หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	คุณภาพการบริการ/ ความพึงพอใจ/ การใช้บริการ/ เทศบาลตำบล
ชื่อนักศึกษา	พรชนก อุดมศิลป์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2566

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี ตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลคุณภาพการใช้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างงานวิจัยนี้คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการเทศบาลตำบลดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยใช้สูตรการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยไม่ทราบจำนวนประชากร ด้วยสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1967) ได้จำนวน 400 คน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ด้วยวิธีคำนวณหา IOC และทดสอบความน่าเชื่อถือโดยการหาค่าสหสัมพันธ์ด้วยวิธี Cronbach แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการประเมินคือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) การทดสอบรายคู่ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multipleregression analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการเทศบาลตำบลดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมากในแต่ละด้าน 2) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจำแนกตาม อาชีพ มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน 3) คุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ และด้านความเอาใจใส่ที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลดอนหัวพ่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

SPU CHONBURI

Thesis Title	Service Quality Affecting Satisfaction of People at Don Hua Lo Sub-District Municipality, Chonburi Province
Keywords	service quality/ satisfaction/ service/ subdistrict municipality
Student	Pornchanok Udomsilp
Thesis Advisor	Asscoiate Professor Dr.Chonlatis Darawong
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2023

ABSTRACT

The objectives of this research are 1) to study the level of service quality of the people who use services from Don Hua Lo Subdistrict Municipality, Chonburi Province. 2) To study and compare the satisfaction of people who use services from Don Hua Lo Subdistrict Municipality, Chonburi Province according to personal factors 3) to study the influence level of service quality on Satisfaction of citizens who use services from Don Hua Lo Subdistrict Municipality, Chonburi Province. The population of this research are people who used to use the services of Don Hua Lo Subdistrict Municipality, Chonburi Province. The researcher used a formula to determine the sample group. The population is unknown. Using Yamane's formula (Yamane, 1967), there were 400 people. The research instrument was a questionnaire that had been checked for content validity by experts. By calculating the IOC and testing reliability by finding correlation values using the Cronbach method. The statistical questionnaire used to evaluate is mean, standard deviation. T-test and one-way analysis of variance, paired tests and multiple regression analysis (multipleregression analysis) The results found that 1) Respondents have a high level of satisfaction with the quality of services of Don Hua Lo Subdistrict Municipality, Chonburi Provinceare at a high level in each aspect. 2) Respondents with different personal factors classified by occupation There are different levels of satisfaction. 3) Service quality in terms of response. In terms of giving confidence Physical environment reliability and different aspects of caring will affect satisfaction of the people who use the services of Don Hua Lo Subdistrict Municipality with significant at the 0.05 level.

SPU CHONBURI