



**คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร**  
**The Quality of Service Provided by Section of Civil Registration of Tha Sae Civil**  
**Registration Office, Chumphon Province**

**นิชากร โตวังจร**  
**Nichakorn Towangjon**

**ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท**  
**มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี**  
**Master of Public Administration Term Paper in Urban and Rural**  
**Community Development and Administration**  
**Phetchaburi Rajabhat University**

**2554**

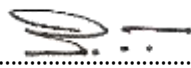
**ภาคนิพนธ์ฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี**

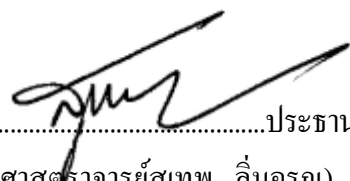
ชื่อภาคินพนธ์      คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าเสา จังหวัด  
                                         ชุมพร  
ผู้เขียน                      นางนิชากร โตวัจจร  
สาขาวิชา                      การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท

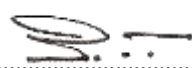
---

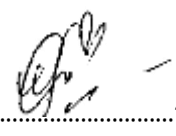
อาจารย์ที่ปรึกษาภาคินพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

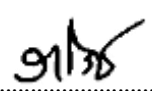
  
.....ประธานกรรมการ  
(ดร.รังสรรค์ อินทจันทร์)

  
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์สุเทพ ลิ้มอรุณ)

  
.....กรรมการ  
(ดร.รังสรรค์ อินทจันทร์)

  
.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ  
(รองศาสตราจารย์สุนันท์ นิลพงษ์)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อนุมัติให้นับภาคินพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท

  
.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช เพ็ญบัวขาว)  
บัณฑิตศึกษา  
ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิวัต กลิ่นงาม)  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

**ชื่อภาคินพนธ์** คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ผู้เขียน นางฉนิษฐา โด้วจักร สาขาวิชา การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท พ.ศ.2554

## **บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน อำเภอท่าแซะ 2) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ ท่าแซะ และ 3) หาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรกับระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า

1. องค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
2. คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเจ้าหน้าที่ทำงานโดยมุ่งถึงประโยชน์ของประชาชนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และหากผลงานมีข้อผิดพลาดบ้างก็อยู่ในระดับที่ยอมรับได้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด
3. ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรกับระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงทั้ง 5 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**Term Paper Title :** The Quality of Service Provided by Section of Civil Registration of Tha Sae Civil Registration Office, Chumphon Province **Author :** Mrs.Nichakorn Towangjon **Major :** Urban and Rural Community Development and Administration **Year :** 2011

### **Abstract**

The purposes of this research were to : 1) determine elements of service provided by section of civil registration of Tha Sae Civil Registration Office, 2) examine the quality of the service provided by section of civil registration of Tha Sae Civil Registration Office and 3) investigate the relationship of the elements of service provided by section of civil registration with the level of the quality of the service provided by section of civil registration of Tha Sae Civil Registration Office. The samples were 200 people who received the civil registration service. A questionnaire was used for data collection. The data were analyzed with statistical methods to determine mean, percentage and standard deviation. The research hypothesis was tested with Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

The research results was as follows :

1. The elements of service provided by section of civil registration of Tha Sae Civil Registration Office, Chumphon Province were at a high level on the whole.
2. The quality of the service provided by section of civil registration of Tha Sae Civil Registration Office, Chumphon Province was at a high level on the whole. The highest mean score was that the officials focused on the concern of public benefit, while their acceptable mistaken practice was at the lowest mean score.
3. The relationship of the elements of service provided by section of civil registration with the level of the quality of the service provided by section of civil registration of Tha Sae Civil Registration Office, on the whole, was positively at a high level in all five aspects significantly at 0.01 level.

## กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก ดร.รังสรรค์ อินทจันท์ อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ รองศาสตราจารย์สุเทพ ลิ้มอรุณประธานกรรมการสอบ และรองศาสตราจารย์สุนันท์ นิลพงษ์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งคอยแนะนำ แก้ไข และให้ข้อเสนอแนะในการจัดทำภาคนิพนธ์ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยความเรียบร้อย ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านที่ประสาทวิชาให้

ขอขอบพระคุณ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาณี อินทจันท์ อาจารย์สมชาย สุเทศ อาจารย์สมยศ สืบจากดี ที่อนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

ขอขอบคุณ นายทะเบียนอำเภอท่าแซะ นายทะเบียนอำเภอบางสะพานน้อย เจ้าหน้าที่ทุกท่าน รวมทั้งประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร สำนักทะเบียนอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ท้ายที่สุดนี้ ความมีคุณค่า ประโยชน์ และความดีของภาคนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนขอมอบแด่บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและช่วยเหลือผู้เขียนตลอดมา จนทำให้การทำภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ณิชกร ไตวังจร

มกราคม 2554

## สารบัญ

|                                                                     | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อ.....                                                       | (3)  |
| Abstract.....                                                       | (4)  |
| กิตติกรรมประกาศ.....                                                | (5)  |
| สารบัญ.....                                                         | (6)  |
| สารบัญตาราง.....                                                    | (8)  |
| สารบัญภาพประกอบ.....                                                | (9)  |
| บทที่                                                               |      |
| 1 บทนำ.....                                                         | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                                 | 1    |
| วัตถุประสงค์การวิจัย.....                                           | 4    |
| สมมติฐานการวิจัย.....                                               | 4    |
| ขอบเขตการวิจัย.....                                                 | 5    |
| คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....                                              | 5    |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                                           | 7    |
| ประโยชน์ของการวิจัย.....                                            | 7    |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                               | 8    |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....                     | 8    |
| แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ..... | 19   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....                      | 24   |
| ข้อมูลพื้นฐานของอำเภอท่าแซะ.....                                    | 30   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                          | 34   |
| สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                             | 40   |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....                                           | 41   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                                        | 41   |
| เครื่องมือในการวิจัย.....                                           | 42   |

|                                                                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....                                                                                                                                  | 42 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                                                                                                                         | 43 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                                                                                          | 43 |
| 4 ผลการวิจัย.....                                                                                                                                                | 45 |
| ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....                                                                                                        | 46 |
| ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และ<br>คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าชะ<br>จังหวัดชุมพร.....          | 48 |
| ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการให้บริการงาน<br>ทะเบียนราษฎรกับระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ<br>สำนักทะเบียนอำเภอท่าชะ..... | 55 |
| ตอนที่ 4 ผลการสรุปประเด็นเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาในการให้บริการ.....                                                                                               | 56 |
| 5 สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....                                                                                                                               | 57 |
| สรุปผลการวิจัย.....                                                                                                                                              | 57 |
| การอภิปรายผล.....                                                                                                                                                | 58 |
| ข้อเสนอแนะ.....                                                                                                                                                  | 62 |
| บรรณานุกรม.....                                                                                                                                                  | 65 |
| ภาคผนวก.....                                                                                                                                                     | 69 |
| ภาคผนวก ก หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....                                                                                                 | 70 |
| ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....                                                                                                | 74 |
| ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....                                                                                                                            | 77 |
| ประวัติผู้เขียน.....                                                                                                                                             | 83 |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่                                                                                                                                                                                   | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 2.1 ข้อมูลประชากรของอำเภอท่าแซะ .....                                                                                                                                                      | 32   |
| 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....                                                                                                                                  | 46   |
| 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในภาพรวม.....                                                      | 48   |
| 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค..                                     | 49   |
| 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา.....                        | 50   |
| 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง...                                    | 51   |
| 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการ ด้านความต่อเนื่อง.....                            | 52   |
| 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า....                                  | 53   |
| 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.....                                                                   | 54   |
| 4.9 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรกับระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน..... | 55   |

## สารบัญภาพประกอบ

| ภาพที่                                 | หน้า |
|----------------------------------------|------|
| 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....          | 7    |
| 2.1 องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ..... | 19   |