

ชื่อเรื่อง	คุณภาพในการให้บริการประชาชนของเขตเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	เมทินี สุขสวัสดิ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ม.ร.ว. วุฒิเลิศ เทวกุล
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2565

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชน 2) เปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการประชาชนของเขตเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิดและทฤษฎีของ มิลเลท ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 80,295 คน นำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ได้ จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามนำมาหาค่าความเชื่อมั่น ได้ .89 สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากหาน้อย พบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) เปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการประชาชนของเขตเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชน ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความคิดเห็นคุณภาพในการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ คุณภาพ การให้บริการประชาชน เทศบาลนครรังสิตในจังหวัดปทุมธานี

Title	Quality of Public Service of Rangsit City Municipality Area, Thunyaburi District, Pathumthani Province
Name	Maythani Suksawat
Advisor	Associate Professor M.R.Wutilert Devakul
Degree	Master of Public Administration
Year	2022

Abstract

The objectives of this research were 1) to study quality level of public service 2) to compare quality of public service of Rangsit City Municipality area, Thunyaburi district, Pathumthani province 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 80,295 people in Rangsit City Municipality area, Thunyaburi district, Pathumthani province determined by Taro Yamane. The samples were 398 people. The instrument used in the study was a questionnaire and obtained a confidence value of .89. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One Way ANOVA.

The research results revealed that: 1) quality of public service as a whole was at moderate level, when considering each aspect in order of average from most to least found that equal service aspect was at the highest average and 4 aspects were at a moderate level that the service on time aspect, providing adequate service aspect and the continuous service aspect was at the lowest average. 2)Comparative on quality of public service of Rangsit City Municipality area, Thunyaburi district, Pathumthani province classified by personal factor found that people with different education levels showed no difference on quality of public service at statistically significant level of .05.

Keywords: quality, public people, Rangsit City Municipality area, Thunyaburi district, Pathumthani province