

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิกฤติเศรษฐกิจประเทศไทย ปี พ.ศ. 2540 ได้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมในวงกว้าง สะท้อนให้เห็นความรุนแรงของปัญหาและความล้มเหลวไม่ว่าจะเป็นการเมืองในฐานะผู้กำหนดนโยบายหรือภาคราชการในฐานะผู้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพและขาดความซื่อสัตย์สุจริตทำให้เกิดปัญหาหลายด้าน โดยเฉพาะการขาดบุคลากรที่มีคุณภาพ สภาพปัญหาหนึ่งที่มีความชัดเจน คือ ความล่าช้าของระบบงานราชการซึ่งขาดการปรับปรุงตามสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และการที่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่พอใจในบริการที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐ การไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ แสดงให้เห็นการทำงานที่ไร้ประสิทธิภาพและไม่สอดคล้องกับการพัฒนาขององค์กรเอกชนและสังคมโลกที่มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบกับความตื่นตัวในการเรียกร้องสิทธิต่างๆ ของประชาชน ตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้หน่วยงานภาครัฐจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้ทัดเทียมกับองค์กรในภาคเอกชนซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน การให้บริการประชาชนให้ได้รับประโยชน์สูงสุด ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใสปราศจากการแทรกแซงและเสริมสร้างระบบจูงใจให้ข้าราชการมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานเพื่อสามารถรองรับกระแสความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมเป็นการยกระดับและพัฒนามาตรฐานการให้บริการประชาชนให้สูงยิ่งขึ้น

หน้าที่สำคัญของกระทรวงมหาดไทยคือการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขให้แก่ประชาชนหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ "การอำนวยความสุขสวัสดิ์แก่ทวยราษฎร์" อันเป็นกระแสพระราชดำริที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระราชทานให้แก่ข้าราชการกระทรวงมหาดไทย ในวันคล้ายวันสถาปนากระทรวงมหาดไทยเมื่อปี พุทธศักราช 2535 ซึ่งถือเป็นหลักปฏิบัติที่สำคัญที่ข้าราชการกระทรวงมหาดไทยทุกหมู่เหล่าน้อมรับกระแสพระราชดำรินำมาเป็นแนวทางปฏิบัติในการให้บริการประชาชนตลอดมาภารกิจที่กระทรวงมหาดไทยปฏิบัติสืบต่อกันมาทั้งที่เป็นไปตามกฎหมายกำหนดและเป็นไปตามจิตสำนึกแห่งการเป็นกำลังสำคัญของแผ่นดิน กล่าวได้ว่ามีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ธุรกรรมที่สำคัญและเป็นงานหลักประการหนึ่งก็คือการทะเบียนซึ่งแม้ว่าในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้นี้ ภารกิจหลายส่วนหลายด้านของกระทรวงมหาดไทยจำต้องปรับเปลี่ยนไป

ตามกระแสสังคมและพัฒนาการของการเมืองการปกครองการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยต้องมีการปรับเปลี่ยน ภายโอนและกระจายอำนาจออกไปให้ประชาชนในท้องถิ่นและชุมชน มีบทบาทและหน้าที่ในการปกครองและบริหารกิจการของตนเองมากขึ้น แต่ในการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ งานทะเบียนยังมีคงมีความสำคัญเป็นงานหลักหรือหัวใจของการดำรงไว้ซึ่งบทบาทหน้าที่และความสำคัญของกระทรวงมหาดไทยต่อไป ทั้งนี้เนื่องจากงานด้านดังกล่าวมีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นคงของชาติ ความผาสุกของประชาชน และความเจริญก้าวหน้าของประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองการปกครอง ซึ่งเป็นหน้าที่พื้นฐานสำคัญของกระทรวงมหาดไทย กล่าวคือการทะเบียนนั้นเป็นรากฐานสำคัญแห่งสิทธิของพลเมืองตั้งแต่เกิดจนตายเป็นเครื่องบ่งชี้สถานภาพและรับรองสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองจากรัฐ ในการได้รับสวัสดิการพื้นฐานต่างๆ รวมไปถึงสิทธิทางการเมืองในมิติต่างๆ นอกจากนี้ในด้านการปฏิบัติงานทะเบียนถือว่าเป็นงานที่มีหน่วยปฏิบัติการกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยมีสำนักทะเบียนที่ทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอยู่ถึง 2,057 แห่ง มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งทางตรงคือนายทะเบียนและเจ้าหน้าที่ประจำสำนักทะเบียนและทางอ้อมคือกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในฐานะนายทะเบียนผู้รับแจ้งรวมแล้วกว่า 70,000 คน

ดังนั้น เพื่อความผาสุกของประชาชนสำนักทะเบียนทั่วประเทศจึงมีนโยบายในการให้บริการงานทะเบียนในเชิงรุกและเน้นการณรงค์เผยแพร่ประชาสัมพันธ์บทบาท ภารกิจหน้าที่ของสำนักทะเบียนให้ประชาชนเกิดความเข้าใจในข้อระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนของหน่วยงาน เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน พร้อมทั้งได้ปรับเปลี่ยนทิศทางการบริหารงาน การให้บริการงานทะเบียนให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยได้ปรับปรุง พัฒนารูปแบบ วิธีการทำงาน ข้อระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ ดังจะเห็นได้ชัดจากการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบงานทะเบียน การกระจายอำนาจหน้าที่โดยการมอบอำนาจการลงนามรับรองในเอกสารงานทะเบียน การปรับโครงสร้างการบริหารงานในแนวราบ ด้วยการขยายขอบเขตอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ให้กว้างขึ้น อย่างไรก็ตามภาระหน้าที่การให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนมีจำนวนเพิ่มขึ้นตามอัตราการเจริญเติบโตของประชากรโลก และลักษณะของการแข่งขันเพื่อให้เกิดความทัดเทียมกันหรือความอยู่รอดขององค์กรซึ่งมีวิวัฒนาการด้านสารสนเทศและเปิดโอกาสให้ทุกคนได้รับรู้ข่าวสารโดยพร้อมเพรียงกันทุกหน ทุกแห่งทั่วโลกซึ่งจำเป็นต้องมีการปรับปรุงกลยุทธ์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ เป็นศูนย์รวมของงานบริการด้านการทะเบียน ซึ่งครอบคลุมวิถีการดำรงชีวิตของประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ปัจจุบันให้บริการประชาชน ด้านงานทะเบียนในความรับผิดชอบรวมทั้งสิ้น 15 งาน ได้แก่ งานทะเบียนครอบครัว งานทะเบียนพินัยกรรม งานทะเบียนบุคคล งานทะเบียนอาวุธปืน งานทะเบียนสัตว์พาหนะ งานทะเบียนนิติกรรม งานทะเบียนเกาะ งานทะเบียนศาลเจ้า งานทะเบียนมัสยิดอิสลาม งานทะเบียนมูลนิธิ งานทะเบียนสุสานและฌาปนสถาน งานทะเบียนสมาคม งานทะเบียน ขยายทอดตลาดและค้าของเก่า งานทะเบียนราษฎรและทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ปัจจุบันได้ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงาน การให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น โดยได้เข้าร่วมตามโครงการที่ กรมการปกครองจัดทำขึ้นหลายโครงการ เช่น โครงการประกวดและคัดเลือกสำนักทะเบียน ดีเด่น โครงการสำนักทะเบียนมาตรฐานสากล โครงการกรมการปกครองกับสัปดาห์แห่ง บูรณการงานทะเบียนเพื่อประชาชน ฯลฯ ซึ่งโครงการเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอได้มีการแข่งขัน ปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้มี ประสิทธิภาพสูงขึ้นและเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับสำนักทะเบียนในการก้าวสู่ มาตรฐานสากลของไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของภาครัฐ (Thailand International Public Sector Management System and Outcome : P.S.O) หรือ มาตรฐานสากลขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน ISO 9000

ดังที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าโดยบทบาทและภาระหน้าที่ของสำนักทะเบียน อำเภอและกิ่งอำเภอ ภารกิจที่สำคัญของสำนักทะเบียนคือการให้บริการงานทะเบียน ให้ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว การพัฒนาระบบบริหารงานให้มีคุณภาพเพื่อเป็นการ ยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับสภาวะการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงของสังคม แต่ที่ผ่านมามีผลการปฏิบัติหน้าที่ในส่วนการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรกลับพบว่ามีสมรรถนะที่ต่ำ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดี เท่าที่ควร ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของ ประหยัด หงษ์ทองคำและคณะ (ประหยัด หงษ์ทองคำและคณะ. 2530 : 268) ที่พบว่าประชาชนทุกกลุ่มอาชีพไม่พอใจต่อการให้ บริการของสำนักทะเบียนและปัญหาดังกล่าวนับวันจะมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะ กระแสของการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันการให้บริการของทั้งภาครัฐและเอกชนนับวัน แต่จะมีการเปรียบเทียบถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลซึ่งกันและกันมากขึ้น ซึ่งจะนำมาใช้ กล่าวอ้างอิงในการเรียกร้องสิทธิในด้านต่าง ๆ ให้มีการปรับปรุงการบริหารจัดการให้ดีขึ้น กว่าเดิม (โชคชัย เดชอมรธัญ. 2538 : 29) ประกอบกับรัฐธรรมนูญใหม่ กระแสโลกาภิวัตน์ และความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมทำให้ภารกิจด้านการบริหารงานการให้ บริการของสำนักทะเบียนยิ่งขยายขอบเขตและมีปริมาณงานกว้างขวางยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการ

สนองตอบต่อความต้องการของสังคมให้ดียิ่งขึ้นทำให้หน่วยงานของรัฐต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการงานทะเบียนมากยิ่งขึ้น แต่ปรากฏว่าเสียงวิพากษ์วิจารณ์ที่ว่าประชาชนไม่ได้รับบริการที่ดีขึ้นยังมีอยู่ตลอดเวลาและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สุชาติ รังสินันท์. 2539 : 6) โดยเฉพาะงานทะเบียนราษฎรซึ่งเป็นงานบริการที่สำคัญของสำนักทะเบียนมีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการเป็นจำนวนมากและได้รับการร้องเรียนมากที่สุดเกี่ยวกับการเรียกรอผลประโยชน์ การให้บริการที่ล่าช้า ขาดความสุจริต ยุติธรรม และเสมอภาคในการให้บริการทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนและไม่พึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการและจากผลการศึกษาก็พบว่างานทะเบียนราษฎรถือเป็นงานที่มีจุดอ่อนมากที่สุดเมื่อเทียบกับงานอื่นๆ โดยเฉพาะในเรื่องการมีระเบียบกฎหมายที่ยุ่งยากซับซ้อน การมีขั้นตอนการให้บริการมากขาดความยืดหยุ่น (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. 2536 : 155) ปัญหาที่กล่าวมานอกจากความจำเป็นทางด้านการบริหารจัดการแล้ว การให้บริการประชาชนจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาซึ่งมีหลักการที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การมุ่งเน้นให้งานบรรลุผล (อุทัย เลาหวิเชียรและวรงค์ จันทรรศ. 2530 : 67) ทั้งนี้เพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายการให้บริการงานทะเบียนซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการปฏิรูประบบข้าราชการไทยที่เน้นการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลภาคราชการให้มีคุณภาพ โดยการให้บริการประชาชนสูงขึ้นเพื่อเป็นการสร้างกลไกและกระบวนการต่างๆ เป็นการเพิ่มพูนขีดความสามารถของภาคราชการไทยให้สามารถตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของสังคมให้สูงขึ้น(อานันท์ ปันยารชุน. 2540 :15)

