

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับของประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และเพื่อศึกษาขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีประสิทธิภาพในการให้บริการอยู่ในระดับสูง
2. ปัจจัยที่น่าจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีดังนี้ 1) อายุราชการ 2) ระดับการศึกษา 3) ระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร 4) จำนวนราษฎรผู้มารับบริการ 5) ทักษะในการปฏิบัติงาน 6) จิตสำนึกของข้าราชการ 7) เทคโนโลยีที่ทันสมัย 8) คู่มือที่ทันสมัยและครอบคลุม 9) การประชาสัมพันธ์ 10) งบประมาณในการบริหารจัดการ 11) ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงาน
3. ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับปานกลาง

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 336 แห่งและข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 1,008 คน โดยกลุ่มตัวอย่างของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม 2 ชั้น (Two - Stage Cluster Sampling) คือขั้นแรก กลุ่มตัวอย่างสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในการศึกษา จำนวน 183 แห่ง ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายด้วยวิธีการจับฉลากเพื่อให้ได้จำนวนรายชื่อของสำนักทะเบียนอำเภอและ

กิ่งอำเภอที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบสอบถามการวิจัยที่ได้จากการคำนวณด้วยสูตรของทาร์โร ยามาเน่ (Taro Yamane.1973 : 59) และชั้นที่สองกลุ่มตัวอย่างข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร จำนวน 296 คน ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปลัดอำเภอในฐานะผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ (หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน) ปลัดอำเภอในฐานะผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ (หัวหน้างานทะเบียนราษฎร) เจ้าหน้าที่ปกครอง ในฐานะผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอและทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายแล้วจับฉลากเพื่อให้ได้จำนวนรายชื่อข้าราชการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบสอบถามการวิจัยที่ได้จากการคำนวณด้วยสูตรของทาร์โร ยามาเน่ (Taro Yamane.1973 :59)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและข้อมูลทั่วไปของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9162

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.658

ตอนที่ 4 ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.859

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรม SPSS For Windows สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Cocfficient) และวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter

สรุปผลการศึกษา แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลคุณลักษณะทั่วไปของข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและข้อมูลทั่วไปของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

1.1 เพศของข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย

1.2 ตำแหน่งของข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งอยู่ระดับ 5 - 6

1.3 ระดับการศึกษา ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

1.4 อายุราชการของข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุราชการ 10 - 19 ปี

1.5 ระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร 1 - 3 ปี

1.6 ผู้มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรโดยเฉลี่ยต่อวันในสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนผู้มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรโดยเฉลี่ยต่อวันระหว่าง 1 - 50 คน

2. การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านความถูกต้องของเอกสารงานทะเบียนราษฎร ด้านระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและด้านความสามารถในการบริหารจัดการงานทะเบียนราษฎรอยู่ใน ระดับสูง

3. การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3.1 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อตรวจสอบว่าปัจจัยทุกปัจจัยที่นำมาศึกษามีความสัมพันธ์กันสูงหรือไม่ (Multicollinearity) ซึ่งผลการศึกษาพบว่าไม่มีปัจจัยคู่ใดมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน 0.85

3.2 วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter เพื่อศึกษาหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร มีจำนวน 4 ปัจจัย คือ ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร รองลงมาคือ อายุราชการ ระดับการศึกษา และการประชาสัมพันธ์ซึ่งเขียนเป็นสมการถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

$$y = .004712x_1 + .02058x_2 + .004246x_3 + .0005402x_4 \\ + .01537x_5 + (-.0190)x_6 + (-.0208)x_7 + (-.0323)x_8 \\ + .06567x_9 + .03525x_{10} + .331x_{11}$$

สมการถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน คือ

$$z = .113z_1 + .109z_2 + .022z_3 + .088z_4 + .025z_5 - .027z_6 \\ - .052z_7 - .059z_8 + .123z_9 + .062z_{10} + .470z_{11}$$

y และ z = ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4. การศึกษาขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าข้าราชการที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มักมีขวัญในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าขวัญในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไปหรือผู้มารับบริการ อยู่ในระดับสูงตามลำดับ ส่วนด้านความมั่นคงในอาชีพและด้านความก้าวหน้าในอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง

