

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

การบริการประชาชน เป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกระดับ ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่าประชาชนทุกคนพึงได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานจากรัฐโดยเท่าเทียมและทั่วถึง การให้บริการประชาชนหรือการทำงานเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน นั้น จึงเป็นหน้าที่หลักโดยตรงของข้าราชการ เนื่องจากปัจจุบันประชากรของประเทศไทย มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น สภาพทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง ตลอดจน สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้ประชาชนในสังคมมีความต้องการ ต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ทำให้การบริการประชาชน ต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชน อย่างแท้จริง งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำทะเบียนต่าง ๆ ของบุคคลในประเทศไทย มีกฎหมาย คือ พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พุทธศักราช 2534 มีสภาพบังคับให้บุคคลต้องปฏิบัติเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งในด้านการวางแผนพัฒนาและการรักษาความมั่นคงของชาติ รวมถึงเพื่อประโยชน์ ของประชาชนในการใช้เอกสารทะเบียนราษฎรเป็นหลักฐานเพื่อขอใช้สิทธิที่ตนพึงได้รับ ตามกฎหมายกำหนดและการขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ด้วยเหตุผลที่งานทะเบียนราษฎร มีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ทั้งผู้มีสัญชาติไทยและผู้ที่ไม่ใช่สัญชาติไทย ทำให้การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรจำเป็นต้อง เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ หลายฉบับทั้งโดยตรงและโดยอ้อม อาทิ กฎหมาย ว่าด้วยสัญชาติ กฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นายทะเบียนและผู้ช่วยนายทะเบียน ในฐานะเป็นนายทะเบียนประจำ สำนักทะเบียนจะต้องมีความรู้กฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริม ให้การปฏิบัติงานบริการประชาชน เป็นไปด้วยความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (กรมการปกครอง, 2551)

งานทะเบียน มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรก เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal Document) เอกสารการทะเบียนเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสติและหน้าที่ของราษฎรซึ่งต้องเก็บรักษาไว้ตลอดไป ประการที่สอง เพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistics Data) เอกสารการทะเบียนเป็นการบันทึกข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ เพื่อนำมาประมวลวิเคราะห์หรือนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ งานทะเบียนหลายประเภทมีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่น งานทะเบียนราษฎรใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ เป็นต้น 2) ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรมและบริการของเอกชน 3) ด้านการสาธารณสุข การจดทะเบียนเกี่ยวกับคนเกิด คนตาย นับเป็นข้อมูลด้านสถิติชีพที่นำไปใช้ ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและครอบครัว 4) ด้านสิทธิของประชาชน เอกสารการทะเบียนหลายประเภทก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ เช่น แสดงฐานะสัญชาติ สถานะครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียนนิติกรรมหรือพินัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัวในลักษณะต่าง ๆ เช่น สมรส หย่า รับรองบุตร รับบุตรบุญธรรม เป็นต้น นอกจากนี้ ในปัจจุบันข้อมูลทางด้านทะเบียนยังได้รับความเชื่อถือและนำไปใช้ประโยชน์โดยองค์กรภาคเอกชนระดับสากล เช่น องค์กรยูนิเซฟ นำข้อมูลเกี่ยวกับสถิติประชากรเด็กไปใช้ในการติดตามและดูแลเด็กในประเทศไทย เป็นต้น (กรมการปกครอง, 2557)

กฎหมายและระเบียบด้านการทะเบียนถือเป็นหัวใจสำคัญของผู้ปฏิบัติงานบริการประชาชนทางด้านทะเบียน โดยเฉพาะบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องปฏิบัติงานด้านการทะเบียน ซึ่งนอกจากจะต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญในกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรเป็นหลักแล้ว ยังมีความจำเป็นต้องอาศัยความรู้ในเรื่องกฎหมายด้านการทะเบียนอื่น ๆ ได้แก่ กฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชน กฎหมายว่าด้วยทะเบียนครอบครัว กฎหมายว่าด้วยชื่อบุคคล และกฎหมายว่าด้วยสัญชาติ ซึ่งเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องยึดโยงกันอยู่อย่างเป็นระบบ เพื่อรองรับการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการถ่ายโอนงานด้านการทะเบียนในอนาคต เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนท้องถิ่น จึงต้องมีความรู้ด้านกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติงานบริการประชาชนเป็นไปด้วยความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ (กรมการปกครอง, 2555, หน้า 1)

ด้วยภารกิจการปฏิบัติงานบริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า มีพื้นที่ครอบคลุม 10 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้นรวม 7,236 คน ซึ่งปฏิบัติงานร่วมกับสำนักทะเบียนอำเภอคำตากล้า ณ ที่ว่าการอำเภอคำตากล้า โดยมีประชาชนมาใช้บริการประมาณวันละ 10-20 ราย และด้วยคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรที่แตกต่างกัน และได้มีการมาขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ทำให้เกิดปัญหาและความต้องการของประชาชนที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร มีความสนใจที่จะทำวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า เพื่อให้ทราบว่าคุณสมบัติผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับใด เพื่อนำผลการวิจัยไปประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพงานทะเบียนราษฎรเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการประชาชน ตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการโดยยึด “ประชาชนเป็นศูนย์กลาง” (Citizen Centered) และเป็นเป้าหมายสูงสุดในการทำงาน โดยกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการบริการประชาชนในการพัฒนาการบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ การลดขั้นตอนการทำงาน และการกระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## คำถามของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามการวิจัยไว้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับใด

2. ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลหรือไม่

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ควรเป็นอย่างไร

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

### สมมติฐานของการวิจัย

ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

### ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผลการศึกษามีความสำคัญดังนี้

1. ทำให้ทราบระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร แล้วสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานของเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

3. ทำให้ได้แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาไว้ดังนี้

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย (กรมการปกครอง, 2559)

1. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร มีจำนวน 7,236 คน (งานทะเบียนราษฎรท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า ณ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2560)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขตเทศบาลตำบลคำตากล้า จำนวน 380 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเทียบสัดส่วน (Proportional sampling)

### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

#### 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

##### 3.1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล

3.1.1.1 เพศ

3.1.1.2 อายุ

3.1.1.3 ระดับการศึกษา

3.1.1.4 อาชีพ

3.1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

##### 3.2.1 ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

3.2.1.1 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2.1.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

3.2.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

3.2.1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

### 4. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัย

เขตพื้นที่เทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร  
จำนวน 10 หมู่บ้าน

### 5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยตั้งแต่เดือน  
ธันวาคม พ.ศ. 2559 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560

### กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้ ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง  
(กรมการปกครอง, 2559) ประกอบกับการศึกษาบริบทของเทศบาลตำบลคำตากล้า  
จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพประกอบ 1

## กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้มีความเข้าใจในเรื่องประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ผลสำเร็จของงานในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

1.1 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง มีป้ายและสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้ โดยสะดวก มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ มีกล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม

1.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ติดประกาศไว้ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด และความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอลสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

1.4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วและถูกต้องในการรับแจ้งเกิด การรับแจ้งตาย การรับแจ้งย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อและรายการบุคคล เข้าในทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน การแก้ไขหรือจำหน่ายรายการบุคคลและบ้าน การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร การรับแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน บ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้าน



ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการและความเสมอภาคในการให้บริการ

2. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

3. งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ซึ่งเป็นเอกสารทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาลิทธิและหน้าที่ของราษฎร และจะต้องเก็บรักษาไว้ตลอดไปเพื่อเป็นประโยชน์ในการอ้างสิทธิต่าง ๆ ตามกฎหมาย

4. ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

5. เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

6. สำนักทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

- เพศ หมายถึง เพศชาย หรือ เพศหญิง

- อายุ หมายถึง ช่วงอายุของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ซึ่งจำแนกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ 1) 18-30 ปี 2) 31-40 ปี 3) 41-50 ปี 4) 51 ปีขึ้นไป

- การศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ซึ่งจำแนกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย 2) มัธยมศึกษาตอนปลาย 3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 4) ปริญญาตรี 5) สูงกว่าปริญญาตรี

- อาชีพ หมายถึง อาชีพของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ซึ่งจำแนกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 1) เกษตรกร 2) ค้าขาย/เจ้าของกิจการ 3) ข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ 4) รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน 5) อื่น ๆ

- รายได้ หมายถึง รายได้ของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียน  
สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร  
ซึ่งจำแนกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ 1) ไม่เกิน 5,000 บาท/เดือน 2) 5,001-10,000 บาท/เดือน  
3) 10,001-20,000 บาท/เดือน 4) 20,001 บาท/เดือน ขึ้นไป

7. แนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร  
สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร  
หมายถึง ข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มาใช้บริการจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล  
คำตากล้า ที่ร่วมกันพิจารณาหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการงาน  
ทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า  
จังหวัดสกลนคร ได้จากการวิเคราะห์ผลคะแนนเฉลี่ยระดับประสิทธิการให้บริการงาน  
ทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า ในรายด้านต่าง ๆ  
ที่มีค่าต่ำกว่าเกณฑ์ค่าเฉลี่ยรวม นำมาเป็นแนวทางพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการ  
งานทะเบียนราษฎรสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า  
จังหวัดสกลนคร