

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวฮี จังหวัดอุบลราชธานี
ชื่อ -สกุลนักศึกษา	ชมพูนุช คุณดา
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อุทัยรัตน์ เมืองแสน
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2569

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) วิเคราะห์คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวฮี จังหวัดอุบลราชธานี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ที่เข้าใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวฮี จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 655 ราย นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 249 คน ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือสำหรับงานวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที การทดสอบแบบเอฟ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อยพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ และด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวฮี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยจำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านลักษณะทางกายภาพ สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวฮี จังหวัดอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 66.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวฮี จังหวัดอุบลราชธานี

Title	Service Quality Affecting the Satisfaction of Service Users at Nong Bua Hee Subdistrict Administrative Organization, Ubon Ratchathani Province
Name	Chompoonut Dutjada
Advisor	Assistant Professor Dr. Uthairat Muangsan
Degree	Master of Business Administration
Year	2026

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of service quality, 2) compare the satisfaction of service users classified by personal factors, and 3) analyze the effect of service quality on the satisfaction of service users at Nong Bua Hee Subdistrict Administrative Organization, Ubon Ratchathani Province. This study was a quantitative research study. The population used in the study consisted of 655 individuals who used the services of Nong Bua Hee Subdistrict Administrative Organization, Ubon Ratchathani Province. The sample size was calculated using Taro Yamane's formula, resulting in 249 respondents. Data were collected using purposive sampling. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and multiple regression analysis.

The research findings revealed that 1) the overall level of service quality was at the highest level across all five dimensions. When considering each dimension in descending order of mean scores, reliability had the highest mean score, followed by assurance, responsiveness, empathy, and physical evidence, which had the lowest mean score, 2) the comparison of service users' satisfaction showed that differences in personal factors, including gender, age, occupation, educational level, and average monthly income, resulted in significantly different levels of satisfaction at the .05 level of statistical significance, and 3) the analysis of service quality affecting the satisfaction of service users at Nong Bua Hee Subdistrict Administrative Organization, Ubon Ratchathani Province found that five factors reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence jointly predicted service users' satisfaction at 66.6 percent, with statistical significance at the .05 level.

Keywords: Service Quality, Service User Satisfaction, Nong Bua Hee Subdistrict Administrative Organization, Ubon Ratchathani Province