

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

การให้บริการสาธารณะ คือภารกิจที่สำคัญประการหนึ่ง ที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่ว่าจะเป็นความต้องการพื้นฐาน เช่น การให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การรักษาความสงบเรียบร้อย การให้ความช่วยเหลือด้านสังคม การศึกษา การสาธารณสุข และด้านอื่น ๆ เป็นต้น การให้บริการสาธารณะในอดีตที่ผ่านมา รัฐจะเป็นผู้จัดทำโดยมีหน่วยงานราชการที่รับผิดชอบ ทั้งในส่วนกลางหรือมอบอำนาจให้ส่วนภูมิภาคเป็นตัวแทนรัฐบาลกลางเป็นผู้ให้บริการและอาจจะมีหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นบ้างที่เป็นหน่วยงานให้บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ต่อมาเมื่อสังคมมีขนาดใหญ่ขึ้น มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตมากขึ้นเรื่อย ๆ รัฐไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง รัฐซึ่งเป็นผู้ให้บริการต้องแก้ไขปัญหา โดยจัดตั้งรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เป็นต้น เพื่อเป็นการแก้ไขเป็นปัญหาการให้บริการสาธารณะให้ทั่วถึงจึงมอบอำนาจให้ส่วนราชการส่วนท้องถิ่นเหล่านี้ให้เป็นผู้ให้บริการสาธารณะแทนรัฐซึ่งสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็วขึ้น (พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534)

สำหรับการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรเป็นกิจกรรมหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน เป็นการรับรองและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชน ดังนั้น การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรจึงเป็นงานที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง เริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย เพราะถือว่าเป็นเครื่องบ่งชี้สถานภาพและสิทธิประโยชน์ของประชาชนในการที่จะได้รับความคุ้มครองจากรัฐตามกฎหมาย แต่การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรจะต้องมีขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายด้วยความรอบคอบในการดำเนินงาน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารอันจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนเอง เมื่องานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับประชาชนมากเท่าใด ประชาชนผู้เดือดร้อน จึงจำเป็นต้องมารับการบริการมากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นความคาดหวังที่จะได้รับ การบริการที่ดีในการมาติดต่อราชการเพื่อรับบริการด้านการ

ทะเบียนราษฎรที่มีต่อสำนักทะเบียนจึงมีมากขึ้น ไม่ว่าจะการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวกสบาย การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำที่ดี พุดจาไพเราะ เป็นกันเองกับประชาชน ความเสมอภาคด้านการให้บริการทุกชั้นตอน ไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยสิ่งเหล่านี้สำนักทะเบียนจึงจำเป็นที่จะต้องมีศักยภาพในการให้บริการและคอย ปรับปรุงมาตรฐาน ของระบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพเพื่อให้ตรงกับความต้องการและ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น ๆ ขึ้นไป ทั้งนี้ในการดำเนินการดังกล่าว ต้องไม่ขัด กับระเบียบ กฎหมาย และความมั่นคงของประเทศชาติด้วย (สุรพล ถีละกุล. 2550 : 83)

การบริหารงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นถือได้ว่าเป็นการให้บริการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งประการหนึ่งของเทศบาล ซึ่งถือเป็น หน้าตาของเทศบาลที่ปรากฏผลประจักษ์ต่อประชาชน เพราะเป็นการบริการที่จะมอบให้แก่ ประชาชนในแต่ละวัน และเอกสารการทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนถือเป็น หลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิหน้าที่ของประชาชนตลอดจนเป็น ประโยชน์ต่อการบริหารและการวางแผนพัฒนาประเทศชาติต่อไป กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยซึ่งเป็นศูนย์ทะเบียนกลางของงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว ประชาชนทั่วประเทศได้กำหนดนโยบายที่จะพัฒนาสำนักทะเบียนท้องถิ่นทุกแห่งให้เป็นหน่วย ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน โดยให้ตระหนักและให้ความสำคัญเป็นพิเศษในการให้การ บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนซึ่งได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 โดยมีเป้าหมายเพื่อให้หน่วยงานในสังกัดทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น พัฒนา ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการพร้อม กับเน้นการพัฒนาเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีจิตสาธารณะในการให้การ บริการ โดยมีแนวทางสำคัญ คือ การพัฒนาระบบเทคโนโลยี การลดขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อเน้น ประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชน การกำหนดแนวทางปรับปรุงสำนักทะเบียนท้องถิ่น เพื่อให้มีรูปแบบมาตรฐาน มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน สามารถบริการประชาชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ เช่น การจัดระบบงาน การจัดสถานที่ทำงานและการดูแลทั้งภายในและภายนอก สำนักทะเบียนให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดสวยงาม การจัดระบบเอกสาร การจัดทำคู่มือให้ ความรู้ประชาชนและการให้การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (สำนักบริหารการทะเบียน. 2547 : 15- 20)

การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่สำคัญ มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารอันจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในการนำไปใช้เป็นหลักฐานแสดงสิทธิและขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน สำนักทะเบียนทั่วประเทศได้มีการรื้อปรับระบบ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการบริการแก่ผู้มารับบริการมีการใช้เครื่องมือต่าง ๆ โดยนำระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งเรียกว่า ระบบออนไลน์ เชื่อมโยงได้ทั่วประเทศเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดเวลาในการปฏิบัติงานได้ออกแบบกระบวนการทำงานใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการบริหารงานทะเบียนราษฎร เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน สำนักทะเบียนจึงมีนโยบายในการให้บริการงานทะเบียนในเชิงรุกและเน้นการณรงค์เผยแพร่ประชาสัมพันธ์บทบาทภารกิจหน้าที่ของสำนักทะเบียนให้ประชาชนเกิดความเข้าใจในข้อระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนของหน่วยงานเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน พร้อมทั้งได้ปรับเปลี่ยนทิศทางการบริหารงาน การให้บริการงานทะเบียนให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยได้ปรับปรุงพัฒนารูปแบบวิธีการทำงานข้อระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ ดังจะเห็นได้ชัดจากการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบงานทะเบียน การปรับโครงสร้างการบริหารงานในแนวรุก ด้วยการขยายขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ให้กว้างขึ้น (สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาล ตำบลบ้านดอน. 2556 : 4)

สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เป็นหน่วยงานหนึ่งที่เปิดให้บริการงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบไปด้วยเรื่อง ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการขอรหัสประจำบ้านใหม่ และการให้บริการประวัติข้อมูลทะเบียนราษฎร ได้แก่ ข้อมูลบุคคลเกี่ยวกับ ชื่อ ชื่อสกุล เพศ วันเดือนปีเกิด และตาย สัญชาติ ศาสนา และภูมิลำเนา สถานะภาพการสมรส ชื่อบิดามารดา หรือผู้รับบุตรบุญธรรม ชื่อคู่สมรสและชื่อบุตร และข้อมูลอื่น ๆ ที่จำเป็น มีความรับผิดชอบให้บริการในเขตเทศบาลตำบลบ้านดอน พื้นที่ 1 ตำบล ประกอบด้วย 8 หมู่บ้าน ประชากรจำนวน 6,421 คน (ข้อมูล ณ เดือน มกราคม 2556) เพื่อใช้ในการให้บริการของงานทะเบียน แต่ก็ยังต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น ขาดแคลนงบประมาณในการจัดซื้อระบบคอมพิวเตอร์ กล่าวคือ การใช้งานในระบบคอมพิวเตอร์จะต้องมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลทะเบียนกลาง แต่เนื่องจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ยังอยู่ในเขตส่วนราชการอำเภอ

จึงมีปัญหาในข้อจำกัดในระยะทางในการเชื่อมโยงฐานข้อมูล ทั้งนี้เกิดจากการขาดงบประมาณ ในการจะจัดซื้อและติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของงานทะเบียน ต้องใช้งบประมาณที่สูง รวมถึง ปัญหาในด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน ได้แก่ การขาดแคลนอัตรากำลังคน งบประมาณในการปรับปรุงอาคารที่ทำการปัจจุบัน และปัญหาในการส่งเสริมและพัฒนา บุคลากรในด้านการอบรม ซึ่งปัญหาที่กล่าวในข้างต้นจะเห็นได้ว่าเป็นองค์ประกอบในการ บริหาร อันจะส่งผลกระทบต่อ การปรับปรุงพัฒนาคุณภาพระบบงานทะเบียนราษฎรให้เกิด ประสิทธิภาพ และส่งผลกระทบต่อความล่าช้าในการทำงานแต่ละขั้นตอนในการให้บริการประชาชน ในเขตพื้นที่ อันได้แก่ การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ โดยมีขั้นตอนจากประชาชน จะต้องแจ้งยื่นคำร้องต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลักฐาน แล้วเสนอนายทะเบียน แล้วนายทะเบียน จะต้องตรวจสอบความถูกต้องก่อน ถึงจะแจ้งให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการ เมื่อเจ้าหน้าที่ ดำเนินการแล้วก็ต้องนำไปเสนอกับนายทะเบียนอีกครั้งหนึ่ง ถึงจะส่งเรื่องกลับไปยังประชาชน ได้ ซึ่งขั้นตอนที่ได้กล่าวมานี้มีความยุ่งยากต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการนาน (สำนักงาน ทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านดอน. 2556 : 56)

