

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองปู้เจ้า สมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	นางสาวอาริยา แสงสุวรรณโชติ
อาจารย์ที่ปรึกษา	
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองปู้เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวความคิดศึกษามาจาก Millet ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับการบริการของเทศบาลเมืองปู้เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ คือประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองปู้เจ้าสมิงพราย จำนวนประชากร 5,965 คน นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้ จำนวน 394 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองปู้เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชากรที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองปู้เจ้าสมิงพราย อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองปู้เจ้าสมิงพรายจังหวัดสมุทรปราการ

Title People Service Quality of Officers under Poochaosamingphrai Municipality
Administrative Organization, Pradaeng District, Samutprakan Province

Name Miss Ariya Saengsuwanchot

Advisor

Degree Master of Public Administration

Year 2025

Abstract

The objectives of this research were to 1) study level of people service quality of officers and 2) compare people service quality of officers under Poochaosamingphrai Municipality Administrative Organization, Pradaeng district, Samutprakan province. This research was a quantitative method. The conceptual framework of the research was applied from Millet. The population consisted of 5,956 people who received service from Poochaosamingphrai Municipality Administrative Organization, Pradaeng district, Samutprakan province. The sample group of 394 people was determined by using Taro Yamane's formular. The instrument used in the study was a 5-rating questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t test, and f-test.

The research results revealed that 1) level of people service quality of officers as a whole was at the high level. When considering each aspect from highest to lowest level, it found that 5 aspects were at the high level. The progressive service was at the highest level, followed by the equal service, the punctual service, the adequate service. The continuous service was at the lowest level respectively. 2) The comparative result on service quality of officers under Poochaosamingphrai Municipality Administrative Organization, Pradaeng district, Samutprakan province, it found that the people with different genders, age, educational level and monthly income showed no difference opinion on service quality of officers under Poochaosamingphrai Municipality Administrative Organization, Pradaeng district, Samutprakan province.

Keywords: People service quality, officers, Poochaosamingphrai Municipality administrative organization, Samutprakan province