

ชื่อเรื่อง	การให้บริการของฝ่ายเทคนิคสำนักงานเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	ภัทราวุธ ภูไพบูลย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนกฤต โปธิ์เงิน
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2565

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการให้บริการของฝ่ายเทคนิค 2) เปรียบเทียบการให้บริการของฝ่ายเทคนิคสำนักงานเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิดและทฤษฎีของParasuraman, Zeithaml, and Berry ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของสำนักงานเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร จำนวน 95,991 คน โดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ จำนวน 399 คน เครื่องมือที่ใช้คือ เป็นแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า 1)ระดับการให้บริการของฝ่ายเทคนิค โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) เปรียบเทียบการให้บริการของฝ่ายเทคนิคสำนักงานเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน และอาชีพ แตกต่างกัน มีการรับบริการไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ การให้บริการ ฝ่ายเทคนิคสำนักงานเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร

Title	Service of City Law Enforcement Department, Khan Na Yao District Office , Bangkok
Name	Pattawut Poopaiboon
Advisor	Assistant Professor Dr.Thanakrit Phoengurn
Degree	Master of Public Administration
Year	2022

Abstract

The objectives of this research were 1) to study level of service of city law enforcement department 2) to compare service of city law enforcement department, Khan Na Yao district Office , Bangkok classified by personal factors. This research was quantitative method research. The conceptual framework of this research was studied from Parasuraman, Zeithaml, and Berry . The population of the study consisted of people who lived in Khan Na Yao district office area determined by Taro Yamane. The samples were 399 people. The reliability values were .95. The instrument used in the study was a questionnaire. 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 of city law enforcement department as a whole was at much level. When considering each aspect from the highest to the lowest average found that 5 aspects were at much level as followed responding to service recipients aspect was at the highest average, followed by the concreteness of the service aspect providing confidence to service recipients aspect, the sympathy for the service recipient aspect and the credibility of the service was at the lowest average. 2) compare service of city law enforcement department, Khan Na Yao district Office , Bangkok classified by personal factors found that people with different genders, ages, educational levels and occupations showed no difference and no in accordance with the assumption set.

Keywords: service , city law enforcement department, Khan Na Yao district Office , Bangkok