

ชื่อเรื่อง : การประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย : วิจิต บุญสนอง, กันดินันท์ จิตรละออน, เมลิสมา มหาพล และ สมชาย รัตนภูมิภิญโญ

ปีการศึกษา : 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร และ (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพของประชาชน

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำนวน 165,939 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t (t-test) ค่า One-Way Analysis of Variance

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีคุณภาพการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.55) อันดับที่สูงที่สุดคือ ด้านการศึกษา ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.45) รองลงมาด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.54) ด้านสวนสาธารณะ ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.65) ด้านทะเบียนราษฎร ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.55) ด้านสาธารณูปโภค ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.65) และด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.65) ตามลำดับ และ (2) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพของประชาชน จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ต่างกันมีคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การประเมิน คุณภาพการให้บริการ บริการสาธารณะ สำนักงานเขตดอนเมือง

Title : EVALUATION OF THE PUBLIC SERVICE QUALITY OF
DON MUEANG DISTRICT OFFICE, BANGKOK
METROPOLITAN

Researcher : Wichit Bunsanong, Kantinan Chitlaon, Melisa Mahaphon and
Somchai Rattanapoompinyo

Academic Year : 2024

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to study the evaluation of public service quality of Don Mueang District Office, Bangkok Metropolitan, and (2) to compare the evaluation of public service quality of Don Mueang District Office, Bangkok Metropolitan, classified according to the status of people.

The research was quantitative. The population was people living in Don Mueang, Bangkok Metropolitan, 165,939 people. The sample size was determined according to Taro Yamane's table. The sample was 384 people. Tools used in the research was a questionnaire. Data was analyzed using percentages, averages, and standard deviations, t -test, One-way ANOVA.

The research results found that: (1) the evaluation of public service quality of Don Mueang District Office, Bangkok Metropolitan, overall, it was at a high level. And when considering each aspect, it was found that the quality of public service was at a high level in every aspect ($\bar{x} = 3.65$, S.D. = 0.55). The number one ranking was education ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.45), followed by public health ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.54), and parks ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.65), civil registration ($\bar{x} = 3.65$, S.D. = 0.55), public utilities ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.65), and disaster prevention and relief. ($\bar{x} = 3.52$, S.D. = 0.65) respectively, and (2) Comparison the evaluation of public service quality of Don Mueang District Office, Bangkok Metropolitan, classified according to the status of people was found that people with gender, age, marital status, occupation, and educational level and duration of residence in Don Mueang District Office, Bangkok Metropolitan were difference, overall, and every aspect was no different.

Keywords: evaluation, public service quality, Don Mueang District Office