

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 หรือจัดตั้งขึ้น โดยการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นตามแนวความคิดการกระจายอำนาจของรัฐ ที่มุ่งเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัวในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนให้มากที่สุด ทั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรพร้อมกับความวิริยะอุตสาหะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เทศบาลตำบลมีภารกิจที่จะต้องรับผิดชอบหลายงาน งานทะเบียนราษฎรเป็นภารกิจหนึ่งของเทศบาลตำบลซึ่งเกี่ยวข้องกับกรบันทึกการข้อมูลราษฎรอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ รายการต่าง ๆ มีการบันทึกลงในทะเบียนบ้านข้อมูลดังกล่าวสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้หลายประการคือ 1) ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ได้แก่ ใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคลในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน 2) ด้านกฎหมายใช้เป็นหลักฐานเอกสารเบื้องต้นในทางกฎหมายที่แสดงฐานะของบุคคลว่าบุคคลนั้นมีชื่อสกุล วันเดือนปีเกิด บิดามารดา คือใคร ทั้งนี้เพื่อใช้อ้างอิงประกอบหลักฐานอื่น ๆ 3) ด้านการเมืองใช้เป็นหลักฐานในการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสมาชิกสภาท้องถิ่น และสิทธิทางการเมืองของประชาชน เช่น รายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ งานทะเบียนราษฎรสามารถแยกได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว 4) ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนการ

ประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งภาคอุตสาหกรรมเกษตรกรรม และ ภาคเอกชน 5) ด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการศึกษาของชาติ เช่น การจัดสรรงบประมาณด้านการศึกษา กำหนดอัตราค่าเล่าเรียนบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนอาคารสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์และ อุปกรณ์การศึกษาต่าง ๆ เป็นต้น 6) ด้านการสาธารณสุข ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการควบคุมจำนวนประชากรให้เหมาะสมกับขนาดเศรษฐกิจของประเทศ เช่น การคุมกำเนิดหรือการวางแผนครอบครัว 7) ด้านสถานะหรือสิทธิของประชาชน ตามกฎหมาย เช่น เป็นผู้เยาว์หรือบรรลุนิติภาวะแล้ว เป็นผู้สูงอายุ สามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปกำหนดนโยบายของรัฐ ในการให้สวัสดิการต่าง ๆ ตามสถานะหรือสิทธิของประชาชน ตามกฎหมายได้ 8) ด้านการปกครอง งานทะเบียนราษฎรสามารถนำข้อมูลไปประกอบในการจัดตั้งจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน หรือหน่วยการปกครองท้องถิ่น รวมทั้งการกำหนดจำนวนอัตราค่าเล่าเรียนของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้เหมาะสมกับจำนวนประชากรหรือสัดส่วนการให้บริการประชาชนกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นต้น (สำนักทะเบียนกลาง 2554 : 10)

เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เดิมมีฐานะเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งขึ้นโดยประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 18 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2551 มีพื้นที่ทั้งหมด 32.12 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนหมู่บ้าน 14 หมู่บ้าน ประชากรจำนวน 7,401 คน (ข้อมูล ณ 31 สิงหาคม 2555) และจากการเปลี่ยนแปลงฐานะตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย จากองค์การบริหารส่วนตำบล มาเป็นเทศบาลตำบลทำให้มีการกิจการในความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งงานทะเบียนราษฎรก็เป็นอีกภารกิจหนึ่งที่เป็นงานในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบล ทำให้เทศบาลตำบลปอการ รับผิดชอบภารกิจงานทะเบียนราษฎรในส่วนของตำบลปอการมาจากสำนักทะเบียนอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และเริ่มให้บริการประชาชนตั้งแต่วันที่ 30 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2552 เป็นต้นมาจนปัจจุบัน ซึ่งในขณะนี้สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ ยังไม่มีสำนักงานเป็นของตนเอง โดยใช้สำนักทะเบียนอำเภอเมืองร้อยเอ็ดเป็นที่ทำการ แต่แยกเป็นสัดส่วนของเทศบาลตำบลปอการโดยเฉพาะ เนื่องจากมีข้อจำกัดหลาย ๆ อย่าง เช่น ความพร้อมด้านอาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ในงานทะเบียนราษฎรและทักษะความรู้ความชำนาญของเจ้าพนักงานทะเบียนท้องถิ่น เป็นต้น และจากความไม่พร้อมในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด (เทศบาลตำบลปอการ 2552 : 12)

