

ชื่อเรื่อง	การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	ศุภาพ แคนโองา
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ชนกฤต โพธิ์เงิน
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2569

---

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และ 2) เปรียบเทียบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวความคิดใช้แนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. ประชากร ได้แก่ ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตอำเภอท่าม่วง จำนวน 86,292 คน นำมาคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร ยานะ ได้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ และ 2) ผลการเปรียบเทียบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอท่าม่วง ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอท่าม่วง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ** การให้บริการงานทะเบียนราษฎร อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

<b>Title</b>	Civil Registration Service Delivery of Tha Muang District Office Kanchanaburi Province
<b>Name</b>	Suphap Khaeochoa
<b>Advisor</b>	Associate Professor Dr. Thanakrit Phoe-ngurn
<b>Degree</b>	Master of Public Administration
<b>Year</b>	2026

---

### **Abstract**

The objectives of this study were to 1) study the level of civil registration service delivery, and 2) compare the civil registration service delivery of Tha Muang District Office, Kanchanaburi Province, classified by personal factors. This study was a quantitative research. The conceptual framework of this study was applied from the concepts and theories of Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. The population consisted of 86,292 residents aged 18 years and over living in Tha Muang District. The sample size was calculated using Taro Yamané's formula, resulting in a sample of 400 respondents. The study instrument was a Likert type 5-rating scale questionnaire. Statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The study results revealed that 1) the level of civil registration service delivery, as a whole, was at a high level. When considered each aspect in descending order of mean scores, it was found that all five aspects were rated at a high level. The aspect with the highest mean score was tangibility, followed by providing assurance to service recipients aspect, responsiveness to service recipients aspect, trustworthiness and reliability of the service aspect, and empathy towards service recipients aspect, which had the lowest average scores, respectively. 2) The results of the comparison of civil registration services provided by Tha Muang District Office, Kanchanaburi Province, classified by personal factors, revealed that citizens with different genders and occupations did not differ in their opinions toward the civil registration services of Tha Muang District Office. However, citizens with different ages and educational levels showed differences in their opinions toward the civil registration services of Tha Muang District Office, with statistically significant level of .05.

**Keywords:** Civil registration service delivery, Tha Muang District Office, Kanchanaburi Province