

ชื่อเรื่อง	คุณภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	กรชวัล ทิพย์โพธิ์เมือง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญญาศิริ งามสอาด
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2566

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชน 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานราชการตามความคิดเห็นของประชาชนในเขตสำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิดและทฤษฎีของมิลเลท ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชากรในเขตพื้นที่สำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร จำนวน 140,975 คน นำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ได้ จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้านคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความคิดเห็นคุณภาพในการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ คุณภาพ การให้บริการ ประชาชน สำนักงานเขตมีนบุรี

Title	People Service Quality of Minburi District Office, Bangkok
Name	Kornchawan Thipbhomueng
Advisor	Assistant Professor Dr.Benyasiri Ngamsaad
Degree	Master of Public Administration
Year	2023

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the level of people service, and 2) to compare the level of people service quality of government sector according to people's opinions in Minburi District Office, Bangkok, classified by personal factors. This research was quantitative method research. The conceptual framework of this research was studied according to Millet. The population of the study consisted of 140,975 people who lived in Minburi District Office, Bangkok and determined by Taro Yamane's formular. The sample group was 398 people. The instrument used in the study was a questionnaire with 5 rating scales. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One Way ANOVA.

The research results revealed that: 1) people service quality level as a whole was at a moderate level. When considering each aspect from most to least found that providing services equally aspect was at a high level. Timely service aspect, adequate services aspect, continuous service aspect and progressive service were at moderate level respectively. 2) The comparative result people service quality level of government sector according to people's opinions in Minburi District Office, Bangkok, classified by personal factors found that people with different educational level showed no difference opinion on people service quality. By people with different genders and ages showed difference on opinions of service quality at statistically significant level of .05.

Keywords: Quality, People service, Minburi District Office, Bangkok