หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง
คำสำคัญ	องค์การบริหารส่วนจังหวัด / ความพึงพอใจ / คุณภาพการให้บริการ
ชื่อนักศึกษา	วิชุดา พาโคกทม
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.บุญเกียรติ วิสิทธิกาศ
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2567

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นบทความวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการส่วนราชการ 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง จำนวน 400 คน เครื่องมือในการประเมิน คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการประเมิน คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความพึงพอใจ, ด้านความภักดีและภาพลักษณ์องค์กร อยู่ในระดับปานกลางและ 3) คุณภาพการให้บริการส่วนราชการ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ ความเข้าถึงบริการ การสื่อสาร ความเข้าใจและความเป็นรูปธรรมของบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

SPU CHONBURI

Thesis Title	Satisfaction of Service Recipients from Rayong Provincial Administrative Organization Mueang Rayong district Rayong province
Keywords	Provincial Administrative Organization / Satisfaction / Service quality
Student	Wichooda Pakokthom
Thesis Advisor	Dr.Boonkiat Wisittikat
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2024

ABSTRACT

This article is a quantitative research article. The objectives are to study 1) the quality level of government service provision, 2) the satisfaction level of service recipients, and 3) the effect service quality service recipient's satisfaction the Rayong Provincial Administrative Organization. Mueang Rayong District, Rayong Province. The sample group is 400 people who have received services from the Rayong Provincial Administrative Organization. The evaluation tool is a questionnaire. The statistics used in the evaluation are mean, standard deviation, and t-test analysis, and one-way ANOVA, and multiple regression analysis.

The research results found that 1) Overall satisfaction of service recipients from the Rayong Provincial Administrative Organization, Mueang Rayong District, Rayong Province has an average level at a moderate level, and every aspect is at a moderate level in every aspect, 2) Satisfaction of service recipients from the Rayong Provincial Administrative Organization Mueang Rayong District Rayong Province as a whole has a moderate average level and satisfaction, loyalty and corporate image is at a moderate level, and 3) The quality of government service including reliability, access ability, communication, understanding and concreteness of services affect satisfaction service recipients' satisfaction toward the Rayong Provincial Administrative Organization, Mueang Rayong District, Rayong Province.

SPU CHONBURI