

ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

THE RELATIONSHIP BETWEEN IMAGES QUALITY OF MUNICIPALITY
IN CHUENCHOM DISTRICT, MAHASARAKHAM PROVINCE

ธัญวลัย มาตรา อัจฉรพร เฉลิมชิต และอรัญ ชูกระเดื่อง
Thanwalai Matra, Atcharaporn Chalermchit, and Aran Suikradeung

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของเทศบาล 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาล 3) ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล และ 4) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของเทศบาล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ใช้บริการเทศบาล จำนวน 382 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม มีระดับภาพลักษณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$, S.D.=0.71) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร ($\bar{X}=3.64$, S.D.=0.75) ด้านนโยบายการดำเนินงาน ($\bar{X}=3.62$, S.D.=0.70) ด้านสถานที่ ($\bar{X}=3.60$, S.D.=0.66) และด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ($\bar{X}=3.55$, S.D.=0.73) ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$, S.D.=0.76) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการบริการ ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.74) ด้านประสานงานในการบริการ ($\bar{X}=4.00$,

S.D.=0.73) ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{X}$ =3.80, S.D.=0.81) ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ =3.78, S.D.=0.74) ตามลำดับ

3. ภาพลักษณ์ของเทศบาลมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง (r_{xy} =0.429) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีค่าความถี่มากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านบุคลากร และข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีค่าความถี่มากที่สุด ได้แก่ ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ และส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าต่ำสุด ได้แก่ ด้านประสานงานในการบริการ

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) investigate the images of municipality in Chuenchom District, Maha Sarakham Province, 2) survey the service quality of the municipality, to analyze the relationships of the images with the service quality, and 3) find some useful suggestions for the images of the municipality. The samples were three hundred and eighty two customers who asked for the services of the municipality in Chuenchom district. The instrument was a questionnaire with 0.95 reliability index. The data were analyzed by the computer program. The statistics used were mean, standard deviation and Pearson's Correlation Coefficient. The research findings were as follows:

1. The finding showed that the average level of the images of the municipality was high ($\bar{X}$ =3.60, S.D.=0.71). Four high-level images of the municipality were officers ($\bar{X}$ =3.64, S.D.=0.75), policies ($\bar{X}$ =3.62, S.D.=0.70), convenience ($\bar{X}$ =3.60, S.D.=0.66), and customer relationship ($\bar{X}$ =3.55, S.D.=0.73) respectively.

2. The finding showed that the average level of the service quality of municipality was high ($\bar{X}=3.91$, S.D.=0.76). Four high-level qualities of the service were service quality ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.74), coordination ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.73), convenience ($\bar{X}=3.80$, S.D.=0.81), and customer relationship ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.74) respectively.

3. The finding indicated that the images of the municipality were significantly related to the relationship of the service quality at the .05 level. The relationship of the images with the service quality was moderate ($r_{xy}=0.429$).

4. Regarding suggestions, they are concluded that the most frequency of the suggestions for the images is relationship with customers. On the other hand, the least frequency of the suggestions is officers. The most frequency of the suggestions for the service quality is convenience. Whereas, the least frequency of the suggestions is coordination.

คำสำคัญ

ภาพลักษณ์ คุณภาพการให้บริการ เทศบาล

ความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีความสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมในระดับตำบลคือ เทศบาล ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาเทศบาล พ.ศ. 2496 มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการพัฒนาตำบลในด้าน เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายแต่มีความเป็นอิสระในการ กำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการให้บริการ การแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของ ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งประชาชนเมื่อได้มาใช้บริการ และได้รับการแก้ไขปัญหา ก็จะทำให้ เกิดความประทับใจ และชื่นชมเทศบาลตำบล ส่งผลด้านบวกต่อภาพลักษณ์ของเทศบาล แต่ในทางตรงกันข้าม หากประชาชนมาใช้บริการแล้วไม่ได้รับการบริการที่ดี ปัญหาต่าง ๆ ไม่ได้รับการแก้ไขประชาชนก็จะเกิดความรู้สึกด้านลบต่อเทศบาลทำให้ภาพลักษณ์ของ เทศบาลมีผลด้านลบตามไปด้วย

เทศบาลในเขตอำเภอชื่นชมมีบุคลากรที่ทำหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ ที่เป็นข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง บุคลากรเหล่านี้เป็นผู้ดำเนินการตามแผน/นโยบายที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้ภายใต้กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ของเทศบาล บุคลากรที่ดีต้องเป็นบุคคลที่มีความตั้งใจทำงานเพื่อส่วนรวม มีความซื่อสัตย์สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บุคลากรจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการเกิดภาพลักษณ์ของเทศบาล

การให้บริการของบุคลากรแก่ประชาชนในพื้นที่เป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ งานบริการขององค์กรประเภทเทศบาลมีหลักการไม่แตกต่างจากองค์กรธุรกิจทั่วไปที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าบุคลากรในเทศบาลต้องให้บริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจ ความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ให้บริการด้วยความเสมอภาค เมื่อประชาชนมาใช้บริการก็เกิดความประทับใจและส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของเทศบาล

จากความสำคัญข้างต้น ประกอบกับปัจจุบันเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชมได้รับความร่วมมือจากภาคประชาชน และองค์กรเอกชนในท้องถิ่นไม่มากเท่าที่ควร เช่น ในการเสียภาษีต่าง ๆ ให้กับเทศบาล เก็บภาษีไม่ได้ตามเป้าหมายของเทศบาล การให้ความรู้เกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ ซึ่งยังมีผู้สูงอายุส่วนมากมีความเข้าใจไม่ตรงกันกับผู้ให้บริการ และครุภัณฑ์มีบริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้น ในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ด้านประสานงานในการบริการ และด้านการให้บริการ เนื่องจากการให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร พนักงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาวางแผนในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ศรัทธาของประชาชนมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์และการบริหารงานของการให้บริการเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชมต่อไป

โจทยวิจัย/ปัญหาวิจัย

ภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์กับ คุณ ภาพ การให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคามอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 8,274 คน
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้มาใช้บริการเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 382 คน โดยคำนวณจากสูตรของทาร์ยามาเน่
2. ระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2556 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557
3. เครื่องมือการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม 4 ข้อ
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชมจังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านนโยบายการดำเนินงาน และด้านความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมาย 20 ข้อ
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ด้านประสานงานในการบริการ และด้านคุณภาพการบริการ 20 ข้อ
 - ตอนที่ 4 แจกแจงความถี่ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

4. ขั้นตอนการสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

4.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของเทศบาล เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถาม

4.2 กำหนดขอบเขตและเนื้อหาในการตั้งคำถาม เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย

4.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้วนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

4.5 รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อ แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วย ค่า IOC

4.6 วิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยค่า IOC ซึ่งข้อคำถามต้องมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67-1.00 ขึ้นไปทุกข้อ และงานวิจัยนี้มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00

4.7 นำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิเพิ่มเติม

4.8 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มทดลอง ซึ่งมีใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 40 คน

4.9 ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

4.9.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยเทคนิค Item-Total Correlation พิจารณาข้อที่มีคุณภาพผ่านเกณฑ์ คือ คัดเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป ซึ่งด้านภาพลักษณ์ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.2486-0.8673 และด้านคุณภาพการให้บริการ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.4539-0.8752

4.9.2 นำข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.96

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 ประสานงานกับบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอหนังสือขอความร่วมมือจากผู้ใช้บริการจากเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

5.2 ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

5.3 นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง

5.4 นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

6.2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยเทียบกับเกณฑ์

6.3 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยเทียบกับเกณฑ์

6.4 ทดสอบความสัมพันธ์ภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการ ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

6.5 แจกแจงความถี่ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมี ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 59.69 อายุอยู่ในระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 30.11 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 46.86 และสถานภาพสมรส จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 42.15

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม
จังหวัดมหาสารคาม

ภาพลักษณ์ของเทศบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านบุคลากร	3.64	0.75	มาก
2. ด้านสถานที่	3.60	0.66	มาก
3. ด้านนโยบายการดำเนินงาน	3.62	0.70	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	3.55	0.73	มาก
ภาพรวม	3.60	0.71	มาก

จากตาราง ภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$, S.D.=0.71) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร ($\bar{X}=3.64$) ด้านนโยบายการดำเนินงาน ($\bar{X}=3.62$, S.D.=0.70) ด้านสถานที่ ($\bar{X}=3.60$, S.D.=0.66) และด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ($\bar{X}=3.55$, S.D.=0.73) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคามโดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในเขตอำเภอชื่นชม
จังหวัดมหาสารคาม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	3.80	0.81	มาก
2. ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ	3.78	0.74	มาก
3. ด้านประสานงานในการบริการ	4.00	0.73	มาก
4. ด้านคุณภาพการบริการ	4.05	0.74	มาก
ภาพรวม	3.91	0.76	มาก

จากตาราง คุณภาพการให้บริการ ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$, S.D.=0.76) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการบริการ ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.74) ด้านประสานงานในการบริการ ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.73) ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ($\bar{X}=3.80$, S.D.=0.81) และด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.74) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชมจังหวัดมหาสารคาม เป็นรายด้าน และโดยรวม ดังตารางที่ 3

X แทน ภาพลักษณ์ของเทศบาล	Y แทน คุณภาพการให้บริการ
X ₁ แทน ด้านบุคลากร	Y ₁ แทน ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ
X ₂ แทน ด้านสถานที่	Y ₂ แทน ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ
X ₃ แทน ด้านนโยบายการดำเนินงาน	Y ₃ แทน ด้านประสานงานในการบริการ
X ₄ แทน ด้านความสัมพันธ์กับ	Y ₄ แทน ด้านด้านคุณภาพการบริการ

กลุ่มเป้าหมาย

r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

	X	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y
X	1									
X ₁	.584*	1								
X ₂	.795*	.281*	1							
X ₃	.759*	.288*	.511*	1						
X ₄	.672*	.202*	.427*	.342*	1					
Y ₁	.204*	.066	.221*	.225*	.062	1				
Y ₂	.259*	.021	.289*	.291*	.161*	.562*	1			
Y ₃	.759*	.288*	.511*	.207*	.342*	.225*	.291*	1		
Y ₄	.138*	.066	.093	.181*	.050	.075	.044	.181*	1	
Y	.429*	.097	.381*	.521*	.204*	.819*	.818*	.521*	.232*	1

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ภาพลักษณ์ (X) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพการให้บริการ (Y) ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy}=0.429$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาพลักษณ์ (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการประสานงานในการบริการ (Y_3) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r_{xy}=0.759$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมาได้แก่ ภาพลักษณ์ (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ (Y_2) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r_{xy}=0.259$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และภาพลักษณ์ (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ (Y_1) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r_{xy}=0.204$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการและประชาชนทราบ (ความถี่ 278) ด้านสถานที่ควรมีที่จอดรถผู้มาใช้อย่างบริการกว้างขวางและเพียงพอ (ความถี่ 234) ด้านนโยบายการดำเนินการของเทศบาล เทศบาลควรให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีความน่าเชื่อถือ (ความถี่ 174) ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ควรมีเอกสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ (ความถี่ 165) และคุณภาพการให้บริการ ควรให้บริการด้วยความเสมอภาค (ความถี่ 84)

อภิปรายผล

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านนโยบายการดำเนินงาน ด้านสถานที่ และด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายเหตุผลได้ว่า ภาพลักษณ์ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัด

มหาสารคาม ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ทดแทนกันได้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความเป็นกันเอง ตั้งใจ ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจที่จะให้การบริการแก่ผู้มาใช้บริการ มีกิริยามารยาทในการต้อนรับดี กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการผู้ใช้บริการ ด้านนโยบายการดำเนินงาน เทศบาลมีศักยภาพของบุคลากรด้านการให้บริการที่รวดเร็ว ดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน พัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานโดยยึดถือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักให้ ด้านสถานที่ ป้ายชื่อเทศบาลมีความชัดเจนทำให้สังเกตได้ง่าย มีการตกแต่งภายในสำนักงานเทศบาลได้เหมาะสม สวยงาม สะอาด และด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามสำหรับผู้ใช้บริการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและนำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร สอดคล้องกับงานวิจัยของ พันัส หันนาคินทร์ (2542) พบว่า บุคลากรหมายถึง บุคคลผู้ที่มีหน้าที่ทำงานให้แก่ องค์กรนั้น ๆ ย่อมเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำงานให้ลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลตรงตามจุดมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้แล้วอย่างชัดเจน ถึงแม้จะมีปัจจัยอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานดีสักเพียงใดแต่บุคลากรที่มีหน้าที่ควบคุมปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้น ด้วยคุณภาพก็ย่อมยากที่จะบรรลุถึงจุดหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิมล พรหมสุรินทร์ (2552) พบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาล ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีการรับรู้ภาพลักษณ์อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านผู้บริหาร ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการจัดการงบประมาณ และด้านการบริการ

2. คุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านประสานงานในการบริการ ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ และด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายเหตุผลได้ว่า ด้านคุณภาพการบริการ ให้บริการตรงต่อเวลา บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและให้บริการด้วยความเสมอภาค ด้านประสานงานในการบริการ มีการจัดระบบการให้บริการที่ดีมีมาตรฐาน เหมาะสมในการให้บริการสำหรับผู้ขอรับบริการ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ มีที่นั่งพักรับการติดต่อมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย มีเอกสาร แผ่นพับ

ประชาชนสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความพร้อมของแบบฟอร์ม และด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม กระฉับกระเฉง คล่องแคล่วกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดและมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง มีความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับแนวคิดของของสมิต สัจฉกร (2545) กล่าวว่า การให้บริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักจิรา แสงสุกาว (2551) พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี ร้อยละ 67.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านอย่างเสมอภาพ มากที่สุด ร้อยละ 82.4 รองลงไป คือ แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความเพียงพอ ชัดเจน ถูกต้อง และสะดวกในการดำเนินการ ร้อยละ 81.0 และมีจุดบริการให้คำปรึกษาแนะนำ การนัดหมาย และการบริการข่าวสารข้อมูลทางโทรศัพท์ ร้อยละ 78.9 ตามลำดับ ส่วนข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยมากที่สุดคือ ท่านรู้สึกว่าคุณต้องรอคอยการให้บริการของเจ้าหน้าที่ค่อนข้างนาน ร้อยละ 61.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยกับข้อคำถามด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด ร้อยละ 75.3 รองลงไป คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 74.0 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ร้อยละ 68.7 ด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา ร้อยละ 64.8 และด้านการให้บริการที่เสมอภาพ ร้อยละ 62.2 ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.429$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายได้ว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านประสานงานในการบริการ มีการจัดระบบการให้บริการที่ดีมีมาตรฐาน เหมาะสมในการให้บริการสำหรับผู้ขอรับบริการมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการขอใช้บริการ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการขอใช้บริการและมีการจัดลำดับก่อนหลังในการขอใช้บริการ ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความน่าเชื่อถือ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีความสะดวกสถานที่นั่งพักรอรับการติดต่อ มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการ

ให้บริการที่ทันสมัย มีเอกสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความพร้อมของแบบฟอร์ม ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความตรงต่อเวลาบริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิมล พรหมสุรินทร์ (2552) พบว่าการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาล ตำบลบ้านต้อม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีการรับรู้ภาพลักษณ์อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านผู้บริหาร ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการจัดการงบประมาณ และด้านการบริการ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาล ตำบลบ้านต้อม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำแนกตามลักษณะประชากรในด้านเพศ ช่วงอายุ ระดับ การศึกษา กลุ่มอาชีพ และรายได้ พบว่าด้านผู้บริหาร ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และประชาชนที่มีกลุ่มอาชีพแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 ด้านบุคลากร ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 และประชาชนที่มีระดับการศึกษาและรายได้แตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ด้านการบริการ ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 และประชาชนที่มีกลุ่มอาชีพแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ด้านการจัดการงบประมาณ ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 และประชาชนที่มีรายได้ แตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

4. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอขึ้นชม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ควรมีกิจกรรมการต้อนรับผู้มาใช้บริการที่ดีควรมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการผู้ใช้บริการ ควรมีที่จอดรถผู้มาใช้อย่างบริการกว้างขวางและเพียงพอ สถานที่ตั้งควรคมนาคมไปมาสะดวก และควรมีป้ายแสดงแผนกที่ทำงานที่ชัดเจน ควรให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และควรมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานโดยยึดถือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการและประชาชนทราบและควรมีแบบฟอร์มต่าง ๆ พร้อมให้บริการ สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ คอตเลอร์ (Kotler, 2009) พบว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการ การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่จะสามารถอำนวยความสะดวกและเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านภาพลักษณ์ของเทศบาล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการและประชาชนทราบ
- 1.2 ควรมีที่จอดรถผู้มาใช้อย่างบริการกว้างขวางและเพียงพอ
- 1.3 ควรมีการนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในระบบการทำงาน

เพื่อความทันสมัย

2. ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 2.1 เจ้าหน้าที่ควรมีความน่าเชื่อถือ
- 2.2 ควรมีเอกสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ
- 2.3 ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการล่วงหน้าหรือช่วงพักเที่ยง

บรรณานุกรม

- พนัส หันนาคินทร์. (2542). **ประสบการณ์ในการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาคจิรา แสงสุกวาว. (2551). **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี**. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมิตร สัจฉกร. (2545). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุวิมล พรหมสุรินทร์. (2552). **การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีผลต่อเทศบาล ตำบลบ้านต้อมอำเภอจุน จังหวัดพะเยา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคามพะเยา.
- Kotler, P. (2009). **Marketing Management**. New Jersey: Prentice-Hall.