

แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและ  
งานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร  
ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

ปิยนุช ประเสริฐศักดิ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

พ.ศ. 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ปิยบุษ ประเสริฐศักดิ์. (2556). แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียน  
ราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร  
ตำบลในเมือง อำเภอเมืองเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การปกครองท้องถิ่น). กำแพงเพชร : งานประสาน  
การจัดการบัณฑิตศึกษา สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร  
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ: รองศาสตราจารย์ ดร. ระมัด โชชัย  
(แนวทางพัฒนา / การบริการสู่ความเป็นเลิศ /งานทะเบียนราษฎร/งานบัตรประจำตัว  
ประชาชน)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริการตลอดจนศึกษา  
แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัว  
ประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร  
จังหวัดกำแพงเพชร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ คณะผู้บริหารเทศบาลเมืองกำแพงเพชร  
จำนวน 7 คน สมาชิกสภาเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จำนวน 18 คน ข้าราชการและลูกจ้าง  
ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล  
เมืองกำแพงเพชร จำนวน 11 คน ประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกำแพงเพชรจำนวน  
379 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 415 คน และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ  
รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณค่าร้อยละ  
ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และแจกแจงความถี่

#### ผลการศึกษา พบว่า

1. สภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน  
ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชรตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร  
จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการให้บริการ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย และด้านอาคาร  
สถานที่ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่  
ด้านการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย
2. ปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน  
ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชรตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร  
จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการให้บริการ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย และด้านอาคาร  
สถานที่ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่  
ด้านการบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย

3. แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร แนวทางที่สำคัญคือ ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพที่เหมาะสม คอยตรวจสอบเอกสารตลอดจนแนะนำขั้นตอนการบริการ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจในขั้นตอนการขอรับบริการมากขึ้น ควรมีการวิเคราะห์งานปัจจุบัน เพื่อสร้างจุดเด่นด้านการบริการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริการในระบบราชการ และเป็นที่ยอมรับของประชาชน ตั้งแต่ครั้งแรกที่มาใช้บริการ ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลเอกสารเก่า เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล และเพื่อสะดวกและประหยัดเวลาในการสืบค้นข้อมูล ควรมีการวางมาตรฐานการทำงานให้ชัดเจน สิ่งใดปฏิบัติได้ สิ่งใดปฏิบัติไม่ได้ ในด้านระเบียบ กฎหมาย เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่เข้าใจตรงกัน เพื่อให้ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติและได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนตามมาตรฐานเดียวกัน ควรมีการจัดเคาน์เตอร์การบริการ แก่ผู้รับรองประชาชนให้เพียงพอแต่ต้องสวยงามทันสมัยระดับภาคเอกชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย ควรมีการจัดมุมต่างๆ ให้เป็นส่วน มุมหนังสือพิมพ์วารสาร มุมอินเทอร์เน็ต มุมบริการน้ำดื่ม น้ำชา กาแฟ มุมสวนหย่อม ไว้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้ผ่อนคลายและเกิดความประทับใจ ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการเพื่อให้ประชาชนได้ทราบขั้นตอนและวิธีการขอรับบริการ และควรมีป้ายแสดงชื่อผู้ปฏิบัติงานที่โต๊ะทำงาน และติดหน้าอกเสื้อ หรือคล้องคอ ตลอดจนหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อนัดหมาย ร้องเรียน คิขมการให้บริการ แสดงในที่ที่ประชาชนเห็นได้ชัดเจน

PIYANOOT PRASERTSAK. (2013). THE DEVELOPMENT GUIDELINES TO SERVICE SUPERIORITY OF CIVIL- REGISTRATION AND CITIZEN IDENTIFICATION OF LOCAL REGISTER OFFICE OF MUANG KAMPHAENG PHET MUNICIPALITY, NAI-MUANG SUB-DISTRICT, MUANG DISTRICT, KAMPHAENG PHET PROVINCE. INDEPENDENT STUDY FOR MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION (LOCAL GOVERNMENT). KAMPHAENG PHET : COOPERATION IN GRADUATE STUDIES MANAGEMENT, INSTITUTE OF RESEARCH AND DEVELOPMENT. KAMPHAENG PHET RAJABHAT UNIVERSITY. INDEPENDENT STUDY ADVISORS : ASSOC.PROF. DR. RAMAD CHOCHAI. (DEVELOPING GUIDELINES/ SERVICE SUPERIORITY / CIVIL-REGISTRATION / CITIZEN IDENTIFICATION)

The purpose of this study were 1) to study the state and service problems and 2) to study the development guidelines to service superiority of Civil-Registration and Citizen Identification of local register office of Muang Kamphaeng Phet Municipality, Nai-Muang Sub-district, Muang District, Kamphaeng Phet Province. The samples of this study consist of 7 Muang Kamphaeng Phet Municipality governors, 18 Muang Kamphaeng Phet Municipality council members, 11 Government officers and municipality officers in the section of Civil-Registration and Citizen Identification of local register office of Muang Kamphaeng Phet Municipality, 379 populations of Muang Kamphaeng Phet Municipality and 17 specialists; overall 415. The tools used to collect data were questionnaire and interview. The data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, content analysis and frequency.

The results were found that;

1. Overall, the service state of Civil-Registration and Citizen Identification of local register office of Muang Kamphaeng Phet Municipality, Nai-Muang Sub-district, Muang District, Kamphaeng Phet Province in the section of serving, following the legal regulation, buildings and maintenance were at moderate level. The highest mean was the serving section and the lowest mean was following the legal regulation.

## 2. Overall, the service problems of Civil-Registration and Citizen

Identification of local register office of Muang Kamphaeng Phet Municipality, Nai-Muang Sub-district, Muang District, Kamphaeng Phet Province in the section of serving, following the legal regulation, buildings and maintenance were at moderate level. The highest mean was the serving section and the lowest mean was following the legal regulation.

3. The development guidelines to service superiority of Civil- Registration and Citizen Identification of local register office of Muang Kamphaeng Phet Municipality, Nai-Muang Sub-district, Muang District, Kamphaeng Phet Province were 1) public relations officers should present appropriated ability and personality in their field. They should check document and advice all process to people for further understanding 2) officers should analyze the present work in order to make prominent point and develop services for the first impression 3) officers should utilize information technology for document protection and data searching in order to be convenient and save time. 4) officers should obviously standardize work performance about regulation and prohibition for identical perception so that people could get accurate and completed information in the same standard 5) officers should arrange counter service and sufficient chairs to facilitate people as modern as private sector 6) officers should well organize varied zones; journal zone, internet zone, beverage zone, small park zone to serve people for relaxation and impression 7) officers should arrange service procedures sign board for further understanding about service procedures 8) officers should obviously show nameplate on desk and personal nametag as well as contact number for an appointment, complaint, comment.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาจากท่าน รศ.ดร. ระมัด โชชัย ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้คำแนะนำแนวทางในการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ และช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนให้ความสนใจติดตามความก้าวหน้าในการทำการศึกษา ค้นคว้าอิสระอย่างสม่ำเสมอ ผู้ศึกษามีความซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ รศ.ดร.ศรัณย์ วงศ์คำจันทร์ รศ.พรเพ็ญ โชชัย ดร.พิชญ์ บุญนิยม นายนริศ ศรีโพธิ์ นายวิชา จันทร์เชื้อ ที่ได้ให้ความกรุณาและความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม รวมทั้งแก้ไข ปรับปรุง และเสนอแนะสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ศรีรัตน์ เริงกลิ่นจันทร์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนช่วยเหลือในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณพี่ๆ น้องๆ รัฐประศาสนศาสตร์ สาขาการปกครองท้องถิ่นทุกท่าน ที่ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือ และขอขอบคุณ คุณแม่ พี่สาว หลานชาย ที่ได้ให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจเสมอเมื่อเจอปัญหา อุปสรรค

คุณค่าและประโยชน์ที่พึงมีจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องสักการบูชาแด่บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ปลูกฝัง อบรม บ่มนิสัย และส่งเสริมการศึกษาแก่ผู้ศึกษา มาโดยตลอด

ปิยนุช ประเสริฐศักดิ์

## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาค้นคว้า.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดการบริการ.....	11
แนวคิดการบริการที่เป็นเลิศ.....	18
หลักเกณฑ์การประกวดสำนักทะเบียนดีเด่น พ.ศ.2555.....	24
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร.....	28
พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎรและพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน.....	30
การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพและปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตร ประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร.....	52
ขั้นตอนที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียน ราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร.....	58
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
ตอนที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตร ประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร.....	60
1. ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	61
2. สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอ เมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร .....	62
3. เพื่อศึกษาปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัว ประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร.....	71
ตอนที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการบริการงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง กำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร.....	79

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	84
สรุปผล.....	84
อภิปรายผล.....	86
ข้อเสนอแนะ.....	92
บรรณานุกรม.....	94
ภาคผนวก.....	96
ภาคผนวก ก ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC).....	97
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น.....	108
ภาคผนวก ค แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษา.....	116
ภาคผนวก ง รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	134
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	136

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

## สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

- 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชุมชน ในเขตเทศบาลเมือง  
กำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร..... 53
- 2 สถานภาพทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ  
การดำรงตำแหน่ง..... 61
- 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและ  
งานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร  
ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน..... 63
- 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตร  
ประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง  
อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการให้บริการ..... 64
- 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและ  
งานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร  
ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการปฏิบัติ  
ตามระเบียบกฎหมาย..... 67
- 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและ  
งานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร  
ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านอาคารและสถานที่..... 69
- 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและ  
งานบัตร ประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร  
ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน..... 71
- 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและ  
งานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร  
ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการให้บริการ..... 72

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย.....	75
10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านอาคารสถานที่.....	77
11 แนวทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร.....	79

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร