

หัวข้อ	คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี
ชื่อ -สกุลนักศึกษา	เจนจิรา ไทรทองมี
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ธนากร ธนาธารชูโชติ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2563

บทคัดย่อ

การศึกษาคั้งนี้มุ่งศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2)เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี การวิจัยเชิงปริมาณโดยสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คน จากประชาชนมาใช้บริการ 11,215 คน แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการจัดลำดับ สำหรับการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t -test และ One Way ANOVA ที่คดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการศึกษา ดังนี้ 1)คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ที่ระดับคุณภาพมาก หากพิจารณาลำดับคุณภาพ พบว่า ด้านระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาได้ทันทีและด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสตามลำดับ2) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน มีระดับให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่