ชื่อเรื่อง : การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
ผู้วิจัย : นายจักรพันธ์ ฉายสถิตย์
ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ จีระสมบัติ
รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ
ปีการศึกษา : 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 295 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .97 สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (t-test) (Independent Sample) และ (f-test) (One Way Anova)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมและ รายด้าน ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความพร้อมในการให้บริการ 2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่า จำแนกตามเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้าน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ดังนี้ ควรจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน จัดสถานที่ให้สะอาดเรียบร้อย ควรเป็นการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เครื่องมืออุปกรณ์ในสำนักงานควรพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาและเพียงพอ ควรมีช่องทางและ

กระบวนการให้ประชาชนตรวจความถูกต้องชัดเจน ควรใส่ใจปัญหาของประชาชนและกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา ควรยิ้มแย้มแจ่มใส ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ควรเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อและควรอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ

_____ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Title : The Quality Service of the Lumpan Municipality Muang Kalasin Province

Author : Mr.Jakkapan Chaaisathit

Degree : Master of Public Administration (Public Administration)

Rajabhat Maha Sarakham University

Advisors : Dr.Songsak Jeerasombat

Associate Professor Dr.Yupaporn Yupas

Year : 2017

ABSTRACT

This research aims to 1) study the quality service of the Lumpan Municipality 2) compare the quality service of the Lumpan Municipality according to public opinion by gender, age, education, career and villages and 3) study the feedback about the quality service of the Lumpan Municipality. Sample The sample were 295 residents determination of sample size using the formula Yamane. The instrument used was rating scale questionnaire, reliability was .97. The statistics applied were frequency, mean, percentage, standard deviation , independent sample t-test and f-test (One Way Anova).

The finding showed ; 1) The opinion levels of the quality service of the Lumpan Municipality were athigh levels , classifying it was found that in all aspects sort by descending consisted of the reliability of the service, response to the service and the availability of the service 2) The analysis compares of the quality service of the Lumpan Municipality according to public opinion by gender, age, education, career and villages, by sex showed that overall did not differ. The results of the data analysis in comparing were the difference by age, education, career, and the villages are statistically significant at .05 level 3) The feedback suggestions about the quality service of the Lumpan Municipality should be arrange of working condition, cleaning for the place and setting for a one-stop service, the equipment in the office were enough, add channel for service and should pay

Keywords : Quality Service

_____ Major Advisor