในการก่อสร้างหรือปรับปรุงอาคาร  
 สถานที่ และจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนัก  
 ทะเบียนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด  
 ผู้ศึกษาได้นำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้ ด้านการให้  
 บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว เช่น เจ้าหน้าที่ควรบริการให้เร็วขึ้นมากกว่านี้ ด้านการให้  
 ให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำและมีสะอาดเพิ่มขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่  
 ให้บริการ ควรจัดที่นั่งรอการบริการให้เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ ควรจัดที่จอดรถให้  
 เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการและควรจัดวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ  
 ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง เช่น ควรให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ด้านการ  
 ให้บริการอย่างก้าวหน้า เช่น ควรย้ายที่บริการไปที่เทศบาลตำบลปอการและควรเพิ่มการ  
 ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนราษฎรให้ประชาชนได้

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาลครั้งนี้พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
 ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ใน  
 ระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ด้านการให้บริการได้อย่าง

ต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้านคือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้ทราบว่าการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องในเรื่องใดบ้าง เพื่อทราบแนวทางปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY