

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวลำ อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	กมลวรรณ กองโรจธรรม
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.นฤมล ตีระพัฒนเกียรติ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2569

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวลำ อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้เข้ามาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหัวลำ อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรีจำนวน 5,668 คน นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โรว์ ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 374 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูล โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือสำหรับงานวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที และการทดสอบแบบเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวลำ อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อยพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเท่าเทียมและเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย และด้านสถานที่สภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และ 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวลำ อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหัวลำ อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวลำ อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี

Title	Service Users Satisfaction with Hua Lam Subdistrict Administrative Organization, Tha Luang District, Lopburi Province
Name	Kamolwan Kongrongtum
Advisor	Dr. Naruemon Teerapattanakiat
Degree	Master of Business Administration
Year	2026

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of service users' satisfaction, and 2) compare the satisfaction of service users of Hua Lam Subdistrict Administrative Organization, Tha Luang District, Lopburi Province, classified by personal factors. This study was a quantitative research study. The population used in the study consisted of 5,668 service users of Hua Lam Subdistrict Administrative Organization, Tha Luang District, Lopburi Province. The sample size was calculated using Taro Yamane's formula, resulting in 374 respondents. The 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, and F-test.

The research findings revealed that 1) the overall level of service users' satisfaction with the services provided by Hua Lam Subdistrict Administrative Organization, Tha Luang District, Lopburi Province was at a high level. When considering each aspect in descending order of mean scores, all four aspects were found to be at a high level. The aspect of equality and fairness had the highest mean score, followed by service standards, information and disclosure, while the physical environment and location had the lowest mean score, 2) the comparison of service users' satisfaction based on personal factors showed that differences in gender, marital status, and occupation did not result in different levels of satisfaction. However, differences in age, educational level, and average monthly income resulted in significantly different levels of satisfaction with the services of Hua Lam Subdistrict Administrative Organization, Tha Luang District, Lopburi Province at the .05 level of statistical significance.

Keywords: Satisfaction, Service Users, Hua Lam Subdistrict Administrative Organization, Tha Luang District, Lopburi Province