

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมือง อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	นันท์นภัส เจดีย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประทินร์ ชันทอง
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2567

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมือง อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดศึกษามาจาก Millet ประชากรที่ใช้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมือง อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมือง จำนวนประชากร 13,133 คน นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร ยานะ ได้ จำนวน 388 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมือง อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย พบว่า ประชากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมือง อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมือง จังหวัดเลย