สำหรับปัญหาที่พบและมีความล่าช้าของการให้บริการในสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย คือ งานการแจ้งย้ายที่อยู่ ซึ่งขั้นตอนของ กรณิการแจ้งย้ายที่อยู่ คือ ให้เจ้าบ้านแจ้งการย้ายที่อยู่ต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง โดยเจ้าหน้าที่ทำ การพิจารณาจากทะเบียนบ้านว่าได้มีการระบุให้ผู้อยู่เป็นเจ้าบ้าน ผู้อยู่ในบ้านย้ายที่อยู่ออกจาก บ้าน ให้แจ้งการย้ายออกภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ผู้อยู่ในบ้านย้ายออก หากไม่แจ้งภายใน กำหนดมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท กรณิการแจ้งย้ายเข้าก็เช่นเดียวกัน คือ ผู้ย้ายที่อยู่เข้าอยู่ใน บ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งการย้ายเข้าภายใน 15 วันนับแต่วันที่ย้ายเข้าอยู่ในบ้าน หากไม่แจ้งภายใน กำหนดมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท การแจ้งย้ายที่อยู่จะดำเนินการได้ก็ต่อเมื่อ เอกสารและ หลักฐานในการติดต่อจะต้องครบถ้วน รวมถึงข้อกำหนดในการแจ้งย้ายซึ่งประชาชนที่มาติดต่อ จะต้องรับทราบอย่างชัดเจน แต่ส่วนใหญ่ ประชาชนที่มาติดต่อการแจ้งย้ายกับทางสำนักงาน ทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ไม่ทราบข้อกำหนด ขั้นตอน ตลอดจนการเตรียมเอกสารหลักฐานที่ชัดเจน (สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาล ตำบลบ้านดอน. 2556 : 57)

จากความสำคัญและปัญหาที่ได้กล่าวในข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ใน เทศบาลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ทะเบียน จึงสนใจที่จะศึกษา การพัฒนาคุณภาพงานบริการด้านงานทะเบียน ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาล

ตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เพื่อพัฒนาคุณภาพงานบริการงานทะเบียนให้มีประสิทธิภาพ ลดกระบวนการขั้นตอน และระยะเวลา ตลอดจนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการบริหารงานและการบริการประชาชน ด้านระบบทะเบียนให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประชาชนผู้มารับบริการ จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

### สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียน จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ในเขตเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในช่วง เดือน เมษายน ถึง มิถุนายน พ.ศ. 2556 จำนวนทั้งสิ้น 788 คน ซึ่งขนาดประชากรนี้อาศัยการคิดเพื่อนำไปกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ในเขตเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในช่วง เดือน เมษายน ถึง มิถุนายน พ.ศ. 2556 จำนวน 269 คน ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane. 1973 : 727)

### 2. พื้นที่ในการวิจัย

ทำการศึกษาในเขตเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ได้แก่ (พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. 2545 : 363-364)

3.2.1 ความเป็นธรรมของการให้บริการ

3.2.2 ความสะดวกในการให้บริการ

3.2.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ

3.2.4 ความถูกต้องของเอกสารทางการทะเบียน

3.2.5 ความโปร่งใสในการให้บริการ

### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาช่วงระหว่าง เดือน เมษายน ถึง มิถุนายน พ.ศ. 2556

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าป้อ จังหวัดหนองคาย** หมายถึง คุณภาพความพึงพอใจที่ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนได้รับจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดอน ซึ่งมีทั้งหมด 5 ด้าน คือ ความเป็นธรรมของการให้บริการ ความสะดวกในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องของเอกสารทางการทะเบียน และความโปร่งใสในการให้บริการ

**คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง คุณภาพงานบริการด้านระบบงานทะเบียนให้มีประสิทธิภาพ ลดกระบวนการขั้นตอน และระยะเวลา ตลอดจนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการบริหารงานและการบริการประชาชน ด้านระบบทะเบียนให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

**ความเป็นธรรมของการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียน ด้วยความยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคนด้วยความยินดี

**ความสะดวกในการให้บริการ** หมายถึง การที่ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนได้รับความสะดวกสบายจากการมาติดต่องาน ด้วยอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ สถานที่ ที่พร้อมให้บริการอยู่เสมอ

**ความรวดเร็วในการให้บริการ** หมายถึง การบริการงานทะเบียนมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนที่แน่นอน และการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อการประหยัดเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว

**ความถูกต้องของเอกสารทางการทะเบียน** หมายถึง เอกสารมีความถูกต้อง ตรงกับหลักฐาน มีความน่าเชื่อถือ นายทะเบียนเป็นผู้รับรอง

**ความโปร่งใสในการให้บริการ** หมายถึง มีการให้บริการงานทะเบียนด้วยความถูกต้อง ตรงไปตรงตามตรวจสอบได้ มีหลักฐานในการปฏิบัติงาน

**การบริการงานทะเบียน** หมายถึง การให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร เป็นกิจกรรมหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน เป็นการรับรองและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชน ดังนั้น การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรจึงเป็นงานที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเพราะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชน โดยตรง เริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย เพราะถือว่าเป็นเครื่องบ่งชี้สถานภาพและสิทธิประโยชน์ของประชาชนในการที่จะได้รับความคุ้มครองจากรัฐ

ตามกฎหมาย แต่การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรจะต้องมีขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายด้วยความรอบคอบในการดำเนินงาน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารอันจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนเอง

เทศบาลตำบลบ้านถ่อน หมายถึง เทศบาลตำบลถ่อน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ในเขตอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เดิมเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน (อบต.) จัดตั้งเทศบาลเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2552 การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เพื่อพัฒนาคุณภาพงานบริการด้านระบบงานทะเบียนให้มีประสิทธิภาพ ลดกระบวนการขั้นตอน และระยะเวลา ตลอดจนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการบริหารงานและการบริการประชาชน ด้านระบบทะเบียนให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด