

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการให้บริการ ของอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ชื่อนักศึกษา	ปาลวัฒน์ อีสอาด
รหัสประจำตัว	59B53330104
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมัยภรณ์  ถนอมศรีเดชชัย

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการให้บริการของอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการให้บริการของอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการให้บริการของอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามแนวคิดการให้บริการที่คำนึงถึงความพึงพอใจกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมกิจการบ้านเมืองที่ดีของอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 398 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 112,241 คน ซึ่งคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเนะ และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการหาค่าความเชื่อถือได้ที่ระดับ 0.96 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนจำนวน 364 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.46 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการให้บริการของอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามแนวคิดการให้บริการที่คำนึงถึงความพึงพอใจ 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าเป็นด้านที่สำคัญ คือ อำเภอบางปะอินดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนโดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนไม่มากเท่าที่ควร เช่น การจองคิวแบบออนไลน์ และการกรอกแบบฟอร์มล่วงหน้าผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการให้บริการของอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามแนวคิดการให้บริการที่คำนึงถึงความพึงพอใจ 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าเป็นด้านที่สำคัญ คือ อำเภอบางปะอินควรดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนโดยใช้เครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก หรือติดต่อผ่านทางแอปพลิเคชัน เป็นต้น

3) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการให้บริการของอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามแนวคิดการให้บริการ 5 ด้าน ในภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมกิจการบ้านเมืองที่ดีของอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ : การบริหารจัดการ การให้บริการที่คำนึงถึงความพึงพอใจ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี



GRAD VRU

Independent Study Title	Administration to Enhance Services of Bang Pa-In District in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province
Student	Palawat Issaad
Student ID	59B53330104
Degree	Master of Public Administration
Field of Study	Public Administration
Independent Study Advisor	Assistant Professor Dr.Chamaiporn Tanomsridejchai

### ABSTRACT

The objectives of this research were to study 1) the administrative problems hindering the enhancement of services of Bang Pa-in district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province, 2) the administrative development guidelines to enhance the services of Bang Pa-in district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province, and 3) the association between the administrative development guidelines to enhance the services of Bang Pa-in district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province and the satisfactory service concept of Millett and the increased administration of Bang Pa-in district in Phra Nakhon Si Ayutthaya province according to good governance concepts. The quantitative research methodology involved a sample of 398 individuals calculated using Yamane's formula, selected using simple random sampling from a population of 112,241 residents in Bang Pa-in district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province. A questionnaire which passed a pre-test and got a reliability check of 0.96 was used for data collection. A total of 364 completed questionnaires which equaled 91.4% of the total samples was returned. The statistics used were percentage, mean, standard deviation, and Pearson's product moment correlation coefficient.

The findings revealed that:

1) The administrative problems hindering the enhancement of the services of Bang Pa-in district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province, were overall and according to the satisfactory service concept, at a high level. Progressive services was the most significant aspect which was Bang Pa-in district's less utilized modern technology such as on-line reservations, on-line application forms, etc. to enhance the registration and identification of card services.

2) The administrative development guidelines to enhance the services of Bang Pa-in district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province, were overall and according to the satisfactory service concept, at a high level. Progressive services was again the most important aspect which was Bang Pa-in district's more utilized of the modern networks, for example, Line, Facebook, and mobile applications to enhance the registration and identification of card services.

3) The overall administrative development guidelines to enhance the services of Bang Pa-in district in Phra Nakhon Si Ayutthaya province according to the satisfactory service concept, had a positive association with the increased administration of Bang Pa-in district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province, in accordance with the good governance concept of the Royal Decree on Good Governance, Criteria and Systematic

Management Directions for Government Agencies B.E. 2546. These results were significant at the statistical level of 0.01, which led us to accept the research hypothesis.

**Keywords:** Administration, Satisfactory Service, Good Governance



# GRAD VRU