5. ข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือส่วนใหญ่มักมีความต้องการให้กรมการปกครองจัดสรรเงินค่าเบี้ยเลี้ยง/ค่าตอบแทน/ค่าใช้จ่ายด้านปฏิบัติงานล่วงหน้า ควรจัดสรรให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรโดยตรงแยกส่วนจากงบประมาณในส่วนอื่นๆ รองลงมามีความต้องการให้กรมการปกครองปรับปรุงระยะเวลาในการฝึกอบรมคือควรจัดอย่างต่ำรุ่นละไม่ต่ำกว่า 5 วัน เนื่องจากระยะเวลาในการฝึกอบรมมีผลต่อการถ่ายทอดความรู้ เทคนิค วิธีการในการปฏิบัติงานซึ่งหากมีระยะเวลาในการฝึกอบรมที่สั้นเกินไปจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้จัดการฝึกอบรมไม่สามารถ

แลกเปลี่ยนข้อปัญหา และประสบการณ์ทำงานด้านการทะเบียนราษฎรได้อย่างครบถ้วนทำให้การฝึกอบรมไม่เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดเท่าที่ควร และในด้านวิทยากรในการฝึกอบรมกรรมการปกครองควรจัดวิทยากรที่เคยปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถและที่สำคัญควรเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์จริงในงานทะเบียนราษฎรตามลำดับ

อภิปรายผลการการศึกษา

จากผลการวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถนำมาอภิปรายเพื่อตอบข้อคำถามตามวัตถุประสงค์การศึกษาได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากผลการศึกษาพบว่าสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เซาว์ โรจนแสง (2544 : 16) ที่ทำการศึกษารื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์แผนใหม่ในการที่จะสามารถทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและองค์การจะต้องบรรลุวัตถุประสงค์ 2 รูปแบบ คือ วัตถุประสงค์ขององค์การ ประกอบด้วยการได้รับความร่วมมือจากบุคลากร ทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ มีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับสูง มีทรัพยากรมนุษย์ที่ฉลาดและมีความสามารถและบรรลุวัตถุประสงค์ของบุคลากรซึ่งประกอบด้วย การได้รับการยอมรับ การได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและโอกาสก้าวหน้า มีหลักประกันทางเศรษฐกิจ มีส่วนได้เสียในการทำงาน มีความปลอดภัยในการทำงานได้รับอัตราค่าจ้างเป็นที่พึงพอใจ มีผู้นำที่มีความสามารถและยุติธรรม แต่ทั้งนี้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือค่อนข้างมีขวัญในการปฏิบัติงานที่ดี จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรมีประสิทธิภาพสูงและผลการศึกษาอย่างสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยผู้วิจัยเชื่อว่าประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับสูง ซึ่งประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสูงเนื่องจากมีความสามารถในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรแก่ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรด้วยความถูกต้อง โดยสามารถให้บริการได้ตามกำหนดเวลาและขั้นตอน ที่กรรมการปกครองกำหนดไว้ในระเบียบ กฎหมายซึ่งมีประเด็นน่าสนใจพอที่จะนำมาอภิปรายได้ดังนี้

ประเด็นที่หนึ่ง ความถูกต้องของเอกสารงานทะเบียนราษฎรที่ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับแนวคิดของ รีน ช่างสาร (2537 : 46) ที่กล่าวว่า การให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพจะต้องมีองค์ประกอบ คือ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ความสามารถในการให้บริการประชาชนในด้าน การรับแจ้งเกี่ยวกับบ้าน และการจัดทำทะเบียนบ้านมีการตรวจสอบและบันทึกหลักฐานการแจ้งในใบรับแจ้งเกี่ยวกับบ้านครบถ้วน การแจ้งการเกิดมีการตรวจสอบหลักฐานอย่างถูกต้อง การแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา มีการตรวจสอบ สอบสวนและรวบรวมพยาน หลักฐานอย่างถูกต้อง การแจ้งการตายมีการตรวจสอบหลักฐานอย่างถูกต้อง การแจ้งการตายเกินกำหนดเวลาและกรณีคนตายต่างท้องที่มีการตรวจสอบ สอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานอย่างถูกต้อง การแจ้งการย้ายที่อยู่มีการตรวจสอบหลักฐานอย่างถูกต้อง แจ้งการย้ายที่อยู่ปลายทาง มีการตรวจสอบและรวบรวมหลักฐานอย่างถูกต้อง การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้านและการขอตรวจสอบคัดและรับรองสำเนาเอกสารทะเบียนราษฎร ซึ่งการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในเรื่องของการจัดทำเอกสารงานทะเบียนราษฎรได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนไม่ผิดพลาดหรือมีข้อบกพร่องในเรื่องดังกล่าว จะส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนของอำเภอและกิ่งอำเภอได้รับความเชื่อถือและความศรัทธาจากประชาชนมากยิ่งขึ้น

ประเด็นที่สอง ระยะเวลาที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อุทัย เลาวีเชียรและวรเดช จันทรศร (2530 : 67) ที่กล่าวไว้ว่าเป้าหมายของการบริการสาธารณะอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นหลัก โดยจะต้องมีความเสมอภาคเพียงพอ ต่อเนื่อง สะดวกและที่สำคัญคือจะต้องตรงต่อเวลา การบริการสาธารณะจะไม่ถือว่ามีประสิทธิภาพเลย ถ้าหากไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนได้ตามระยะเวลาที่ทางราชการกำหนดไว้ในระเบียบหรือหลักเกณฑ์การดำเนินงานของกรมการปกครองได้จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการให้บริการสูงขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ที่มีข้อกำหนดในระบบบริหารงานคุณภาพว่า องค์การต้องกำหนดและยึดกระบวนการในการทำงานต่างๆ ตามภารกิจของตนเพื่อให้มั่นใจว่า "การบริการ" เป็นไปตามที่ผู้มาขอรับบริการต้องการโดยจัดทำระบบการบริหารคุณภาพไว้เป็นเอกสารที่ถูกต้องจึงจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จในการบริหารงาน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การให้บริการงานทะเบียนราษฎรในเรื่องของ การแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา การแจ้งตายเกินกำหนดเวลา การแจ้งย้ายปลายทาง กรณีที่สำนักทะเบียนทำหน้าที่เป็นนายทะเบียน

ปลายทางใช้เวลาในการดำเนินการแจ้งย้ายปลายทาง การตรวจค้นเอกสาร คัด และรับรองสำเนาทะเบียนคนเกิดหรือสูติบัตร ทะเบียนคนตายหรือมรณบัตร การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน ในกรณีตักสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2499 การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน ในกรณีที่บุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ สำนักทะเบียนดำเนินการได้ตามกำหนดเวลาทางราชการ การเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนบ้าน กรณีไม่มีเอกสารอ้างอิง การเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนราษฎร กรณีแก้ไขสัญชาติอื่นเป็นสัญชาติไทย การย้ายเข้ารายการบุคคลในใบแจ้งการย้ายที่อยู่ผิดพลาดและการแจ้งย้ายปลายทางในกรณีที่สำนักทะเบียนทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนต้นทาง ซึ่งการให้บริการได้ตามระยะเวลาของทางราชการกำหนดในเรื่องดังกล่าว จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ประเด็นที่สาม ความสามารถในการบริหารจัดการงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและข้อเสนอของสำนักงาน ก.พ. ให้กำหนดนโยบายให้ทุกส่วนราชการดำเนินการพัฒนามาตรฐานสากลของประเทศ ไทยด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ P.S.O. ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์รวมของภาคราชการทั้งระบบ และผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐเป็นเครื่องมือในการนำนโยบายของรัฐไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นเครื่องมือของรัฐในการฟื้นฟูและพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมทั้งขจัด ความยากจนและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนและมีมาตรฐานการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น ตลอดจนสร้างระบบการบริหารและบริการของรัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจของประชาชนมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การจัดทำประกาศ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารและค่าธรรมเนียมสำหรับการดำเนินการในแต่ละเรื่องให้ประชาชนทราบ กรณีที่ไม่สามารถให้บริการเสร็จภายในวันเดียว ให้มีใบนัดและแจ้งเหตุผลให้ประชาชนทราบพร้อมแนะนำว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรต่อไป การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประสานงานในแต่ละขั้นตอนชัดเจน สามารถปฏิบัติงานได้โดยถูกต้องรวดเร็ว การเอาใจใส่ของผู้บริหารในการปรับปรุงงานทะเบียนราษฎร การแก้ไขปัญหาและการป้องกันการทุจริตงานทะเบียนราษฎร มีการประชุมชี้แจงซักซ้อมแนวทางการปฏิบัติงานหรือปรับทัศนคติในการให้บริการประชาชน มีการจัดสวนหย่อม พร้อมทั้งปลูกต้นไม้ประดับเพื่อความร่มรื่นสวยงาม การจัดให้มีห้องน้ำ ห้องส้วมสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการอย่างเพียงพอมีผู้ดูแลรักษาความสะอาดอยู่เสมอ มีแสงสว่างและ การระบายอากาศในสำนักทะเบียนอย่างเพียงพอ มองดูสบายใจทั้งผู้ปฏิบัติ ผู้ใช้บริการและ

ผู้พบเห็น การจัดทำแผนป้ายเส้นทางที่ตั้งของสำนักทะเบียนซึ่งสามารถมองเห็นได้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเบื้องต้น มีการตรวจเอกสารหลักฐานก่อนรับบริการจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรมีสูงมากขึ้นและเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีที่เห็นชอบตามข้อเสนอของสำนักงาน ก.พ.

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากผลการศึกษาพบว่า มีจำนวน 4 ปัจจัย ดังนี้

2.1 ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2526 : 39) ที่กล่าวถึงการเสริมสร้างขวัญในการปฏิบัติงานเป็นวิธีการโน้มน้าวจิตใจของบุคคลในองค์กรให้มีความเต็มใจและสนใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีขวัญในการปฏิบัติงานดี ผลงานที่ปรากฏออกมาจะมีคุณภาพ มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้ยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เป็นปัจจัยหนึ่งที่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ด้วย

2.2 อายุราชการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญญะพัฒน์ จันทรอไร (2531 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าปลัดอำเภอที่มีอายุราชการมากมีขวัญในการปฏิบัติงานสูงกว่าปลัดอำเภอที่มีอายุราชการน้อย ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าข้าราชการที่มีอายุราชการในการปฏิบัติงานมากย่อมเป็นบุคคลที่มีความรู้ มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูงและสามารถวินิจฉัย แก้ไขปัญหาข้อโต้แย้งของประชาชนที่มาขอรับบริการที่ไม่ได้ระบุชัดเจนไว้ในระเบียบ ซึ่งงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่ครอบคลุมการดำรงชีวิตของประชาชนตั้งแต่เกิดจนถึงตายย่อมมีข้อปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรที่มีอายุราชการในการปฏิบัติงานสูงย่อมมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญเฉพาะด้านในการให้บริการประชาชนได้สูงขึ้นกว่าคนที่ไม่เคยปฏิบัติงานด้านอื่นๆ มาก่อนเพราะ ทั้งนี้ อายุราชการเป็นปัจจัยหนึ่งที่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ด้วย

2.3 ระดับการศึกษา มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการปฏิรูประบบราชการของสำนักงาน ก.พ. (2540 : 40) ที่กล่าวว่าข้าราชการที่ดีก็คือการเป็นมืออาชีพมีความรู้ ความสามารถในหน้าที่ ซึ่งความสามารถดังกล่าวเกิดจากพื้นฐานทางการศึกษาและประสบการณ์สูงจะทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จสูงขึ้น

และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนิยม เพชรสุต (2515 : บทคัดย่อ) พบว่าเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้มีระดับการศึกษาสูงจะมีกำลังขวัญในการปฏิบัติงานสูง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าการที่ข้าราชการมีระดับการศึกษาสูงจะทำให้มีความรู้ ความสามารถในการวินิจฉัยในข้อระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎรได้อย่างละเอียดและรอบคอบ สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและผลที่ตามมาคือสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอมีประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสูงขึ้น ทั้งนี้ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่สอดคล้องกับสมมติการวิจัยที่ตั้งไว้ด้วย

2.4 การประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รื่น ช่างสาร (2537 : 46) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีต้องมีการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเมื่อหน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึง สิทธิ หน้าที่ในการขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรอย่างทั่วถึงและครอบคลุม จะมีผลให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักทะเบียน และมีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ ขั้นตอน วิธีการขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน ซึ่งส่งผลให้การบริการงานทะเบียนราษฎรเกิดความถูกต้อง รวดเร็วและครบถ้วน ทั้งนี้การประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยหนึ่งที่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ด้วย

3. ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาธิต คณาดี (2544 : 82) พบว่าขวัญในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับขวัญของข้าราชการในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิม สุขุมร (2520 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอชายแดนภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่าข้าราชการฝ่ายปกครองมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพราะได้รับความร่วมมือประสานงานจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมร วิชัยดิษฐ์ (2519 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอภาคใต้ พบว่าขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดีเนื่องจากการได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมและในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาธิต คณาดี (2544 : 82) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มี

อิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปลัดอำเภอมีขวัญอยู่ในระดับมากคือด้านความพึงพอใจต่อลักษณะงาน ในด้านการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไปหรือผู้มารับบริการ อยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิม สุขุมร (2520 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอชายแดนภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่าข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอชายแดนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพราะได้รับความร่วมมือประสานงานจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและประชาชนด้วย ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เฉลิม สุขุมร (2520 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอชายแดนภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่าข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอชายแดนภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพราะได้รับความร่วมมือประสานงานจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและประชาชน และยังรวมถึงสภาพแวดล้อมดีด้วย ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาริต ฤณชาติ (2544 : 82) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าปลัดอำเภอมีขวัญอยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ด้านสภาพการทำงานและด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และยังสอดคล้องใกล้เคียงกับการศึกษาของ อมร วิชัยดิษฐ์ (2519:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอภาคใต้ พบว่าปลัดอำเภอภาคใต้มีขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดีนั้นส่วนหนึ่งเพราะมีความมั่นคงก้าวหน้าในอาชีพ

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีความต้องการให้กรมการปกครองจัดสรรงบประมาณในการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนแยกต่างหากจากงบประมาณในหมวดอื่นๆ ของสำนักทะเบียนและต้องการให้กรมการปกครองกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมแต่ละรุ่นไม่น้อยกว่า 5 วัน เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมและวิทยากรในการฝึกอบรมสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ตรงร่วมกันได้อย่างต่อเนื่องและครบถ้วน และต้องการให้กรมการปกครองจัดวิทยากรการฝึกอบรมจากผู้ที่เคยปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎรมาก่อนเพื่อสามารถชี้แนะเทคนิค วิธีการและแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อุ่นเรือน มงคลชัย (2540 : 55) ศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการบริหารงานบุคคลของเจ้าหน้าที่บุคคลในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ภายหลังจากการให้กิจกรรมแทรกแซง

ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในกฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานดีขึ้น จึงทำให้ผู้ให้บริการมีคุณภาพที่ดีขึ้น ส่งผลให้ทัศนคติของผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น อันเป็นผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ ถือว่างานสำเร็จและมีประสิทธิภาพ นั่นคือการให้กิจกรรมแทรกแซงเปรียบได้กับการจัดให้มีการฝึกอบรมแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร จึงน่าจะทำให้งานสำเร็จและมีประสิทธิภาพเช่นกัน

ส่วนข้อเสนอแนะเรื่องค่าเบี่ยงปฏิบัติงานล่วงเวลานั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพินท์ สพอโชคชัย (2541 : 109) เรื่อง การปฏิรูประบบราชการ : เสียงสะท้อนจากประชาชน พบว่า แนวทางการปฏิรูประบบราชการที่น่าสนใจในประการหนึ่งคือ การปฏิรูประบบการจัดสรรและการบริหารงบประมาณแผ่นดินโดยปรับให้เป็นระบบการบริหารงบประมาณที่เน้นผลงานและการกระจายอำนาจการบริหารงบประมาณให้หน่วยงานปฏิบัติ นั่นคือ การให้หน่วยงานปฏิบัติบริหารงบประมาณย่อมมีความสอดคล้องกับภาระหน้าที่ของข้าราชการในการให้บริการประชาชน และยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 อ้างในสมยศ นาวิกาน, 2538 : 63) ที่กล่าวไว้ว่าส่วนหนึ่งคือ นโยบายการบริหารที่มุ่งงานโดยไม่สนใจความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงาน สวัสดิการที่ไม่เพียงพอทำให้ผู้ปฏิบัติงานขวัญเสียขาดสิ่งกระตุ้นในการทำงานและนำไปนำไปสู่การลดผลงานลง ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพย่อมจะทำให้งานลดประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน ฉะนั้นการมีค่าเบี่ยงปฏิบัติงานค่าล่วงเวลาอย่างสม่ำเสมอและยุติธรรม น่าจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานเต็มกำลังความรู้ ความสามารถและเต็มใจอย่างยิ่งจนเกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนั้นแนวคิดของ เซาว์ โรจนแสง (2544 : 16) เรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์แผนใหม่ ยึดหลักการ 12 ประการเป็นหลักในการจัดระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีหลักการสำคัญบางประการที่เกี่ยวข้องกับผลการศึกษา ดังนี้

1. หลักการพัฒนา ได้แก่ การจัดให้มีการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของบุคลากร โดยการให้การศึกษอบรม จัดระบบการนิเทศและตรวจตราการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
2. หลักความยุติธรรม เป็นหลักปฏิบัติในการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยละเว้นจากการเลือกที่รักมักที่ชังมีการกำหนดค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพของงานที่รับผิดชอบโดยยึดหลักงานเท่ากันเงินเท่ากัน
3. หลักสวัสดิการ ได้แก่ การจัดให้มีบริการสวัสดิการต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถอุทิศตนให้กับงานได้เต็มที่ เช่น การจัดที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะ การรักษาสุขภาพ ความปลอดภัยและการสงเคราะห์ด้านต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้
ปัจจัยที่ช่วยให้การบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอมีประสิทธิภาพสูงขึ้น คือ

1. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ควรคัดเลือกจากข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรมาก่อนเพื่อสามารถวินิจฉัย ข้อปัญหาในการให้บริการประชาชนได้อย่างครอบคลุม

2. สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ ควรให้การสนับสนุนข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนให้ได้รับการศึกษาฝึกอบรมการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการฝึกอบรมด้านการปฏิบัติงานเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ข้าราชการสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและส่งผลให้การให้บริการงานทะเบียนราษฎรมีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น

3. การประชาสัมพันธ์

3.1 สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ ควรจัดแสดงตัวอย่างการเขียนคำร้องไว้ให้ประชาชนได้ศึกษาวิธีการกรอกคำร้องไว้อย่างชัดเจนและครอบคลุมทุกเรื่องในงานทะเบียนราษฎร

3.2 สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ ควรจัดให้มีแผ่นพับ แผ่นโบปลิวเพื่อใช้ในการเผยแพร่ให้คำแนะนำสิทธิหน้าที่ของผู้มารับบริการ หรือ มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนราษฎรผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้าน หรือสื่อด้านอื่นๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีร่วมกันระหว่างสำนักทะเบียน ข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและประชาชนที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร

3. ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงาน

3.1 สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ ควรจัดระบบการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง โดยให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรมีโอกาสได้รับพิจารณาในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งด้วยความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน

3.2 สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ ควรจัดให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ในด้านเทคนิควิธีการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงระบบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรให้สูงขึ้น
2. ควรทำการศึกษา ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงการปฏิบัติงานของข้าราชการให้ดีขึ้น
3. ควรทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงระบบสวัสดิการของข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร
4. ควรทำการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยให้ครอบคลุมถึงกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เพิ่ม เช่น ประชาชนผู้มาขอรับบริการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือกลุ่มบุคคลในสาขาอาชีพด้านอื่นๆ เพื่อนำผลที่ได้เป็นแนวทางพัฒนา รูปแบบ วิธีการให้บริการงานทะเบียนราษฎรให้สูงขึ้น
5. ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร โดยเฉพาะสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นสำนักทะเบียนอำเภอดีเด่นและสำนักทะเบียนมาตรฐานสากล
6. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการบริหารงานบุคลากรให้ข้าราชการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น