

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

หลังจากที่คณะราษฎรได้ทำการปฏิวัติเปลี่ยนแปลงการปกครอง เมื่อ พ.ศ. 2475 ประกอบด้วยทหารบก ทหารเรือ และพลเรือนจำนวน 99 นาย โดยมีพระยาพหลพลพยุหเสนา เป็นหัวหน้าคณะ ยึดอำนาจการปกครองประเทศจากพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาประชาธิปก รัชกาลที่ 7 เพื่อเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ เป็นระบอบ ประชาธิปไตย โดยมีรัฐธรรมนูญใช้เป็นหลักในการปกครองประเทศสืบไป พระบาทสมเด็จพระ เจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 7 ทรงมีพระราชดำริ ที่จะพระราชทานรัฐธรรมนูญให้แก่ปวงชนชาวไทยอยู่ ก่อนแล้ว จึงทรงยินยอมตามคำร้องของคณะราษฎรที่ทำการปฏิวัติในครั้งนั้น และต่อมาเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2476 พันเอกพระยาพหลพลพยุหเสนา พร้อมด้วยทหารบก ทหารเรือ และพลเรือนยึด อำนาจการปกครองประเทศอีกครั้ง เพื่อให้พระยามโนปกรณนิติธาดา นายกรัฐมนตรีลาออกจาก ตำแหน่งซึ่งถือเป็นการวิโรตอนอำนาจภายในคณะราษฎรที่มีการแตกแยกกันเอง (ธิดารัตน์ มารสินธุ์. 2549 : 3)

เมื่อคณะราษฎรทำการปฏิวัติการปกครองได้สำเร็จได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติจัด ระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 และได้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2478 โดยยกฐานะ สุขาภิบาลที่มีอยู่เดิมเป็นเทศบาล ต่อมาได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงกฎหมายเกี่ยวกับเทศบาลอยู่ หลายครั้ง แต่ที่ใช้เป็นหลักมาจนถึงปัจจุบันคือ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม จนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 ต่อมาประเทศไทยมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ซึ่งกำหนดให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีฝ่ายสภาและฝ่ายบริหาร เพื่อให้เป็นไปตาม รัฐธรรมนูญดังกล่าวและสอดคล้องกับการกระจายอำนาจการปกครอง จึงได้มีพระราชบัญญัติ เปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาลทั้งหมด และเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจ การปกครองแก่ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง จึงได้มีพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2542 โดยพระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดให้คณะกรรมการจัดทำแผนตามมาตรา 30 และ แผนปฏิบัติการตามมาตรา 32 ให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งปีนับตั้งแต่วันที่คณะกรรมการเริ่มปฏิบัติ

หน้าที่ ซึ่งแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ตาม มาตรา 30 คณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบและนำเสนอต่อรัฐสภาทราบ พร้อมทั้งได้ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 118 ตอนพิเศษ 4 ง วันที่ 18 มกราคม 2544 (สมชาย บำรุงทรัพย์, 2548 : 373)

ตามแผนปฏิบัติการกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย ข้อ 3.3 การรักษาความ สงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มี ภารกิจถ่ายโอนด้านการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น โดยขอบเขต การถ่ายโอนคือ ถ่ายโอนงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว ประชาชนให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล กำหนดมอบงานทะเบียนราษฎร ให้เทศบาลตำบลในวันที่ 25 พฤษภาคม 2544 โดยรูปแบบการถ่ายโอนเป็นรูปแบบที่หน่วยงานของ รัฐต้องร่วมกับท้องถิ่นดำเนินการในลักษณะหน้าที่ร่วม ( ทศิตยา หอมชื่น, 2547 : 3 )

งานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญต่อทางราชการ กล่าวคือ เป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal document) เอกสารทางทะเบียนราษฎรเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประ โยชน์ในการรักษาสิทธิ และหน้าที่ของราษฎร และเพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistic) เป็นบันทึกข้อมูลทางสถิติต่างๆ เพื่อ นำมาประมวลผลวิเคราะห์วิจัยในการวางแผนพัฒนาประเทศ งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวกับการ จัดบันทึกการรายการข้อมูลของราษฎรอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เมื่อมีคนเกิดก็จัดทำทะเบียนคนเกิด เมื่อมีคนตายก็จัดทำทะเบียนคนตาย และเมื่อมีการย้ายที่อยู่ก็จะมีการบันทึกการเคลื่อนย้ายที่อยู่ ราชการต่างๆ จะถูกบันทึกลงในทะเบียนบ้าน จึงนับว่างานทะเบียนราษฎรนั้นมีความสำคัญมากและ งานทะเบียนราษฎรยังเป็นพื้นฐานของการทะเบียนอื่นๆ อีกด้วย อาจสรุปความสำคัญของงาน ทะเบียนราษฎรได้ 8 ประการ ดังนี้ (กรมการปกครอง, 2535 : 106-107)

ประการที่ 1 ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญ ในการที่จะรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ เช่น ใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นต่าง ชาติออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคลในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ประการที่ 2 ด้านกฎหมาย ใช้เป็นหลักฐานเอกสารเบื้องต้นในทางกฎหมายที่แสดงฐานะ ของบุคคลว่าบุคคลนั้นมีชื่อ ชื่อสกุล วัน เดือน ปีเกิด มีบิดามารดาเป็นใคร ทั้งนี้เพื่อใช้ในการอ้างอิง ประกอบหลักฐานอื่นๆ

ประการที่ 3 ด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานเอกสารเบื้องต้นในทางกฎหมายที่แสดงฐานะ ของบุคคล ว่าบุคคลนั้นมี ชื่อ ชื่อสกุล วัน เดือน ปีเกิด มีบิดามารดาเป็นใคร ทั้งนี้เพื่อใช้ในการอ้างอิง ประกอบหลักฐานอื่นๆ

ประการที่ 4 ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมของเอกชน

ประการที่ 5 ด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ และอัตรากำลังของบุคลากรทางการศึกษาตลอดจนการจัดหาอาคารสถานที่ศึกษา

ประการที่ 6 ด้านสาธารณสุข การทะเบียนราษฎรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ การเกิด การตาย ถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่น่าไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและการวางแผนครอบครัว

ประการที่ 7 ด้านสิทธิของประชาชน เอกสารด้านทะเบียนราษฎรได้ก่อให้เกิดสิทธิประชาชนหลายประการ ได้แก่ แสดงฐานะทางสังคมว่าเป็นผู้เยาว์หรือบรรลุนิติภาวะ แสดงสัญชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นหลักฐานสำคัญประกอบการทำนิติกรรมเพื่อก่อให้เกิดสิทธิอื่นๆ ตามกฎหมาย เช่น กรรมสิทธิ์ที่ดิน หรือทรัพย์สินมรดก เป็นต้น

ประการที่ 8 ด้านการปกครอง การทะเบียนมีส่วนสำคัญในด้านข้อมูลประกอบการจัดตั้งจังหวัด ตำบล หมู่บ้าน และหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยงานราชการและอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวนประชากรหรือสัดส่วนความต้องการงานบริการประชาชน

ในปี พ.ศ. 2536-2537 กรมการปกครองได้กำหนดเป็นปีแห่งการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ โดยมีแนวทางที่สำคัญคือ ปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนการบริการ อาทิ การแก้ไข กฎ ระเบียบต่างๆ ให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชน การลดขั้นตอนหรือจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการบริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการ (กรมการปกครอง.2536 : 1)

จะเห็นได้ว่า งานทะเบียนราษฎรนั้นมีความสำคัญและมีขอบเขตงานที่กว้างขวางและเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนทั้งที่มีสัญชาติไทยและไม่มีสัญชาติไทยเริ่มตั้งแต่การเกิด การขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านเนื่องจากกรณีตรวจสอบ หรือไม่เคยมีชื่อในทะเบียนบ้านมาก่อน การย้ายที่อยู่จนกระทั่งตาย โดยมีเป้าหมายที่จะอำนวยความสะดวกทั้งในด้านการควบคุมสถานภาพ การเคลื่อนย้ายของคน การพิสูจน์ตัวบุคคล การรวบรวมจำนวนข้อมูลประชากรเพื่อใช้ในการบริหาร การวางแผน รวมทั้งการคุ้มครองสิทธิของประชาชน ดังนั้นการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรจึงเป็นงานสำคัญเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนตั้งแต่เกิดจนตาย มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารอันจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในการนำไปใช้เป็นหลักฐานแสดงสิทธิ์และการขอรับบริการในด้านต่างๆ ทั้งจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน

เทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นเทศบาลตำบลที่ยกฐานะจาก  
 สุขาภิบาล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อ  
 วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 โดยมีสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสลภูมิ เป็นหน่วยงานที่  
 รับผิดชอบและบริการด้านทะเบียนราษฎร ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเสลภูมิ งานดังกล่าว  
 ประกอบด้วย การบันทึกข้อมูลของราษฎร เช่น การบันทึกทะเบียนคนเกิด การบันทึกทะเบียนคน  
 ตาย การบันทึกทะเบียนการย้าย เป็นต้น และเนื่องจากเทศบาลตำบลเสลภูมิเป็นหน่วยงานที่ใหม่  
 ประกอบกับสถานที่ยังต้องอาศัยอาคารของที่ว่าราชการอำเภอเสลภูมิไม่มีสถานที่ของตนเอง  
 ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียง 2 คน ทำให้การบริการแก่ประชาชนอาจไม่ทั่วถึงเนื่องจากมีผู้มารับ  
 บริการวันละ 50-70 คน (ข้อมูลเทศบาลตำบลเสลภูมิ พ.ศ. 2550) และในส่วนของประชาชนนั้น  
 พบว่าประชาชนจำนวนมากนำหลักฐานมาไม่ครบ ต้องใช้เวลามากในการขอรับบริการและ  
 ประชาชนอาจไม่ทราบขั้นตอน ประกอบกับแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการผ่านผู้แสดงความ  
 คิดเห็นของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดในปี 2550 ดังเช่น มีที่นั่งไม่พอกับ  
 ประชาชนที่มาติดต่อ ห้องน้ำไม่สะอาด เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าเอียง เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วดี  
 ไม่มีป้ายบอกช่องให้การติดต่อ ควรมีการให้บริการช่วงพักเที่ยง มีการลัดคิวบริการ อย่างนี้เป็นต้น  
 เทศบาลตำบลเสลภูมิก็ได้พยายามในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อให้  
 ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยศึกษาตามข้อเท็จจริงตามข้อเสนอที่ผู้มาติดต่อได้แสดงความ  
 คิดเห็นไว้ แต่ในระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการยังไม่ทราบอยู่ในระดับใด และในการ  
 ให้บริการของเทศบาลตำบลเสลภูมิน่าจะพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อได้รับความ  
 สะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจในการมารับบริการจากเทศบาลตำบลเสลภูมิ ผู้วิจัยใน  
 ฐานะผู้ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสลภูมิ จึงได้เห็นความสำคัญ ของการ  
 บริการงานทะเบียนราษฎรและมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการ  
 ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเป็น  
 แนวทางในการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่มีประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ  
 เทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ  
 เทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา ได้ดำเนินการวิจัยภายใต้เงื่อนไขการให้บริการ 4 ด้าน ดังนี้
  - 1.1 ด้านสถานที่บริการ
  - 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - 1.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
  - 1.4 ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

2. ด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ เทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

### 3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มาใช้บริการในปี พ.ศ.2550 ที่มีจำนวน 3,193 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 356 คน ได้มาจากการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973 : 727)



#### 4. ด้านตัวแปร

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

4.1.1 ระดับการศึกษา

4.1.2 อาชีพ

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา 4 ด้าน ดังนี้

4.2.1 ด้านสถานที่บริการ

4.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.2.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

4.2.4 ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

5. ขอบเขตด้านเวลา ใช้เวลาในการวิจัย ระหว่าง เดือน มีนาคม ถึง เดือน ธันวาคม 2551

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดที่จัดตั้งขึ้นตาม พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546

2. ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความประทับใจ หรือความรู้สึที่ดีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

4. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 4 ด้าน ดังนี้

4.1 ด้านสถานที่บริการ หมายถึง การให้บริการในการอำนวยความสะดวกให้แก่ ที่ตั้งอาคารของฝ่ายทะเบียนราษฎร ความสะดวกในการติดต่อรับบริการ ที่นั่งสำหรับรอรับบริการงานทะเบียนราษฎร บรรยากาศภายในฝ่ายทะเบียนราษฎรมีความร่มรื่นปลอดโปร่ง การจัดโต๊ะบริการงานทะเบียนราษฎรมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เดินไปมาได้สะดวก ห้องน้ำห้องส้วมและมีป้ายบอกทางชัดเจน การจัดหาน้ำดื่มสะอาดไว้สำหรับบริการ การจัดป้ายหรือผังแสดงอัตราค่าธรรมเนียมงานทะเบียนราษฎร การจัดป้ายหรือผังแสดงระยะเวลาการบริการในแต่ละขั้นตอนการบริการ และการจัดที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการงานทะเบียนอย่างเพียงพอ

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการของตัวเจ้าหน้าที่ตามคุณลักษณะทางพฤติกรรม ได้แก่ การให้คำแนะนำในการบริการงานทะเบียนกับผู้รับบริการอย่างละเอียด มีความอภัยเสียดีกับผู้รับบริการ การพูดจามีความสุภาพเรียบร้อย ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วทันเวลา และมีความถูกต้อง การแสดงออกถึงความนับถือหรือให้เกียรติผู้รับบริการ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอุทิศเวลาให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการให้บริการซึ่งทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การบริการตามลำดับขั้นตอนที่ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย การลดขั้นตอนการทำงานให้ผู้รับบริการสะดวกรวดเร็ว การปรับลดระยะเวลาการบริการทำให้ประชาชนได้รับบริการเร็วขึ้น การขยายระยะเวลาในการให้บริการช่วงเที่ยงทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้นมีป้ายบอกทิศทาง ช่องทางการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการเข้าใจขั้นตอนการบริการง่ายขึ้น ฝ่ายทะเบียนราษฎรประชาสัมพันธ์แนะนำการเตรียมเอกสารที่ใช้ยื่นก่อนรับบริการ

4.4 ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ หมายถึง ความเสมอภาคในการให้บริการ ได้แก่ การจัดลำดับคิวการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง การเข้าถึงเจ้าหน้าที่เป็นการส่วนตัวของบางคนไม่มีผลต่อการได้รับบริการก่อนหรือได้รับบริการดีกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชน ทุกระดับอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคในการให้บริการเอาใจใส่ผู้รับบริการเพศชาย-หญิง เท่าเทียมกัน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยสามารถเป็นข้อมูลในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด