

## การพัฒนาคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต Development for Service Quality of Civil Registration Section of Phuket Municipality

ลิชชมนต์ กระจ่าง<sup>1</sup> และ ธวัชชัย ทุมทอง<sup>2</sup>

Ratchamon Krajang<sup>1</sup> and Thawatchai Thumthong

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโทสาขารัฐประศาสนศาสตร์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

<sup>2</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ตและเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 14 คน ที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ตในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของระดับคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.46 รองลงมา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.40 ด้านคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.41 และน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.19 ปัญหาและอุปสรรคในการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไม่เข้าถึงประชาชน การจัดระบบเอกสารยังมีการผิดพลาดไม่เป็นระบบเดียวกัน 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขาดการยิ้มแย้ม บุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ การดูแลติดตามผลไม่เต็มที่เท่าที่ควรและขาดความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมาย 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่แคบ สถานที่จอดรถและที่นั่งรับรองไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เครื่องมือเครื่องใช้ไม่ทันสมัยและ 4) ด้านคุณภาพการบริการ ขาดการกระตือรือร้น เอาใจใส่ เทคโนโลยีไม่ทันสมัย การบริการล่าช้า ขาดการบำรุงรักษา แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการจัดการการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อให้เข้าถึงประชาชนและจัดระบบเอกสารให้เป็นระบบเดียวกัน 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจัดเพิ่มบุคลากรและจัดอบรมเสริมทักษะในการบริการในด้านต่างๆ พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการให้มีความกระตือรือร้น ยิ้มแย้ม มีจิตให้บริการ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จัดการขยายพื้นที่การบริการและเพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและ 4) ด้านคุณภาพการบริการ จัดระบบเอกสารให้ถูกต้องและหมั่นตรวจเช็คสภาพการใช้งานของเครื่องมือเครื่องใช้อย่างสม่ำเสมอ

**คำสำคัญ :** คุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองภูเก็ต

### Abstract

The objectives of this study were: 1) to study the level of service quality of civil registration section of Phuket municipality, 2) to study the problems and obstacles in service of civil registration section of Phuket municipality and 3) to study the guidelines for development in service quality of civil registration section of Phuket municipality. This quantitative research was used with a sample of 381 participants. The instrument used for data gathering was the questionnaire. Statistics used for analyzing the data were frequency, percentage, mean and standard deviation. This study also was a qualitative research by using in-depth interview from 14 key informants who were proficient in civil registration section of Phuket municipality. The results showed that the overview of service quality level of civil registration section of Phuket municipality was moderate ( $\bar{X} = 3.37$ ). Considering each aspect, it was found that the level of service quality of civil registration section of Phuket municipality was moderate in all cases as follows: in the case of service officers ( $\bar{X} = 3.46$ ), places and facilities ( $\bar{X} = 3.40$ ), service quality ( $\bar{X} = 3.41$ ) and service ( $\bar{X} = 3.19$ ). Problems and obstacles in service of civil registration section of Phuket municipality, the findings were: 1) in the case of service; the people could not access the information from public relations and the document management system was inefficient, 2) in the case of service officers; they lacked of human relations, insufficient officers, low follow up and lacked of knowledge about the law, 3) in the case of places and facilities; the service area was confined, insufficient parking lot and waiting area, unclear public relations boards and outdated service tools, 4) in the case of service quality; inefficient service, outdated service tools, delayed service and lacking of maintenance. The guidelines for service quality development of civil registration section of Phuket municipality were as follows: 1) in the case of service; the section should be rearranged the public relations and document management system, 2) in the case of service officers; the section should be increased the amount of officers and provided them the service mind training, 3) in the case of places and facilities; the section should be expanded the service area and increased more modern service tools and 4) in the case of service quality; the document system should be managed and checked regularly.

**Keywords :** Service Quality, Civil Registration Section, Phuket Municipality

### 1. บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานสำคัญที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในชุมชนมากที่สุด การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงคนในชุมชนเป็นหลัก โดยเฉพาะการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการบริการสาธารณะที่จัดทำโดยส่วนท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาระบบการจัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ในการบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง ซึ่งการบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงการ

ให้บริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ ก็คือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจนแต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงการบริการภาครัฐ

เทศบาลนครเมืองภูเก็ต เป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย เดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาลเมืองภูเก็ต ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง โดยพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต พุทธศักราช 2478 เรียกว่า เทศบาลเมืองภูเก็ต เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2478 และได้เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลนครภูเก็ต เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2547 มีพื้นที่ 12 ตารางกิโลเมตร มีพื้นที่รับผิดชอบ 2 ตำบล คือ ตำบลตลาดเหนือ 4 ตารางกิโลเมตร และตำบลตลาดใหญ่ 8 ตารางกิโลเมตร เทศบาลนครภูเก็ตมีพันธกิจในการให้บริการประชาชนตามแผนงานพัฒนาต่างๆ มากมาย ซึ่งมีการให้บริการทั้งหมด 9 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานการศึกษา สำนักงานช่าง สำนักงานคลัง สำนักงานปลัดเทศบาล กองสวัสดิการสังคม กองวิชาการและแผนงาน กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการแพทย์และกองการประปา โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการจัดตั้งเทศบาล คือ ให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยเทศบาลเป็นศูนย์กลางและมีหน้าที่หลักในการดำเนินภารกิจเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น แต่ในการพัฒนาจัดการด้านการให้บริการแก่ประชาชน ยังคงพบปัญหาอยู่หลายประการ

เทศบาลนครภูเก็ตประสบปัญหาในการให้บริการ เช่น มีการให้บริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งอาจสืบเนื่องมาจากผู้ใช้บริการติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก แต่มีบุคลากรไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน อีกทั้งบุคลากรบางหน่วยงานยังขาดความสามารถในภาระงานนั้นๆ นอกจากนี้บุคลากรบางคนปฏิบัติตัวไม่เหมาะสมไม่มีมนุษยสัมพันธ์และไม่เต็มใจในการให้บริการ ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนลดน้อยลงไป และหากเกิดเรื่องเสื่อมเสีย ได้รับความผิดในกรณีที่มีเรื่องร้องเรียน อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ในองค์กร ทำให้ภาครัฐต้องพัฒนาระบบราชการอย่างจริงจังและต่อเนื่องและพัฒนาขีดความสามารถให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน โดยมีเป้าหมายสูงสุดในการดำเนินความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการในเขตเทศบาลนครภูเก็ต(เทศบาลนครภูเก็ต, 2559)

เทศบาลนครภูเก็ตเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน ฉะนั้นในเรื่องของการให้บริการ การอำนวยความสะดวกต่อประชาชนที่มาใช้บริการในส่วนของภาครัฐได้อย่างทั่วถึงจะต้องคำนึงถึงจำนวนของบุคลากรที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและมีความสามารถเฉพาะหน่วยงานนั้นๆ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์ รวมถึงมีการประเมินคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าที่ผ่านมาการให้บริการที่ดำเนินการในปัจจุบัน ประชาชนได้รับประโยชน์มากน้อยเพียงใดและบริการนั้นมีคุณภาพอยู่ในระดับใด มีปัจจัยหรือปัญหาอุปสรรคใดที่ทำให้การบริการประชาชนของเทศบาลนครภูเก็ตไม่มีประสิทธิภาพ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข และเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในเทศบาลนครภูเก็ต นอกจากนี้ยังมีส่วนผลักดันให้หน่วยงานสามารถนำนโยบายสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยการนำแนวคิดการบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและ 4) ด้านคุณภาพการบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ตและเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต

## 2. วิธีดำเนินการวิจัย

### การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเทศบาลนครภูเก็ต จำนวน 42,965 คน (สำนักงานเทศบาลนครภูเก็ต, 2559)

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ได้ใช้กรอบของ Krejcie and Morgan (1970: 607) ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มจากผู้เข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต จำนวน 381 คน

### การวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 14 คน ได้แก่

1. นายกเทศมนตรีนครภูเก็ต จำนวน 1 คน
2. รองนายกเทศมนตรีนครภูเก็ต จำนวน 1 คน
3. หัวหน้างานทะเบียนราษฎร จำนวน 1 คน
4. เจ้าพนักงานทะเบียน จำนวน 7 คน
5. พนักงานปฏิบัติงานทะเบียนและบัตรฯ จำนวน 4 คน

## 3. ผลการวิจัย

### ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 381 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20 และเพศชาย จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80 เมื่อพิจารณาด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 26 - 35 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.90 รองลงมา 18 - 25 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 และน้อยที่สุด 51 - 60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 เมื่อพิจารณาด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 รองลงมา ระดับมัธยม จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และน้อยที่สุด ระดับปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 เมื่อพิจารณาด้านรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 รองลงมา ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 และน้อยที่สุด 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 เมื่อพิจารณาด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ทำอาชีพ รับจ้าง/เกษตรกร จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.90 รองลงมา นิสิต/นักศึกษา จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 และน้อยที่สุด พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 เมื่อพิจารณาโดยเฉลี่ยท่านมาติดต่อในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ตบ่อยครั้งเพียงใด พบว่า ส่วนใหญ่เข้ารับบริการ ปีละ 1 ครั้ง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมา มากกว่า 1 ครั้งต่อปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 39.10 และน้อยที่สุด สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 เมื่อพิจารณาช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาติดต่อในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต พบว่า ส่วนใหญ่เข้ารับบริการช่วงเวลา 07.30 - 09.30 น. จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมา 09.30 - 11.30 น. จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10 และน้อยที่สุด 15.30 - 16.30 น. จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ที่ท่านเข้ามาติดต่อในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต พบว่า ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เรื่อง การขอมีบัตร จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10

รองลงมา การแจ้งย้ายปลายทาง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และน้อยที่สุด การแจ้งตาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 เมื่อพิจารณาท่านใช้เวลาในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ตแต่ละครั้งเป็นเวลาเท่าใด พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรับบริการเป็นเวลา 30 นาที จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.60 รองลงมา น้อยกว่า 30 นาที จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 และน้อยที่สุด 3 ชั่วโมง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 เมื่อพิจารณาท่านได้รับข้อมูลข่าวสารงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ตจากสื่อใดพบว่า ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจาก แผ่นพับ ใบปลิว จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10 รองลงมา สื่อออนไลน์ จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 และน้อยที่สุด หนังสือพิมพ์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

### ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต

ตารางที่ 1 ระดับการพัฒนาคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต ในภาพรวม

ระดับการพัฒนาคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎร	X	S.D.	ระดับคุณภาพบริการ
1. ด้านการให้บริการ	3.19	0.54	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.46	0.66	ปานกลาง
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.40	0.50	ปานกลาง
4. ด้านคุณภาพการบริการ	3.41	0.66	ปานกลาง
รวม	3.37	0.59	ปานกลาง

จากตาราง 1 พบว่า โดยภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ระดับคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 เมื่อพิจารณาด้านระดับคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.46 รองลงมา ด้านคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.41 รองลงมา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.40 และรองลงมา ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.19

### ตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต

จากการสัมภาษณ์ สามารถสรุปปัญหาและอุปสรรคในการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต ดังนี้

1. ด้านการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไม่เข้าถึงประชาชน การจัดระบบเอกสารยังมีการผิดพลาดไม่เป็นระบบเดียวกัน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขาดการยิ้มแย้ม บุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ การดูแลติดตามผลไม่ดีเท่าที่ควร และขาดความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมาย
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่แคบ สถานที่จอดรถและที่นั่งรับรองไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เครื่องมือเครื่องใช้ไม่ทันสมัย
4. ด้านคุณภาพการบริการ ขาดการกระตือรือร้น เอาใจใส่ เทคโนโลยีไม่ทันสมัย การบริการล่าช้า ขาดการบำรุงรักษา

### ตอนที่ 4 วิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนคร

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต ดังนี้

1. ด้านการให้บริการ จัดการการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อให้เข้าถึงประชาชน และจัดระบบเอกสารให้เป็นระบบเดียวกัน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จัดเพิ่มบุคลากร และจัดอบรมเสริมทักษะในการบริการในด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการให้มีความกระตือรือร้น ยิ้มแย้ม มีจิตให้บริการ
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จัดการขยายพื้นที่การบริการ และเพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย
4. ด้านคุณภาพการบริการ จัดระบบเอกสารให้ถูกต้องและหมั่นตรวจเช็คสภาพการใช้งานของเครื่องมือเครื่องใช้อย่างสม่ำเสมอ

#### 4. สรุปและเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต ดังนี้

##### ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้มาจากการตอบแบบสอบถามให้แก่ผู้เข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต จำนวน 381 คน โดยแยกพิจารณาตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ โดยหาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.20 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.90 และรองลงมาอายุระหว่าง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.40 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.50 และรองลงมาศึกษาในระดับมัธยม คิดเป็นร้อยละ 17.50 เมื่อจำแนกตามประเภทด้านรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.40 และรองลงมา ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.30 มีอาชีพ รับจ้าง/เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 29.90 และรองลงมา นิสิต/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.30 เมื่อพิจารณาโดยเฉลี่ยท่านมาติดต่อในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ตบ่อยครั้งเพียงใด พบว่า ส่วนใหญ่เข้ารับบริการ ปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 58.00 และรองลงมา มากกว่า 1 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 39.10 เมื่อพิจารณาช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาติดต่อในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต พบว่า ส่วนใหญ่เข้ารับบริการช่วงเวลา 07.30-09.30 น. คิดเป็นร้อยละ 36.50 และรองลงมา 09.30-11.30 น. คิดเป็นร้อยละ 34.10 เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ที่ท่านเข้ามาติดต่อในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต พบว่า ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เรื่อง การขอมีบัตร คิดเป็นร้อยละ 44.10 และรองลงมา การแจ้งย้ายปลายทาง คิดเป็นร้อยละ 12.60 เมื่อพิจารณาท่านใช้เวลาในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ตแต่ละครั้งเป็นเวลาเท่าใด พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรับบริการเป็นเวลา 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 49.60 และรองลงมา น้อยกว่า 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 32.80 และเมื่อพิจารณาท่านได้รับข้อมูลข่าวสารงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ตจากสื่อใด พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจาก แผ่นพับ ใบปลิว คิดเป็นร้อยละ 45.10 และรองลงมา สื่อออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 42.50

##### ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต

การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ระดับคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต ในด้านต่าง ๆ พบว่า ระดับคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ตในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 เมื่อพิจารณาในแต่ละ

ด้านของระดับคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน คือ ในแต่ละด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.46 รองลงมา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 รองลงมา ด้านคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 และน้อยที่สุด ด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19

### ตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต

ผลจากการรวบรวมปัญหาและอุปสรรคในการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไม่เข้าถึงประชาชน การจัดระบบเอกสารยังมีการผิดพลาดไม่เป็นระบบเดียวกัน 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขาดการยิ้มแย้ม บุคลิกกรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ การดูแลติดตามผลไม่ดีเท่าที่ควร และขาดความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมาย 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่แคบ สถานที่จอดรถและที่นั่งรับรองไม่เพียงพอต่อการให้บริการไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เครื่องมือเครื่องใช้ไม่ทันสมัยและ 4) ด้านคุณภาพการบริการ ขาดการกระตือรือร้น เอาใจใส่ เทคโนโลยีไม่ทันสมัย การบริการล่าช้า ขาดการบำรุงรักษา

### ตอนที่ 4 วิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต

ผลจากการรวบรวมแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการ จัดการการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อให้เข้าถึงประชาชน และจัดระบบเอกสารให้เป็นระบบเดียวกัน 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จัดเพิ่มบุคลิกกร และจัดอบรมเสริมทักษะในการบริการในด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งพัฒนาบุคลิกกรผู้ให้บริการให้มีความกระตือรือร้น ยิ้มแย้ม มีจิตให้บริการ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จัดการขยายพื้นที่การบริการ และเพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและ 4) ด้านคุณภาพการบริการ จัดระบบเอกสารให้ถูกต้อง และหมั่นตรวจเช็คสภาพการใช้งานของเครื่องมือเครื่องใช้ อย่างสม่ำเสมอ

## 5. กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์การศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต เป็น การศึกษาระดับคุณภาพการบริการ ปัญหาอุปสรรคในการบริการและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากอาจารย์ผศ.ดร.ธวัชชัย ทุมทอง ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการที่ปรึกษาควบคุมการทำวิทยานิพนธ์และคณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ ประศาสน์วิชาความรู้ ที่คอยให้คำปรึกษา ข้อชี้แนะต่าง ๆ ในการทำวิทยานิพนธ์ ตลอดจนท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ที่คอย ให้คำแนะนำด้วยความเป็นกันเองเสมอมา ที่ได้กรุณาเสียเวลาอันมีค่ายิ่งให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทาง ตลอดจนตรวจ แก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความมีเมตตาและเอาใจใส่อย่างยิ่ง ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ ขอขอบพระคุณเทศบาลนครภูเก็ตที่ให้ความ อนุเคราะห์ข้อมูลในการดำเนินการศึกษาวิทยานิพนธ์ ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์และผู้ให้ข้อมูลในการ ตอบแบบสอบถามวิทยานิพนธ์ ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ที่ช่วยให้คำปรึกษา รวมทั้งผู้มี พระคุณทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลและเป็นกำลังใจแก่ผู้ศึกษาด้วยดีตลอดมา จึงขอขอบพระคุณ ท่านเหล่านี้เป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษามอบเป็นกตัญญูทเวที่แต่ครอบครัวที่เป็นกำลังใจอย่างดียิ่ง และให้การสนับสนุนด้านทุนทรัพย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ จนผู้ศึกษาทำภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

#### 6. เอกสารอ้างอิง

- เทศบาลนครภูเก็ต. (2559). **ข้อมูลพื้นฐานนครภูเก็ต**. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :<http://www.phuketcity.go.th/content/information>. (วันที่ค้นข้อมูล : 9 กันยายน 2560).
- เทศบาลนครภูเก็ต. (2559). **แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี(พ.ศ. 2556-2564)**. ภูเก็ต.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Daryle W. (1970). **Determinining Sample Size for Research Activities**. Educational and Psychological Measurement. v. 30,607-610.