

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	ณัชชา ปรียาพาณิชย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.สรรเสริญ อินทรรัตน์
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2569

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวความคิดศึกษามาจาก Millet ประชากรได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน จำนวน 3,622 คน นำมาคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน ได้จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และ 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน จังหวัดนครปฐม

Title	Quality of Public Service Provided by Officials of the Sam Phran Subdistrict Administrative Organization, Sam Phran District, Nakhon Pathom Province
Name	Natcha Pariyapanit
Advisor	Associate Professor Dr. Sansern Intharat
Degree	Master of Public Administration
Year	2026

Abstract

The objectives of this study were to 1) study the level of the quality of public service provided by officials, and 2) compare the quality of public service provided by officials of the Sam Phran Subdistrict Administrative Organization, Sam Phran District, Nakhon Pathom 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 consisted of 3,622 residents aged 18 years and over who live within the Sam Phran Subdistrict Administrative Organization area. The sample size was determined using Yamané's formula, resulting in a sample of 360 participants. 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 the quality of public service provided by officials, as a whole, was at a high level. When considered each aspect in descending order of mean scores, it was found that all five aspects were also at a high level. The highest mean score was found in progressive service delivery aspect, 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 Sam Phran Subdistrict Administrative Organization, Sam Phran District, Nakhon Pathom Province, classified by personal factors, revealed that people with different genders, ages, educational levels, and average incomes did not differ in their opinions regarding the quality of service. This finding was not consistent with the stated hypothesis.

Keywords: Quality of public service, Officials, Sam Phran Subdistrict Administrative Organization, Nakhon Pathom Province