



2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามชุมชนที่อาศัยอยู่ พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสต่อผู้มารับบริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้ให้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 - 13.00 น.) อย่างเพียงพอ หน่วยงานควรมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ อย่างสม่ำเสมอ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารเผยแพร่ ให้ความรู้แก่ผู้มาขอรับบริการอย่างเพียงพอ ควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอ เจ้าหน้าที่ควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการให้เข้าใจ และควรมีจัดหาถ່องแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ อย่างเพียงพอ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**TITLE:** The community Committee's Satisfaction on the Public Services Quality of Muang Mahasarakham Municipality, Muang District, Mahasarakham Province

**AUTHOR:** Anuchit Seanpradit      **DEGREE:** M.P.A. (Public Administration)

**ADVISORS:** Asst. Dr. Yupapron Yupas      Chairman  
Dr. Watcharin Sutthisai      Committee

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2012**

### **ABSTRACT**

The objective of this research was aimed to study and to compare the community committee's satisfaction on the public services quality of Muang Mahasarakham municipality, Muang district, Mahasarakham province classified by their village, including the useful suggestions about the public service quality. The sample for study were the community committee living in Muang Mahasarakham municipality, Muang district, Mahasarakham province consist of 210 persons, they were selected by the simple random sampling. The instrument for collecting data was 40-items of the five rating scale questionnaire concerning satisfaction on the public service quality with 0.96 of reliability. The statistics for analysis were percentage, mean, standard deviation and testing the hypothesis by F-test: One - way ANOVA with statistical significant at .05 levels.

**The research results were found as follows;**

1. As overall and all aspect of the community committee's satisfaction on the public services quality of Muang Mahasarakham municipality, Muang district, Mahasarakham province were at moderate level, sorting the arithmetic mean from highest to lowest; the response to customers, the reassurance to customers, the objective of service, the compassion and the confidence of service respectively.

2. The comparison result of the community committee's satisfaction on the public services quality of Muang Mahasarakham municipality, Muang district, Mahasarakham province classified by their village as overall was indifferent by statistical significant at .05 levels.

3. The useful suggestions about the public service quality were found that; the officers should service with a smiling/clear to people receiving services, the officers are available during lunch (12.00 - 13.00) adequately, there should revealed information to the public regularly, preparation of publicity materials/manuals and publications to educate people who receive adequate services, provision of adequate parking facilities, authorities should have to explain/clarify and recommend steps to provide some insight, and provision of the comments and recommendations to the public for comments.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY