

ชื่อเรื่อง ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น
อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

ผู้ศึกษา อริยา มะลัยกอง ปริญญา บธ.ม.(บริหารธุรกิจ)

อาจารย์ที่ปรึกษา รศ. เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2555

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด
จังหวัดบึงกาฬ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
โนนศิลา เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัด
บึงกาฬ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ จำนวน
396 คน โดยใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ และสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratify
Random Sampling) และแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น
แบบสอบถาม 1 ฉบับคือ ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการ ที่มีผลต่อภาพลักษณ์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัด
บึงกาฬ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.35 ถึง 0.72 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง
ฉบับ เท่ากับ 0.96 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุ
คูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการ
ทั้งหมด (Enter Method) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การหาความหมาย
สรุปประเด็น โดยการพรรณนาความ

ผลการศึกษารากฏดังนี้

1. องค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ พบว่า ประชาชน ชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ มีการรับรู้องค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ความเป็นรูปธรรมของบริการ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

2. ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ พบว่าประชาชน ชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ มีการรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านพนักงาน ด้านสถาบัน ด้านความดีงาม และด้านการบริหาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับกับด้านการกระทำ

3. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกันอธิบายความแปรปรวนของภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา (Y) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.831 และค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.691 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ 69.1% มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้ว พบว่าตัวแปรปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการทุกตัวแปรเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีเพียงด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เพียงตัวแปรเดียวที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเป็นอิทธิพลทางบวกทั้ง 5 ตัวแปร เรียงลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด คือ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของบริการ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ พบว่า

ความถี่สูงสุด 3 อันดับแรก เป็นรายด้านแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านสถาบัน ได้แก่ อนุรักษ์
เชิดชู จงรักภักดีต่อสถาบัน ชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ หัวหน้าองค์กรมีความรู้
ความสามารถ เชื่อสัจย์ และเข้าถึงประชาชน และมีความสามัคคีภายในองค์กร ด้านการ
บริหาร ได้แก่ ควบบริหารอย่างมีความรู้ และถนัดใจ ควบสำรวจความคิดเห็นของผู้มาใช้
บริการ และควบบริหารให้ทั่วถึง ครอบคลุมเขต อบต. ด้านการกระทำ ได้แก่ ไม่คอร์รัปชัน
กินเงินภาษีของประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและบริการอินเทอร์เน็ต
ให้กับผู้สนใจ และดูแลทุกข์สุขของราษฎรอย่างทั่วถึง มีความเป็นธรรม ด้านความดีงาม
ได้แก่ เป็นแบบอย่างที่ดีแก่สังคม และชุมชน ความมีน้ำใจและจริงใจในการให้บริการ และ
หน่วยงานมีความโปร่งใสกับประชาชน ด้านพนักงาน ได้แก่ ปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเองได้
เป็นอย่างดี ด้วยความเป็นธรรม เชื่อสัจย์ และขยันหมั่นเพียร การแสดงออกทางด้านกาย วาจา
ใจ ที่ซุ่มเย็นมีอัธยาศัย มีน้ำใจ เป็นมิตร เป็นกันเอง และมีความรู้ความสามารถพร้อมจะให้
ความรู้แก่ชาวบ้าน

โดยสรุปองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้าน เป็นปัจจัยที่มีผล
ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ดังนั้นผู้บริหารองค์กรควรนำตัวแปรทั้ง 5
ด้าน ไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการ
ของประชาชนในท้องถิ่นต่อไป

TITLE: Factors Regarding Quality Elements of Service Influencing Organizational Image of Nonesila Local Administration Organization as Perceived by Local Community of Pargkard District, Bueng Kan Province.

AUTHOR: Ariya Malaikong **DEGREE:** M.Ed. (Business Administration)

ADVISOR: Assoc. Prof. Saowaluck Nikompittaya

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY , 2012

ABSTRACT

This research aimed to study factors regarding service quality elements affecting organizational image of Nonesila Local Administration Organization, Pargkard District, Buengkarn Karn Province. The objectives were to study the image level of Nonesila Local Administration Organization to determine factors regarding service quality elements influencing the organizational image of Nonesila local administration, as perceived by Pargkard local community members, and to seek their suggestions for enhancing or promoting the organizational image. The sample group consisted of 396 local community members of Pargkard District, Bueng Kan Province, obtained by using the Taro and Yamane Table and selected through stratified random sampling and accidental sampling. The instrument used in this study was a questionnaire of 0.35-0.72 discrimination power and 0.96 reliability on factors regarding elements of service quality affecting the image of Nonesila Local Administration Organization. Data were analyzed by using basic statistics, Multiple Linear Regression Analysis by entering all the variables into the equation, and content analysis for descriptive interpretation, conclusion and presentation of the data.

Findings of the study reveal the following:

1. Regarding perception of factors of service quality elements influencing the organizational image of Nonesila local administration, as perceived by Pargkard local community, it was found that their perception of factors of service quality elements

affecting the organizational image was at a high level, both overall and specific aspects, with the following items in a descending order: giving reassurance or confidence, understanding and showing sympathy, reliability and trustworthiness, concreteness of service, and responding to clients' needs.

2. Regarding perception of the organizational image of Pargkard Local Administration Organization, it was found that the local community members perceived the organizational image of this organization at a high level, both overall and specific aspects, with the following in a descending order: staff & personnel; organization; goodness & decency; and management, which has the same mean value as implementation.

3. Regarding factors of service quality elements influencing the organizational image of this local organization as perceived by its local community, the study revealed that all the factors or variables together explained the variance in the perception of the organizational image (Y) at the .01 level of statistical significance, with correlation coefficient (R) of 0.831 and coefficient of determination (R^2) of 0.691; indicating that the independent variables accounted for 69.1% variance of the dependent variable; and when specific aspects were studied, it was found that each of the independent variables influenced the variance in their perception of the organizational image at the .01 level of statistical significance; except *giving reassurance or confidence* that could influence their perception of the organizational image at the .05 level of statistical significance. The 5 factors found with positive influence were in a descending order as follows: understanding and showing sympathy, responding to clients' needs, reliability and trustworthiness, giving reassurance and confidence, and concreteness of service.

4. To enhance the image of Nonesila Local Administration Organization, the first 3 suggestions were given in a descending order of frequencies as follows: enhancing the institution by being loyal to the nation, the religion, and the king; leaders should have knowledge, ability, loyalty and close relationship with community; there should be organizational unity; management should be performed on the basis of knowledge, promptness, survey results of clients' needs, and local area coverage of service; there should not be any corruption; there should be public relations to disseminate information including

Internet services; social welfare should be thoroughly and fairly provided; the organization should be a good model of goodness and decency --being a good example for its community, having generosity and sincerity in providing services, and having accountability in public service. Regarding staff and personnel, they should perform their duties effectively with fairness, loyalty, diligence, and polite manner.

In conclusion, all the 5 quality elements of service were important variables influencing the organizational image of Nonesila Local Administration Organization; therefore, administrators of this local organization should take these factors into consideration in making development plans to improve the image and to further respond to its local community needs.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY