

ชื่อเรื่อง	คุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	ศุณี เจริญวิจิตรศิลป์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญญาศิริ งามสอาด
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2565

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการ 2) เปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม คุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดของการศึกษานี้ใช้แนวคิดคุณภาพในการให้บริการของ Parasuraman, (1990) ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 10,921 คน นำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรทาร์โรว์ ยามาเน่ ได้จำนวน 386 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .961 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงไป คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 2) การเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพ การให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางในจังหวัดปทุมธานี

Title	Service Quality of Bungthonglang Subdistrict Administrative Organization, Lamlukka District, Pathumthani Province
Name	Sunee Charoenvichitsil
Advisor	Assistant Professor Dr. Benyasiri Ngamsaad
Degree	Master of Public Administration
Year	2022

Abstract

The objectives of this research were 1) to study level of service quality 2) to compare service quality of Bungthonglang Subdistrict Administrative Organization, Lamlukka district, Pathumthani province classified by personal characteristics. This research was quantitative method research. The conceptual framework of this research was studied for service quality according to Parasuraman. The population of the study consisted of 10,921 people who aged 18 years up and lived in Bungthonglang Subdistrict Administrative Organization, Lamlukka district, Pathumthani province determined by Taro Yamane . The samples were 386 people .The instrument used in the study was a questionnaire with the reliability was .961. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One Way ANOVA.

The research results revealed that: 1) level of service quality as a whole was a much level. When considering each aspect found that all aspects were at much level. Response to service recipients was at the highest average , followed by concreteness of service aspect and the lowest average was reliability aspect. 2) The comparative service quality of Bungthonglang Subdistrict Administrative Organization, Lamlukka district, Pathumthani province found that people with different genders, ages, educational levels, occupations and incomes were opinion on service quality of Bungthonglang Subdistrict Administrative Organization, Lamlukka district, Pathumthani province with statistically significant difference at the 0.5 level.

Keywords: quality, service, Bungthonglang Subdistrict Administrative Organization, Lamlukka district, Pathumthani province