การให้บริการประชาชนในงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาล ตำบลปอการ นับจากการรับมอบภารกิจจนถึงปัจจุบันประมาณ 4 ปี มีการปรับปรุงการ ให้บริการเพื่อให้มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการเรื่อยมา เช่น การให้ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนท้องถิ่นเข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียน ราษฎรเพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หรืออบรมเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายที่ต้องใช้ปฏิบัติงานที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และการจัดหาเครื่องมือหรือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยเพื่อให้การปฏิบัติงานได้ถูกต้องและรวดเร็ว ขึ้น เป็นต้น ผู้ศึกษาในฐานะพนักงานเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัด ร้อยเอ็ด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและ รวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และด้านการ ให้บริการอย่างก้าวหน้า ว่าในแต่ละด้านระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ใน ระดับใดบ้าง เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดในด้าน ต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ด้านการ ให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการและตอบสนองความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

### คำถามในการศึกษา

1. ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ด้าน การให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า อยู่ในระดับใดบ้าง
2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงาน ทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัด ร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อาชีพและการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างไร

3. ผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีข้อเสนอแนะในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรอย่างไร

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มี เพศ อาชีพ และการศึกษาที่แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

### สมมติฐานการศึกษา

ผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ ที่มี เพศ อาชีพ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

### ขอบเขตการศึกษา

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษา ได้ศึกษาทฤษฎีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของมิลเล็ท (Millett. 1954 : 112 – 114) โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

### ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในช่วงเดือนตุลาคมถึงเดือนธันวาคม 2555 จำนวน 663 คน ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 250 คน

### ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานที่ศึกษาคือ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาระหว่าง เดือนมกราคม ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2556

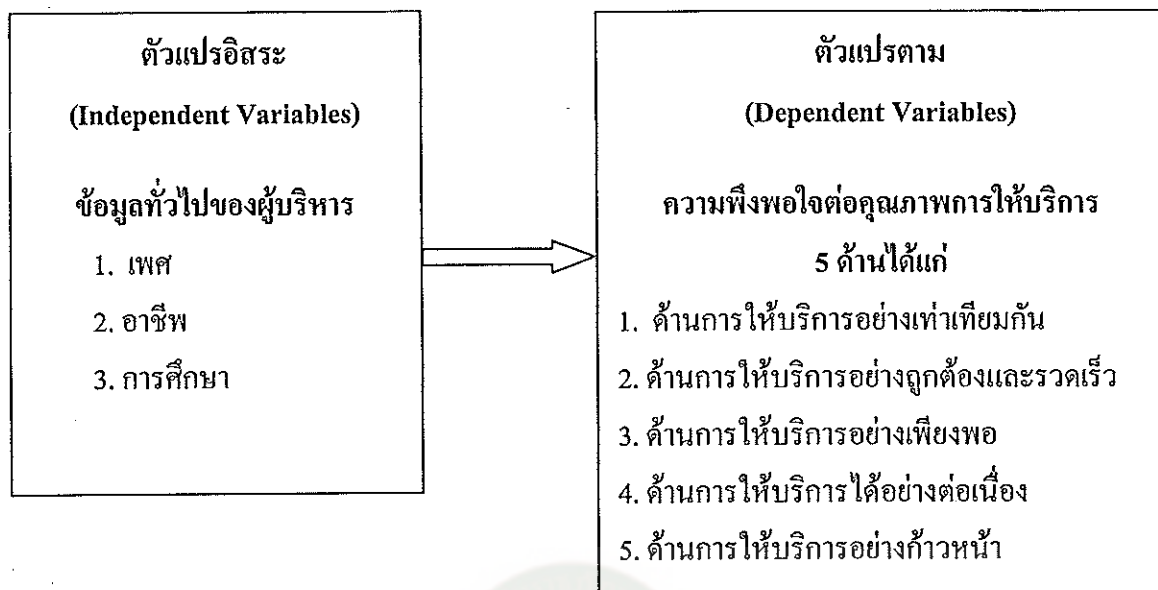
### ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น เพศ อาชีพ และการศึกษา

