

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านค่ายหมื่นแผ้ว อำเภอมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ
ชื่อ -สกุลนักศึกษา	ทัศนีย์ บัวคำ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิธิมา ยืนยง
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2569

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านค่ายหมื่นแผ้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) วิเคราะห์คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านค่ายหมื่นแผ้ว อำเภอมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ที่ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านค่ายหมื่นแผ้ว อำเภอมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 4,891 นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือสำหรับงานวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที การทดสอบแบบเอฟ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากที่สุดพบที่ ด้านความเอาใจใส่ดูแลลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านค่ายหมื่นแผ้ว ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านค่ายหมื่นแผ้วแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านค่ายหมื่นแผ้ว อำเภอมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ พบว่าปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ และด้านความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านค่ายหมื่นแผ้ว อำเภอมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ได้ร้อยละ 89.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ เทศบาลตำบลบ้านค่ายหมื่นแผ้ว อำเภอมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

Title	Service Quality Affecting the Satisfaction of Service Users at Ban Khai Muen Phrae Subdistrict Municipality, Mueang Chaiyaphum District, Chaiyaphum Province
Name	Tadsanee Buakum
Advisor	Assistant Professor Dr. Nithima Yuenyong
Degree	Master of Business Administration
Year	2026

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of service quality of service users, 2) compare the satisfaction of service users of Ban Khai Muen Phrae Subdistrict Municipality classified by personal factors, and 3) analyze the service quality factors affecting the satisfaction of service users of Ban Khai Muen Phrae Subdistrict Municipality, Mueang Chaiyaphum District, Chaiyaphum Province. This study was a quantitative research study. The population used in the study consisted of 4,891 service users of Ban Khai Muen Phrae Subdistrict Municipality, Mueang Chaiyaphum District, Chaiyaphum Province. The sample size was calculated using Taro Yamane's formula, resulting in 370 respondents. Data were collected by 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 perceived by service users was at the highest level across all five dimensions. When considering each dimension in descending order of mean scores, empathy had the highest mean score, followed by tangibility, reliability, and assurance, while responsiveness had the lowest, 2) the comparison of service users' satisfaction of Ban Khai Muen Phrae Subdistrict Municipality showed that differences in personal factors, including gender, age, educational level, occupation, and monthly income, resulted in significantly different levels of satisfaction at the .05 level of statistical significance, and 3) the analysis of service quality factors affecting the satisfaction of service users of Ban Khai Muen Phrae Subdistrict Municipality, Mueang Chaiyaphum District, Chaiyaphum Province found that the five factors tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy jointly predicted the satisfaction of service users at 89.2 percent, with statistical significance at the .05 level.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Ban Khai Muen Phaeo Subdistrict Municipality, Mueang Chaiyaphum District, Chaiyaphum Province