

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ได้มีบัญญัติว่าด้วยการแบ่งการปกครองออกเป็น 3 ส่วน คือ การปกครองส่วนกลาง การปกครองส่วนภูมิภาค การปกครองส่วนท้องถิ่น และสำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากนโยบายกระจายอำนาจ เพื่อประชาชนมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการต่างๆ ที่เป็นสาธารณะของท้องถิ่นด้วยตนเอง ตามภารกิจหน้าที่ที่ระบุให้ดำเนินการอย่างชัดเจน

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นในพื้นที่ที่ลักษณะเป็นชุมชนเมือง หรือมีขีดความสามารถและแนวโน้มที่จะพัฒนาขึ้นเป็นเมือง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภทได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้แต่ละประเภทจะจัดตั้งอย่างสอดคล้องไปตามระดับความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และศักยภาพความสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากขึ้นเรื่อยๆ เทศบาลแต่ละประเภทจะมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญที่เหมือนกัน คือ การให้บริการสาธารณะ ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งในด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ซึ่งเทศบาลแต่ละแห่งจะจัดการบริการดังกล่าวให้แก่ประชาชนได้มากขึ้นเรื่อยๆ แยกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณและนโยบายของแต่ละเทศบาล แต่สิ่งที่เป็นหลักเดียวกันในการจัดการบริการของทุกๆ เทศบาลก็คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเทศบาลนั้น ให้มากที่สุด จะเห็นได้ว่า เทศบาลจะต้องมีหน้าที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนขึ้นพื้นฐานด้านสาธารณูปโภค และบริการเฉพาะด้าน ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะในเรื่องของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ นอกจากนี้ เทศบาลยังเป็นองค์กรที่มีหน้าที่บริหาร และปฏิบัติการในภารกิจต่างๆ ซึ่งมีโครงสร้างองค์กรโดยแบ่งตามภารกิจหน้าที่ เพื่อให้มีการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามหน่วยงาน ดังนี้ 1. สำนักปลัดเทศบาล 2. ส่วนคลัง 3. ส่วนสาธารณสุข 4. ส่วนช่าง 5. ส่วนการประปา 6. ส่วนการศึกษา จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าโครงสร้างการบริหารงานและแบ่งส่วนราชการของเทศบาลจะมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ซึ่งต้องเป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพประชาชน ผู้มาใช้

บริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด อันจะเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีกับหน่วยงานราชการในยุคปฏิรูประบอบราชการ (โกวิท พวงงาม, 2552, หน้า 128 -194) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม และประโยชน์สูงสุดของประเทศการบริหารราชการที่ถือเอาประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen - centered หรือ Customer-centered) เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ และวิธีปฏิบัติงานของหน่วยราชการในการบริหารและการให้บริการแก่ประชาชน เป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของทั้งราชการและพนักงานของรัฐในการให้บริการแก่ประชาชน โดยยึดหลักที่ว่า การบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐที่ดี มีประสิทธิภาพ ที่ประชาชนพึงพอใจต้องยึดถือเอาความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดหลักการบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐ โดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง คือ การให้บริการตามความต้องการและเงื่อนไขเฉพาะของกลุ่มผู้รับบริการ และส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐได้ร่วมกันคิดค้นและเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดและเทคนิควิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับบริการและในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้กลยุทธ์การให้บริการจากการสร้างความแตกต่างในการให้บริการไปจาก ผู้ให้บริการอื่น ๆ วิธีการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องมีลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐในการให้บริการสามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549, หน้า 57)

ตามที่ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงสถานะของสาขาภิบาลเป็นเทศบาล ซึ่งได้กำหนดให้เทศบาลที่เปลี่ยนแปลงฐานะต้องปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ซึ่งงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะงานทั้งสองเป็นกลไกสำคัญของรัฐในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การจัดระเบียบทางสังคม และยังเป็นบริการในด้านการจัดทำเอกสารหลักฐานแสดงฐานะบุคคล ให้แก่ประชาชน อีกด้วย งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับภาระจบบันทึกรายการข้อมูลของราษฎรอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เมื่อมีคนเกิดก็จัดทำทะเบียนคนเกิด เมื่อมีคนตายก็จัดทำทะเบียนคนตาย และ

เมื่อมีการย้ายที่อยู่ก็จะมีการบันทึกการเคลื่อนย้ายที่อยู่ รายการต่าง ๆ จะถูกบันทึกลงในทะเบียนบ้านจึงนับได้ว่า งานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญมาก และนอกจากนี้งานทะเบียนราษฎรยังเป็นพื้นฐานของการทะเบียนอื่น ๆ อีกด้วย อาจสรุปความสำคัญของการทะเบียนราษฎรได้ ดังนี้

ทางด้านกฎหมาย ใช้เป็นหลักฐานเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ หากผู้ใดฝ่าฝืนจะมีความผิดและจะต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ

ทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญในการที่รักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ เช่น ใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคลในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

ทางด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้ง

ทางด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนธุรกิจอุตสาหกรรมของเอกชน

ทางด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ และอัตรากำลังของบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนการจัดหาอาคารสถานที่การศึกษา ทางด้านสาธารณสุข การทะเบียนราษฎรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเกิดการตาย ถือได้ว่าเป็นข้อมูลพื้นฐานไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัย และการวางแผนครอบครัว

ทางด้านการปกครอง การทะเบียนราษฎร มีส่วนสำคัญในด้านเป็นข้อมูลประกอบการจัดตั้งจังหวัด ตำบล หมู่บ้าน และหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวนประชากร หรือสัดส่วนความต้องการงานบริหารของประชาชน ทางด้านสิทธิของประชาชน เอกสารงานทะเบียนราษฎร ได้ก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ ได้แก่ แสดงฐานะทางสังคมว่าเป็นผู้เยาว์ หรือบรรลุนิติภาวะ แสดงสัญชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นหลักฐนสำคัญประกอบการทำนิติกรรมเพื่อก่อให้เกิดสิทธิอื่น ๆ ตามกฎหมาย เช่น กรรมสิทธิ์ที่ดิน หรือทรัพย์สินมรดก เป็นต้น (กรมการปกครอง, 2551, หน้า 1-2)

งานบัตรประจำตัวประชาชน เป็นงานการจัดทำเอกสารหรือหลักฐานซึ่งทางราชการออกให้เฉพาะบุคคลสัญชาติไทย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการพิสูจน์ตัวบุคคลกับทางหน่วยงานราชการและภาคเอกชนในการประกอบธุรกรรมและการใช้สิทธิต่างๆ โดยมีรายการสำคัญเกี่ยวกับตัวบุคคลเจ้าของบัตรปรากฏอยู่ ได้แก่ ชื่อสกุล วัน เดือน ปีเกิด และที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน รูปถ่ายและหมายเลขประจำตัวผู้ถือบัตร (กรมการปกครอง, 2548, หน้า 125)

กรมการปกครองได้กำหนดนโยบายให้สำนักทะเบียนทุกแห่งทำการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักทะเบียนให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานของกรมการปกครอง และให้สำนักทะเบียนที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต้นแล้ว ให้ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้สูงขึ้น

