

ชื่อเรื่อง	ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม	
ผู้วิจัย	ธัญวลัย มาตรา	ปริญญา บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)
กรรมการที่ปรึกษา	ดร.อัครพร เถลิงจิต	ประธานกรรมการ
	ศศ. ว่าที่ร้อยตรี ดร.อรรณู ชูยกระเดื่อง	กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2557

## บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ระดับภาพลักษณ์ของเทศบาล 2. ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม 3. ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล และ 4. ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของเทศบาล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ที่ใช้บริการเทศบาล จำนวน 388 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม มีระดับภาพลักษณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.64$ ) ด้านนโยบายการดำเนินงาน ( $\bar{X} = 3.62$ ) ด้านสถานที่ ( $\bar{X} = 3.60$ ) และด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ( $\bar{X} = 3.55$ ) ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการบริการ ( $\bar{X} = 4.05$ ) ด้านประสานงาน ในการบริการ ( $\bar{X} = 4.00$ ) ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ( $\bar{X} = 3.80$ ) ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.78$ ) ตามลำดับ

3. ภาพลักษณ์ของเทศบาลมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

( $r_{xy} = 0.429$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ภาพลักษณ์ของเทศบาลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านประสานงานในการให้บริการ ( $Y_3$ ) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $r_{xy} = 0.759$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ( $Y_2$ ) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r_{xy} = 0.259$ ) ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ( $Y_1$ ) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r_{xy} = 0.204$ ) และคุณภาพการบริการ ( $Y_4$ ) อยู่ในระดับต่ำ ( $r_{xy} = 0.138$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีค่าความถี่มากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านบุคลากร และข้อเสนอแนะของคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีค่าความถี่มากที่สุด ได้แก่ ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ และส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านประสานงานในการบริการ



**TITLE :** Relationships of Images with Service Quality of Municipality in Chuenchom District, Maha Sarakham Province

**AUTHOR :** Thanwalai Matra                      **DEGREE :** M.B.A. (Business Administration)

**ADVISORS :** Dr. Atcharaporn Chalermchit                      Chairperson

Asst. Prof. Acting Sub. Lt. Dr. Arun Suikraduung      Committee

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2014**

### **ABSTRACT**

The objectives of this research were 1. to investigate the images of municipality in Chuenchom District, Maha Sarakham Province , 2. to survey the service quality of the municipality, 3) to analyze the relationships of the images with the service quality, and 4. to 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 .96 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 ( $\bar{X} = 3.60$ ). Four high-level images of the municipality were officers ( $\bar{X} = 3.64$ ), policies ( $\bar{X} = 3.62$ ), location ( $\bar{X} = 3.60$ ), and customer relationship ( $\bar{X} = 3.55$ ) respectively.

2. The finding showed that the average level of the service quality of municipality was high ( $\bar{X} = 3.91$ ). Four high-level qualities of the service were service quality ( $\bar{X} = 4.05$ ), coordination ( $\bar{X} = 4.00$ ), convenience ( $\bar{X} = 3.80$ ) and personality of officers ( $\bar{X} = 3.78$ ) 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 ( $r_{xy} = 0.429$ ). analyze the relationships of the images with the service quality coordination ( $Y_3$ ) were at the low level ( $r_{xy} = 0.759$ ) personality of officers ( $Y_2$ )

were at the low level ( $r_{xy} = 0.259$ ) convenience ( $Y_1$ ) were at the low level ( $r_{xy} = 0.204$ ) and the service were service quality were at the low level ( $r_{xy} = 0.138$ ), respectively.

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.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY