

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา เทศบาลตำบลศรีวิไล อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	สิทธิชัย วรรณจันทร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิธินา ยืนยง
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2568

---

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และ 2) คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลตำบลศรีวิไล อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีจำนวนประชากร 11,069 คน เป็นผู้มารับบริการในเทศบาลตำบลศรีวิไล อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน เครื่องมือสำหรับงานวิจัยนี้เป็นแบบสอบถามใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มแบบสะดวก สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน สถิติวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเข้าใจและรู้จักผู้มาใช้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลตำบลศรีวิไล อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ ปัจจัย ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ เทศบาลตำบลศรีวิไล อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ

<b>Title</b>	Factors affecting user satisfaction Case Study Si Wilai Sub-district Municipality, Si Wilai District Bueng Kan Province
<b>Name</b>	Sittichai Wannachan
<b>Advisor</b>	Assistant Professor Dr.Nightmare Yuenyong
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Year</b>	2024

---

### **Abstract**

The objectives of this research were to study 1) personal factors that affected customer satisfaction, and 2) service quality factors that influenced customer satisfaction in Siwilai Subdistrict Municipality, Siwilai District, Bung Kan Province. This study was quantitative research. The population was 11,069 people from person who were service recipients at Siwilai Subdistrict Municipality, Siwilai District, Bung Kan Province, sampling size was 400 people which applied Taro Yamane' formula. The research instrument was a questionnaire used for data collection. The convenient sampling approach was used to choose the respondents. The statistics used for analysis were percentage, mean, standard deviation, hypothesis testing, multiple regression analysis and correlation coefficient.

The research results revealed that 1) personal factors such as gender, age, education level and monthly income significantly affected customer satisfaction at a statistical significance level of .05, and 2) service quality factors such as tangibility, reliability, responsiveness to customer needs, assurance and understanding of customers significantly influenced customer satisfaction in Siwilai Subdistrict Municipality, Siwilai District, Bung Kan Province at a statistical significance level of .05.

**Keywords:** Factors, Satisfaction, Service Users, Si Wilai Sub-district Municipality, Si Wilai District Bueng Kan Province