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นพื้นที่ที่กระทรวงมหาดไทยได้ให้นโยบายในการให้บริการประชาชนให้ได้รับประโยชน์สูงสุดของงานด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนโดยคำนึงถึงความถูกต้อง ความสะดวกและรวดเร็ว บนพื้นฐานของความสุจริตและยุติธรรม ซึ่งจะเห็นได้จากการจัดทำโครงการป้องกันและปราบปรามการทุจริตงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน มาตรการเฉพาะพื้นที่ความเสี่ยงสูงและพื้นที่ทั่วไปซึ่งโครงการนี้ถือว่าเป็นนโยบายหลักที่สำคัญของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผู้บังคับบัญชาระดับสูงจะต้องดำเนินการให้ได้ตามนโยบายและถือเป็นแนวทางการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดในอันที่จะสามารถดำเนินการตามโครงการให้เกิดผลเป็นรูปธรรมและภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นพื้นที่หนึ่งที่มีพื้นที่ของจังหวัดอยู่ในพื้นที่ความเสี่ยงสูงตามโครงการดังกล่าวอยู่หลายจังหวัด อาทิเช่น จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดสกลนคร จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดยโสธร จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดอำนาจเจริญ ฉะนั้นการจะสามารถบริหารงานให้มีระบบที่ดีหรือมีประสิทธิภาพการ

ให้บริการที่สูงยิ่งขึ้น จำเป็นที่ผู้บริหารของกรมการปกครองและสำนักทะเบียนระดับอำเภอ และกิ่งอำเภอจะต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่เป็นพิเศษที่จะหาแนวทางพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการงานทะเบียนเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุดสามารถตอบสนองนโยบายของกระทรวงมหาดไทยได้และบรรลุผลสำเร็จตามโครงการป้องกันและปราบปรามการทุจริตงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน มาตรการเฉพาะพื้นที่ความเสี่ยงสูงและพื้นที่ทั่วไป (กรมการปกครอง. 2544 : 1) สภาพปัญหาและแนวคิดต่าง ๆ เหล่านี้ จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อจะเป็นประโยชน์ในการหา แนวทางพัฒนาและปรับปรุง การให้บริการประชาชนให้มีมาตรฐานการบริการที่เท่าเทียมกันหรือมีประสิทธิภาพการให้ บริการที่ใกล้เคียงกัน สามารถสร้างความประทับใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการและ สนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลได้ในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน อำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อศึกษาขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนัก ทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ การให้บริการของงานทะเบียน ผู้วิจัยจึงนำมาสรุปเพื่อตั้งสมมติฐานของการศึกษาดังนี้

1. ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและ กิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีประสิทธิภาพในการให้บริการอยู่ในระดับสูง
2. ปัจจัยที่น่าจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีดังนี้ 1) อายุราชการ 2) ระดับการศึกษา 3) ระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร 4) จำนวนราษฎรผู้มารับ บริการต่อวัน 5) ทักษะในการปฏิบัติงาน 6) จิตสำนึกของข้าราชการ 7) เทคโนโลยีที่ ทันสมัย 8) คู่มือที่ทันสมัยและครอบคลุม 9) การประชาสัมพันธ์ 10) งบประมาณในการ บริหารจัดการ 11) ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงาน

3. ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ และกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับปานกลาง

ขอบเขตของการวิจัย

1. งานทะเบียนราษฎร ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะ งานทะเบียนราษฎร ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534

2. พื้นที่ในการศึกษาวิจัย กำหนดขอบเขตเฉพาะสำนักทะเบียนอำเภอและ กิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 336 สำนักทะเบียน

3. ประชากรที่ศึกษา คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนอำเภอ และกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 1,008 คน

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ และกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หมายถึง ความสามารถในการจัดการ ด้านรูปแบบ วิธีการ ขั้นตอน การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนเพื่อให้ มีความถูกต้องในเอกสารงานทะเบียนราษฎรและสามารถให้บริการประชาชนได้ตามระยะเวลาที่กำหนดของทางราชการ (ระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการปฏิบัติงานทะเบียน ราษฎรเพื่อประชาชน พ.ศ. 2535 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติ ราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐ พ.ศ. 2532 ภาคผนวก ก.)

2. สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ หมายถึง สำนักทะเบียนอำเภอและ กิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีนายทะเบียนอำเภอและผู้ช่วยนายทะเบียน อำเภอเป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการ ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ โดยมีหน้าที่ ความรับผิดชอบในฐานะนายทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอและอาจมอบหมายให้ปลัดอำเภอ คนใดคนหนึ่งปฏิบัติราชการแทนนายทะเบียนอำเภอได้และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนาย ทะเบียนอำเภอ

3. อายุราชการ หมายถึง จำนวนปีที่ปฏิบัติราชการเริ่มตั้งแต่การบรรจุเข้ารับ ราชการครั้งแรกนับถึงปีปัจจุบัน

4. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาที่จบการศึกษาสูงสุดของ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร

5. ระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ระยะเวลาที่เริ่ม ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรนับจนถึงปัจจุบัน

6. จำนวนราษฎรผู้มารับบริการ หมายถึง จำนวนราษฎรที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยเฉลี่ยในหนึ่งวัน

7. ทักษะในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยมีความเข้าใจและมีความแม่นยำในระเบียบกฎหมายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและสามารถให้บริการด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ ไม่เกิดความผิดพลาดในเอกสารที่ให้บริการ

8. จิตสำนึกของข้าราชการ หมายถึง ความเต็มใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรด้วยความสุจริต ยุติธรรมและไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนอื่นใดจากประชาชนในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

9. คู่มือที่ทันสมัยและครอบคลุม หมายถึง การมีคู่มือในงานทะเบียนราษฎรที่ครอบคลุมครบทุกเรื่อง มีแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน สามารถนำไปใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงานได้

10. เทคโนโลยีที่ทันสมัย หมายถึง การมีระบบงานทะเบียนราษฎรที่ทันสมัย เช่น มีระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์สามารถใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างส่วนกลางและหน่วยงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

11. การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการเผยแพร่ข่าวสารให้ประชาชนได้ทราบถึงระเบียบกฎหมายงานทะเบียนราษฎรเพื่อให้เกิดความเข้าใจในสิทธิหน้าที่หรือความสามารถในการแนะนำผู้มารับบริการให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในงานการทะเบียนราษฎร เช่น การจัดให้มีบริการต้อนรับส่วนหน้าหรือมีรูปแบบการให้ความรู้แก่ประชาชนผ่านสื่อต่างๆ

12. งบประมาณในการบริหารจัดการ หมายถึง การมีงบประมาณสนับสนุนและสามารถการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ เช่น มีหนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม แก้ว ไม้สำหรับให้บริการประชาชนในระหว่างนั่งรอรับบริการ

13.ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎร หมายถึง ความรู้สึกของข้าราชการต่อการได้ปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ สภาพแวดล้อมการทำงาน ความพึงพอใจในลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนหรืออัตราค่าจ้าง การยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไปหรือผู้มารับบริการและมีความมั่นคงในอาชีพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบว่า การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้านใดให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิม
2. ทำให้ทราบว่า มีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เพื่อจะนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ตามผลการวิจัย น่าจะทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการสูงขึ้นได้
3. ทำให้ทราบว่า ข้าราชการในสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปปรับปรุงระบบสวัสดิการและการจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการต่อไป
4. ผลการวิจัยสามารถบ่งบอกถึงสถานการณ์ด้านต่างๆ โดยเฉพาะประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อมีการเผยแพร่งานวิจัยครั้งนี้ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น กรมการปกครอง สำนักทะเบียนกลาง น่าจะเป็นการเพิ่มเติมข้อมูลให้ผู้บริหารระดับสูงได้ทราบต่อไป
5. ผลการวิจัยสามารถบ่งบอกถึงความต้องการของข้าราชการที่ปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และน่าจะทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการของข้าราชการผู้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว