

ชื่อเรื่อง	คุณภาพในการให้บริการเขตเทศบาลตำบลปัว อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	ณัฐนนท์ โตโสภณ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญญาศิริ งามสอาด
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2565

---

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)ศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการ 2)เปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการเขตเทศบาลตำบลปัว อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดของการศึกษานี้ใช้แนวคิดและทฤษฎีของ มิลเลท ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้คือ ได้แก่ ประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปัว อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 4,615 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 368 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้านและระดับปานกลาง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และรองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) เปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการประชาชนของเขตคุณภาพในการให้บริการเขตเทศบาลตำบลปัว อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลปัว ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลปัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ** คุณภาพ การให้บริการ เทศบาลตำบลปัวในจังหวัดจันทบุรี

<b>Title</b>	Quality in Service in Patthawi Subdistrict Municipality , Makram District, Chanthaburi Province
<b>Name</b>	Natthanon Torsophon
<b>Advisor</b>	Assistant Professor Dr.Benyasiri Ngamsaad
<b>Degree</b>	Master of Public Administration
<b>Year</b>	2022

---

### **Abstract**

The objectives of this research were 1) to study quality in service level 2) to compare quality in service in Patthawi Subdistrict Municipality , Makram district, Chanthaburi province classified by personal factors. This research was quantitative method research. The conceptual framework of this research was studied from Millet. The population of the study consisted of 4,615 people who lived in Patthawi Subdistrict Municipality , Makram district, Chanthaburi province determined by Taro Yamane. The samples were 368 people. The reliability values were .96. 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) quality in service level as a whole was at moderate level. When considering each aspect from the highest to the lowest average found that 1 aspect was at much level. 5 aspects were at moderate level as followed equal service was at the highest average, followed by punctual service aspect , providing adequate service aspect and the lowest average is continuous service aspect was at the lowest average. 2) compare quality in service in Patthawi Subdistrict Municipality , Makram district, Chanthaburi province classified by personal factors found that people with educational levels showed no different on opinion to quality in service in Patthawi Subdistrict Municipality , Makram district, Chanthaburi province. By people with different genders, ages showed different on opinion to quality in service in Patthawi Subdistrict Municipality at statistically significant level of .05

**Keywords:** quality, service, Patthawi Subdistrict Municipality , Chanthaburi province