หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอสนามชัยเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา
คำสำคัญ	คุณภาพการให้บริการ/องค์การบริหารส่วนตำบล/ความพึงพอใจ
ชื่อนักศึกษา	ศิริพร สาระบูรณ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2565

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นบทความวิจัยเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการ 2) ระดับความพึงพอใจ และ 3) คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 400 คน เครื่องมือในการประเมิน คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการประเมิน คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) การทดสอบรายคู่ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multipleregression analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1. โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหาร ส่วนในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน 2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ใน จังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และ ด้านความไว้ใจ และด้านภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ 3. คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย การตอบสนองความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการบริการและการสนับสนุนซึ่งกันและกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, องค์การบริการส่วนตำบล, ความพึงพอใจ

SPU CHONBURI

Thesis Title	Service quality Influencing Sub-District administration Organization in Sanam Chai Khet,Chachoengsao Province
Keywords	Service quality/ Sub-district Administration /Organization,Satisfaction
Student	Siriporn Saraboon
Thesis Advisor	Associate Professor Dr.Chonlatis Darawong
Level of Student	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management Sripatum University at Chonburi
Year	2022

ABSTRACT

This article was quantitative research article aimed to study 1) level of service quality 2) Level of satisfaction and 3) Service quality affecting people'ssatisfaction with Sub-District Administrative Organization in Sanam Chai Khet Chachoengsao Province.The sample group consisted of 400 public users at Sub-District Administrative Organization in Sanam Chai Khet Chachoengsao Province. Assessment tool was a questionnaire. Statistics for assessment consisted of Means, Standard Deviation, t-test, and one-way ANOVA, paired comparison, and Multiple Regression Analysis.The result showed 1 . the overall service quality for public users at Sub-District Administrative Organization in Sanam Chai Khet Chachoengsao Province had average at the highest level, and every aspects were also at the highest level. 2. the overall satisfaction of public users at Sub-District Administrative Organization in Sanam Chai Khet Chachoengsao Province had average at the highest level, also in the aspect of trust,and the aspect of corporate branding whereas the aspect of satisfaction was at high level and 3 .the service quality consisted of responsiveness, reliability, service convenience, and mutual support had effect on the satisfaction of public users at Sub-District Administrative Organization in Sanam Chai Khet Chachoengsao Province.

Keywords : Service quality, Sub-district Administration Organization,Satisfaction

SPU CHONBURI