

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	จรรยาพรรณ จันทร์หิรัญ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา สุจริตชนารักษ์
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2569

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Millett ประชากรที่ใช้ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลละแม จำนวน 11,319 คน นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน ได้ จำนวน 386 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลละแม จังหวัดชุมพร

Title	Service Quality Provision of the Lamae Subdistrict Administrative Organization Lamae District, Chumphon Province
Name	Chanyawat Chanhiran
Advisor	Associate Professor Dr. Withaya Sucharitharugse
Degree	Master of Public Administration
Year	2026

Abstract

The objectives of this study were to 1) study the level of service quality provision of the Lamae Subdistrict Administrative Organization, and 2) compare service quality provision of the Lamae Subdistrict Administrative Organization, Lamae District, Chumphon Province, classified by personal factors. This study was a quantitative research. The conceptual framework of this study was applied from the concept and theory of Millett. The population consisted of residents aged 18 years and over living in the jurisdiction of the Lamae Subdistrict Administrative Organization, totaling 11,319 people. The sample size was calculated using Taro Yamané's formula, resulting in a sample of 386 people. The study instrument was a Likert type 5-rating scale questionnaire. Statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The study results revealed that 1) the level of service quality provision of the Lamae Subdistrict Administrative Organization, as a whole, was at a high level. When considered each aspect, the mean scores ranged from highest to lowest, it was found that all five aspects were found to be at a high level. The highest mean score was for timeliness of service delivery aspect, followed by adequacy of service provision aspect, progressive service delivery aspect, equity in service provision aspect, and continuity of service provision aspect, which had the lowest mean score. 2) The results of the comparison of service quality provision of the Lamae Subdistrict Administrative Organization, Lamae District, Chumphon Province, classified by personal factors, found that people with different genders, educational levels, and occupations did not differ significantly in their satisfaction with the service quality provision of the La Mae Subdistrict Administrative Organization.

Keywords: Service quality provision, Lamae Subdistrict Administrative Organization, Chumphon Province