

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งพื้นที่ 2 กรุงเทพมหานคร
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	ณิชาดา นาคพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ภมร จันระหัดถ์
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2569

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งพื้นที่ 2 กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิดทฤษฎีของ Millet ประชากรได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานขนส่งพื้นที่ 2 กรุงเทพมหานคร จำนวน 156,659 คน นำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน ได้จำนวน 398.98 คน เพื่อความเหมาะสมและเพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งพื้นที่ 2 กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่างกันมีคุณภาพการให้บริการประชาชน ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ คุณภาพการบริการประชาชน เจ้าหน้าที่ สำนักงานขนส่งพื้นที่ 2 กรุงเทพมหานคร

Title	Quality of Public Service Delivery by Officials of the Area 2 Bangkok Transport Office
Name	Nichada Nakphan
Advisor	Associate Professor Dr. Pamorn Khantahat
Degree	Master of Public Administration
Year	2026

Abstract

The objectives of this study were to 1) study the level of public service quality, and 2) compare the quality of public service delivery by officials of the Area 2 Bangkok Transport Office, 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 156,659 people who received services at the Area 2 Bangkok Transport Office. The sample size was calculated using Taro Yamané's formula, resulting in 398.98 people. For appropriateness and adequacy in data analysis, the sample size was therefore set at 400 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 public service quality, 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. The aspect of progressive service delivery had the highest mean score, 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 results of the comparison of the quality of public service delivery by officials of the Area 2 Bangkok Transport Office, classified by personal factors, revealed that officials with different genders, ages, educational levels, and average incomes did not differ in terms of the quality of public service delivery.

Keywords: Quality of public service edlivery, Officials, Area 2 Bangkok Transport Office

