

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปริก อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	นายปรานต์กนก แสนกัลป์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิธิมา ยืนยง
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปริก และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลปริก อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปริก อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 16,002 คน นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 390 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง เครื่องมือสำหรับงานวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบแบบที และการทดสอบแบบเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปริก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการอย่างก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือด้านด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ด้านการบริการอย่างตรงต่อเวลา และด้านการบริการอย่างพอเพียงมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ และ 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปริก อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปริก อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลปริก อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

Title	Service Quality of Prik Subdistrict Administrative Organization, Thung Yai District, Nakhon Si Thammarat Province
Name	Mr. Prankanok Saengkan
Advisor	Assistant Professor Dr.Nithima Yuenyong
Degree	Master of Business Administration
Year	2025

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the service quality of Prik Subdistrict Administrative Organization, and 2) compare the service quality of users of Prik Subdistrict Administrative Organization, Thung Yai District, Nakhon Si Thammarat Province, classified by personal factors. This study was quantitative research. The population consisted of 16,002 service users of Prik Subdistrict Administrative Organization, Thung Yai District, Nakhon Si Thammarat Province. The sample size of 390 respondents was calculated using Taro Yamane's formula. Data were collected using the purposive sampling method, and the research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The research results revealed that 1) the overall service quality of Prik Subdistrict Administrative Organization was at the highest level. When considering each aspect from highest to lowest mean scores, all five aspects were at a high level, namely: proactive service had the highest mean, followed by continuous service, equitable service, punctual service, and sufficient service, which had the lowest mean respectively, and 2) the comparison of service quality of Prik Subdistrict Administrative Organization, Thung Yai District, Nakhon Si Thammarat Province, showed that personal factors such as gender, marital status, age, education level, occupation, and average monthly income were significantly different at the .05 level of statistical significance.

Keywords: Service quality, Prik Subdistrict administrative organization, Thung Yai District, Nakhon Si Thammarat Province