

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

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาการบริหารงานการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม 2) ศึกษาความสำเร็จของการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร ของอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ในด้านการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาขอรับบริการ และ 3) หาแนวทางการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐจำนวน 32 คน และประชาชนผู้มารับบริการ เขตอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม รวม 11 แห่ง จำนวน 222 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่และแบบสอบถามประชาชนแบบมาตราส่วน 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานและการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนพบปัญหาในการให้บริการด้านสภาพแวดล้อม รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความสำเร็จการให้บริการประชาชนของ ผู้มารับบริการด้านสำนักงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนมีความสำเร็จในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

3. แนวทางการบริหารงานการให้บริการประชาชนด้านสำนักงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงครามตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ข้อค้นพบจากการวิจัย คือ การให้บริการประชาชนด้านสำนักงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะ คือ อบรม การมีการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรสามด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ 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**

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 Organizations should improve three aspects of service, i.e. service personnel, service procedure, and service places and their environmental condition.