

ชื่อเรื่อง	คุณภาพในการให้บริการประชาชนของเขตเทศบาลเมืองท่าโขลง จังหวัดปทุมธานี
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	พิมพ์ จันทะรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิศร ยืนยง
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2566

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชน 2) เปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานราชการตามความคิดเห็นของประชาชนในเทศบาลเมืองท่าโขลง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิดและทฤษฎีของ มิลเลท ประชากรได้แก่ ประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองท่าโขลง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 73,975 คน นำมาคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ ได้ จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามนำมาหาค่าความเชื่อมั่น ได้ .89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และอยู่ระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานราชการตามความคิดเห็นของประชาชนในเทศบาลเมืองท่าโขลง จังหวัดปทุมธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี เพศ และอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ คุณภาพ การให้บริการประชาชน เทศบาลเมืองท่าโขลง ในจังหวัดปทุมธานี

Title	Quality of Public Service in Thaklong Town Municipality, Pathumthani Province
Name	Pimporn Jantaree
Advisor	Associate Professor Dr.Thanisorn Yuenyong
Degree	Master of Public Administration
Year	2023

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the level of quality of public service, 2) to compare the quality of public service as perceived by people in Thaklong Town Municipality, Pathumthani province, and classified by personal factors. This research was quantitative methodology research. The study's conceptual framework was applied according to Millet. The study population consisted of 73,975 people who lived in Thaklong Town Municipality, Pathumthani province and was determined by Taro Yamane 's table. The samples were 398 people. The instrument used in the study was a questionnaire with reliability values 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) the quality of public service level as a whole was at a moderate level. When considering g each aspect from the highest to the lowest average that providing services equally aspect was at much level and 4 aspects were at a moderate level the timely service aspect, adequate service aspect, continuous service aspect, and progressive services aspect respectively.2) The comparative results of the quality of public service as perceived by people in Thaklong Town Municipality, Pathumthani province, classified by personal factors found that people with different educational levels showed no different opinions on the quality of public service. People with different genders and ages showed different opinions on the quality of life at a statistically significant level of .05.

Keywords: Quality, Public service, Thaklong Town Municipality, Pathumthani Province