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านคือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

### กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาทฤษฎีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของมิลเล็ท (Millet 1954 : 112 – 114) รวมทั้งได้ประยุกต์งานวิจัยของสรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550 : 52-58) และภักจิรา แสงสุกาว (2551 : 69-79) จึงได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ได้รับการอำนวยความสะดวกแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

**ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน** หมายถึง การได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าพนักงานทะเบียนท้องถิ่นต่อผู้รับบริการทุกคน โดยเท่าเทียมกัน เช่น การให้บริการตามลำดับมาก่อนหลัง เก็บค่าธรรมเนียมในอัตราเดียวกันตามที่กฎหมายกำหนด การปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค

**ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว** หมายถึง การได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าพนักงานทะเบียนท้องถิ่นต่อผู้รับบริการ ด้วยความรวดเร็วและถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่กำหนด เช่น มีป้ายบอกขั้นตอนและระยะเวลาอย่างชัดเจน มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละกระบวนการ และสามารถดำเนินการได้ตามเวลาที่กำหนดและถูกต้อง



**ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ** หมายถึง การได้รับการอำนวยความสะดวก  
สะดวกในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ขอรับบริการ มีสิ่ง  
อำนวยความสะดวก สถานที่ แบบฟอร์มและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับ  
บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง  
ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจัดไว้ให้ผู้มารับบริการได้ใช้ อย่างเพียงพอ

**ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง** หมายถึง การได้รับการอำนวยความสะดวก  
สะดวกในการให้บริการของเจ้าพนักงานทะเบียนท้องถิ่นที่ให้บริการกับผู้ขอรับบริการ  
จนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น ในกรณีที่เจ้าหน้าที่คนหนึ่งไม่อยู่เจ้าหน้าที่คนอื่น  
อื่น ๆ ก็สามารถให้บริการได้จนแล้วเสร็จ โดยไม่ต้องกลับมาขอรับบริการใหม่ในวันหลัง  
ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องกันเมื่อขั้นตอนแรกเสร็จสิ้นก็สามารถดำเนินการใน  
ขั้นตอนต่อไปได้ทันทีหรือการให้บริการ โดย ไม่พักเที่ยง เป็นต้น

**ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า** หมายถึง การได้รับการอำนวยความสะดวก  
สะดวกในการการให้บริการของเจ้าพนักงานทะเบียนท้องถิ่น ที่พัฒนาการให้บริการที่ทำให้  
เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยไม่หยุดอยู่กับที่โดยการเพิ่มทักษะและความรู้ให้กับ  
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยการฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เช่น การ  
พัฒนาการให้บริการด้วยความรวดเร็วขึ้น การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องตามกฎหมาย และ  
ระเบียบที่เกี่ยวข้อง การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เป็นต้น

**เทศบาลตำบล** หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ได้รับการ  
จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552  
หรือจัดตั้งขึ้นโดยการ ได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลโดย  
ประกาศกระทรวงมหาดไทย ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง  
ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

**งานทะเบียนราษฎร** หมายถึง งานบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล  
ตำบลปอการ อำเภอร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้าย  
ที่อยู่ การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคล  
ออกจากทะเบียนบ้าน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร การขอ  
ตรวจ คัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น  
ของเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน  
ท้องถิ่นของเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

### ประโยชน์การศึกษา

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงาน  
ทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัด  
ร้อยเอ็ด ที่มี เพศ อาชีพและการศึกษา ที่แตกต่างกันจะมีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร
2. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ  
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้าน  
ต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและ  
รวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และด้านการ  
ให้บริการอย่างก้าวหน้า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในคุณภาพการให้บริการแต่ละ  
ด้านอยู่ในระดับใด และภาพรวมอยู่ในระดับใด
3. เพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของ  
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำไป  
พัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY