



แนวทางการบริหารราชการให้มีบริการประชาชนดีที่เขตเทศบาลเมืองนครปฐม
ของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดสมุทรสงคราม

Guidelines on Public Service Administration of the Citizen Registration Division under
Bangkhentee District, Samut Songkhram Province

อัมพัญญ์ พงษ์นิษฐา

Wanpen Pungkhiew

ภาคนิพนธ์ที่ส่งประกาศนียบัตรฉบับนี้จัดทำ สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาระบบชุมชนและ
การพัฒนาตำบล มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

Master of Public Administration Term Paper in Urban and Rural
Community Development and Administration
Phetchaburi Rajabhat University

2555

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

00250773

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



245543



**แนวทางการบริหารงานการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม**

**Guidelines on Public Service Administration of the Citizen Registration Division under
Bangkhontee District, Samut Songkhram Province**



วันเพ็ญ พวงเขียว

Wanpen Punnghiew

**ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี**

Master of Public Administration Term Paper in Urban and Rural

Community Development and Administration

Phetchaburi Rajabhat University

2555

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ชื่อภาคินพนธ์ แนวทางการบริหารงานการให้บริการประชาชนด้านสำนักงานทะเบียนราษฎร
อำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้เขียน นายวันเพ็ญ พวงเขียว สาขาวิชาการบริหารและพัฒนา
ประชาคมเมืองและชนบท พ.ศ.2555

บทคัดย่อ

245543

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาการบริหารงานการให้บริการของ
สำนักงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม 2) ศึกษาความสำเร็จของการ
ให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร ของอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ในด้านการ
ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาขอรับ
บริการ และ 3) หาแนวทางการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร
ของอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐจำนวน 32 คน
และประชาชนผู้มารับบริการ เขตอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม รวม 11 แห่ง จำนวน 222 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่และแบบสอบถามประชาชนแบบมาตราส่วน 5 ระดับ
สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานและการให้บริการของ
สำนักงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อ
พิจารณารายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนพบปัญหาในการให้บริการด้าน
สภาพแวดล้อม รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความสำเร็จการให้บริการประชาชนของ ผู้
มารับบริการด้านสำนักงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา
รายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนมีความสำเร็จในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

3. แนวทางการบริหารงานการให้บริการประชาชนด้านสำนักงานทะเบียนราษฎรของ
อำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงครามตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ข้อค้นพบจากการวิจัย คือ การให้บริการประชาชนด้านสำนักงานทะเบียนราษฎรของ
อำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะ คือ อบรม การพัฒนา
พัฒนาการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรสามด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ
บริการ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่

Term Paper Title: Guidelines for Public Service Administration of the Citizen Registration Division under Bang Khonthi District in Samut Songkhram Province **Author:** Mr.Wanpen Puangkhiew **Major:** Urban and Rural Community Development and Administration **Year :** 2012

Abstract

245543

This research aimed to 1) study the problems of the service administration of Bang Khonthi Citizen Registration Division in Samut Songkhram Province, 2) investigate the success of service provision of Bang Khonthi Citizen Registration Division in the aspects of convenience, rapidity, time saving, and worthiness for cost of travelling, and 3) create the guidelines for administration of the service provision of Bang Khonthi Citizen Registration Division. The 254 samples in this research were 32 government officials and 222 people receiving the service from 11 offices of Bang Khonthi Citizen Registration Division in Samut Songkhram. The research tools were the interview form for interviewing the officials and the 5-level rating scale questionnaire for asking people. The data were analyzed by using percentage, mean, and standard deviation.

The research results were as the followings:

1. The people's opinion on problems of the service of Bang Khonthi Citizen Registration Division in Samut Songkhram was overall at a high level. The three aspects of the service problems, ranked in descending order of their mean scores, were service environment, service personnel, and service procedure.
2. The people's opinion on the public service success of Bang Khonthi Citizen Registration Division in Samut Songkhram Province was overall at a high level. The first three aspects with the highest mean scores, ranked in descending order, were service continuity, service advancement, and service equality.
3. The guidelines for public service administration according to the opinion of the officials were at a medium level in every aspect.

The research finding was that the success of public service administration of the Citizen Registration Division of Bang Khonthi District, Samut Songkhram Province was at a high level. The suggestion was that the Subdistrict Administrative Organization should improve three aspects of service, i.e. service personnel, service procedure, and service places and their environmental condition.

กิตติกรรมประกาศ

ภาคินิพนธ์เรื่องนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนาะ กลิ่นงาม รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งท่านได้เอาใจใส่ ติดตาม ดูแลการทำงาน พร้อมทั้งให้ความรู้ แนวคิด คำปรึกษา คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนกระทั่งทำให้ภาคินิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์มยุรี วัคแก้ว ที่คอยแนะนำแนวทางและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการเขียนเค้าโครง นอกจากนี้ผู้เขียนขอขอบพระคุณ อาจารย์ปริญญา อุดมทรัพย์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ช่วยตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของวัตถุประสงค์ในการวิจัย ตลอดจนให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องการปรับปรุงเครื่องมือในการวิจัย

ขอขอบพระคุณองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม องค์กรบริหารส่วนตำบล 7 แห่ง และเทศบาลตำบล 4 แห่ง ในเขตอำเภอบางคนที ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้เขียนขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมือง และชนบท รุ่นที่ 4 ทุกท่านที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้ตลอดมา

ผู้เขียนขอขอบพระคุณ ดร.ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา ประธานกรรมการสอบ และอาจารย์ปริญญา อุดมทรัพย์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาสละเวลามาในการสอบครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้เขียนขออน้อมรำลึกถึงคุณบิดา — มารดา ครู อาจารย์ ญาติพี่น้อง โดยเฉพาะครอบครัวที่ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจในการศึกษาตลอดมา ส่งผลให้งานภาคินิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

วันเพ็ญ พวงเจียว

มกราคม 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(9)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	11
ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที	28
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	38
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	40
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลต่อการให้บริการ.....	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	51
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
4 ผลการวิจัย.....	57
ส่วนที่ 1 ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการต่อการใช้บริการงานทะเบียน	
ราษฎรของอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม	58
ส่วนที่ 2 ความสำเร็จของการบริหารงานการให้บริการประชาชนด้านงาน	
ทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม	62
ส่วนที่ 3 แนวทางการบริหารงานการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียน	
ราษฎรของอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม.....	68
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	71
สรุปผลการวิจัย.....	71
การอภิปรายผล.....	75
ข้อเสนอแนะ.....	78
บรรณานุกรม.....	80
ประวัติผู้เขียน.....	85

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
4.1	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการต่อการใช้ บริการงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม.....	58
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการบริหารงานการให้บริการประชาชนของ สำนักงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	59
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการบริหารงานการให้บริการประชาชน ด้านงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านกระบวนการ ให้บริการ.....	60
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาของการบริหารการให้บริการประชาชน ด้านงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านสภาพแวดล้อม.	61
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของการบริหารงานการให้บริการ ประชาชนด้านทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม.....	62
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการ ให้บริการอย่างเสมอภาค.....	63
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการ ด้าน งานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการอย่าง ทันเวลา.....	64
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการ ของ เจ้าหน้าที่ สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการ ให้บริการที่เพียงพอ.....	65
4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง.....	66
4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการ ให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	67

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6