ชื่อเรื่อง	คุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองยายโต๊ะ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี
ชื่อ-สกุล นักศึกา	นางพิชชาพร บัวบุญ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.นฤมล ตีระพัฒนเกียรติ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการบริการงานกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลหนองยายโต๊ะ 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลหนองยายโต๊ะ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองยายโต๊ะ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ใช้บริการงานกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลหนองยายโต๊ะ จำนวน 1,000 คน นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 285 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง เครื่องมือสำหรับงานวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที การทดสอบแบบเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพการบริการงานกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลหนองยายโต๊ะ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับน้อยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านความสามารถ ด้านความเป็นธรรมและโปร่งใส ด้านความเข้าใจและการเข้าถึงประชาชน ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ 2) ระดับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลหนองยายโต๊ะ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับน้อยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยมากสุด รองลงมาคือด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านการตอบสนอง ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความมั่นใจไว้วางใจ ตามลำดับ 3) ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองยายโต๊ะ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการงานกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลหนองยายโต๊ะ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ งานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองยายโต๊ะ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

Title	Service Quality and Customer Satisfaction of Users of the Treasury Division, Nong Yai To Subdistrict Administrative Organization, Chaibadan District, Lopburi Province
Name	Pichaporn buabun
Advisor	Dr. Naruemon Teerapattanakiat
Degree	Master of Business Administration
Year	2025

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of service quality of the Treasury Division of the Nong Yai To Subdistrict Administrative Organization, 2) examine the level of customer satisfaction of the users of the Treasury Division of the Nong Yai To Subdistrict Administrative Organization, and 3) compare the customer satisfaction of users of the Treasury Division of the Nong Yai To Subdistrict Administrative Organization, Chaibadan District, Lopburi Province. This study was quantitative research. The population consisted of 1,000 users of the Treasury Division of the Nong Yai To Subdistrict Administrative Organization. The sample size of 285 respondents was determined using Taro Yamane's formula, and purposive sampling was employed. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The research results revealed that 1) the overall level of service quality of the Treasury Division of the Nong Yai To Subdistrict Administrative Organization was at a low level. When considering each aspect in descending order of mean score, all five aspects were at a low level: responsiveness had the highest mean score, followed by competence, fairness and transparency, understanding and accessibility to the public, and participation of service users, which had the lowest mean score respectively, 2) the overall level of customer satisfaction of users of the Treasury Division of the Nong Yai To Subdistrict Administrative Organization was at a low level. When considering each aspect in descending order of mean score, all five aspects were at a low level: reliability had the highest mean score, followed by empathy, responsiveness, tangibles, and assurance respectively, and 3) the comparison results showed that users of the Treasury Division of the Nong Yai To Subdistrict Administrative Organization, Chaibadan

District, Lopburi Province, with different personal factors gender, age, education, occupation, and average monthly income had significantly different levels of satisfaction at the .05 level.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Treasury Division, Nong Yai To Subdistrict Administrative Organization, Chaibadan District, Lopburi Province