

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	นางสาวกัญญิกา โคก่า
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.จิราภรณ์ ชันทอง
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง จำนวน 9,470 คน นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 383 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง เครื่องมือสำหรับงานวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบแบบที และการทดสอบแบบเอฟ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านมาตรฐานให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ และ 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง

Title	Service Users' Satisfaction toward the Hot Spring Subdistrict Administrative Organization, Kantang District, Trang Province
Name	Ms Kantika Tokam
Advisor	Associate Professor Dr. Jiraporn Khanthong
Degree	Master of Business Administration
Year	2025

Abstract

The objectives of this research were to 1) the level of service users' satisfaction with the Hot Spring Subdistrict Administrative Organization and (2) to compare the satisfaction levels of service users with the Hot Spring Subdistrict Administrative Organization, Kantang District, Trang Province, classified by personal factors. This study was quantitative research. The population consisted of 9,470 service users within the area of the Hot Spring Subdistrict Administrative Organization, Kantang District, Trang Province. The sample size was calculated using the Taro Yamane formula, resulting in a total of 383 samples. The data were collected through a purposive sampling method, and the research instrument was a questionnaire. The statistical methods used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The study results revealed that 1) the overall level of service users' satisfaction with the Hot Spring Subdistrict Administrative Organization was high. When considering each aspect from the highest to the lowest mean, all four aspects were at a high level. The highest mean was found in equality and fairness, followed by service standards, information and transparency, and facilities and environment respectively, and 2) the comparison results showed that service users of the Hot Spring Subdistrict Administrative Organization, Kantang District, Trang Province, with different personal factors such as gender, marital status, age, educational level, occupation, and average monthly income had significantly different satisfaction levels in the services provided by the organization at the .05 level of statistical significance.

Keywords: Satisfaction, Service users, Hot spring subdistrict administrative organization, Kantang District, Trang Province