ตามเกณฑ์มาตรฐานการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น (มาตรฐานการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น ของกรมการปกครอง ตามหนังสือที่ มท 0310/ว 377 ลงวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2555) สำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ได้ผ่านการคัดเลือกในการประกวดสำนักทะเบียนดีเด่น ในปี พ.ศ. 2552 โดยได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับหนึ่งและรางวัลบุคลากรดีเด่นทางการทะเบียน และในปี พ.ศ. 2553 ได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับสอง และรางวัลบุคลากรดีเด่นทางการทะเบียน ยังไม่เคย ได้รับรางวัลชนะเลิศอันดับหนึ่ง ซึ่งเป็นรางวัลที่การันตรีได้ว่าสำนักทะเบียนมีบริการดีเยี่ยม สูงสุดซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับกระทรวงมหาดไทย เนื่องจากการให้บริการด้านงานทะเบียน ราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนเป็นที่ใกล้ชิดกับประชาชนและมีผลต่อภาพลักษณ์ของ สำนักงานเทศบาลเมืองเป็นอย่างยิ่ง สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จึงต้องการ ที่จะพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน โดย มุ่งหวังจะปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดและสร้างอามพียงพอใจให้กับ ผู้มารับบริการ โดยมุ่งหวังที่จะได้รับรางวัลชนะเลิศอันดับหนึ่งในการเข้าร่วมการประกวดตาม โครงการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น ปี 2555 จึงเป็นที่มาของการต้องการศึกษาสภาพและปัญหา การบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนตลอดจนต้องการศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัด กำแพงเพชร ทั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้หลักเกณฑ์การประกวดสำนักทะเบียนดีเด่น พ.ศ. 2555 ทั้ง 3 ด้าน คือด้านการให้บริการ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย และด้านอาคารสถานที่ มาเป็นกรอบ แนวคิดในการศึกษาในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัว ประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและ งานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตของงานวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การศึกษาสภาพและปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาสภาพและปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร โดยศึกษาตามมาตรฐานการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่นของกรมการปกครอง (ตามหนังสือที่ มท 0310/ว 377 ลงวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2555) โดยมีขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

1. ด้านการให้บริการ
2. ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย
3. ด้านอาคารสถานที่

ขอบเขตประชากร

1. คณะผู้บริหารจำนวน 7 คน สมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 18 คน และข้าราชการและลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 11 คน รวมทั้งสิ้น 36 คน

2. ประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 21,130 คน

กลุ่มตัวอย่าง

1. คณะผู้บริหารจำนวน 7 คน สมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 18 คน และข้าราชการและลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบล ในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 11 คน รวมทั้งสิ้น 36 คน

2. กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 379 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

สภาพและปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร โดยศึกษาตามมาตรฐานการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น ของกรมการปกครอง (ตามหนังสือที่ มท 0310/ว 377 ลงวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2555) โดยมีขอบเขต ด้านเนื้อหา ดังนี้

1. ด้านการให้บริการ
2. ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย
3. ด้านอาคารสถานที่

ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบล ในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 17 คน ได้แก่

- | | |
|---|------------|
| 1. ปลัดเทศบาลเมืองกำแพงเพชร | จำนวน 1 คน |
| 2. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | จำนวน 1 คน |
| 3. ท้องถิ่นอำเภอเมืองกำแพงเพชร | จำนวน 1 คน |
| 4. ปลัดอำเภอลานกระบือผู้รับผิดชอบงานทะเบียน | จำนวน 1 คน |
| 5. พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนเทศบาลนครพิชัยโลก | จำนวน 2 คน |
| 6. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สรรพากรจังหวัดกำแพงเพชร | จำนวน 2 คน |
| 7. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 6 สาขาจังหวัดกำแพงเพชร | จำนวน 2 คน |
| 8. ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดกำแพงเพชร | จำนวน 2 คน |
| 9. ผู้จัดการร้านสะดวกซื้อ (เซเว่น อีเลฟเว่น) | จำนวน 1 คน |
| 10. ประธานชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกำแพงเพชร | จำนวน 4 คน |

ตัวแปรที่ศึกษา

แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. งานทะเบียนราษฎร หมายถึง การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การกำหนดเลขที่บ้าน การเพิ่มชื่อ จำหน่ายชื่อและแก้ไขรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน การตรวจสอบคัดรับรองสำเนาเอกสารทะเบียนราษฎร

2. งานบัตรประจำตัวประชาชน หมายถึง การทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณีครั้งแรก การทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณีบัตรหมดอายุ การทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณีบัตรหาย การทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณีบัตรชำรุด การทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณีเปลี่ยนที่อยู่ การทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณีเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล การทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณีเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุล การทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณีเป็นบุคคลได้รับการยกเว้น การทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณีพ้นสภาพได้รับการยกเว้น การทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณีผู้ซึ่งอายุเกินเจ็ดสิบปีบริบูรณ์ การตรวจสอบคัดรับรองสำเนาเอกสารงานบัตรประจำตัวประชาชน

3. การบริการ หมายถึง เป็นกระบวนการ หรือกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

4. แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน หมายถึง วิธีการในการดำเนินงานการบริการเพื่อให้เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยบริการให้เหนือความคาดหมายและคาดหวังในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุดกับผู้รับบริการ ในฐานะผู้บริการอย่างมืออาชีพ

5. สภาพและปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร หมายถึง การบริการในปัจจุบันและปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ด้านการให้บริการ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ด้านอาคารและสถานที่

6. ด้านการให้บริการ หมายถึง การปรับปรุงกระบวนการบริการ การบริการต้อนรับ ส่วนหน้า ความเป็นธรรมในการให้บริการ ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อลดขั้นตอน มอบอำนาจขยายขอบเขตความรับผิดชอบ ความถูกต้องในการให้บริการ มีการประชุมหรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน เสริมสร้างทัศนคติการบริการ (Service Mind) การเข้ารับการฝึกอบรม แบ่งแยกช่องทางให้บริการ ตามลักษณะความยากง่าย มีโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ กรอกคำร้อง พร้อมตัวอย่าง มีบริการข้อมูลการทะเบียนบัตรฯ ทางโทรศัพท์ มีการบริการลักษณะของสำนักบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีการบริการนอกเหนือเวลาปกติ การจัดให้มีการทำงานทดแทนเสริมกันได้ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาปรับปรุงการบริการและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เปและสามารถเป็นต้นแบบให้สำนักทะเบียนอื่น และสามารถนำไปบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นได้อย่างเป็นรูปธรรม บุคลากร ยึดถือจรรยาบรรณข้าราชการ สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและจนท. การสร้างขวัญ กำลังใจ การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ส่งเสริมวิธีปฏิบัติงานให้สนองตอบนโยบายยึดประชาชนเป็นสำคัญ มีอัตรากำลังโดยมีการจัดสรรอัตรากำลังเสริม และการประชาสัมพันธ์

7. ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย การให้บริการงานทะเบียน ราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ การจัดเก็บเอกสารสำคัญทางทะเบียน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการจัดเก็บและตรวจสอบรายงานประจำวันตามขั้นตอน การจัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร มีความปลอดภัย เหมาะสม เรียบร้อย สวยงาม

8. ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง การปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายในภายนอก จัดระเบียบ การจอดรถ จนท./ผู้รับบริการ ห้องนั่ง การจัดสำนักงาน มีป้ายแสดงช่องทางให้บริการ มีป้ายแสดงมาตรฐานเวลาการปฏิบัติงาน มีป้ายแสดงค่าธรรมเนียม มีป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ หลักฐานประกอบ มีป้ายแสดงชื่อผู้ปฏิบัติงาน การจัดสัดส่วนพื้นที่นั่งพัก ภายในสำนักงานมี ลักษณะโปร่ง แสงสว่างเพียงพอ เปิดเครื่องปรับอากาศตามความเหมาะสม ห้อง Server มีการดูแลรักษาความสะอาดอยู่เสมอ การรักษาความปลอดภัยสำนักงาน การดูแลระบบไฟฟ้าและถังน้ำยาดับเพลิง มีป้ายแสดงหมายเลขโทรศัพท์เพื่อนัดหมาย / ร้องเรียนติชมการให้บริการ การประหยัดพลังงาน

9. ประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร หมายถึง ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในเขตเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตามสำเนาทะเบียนบ้าน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสภาพและปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
2. ทำให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ต่อไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร