

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลเด่นใหญ่ อำเภอนาคู จังหวัดชัยนาท
ชื่อ - สกุล นักศึกษา	รัตนกร อุปดิ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.นฤมล ศีระพัฒนเกียรติ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเด่นใหญ่ อำเภอนาคู จังหวัดชัยนาท จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเด่นใหญ่ อำเภอนาคู จังหวัดชัยนาท จำนวน 5,304 คน นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 372 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง เครื่องมือสำหรับงานวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบแบบที และการทดสอบแบบเอฟ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ 2) ผู้ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเด่นใหญ่ อำเภอนาคู จังหวัดชัยนาท ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ คุณภาพในการให้บริการ, ความพึงพอใจ, องค์การบริหารส่วนตำบลเด่นใหญ่ อำเภอนาคู จังหวัดชัยนาท