

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการบริการด้านการเงินและบัญชีที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการกองการประปาเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	ปริมา ภัทรธิดาพันธุ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุทัยรัตน์ เมืองแสน
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการด้านการเงินและบัญชีกองการประปาเทศบาลนครยะลา 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการกองการประปาเทศบาลนครยะลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) วิเคราะห์คุณภาพการบริการด้านการเงินและบัญชีที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการกองการประปาเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้รับบริการที่เคยใช้บริการด้านการเงินและบัญชีกองการประปาเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา จำนวน 17,698 ราย นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มแบบจำเพาะเจาะจง เครื่องมือสำหรับงานวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที การทดสอบแบบเอฟ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพการบริการด้านการเงินและบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งรด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) ผลการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของผู้รับบริการกองการประปาที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการกองการประปาเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการกองการประปาเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลาไม่แตกต่างกัน และ 3) ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการด้านการเงินและบัญชีที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการกองการประปาเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา พบว่า ปัจจัยจำนวน 5 ตัวแปรได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ด้านการ

ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า สามารถร่วมกัน
ทำนาย คุณภาพการให้บริการด้านการเงินและบัญชีที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการกองการประปา
เทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา ได้ร้อยละ 80.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ คุณภาพการบริการ การเงินและบัญชี ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ กองการประปา เทศบาลนครยะลา
จังหวัดยะลา

Title	Service Quality in Financial and Accounting Services Affecting the Satisfaction of Service Users of the Waterworks Division of Yala City Municipality, Yala Province
Name	Parima Phattarathitipan
Advisor	Assistant Professor Dr. Uthairat Muangsan
Degree	Master of Business Administration
Year	2025

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of service quality in financial and accounting services of the Waterworks Division of Yala City Municipality, 2) compare the satisfaction of service users of the Waterworks Division of Yala City Municipality classified by personal factors, and 3) analyze the service quality in financial and accounting services that affected the satisfaction of service users of the Waterworks Division of Yala City Municipality, Yala Province. This study employed a quantitative research approach. The population consisted of 17,698 service users who had previously used the financial and accounting services of the Waterworks Division of Yala City Municipality, Yala Province. The sample size was determined using Taro Yamane's formula, resulting in 392 respondents. Data were collected using purposive random sampling. The research instrument was a questionnaire. The statistical methods used for data analysis included frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and multiple regression analysis.

The findings revealed that 1) the overall level of service quality in financial and accounting services was at the highest level. When considered by aspect in descending order of mean scores, all five aspects were at the highest level, with assurance showing the highest mean score, followed by empathy, reliability, tangibility of services, and responsiveness showing the lowest mean score, 2) the comparison results indicated that service users with different personal factors, including age, educational level, and monthly income, demonstrated significantly different levels of satisfaction at the .05 level, whereas differences in gender and educational level did not result in significant differences in satisfaction, and 3) the analysis of service quality

in financial and accounting services affecting service user satisfaction revealed that five factors namely tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy jointly predicted service user satisfaction at 80.3 percent, with statistical significance at the .05 level.

Keywords: Service Quality, Financial and Accounting Services, Satisfaction, Service Users, Waterworks Division, Yala City Municipality, Yala Province