

หัวข้อวิจัย	ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา เทศบาลตำบลศรีวิไล อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิธิมา ยืนยง
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	อาจารย์ ดร. โยธิน บุญเฉลย
ชื่อนักศึกษา	นายสิทธิชัย วรรณจันทร์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรณีศึกษา เทศบาลตำบลศรีวิไล อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น หากความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สถิติทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา

ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรณีศึกษา เทศบาลตำบลศรีวิไล อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ จำแนกเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้านที่มีความแตกต่างกันโดยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการต่ำกว่าความคาดหวังต่อคุณภาพบริการทุกด้าน ซึ่งกล่าวได้ว่าคุณภาพบริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ เป็นด้านที่ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลศรีวิไล อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ น้อยที่สุดโดยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ทั้งนี้การเน้นเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ตรงตามเวลา ดูแลอย่างต่อเนื่อง และบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการอย่างถูกต้องและประเมินผลการปฏิบัติและนำมาปรับปรุงบ่อยครั้ง จะทำให้การบริการสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ ซึ่งนำมาสู่ความพึงพอใจและประทับใจในคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลศรีวิไล อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬอย่างสูงสุดต่อไป

คำสำคัญ: ปัจจัย, คุณภาพ, การบริการ, ความพึงพอใจ