

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครตรัง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	อริศ พลชัย
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.สรรเสริญ อินทร์ตัน
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2569

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครตรัง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิดของ John D. Millett ประชากรได้แก่ ประชาชนผู้มารับการบริการกับเจ้าหน้าที่เทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำนวน 56,612 คน นำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน ได้ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงไป คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และ 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครตรัง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่างกันมีคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครตรัง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ เทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

Title	Quality of Public Service Delivery by Officials of Trang City Municipality Mueang Trang District, Trang Province
Name	Athit Phonchai
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 quality of public service delivery, and 2) compare the quality of public services provided by officials of Trang City Municipality, Mueang Trang District, Trang 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 John D. Millett. The population consisted of 56,612 citizens who received services from officials of Trang City Municipality Trang Province. The sample size was calculated using Taro Yamané's formula, resulting in a sample of 400 respondents. 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 delivery, 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 rated at a high level. The aspect with the highest mean score was progressive service delivery, followed by equitable service delivery aspect, timely service delivery aspect, adequate service delivery aspect, and continuous service delivery aspect, which had the lowest mean score. 2) The comparative analysis of the quality of public services provided by the officials of Trang City Municipality, Mueang Trang District, Trang Province, classified by personal factors, revealed that people with different genders, ages, educational levels, and average incomes did not differ in their perceptions of the quality of public services provided by the municipal officials. Therefore, the findings were not consistent with the research hypothesis.

Keywords: Quality of public service delivery, Officials, Trang City Municipality, Trang Province