

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล เจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	วาสนา ศรีวิลัย
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.เบญยาศิริ งามสอาด
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Millet ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี จำนวนประชากร 6,299 คน นำมาคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน ได้จำนวน 376 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม จังหวัดสระบุรี

Title	Quality of Public Service Provided by the Officials of Charoen Tham Subdistrict Administrative Organization, Wihan Daeng District, Saraburi Province
Name	Wassana Sriwilai
Advisor	Associate Professor Dr. Benyasiri Ngamsaad
Degree	Master of Public Administration
Year	2025

Abstract

The objectives of this study were to 1) study the level of quality of public service provided by the officials, and 2) compare the quality of public service provided by officials of the Charoen Tham Subdistrict Administrative Organization, Wihan Daeng District, Saraburi 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 Millet. The population in this study consisted of consisted of 6,299 people aged 18 years and older residing in the Charoen Tham Subdistrict Administrative Organization, Wihan Daeng District, Saraburi Province. The sample size was calculated using Taro Yamané 's formula, resulting in a sample of 376 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 quality of public service provided by the officials, 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 at a high level, namely, progressive service aspect had the highest mean score, followed by equitable service aspect, timely service aspect, sufficient service aspect, and continuous service aspect, which had the lowest mean score. 2) The results of the comparison of the quality of public service provided by officials of the Charoen Tham Subdistrict Administrative Organization, Wihan Daeng District, Saraburi Province, classified by personal factors, found that people with different genders, ages, educational levels, and average incomes did not differ significantly in the quality of service provided by officials of the Charoen Tham Subdistrict Administrative Organization, Wihan Daeng District, Saraburi Province.

Keywords: Quality of public service, Officials, Charoen Tham Subdistrict Administrative Organization, Saraburi Province