

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการ  
สาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำเสนอ  
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกในการสื่อความหมาย การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้  
ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test)
Sig	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชน ต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัด มหาสารคาม จำแนกตามชุมชนที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ การประมวลเนื้อหาและนำมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 210 คน จำแนกตาม ชุมชนที่อยู่อาศัย พบว่า ทุกชุมชนมีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชน  
ต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง  
จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 210)

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.38	0.39	ปานกลาง
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.30	0.43	ปานกลาง
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.50	0.47	ปานกลาง
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.45	0.41	ปานกลาง
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ	3.34	0.43	ปานกลาง
รวม	3.39	0.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการ  
ให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่  
ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.39$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน  
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.50$ ) ด้านการให้  
ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.45$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.38$ )  
ความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.34$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ  
ในการบริการ ( $\bar{X}=3.30$ )

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม รายด้าน และจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 5 ด้าน ดังตารางที่ 11 – 15

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 210)

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ	3.57	0.64	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	3.41	0.64	ปานกลาง
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวม	3.58	0.63	มาก
4. ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	3.33	0.47	ปานกลาง
5. คุณภาพ และความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือใน การให้บริการ	3.49	0.53	ปานกลาง
6. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	3.19	0.57	ปานกลาง
7. การติดป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.44	0.66	ปานกลาง
8. แบบฟอร์มคำร้องขอต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับ บริการ	3.42	0.52	ปานกลาง
9. มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารเผยแพร่ ให้ความรู้แก่ผู้มาขอรับบริการ	3.24	0.59	ปานกลาง
10. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.15	0.54	ปานกลาง
รวม	3.38	0.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวม ( $\bar{X} = 3.58$ ) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ( $\bar{X} = 3.57$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 8 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ คุณภาพ และความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.49$ ) การติดป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.44$ ) แบบฟอร์มคำร้องขอต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.42$ ) ตามลำดับ

## 2.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ (n = 210)

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ได้ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการ ในครั้งแรก	3.08	0.49	ปานกลาง
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	3.33	0.48	ปานกลาง
3. ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความรวดเร็ว	3.34	0.50	ปานกลาง
4. การให้บริการเรียงตามลำดับก่อน - หลัง	3.59	0.51	มาก
5. ไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ	3.51	0.53	มาก
6. เมื่อมีปัญหา เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา	3.30	0.64	ปานกลาง
7. มีการตีประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการ	2.94	0.66	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.30</b>	<b>0.43</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การให้บริการเรียงตามลำดับก่อน - หลัง ( $\bar{X} = 3.59$ ) ไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.51$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.34$ ) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.33$ ) เมื่อมีปัญหา เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา ( $\bar{X} = 3.30$ ) ตามลำดับ

### 2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 210)

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า จะได้รับบริการตามกำหนดเวลานัดหมายเมื่อใด	3.45	0.53	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ ได้ทันท่วงที	3.51	0.52	มาก
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเต็มที่ที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ	3.50	0.51	ปานกลาง
4. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.68	0.47	มาก
5. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.35	0.74	ปานกลาง
6. สามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี เมื่อถูกตำหนิ พูดยกก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี จากผู้รับบริการ ที่มีความแตกต่างหลากหลาย	3.52	0.65	มาก
7. มารยาทของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแล รวมถึงระมัดระวัง รักษาทรัพย์สินของผู้รับบริการ	3.50	0.64	ปานกลาง
รวม	3.50	0.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=3.68$ ) สามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี เมื่อถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี จากผู้รับบริการ ที่มีความแตกต่าง หลากหลาย ( $\bar{X}=3.52$ ) เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ ได้ทันท่วงที ( $\bar{X}=3.51$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเต็มที่ที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.50$ ) มารยาทของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแล รวมถึงระมัดระวัง รักษาทรัพย์สินของผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.50$ ) เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า จะได้รับบริการตามกำหนดเวลานัดหมายเมื่อใด ( $\bar{X}=3.45$ ) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=3.35$ ) ตามลำดับ

#### 2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 210)

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ	3.68	0.49	มาก
2. หน่วยงานได้แจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ในการรับบริการจากหน่วยงาน	3.35	0.63	ปานกลาง
3. ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย และสะดวกทั่วถึง	3.41	0.52	ปานกลาง
4. หากไม่สามารถให้บริการได้ หน่วยงานมีการชี้แจงเหตุผลหรือให้ข้อมูลปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการให้ทราบ	3.40	0.51	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถามของผู้รับบริการอย่างชัดเจน ถูกต้อง	3.33	0.48	ปานกลาง

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.40	0.49	ปานกลาง
7. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นต้น	3.50	0.54	ปานกลาง
8. ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง เหมาะสมของ เจ้าหน้าที่	3.50	0.53	ปานกลาง
รวม	3.45	0.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.68$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 7 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.50$ ) ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.50$ ) ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย และสะดวกทั่วถึง ( $\bar{X} = 3.41$ ) หากไม่สามารถให้บริการได้ หน่วยงานมีการชี้แจงเหตุผล หรือให้ข้อมูลปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการให้ทราบ ( $\bar{X} = 3.40$ ) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.40$ ) ตามลำดับ



## 2.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชน  
ต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเห็นอกเห็นใจ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 210)

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านความเห็นอกเห็นใจ	$\bar{X}$ .	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. การจัดเจ้าหน้าที่พิเศษไว้ให้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 - 13.00 น.) หรือช่วงเวลาพิเศษที่เหมาะสมแก่การขอรับบริการ	3.43	0.65	ปานกลาง
2. การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ	3.15	0.54	ปานกลาง
3. มีประชาสัมพันธ์ให้คำปรึกษาแนะนำการบริการทั่วไปทั้งการ ติดต่อด้วยตนเอง และทางโทรศัพท์	3.08	0.49	ปานกลาง
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	3.33	0.48	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมเช่นเดียวกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.34	0.50	ปานกลาง
6. ความใจกว้างและการยอมรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อ ผู้มาขอรับบริการ	3.59	0.51	มาก
7. ประชาชนได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน	3.51	0.53	มาก
8. ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก และรวดเร็ว	3.30	0.64	ปานกลาง
รวม	3.34	0.43	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการ  
ให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้าน  
ความเห็นอกเห็นใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า  
อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความใจกว้างและการยอมรับฟัง  
ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาขอรับบริการ ( $\bar{X} = 3.59$ ) ประชาชนได้รับบริการที่ถูกต้อง  
ครบถ้วน ( $\bar{X} = 3.51$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3  
ลำดับแรก คือ การจัดเจ้าหน้าที่พิเศษไว้ให้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 - 13.00 น.) หรือช่วงเวลา

พิเศษที่เหมาะสมแก่การขอรับบริการ ( $\bar{X} = 3.43$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมเช่นเดียวกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.34$ ) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.33$ ) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามชุมชนที่อาศัยอยู่

2.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามชุมชนที่อาศัยอยู่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายค้ำัน ดังตารางที่ 16



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการผู้ชมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง  
มหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามชุมชนที่อาศัยอยู่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน  
(n=210)

คุณภาพการให้บริการ สาธารณะของเทศบาล เมืองมหาสารคาม	ชุมชนที่อยู่อาศัย													
	ชุมชน ตัดติลา		ระดับความ พึงพอใจ		ชุมชน ศรีสวัสดิ์ 1		ระดับความ พึงพอใจ		ชุมชน ศรีสวัสดิ์ 2		ระดับความ พึงพอใจ		ชุมชน ศรีสวัสดิ์ 3	
	$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	3.34	0.41	ปานกลาง	ปานกลาง	3.30	0.36	ปานกลาง	ปานกลาง	3.34	0.41	ปานกลาง	ปานกลาง	3.39	0.38
2. ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ	3.14	0.33	ปานกลาง	ปานกลาง	3.45	0.35	ปานกลาง	ปานกลาง	3.16	0.37	ปานกลาง	ปานกลาง	3.33	0.47
3. ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	3.55	0.49	มาก	มาก	3.55	0.42	มาก	มาก	3.51	0.46	มาก	มาก	3.41	0.54
4. ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	3.27	0.29	ปานกลาง	ปานกลาง	3.39	0.43	ปานกลาง	ปานกลาง	3.38	0.40	ปานกลาง	ปานกลาง	3.43	0.43
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ	3.20	0.30	ปานกลาง	ปานกลาง	3.41	0.41	ปานกลาง	ปานกลาง	3.23	0.37	ปานกลาง	ปานกลาง	3.36	0.48
รวม	3.30	0.31	ปานกลาง	ปานกลาง	3.42	0.34	ปานกลาง	ปานกลาง	3.32	0.35	ปานกลาง	ปานกลาง	3.38	0.41

คุณภาพการให้บริการ สถานะของเทศบาล เมืองมหาสารคาม	ชุมชนที่อยู่อาศัย											
	ชุมชน ปัจจัยที่ 1		ระดับความ พึงพอใจ		ชุมชน ปัจจัยที่ 2		ระดับความ พึงพอใจ		ชุมชน ปัจจัยที่ 1		ระดับความ พึงพอใจ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	3.46	0.47	ปานกลาง	ปานกลาง	3.27	0.27	ปานกลาง	ปานกลาง	3.41	0.53	ปานกลาง	ปานกลาง
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.31	0.47	ปานกลาง	ปานกลาง	3.18	0.38	ปานกลาง	ปานกลาง	3.39	0.49	ปานกลาง	ปานกลาง
3. ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	3.53	0.53	มาก	มาก	3.39	0.47	ปานกลาง	ปานกลาง	3.53	0.49	มาก	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	3.55	0.41	มาก	มาก	3.25	0.35	ปานกลาง	ปานกลาง	3.66	0.41	มาก	ปานกลาง
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ	3.41	0.44	ปานกลาง	ปานกลาง	3.18	0.39	ปานกลาง	ปานกลาง	3.45	0.52	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	3.45	0.41	ปานกลาง	ปานกลาง	3.25	0.33	ปานกลาง	ปานกลาง	3.49	0.44	ปานกลาง	ปานกลาง

คุณภาพการให้บริการ สาธารณะของเทศบาล เมืองมหาสารคาม	ชุมชนที่อยู่อาศัย															
	ชุมชน ร้อยละ 3		ระดับความ พึงพอใจ		ชุมชน ร้อยละ 4		ระดับความ พึงพอใจ		ชุมชน ร้อยละ 1		ระดับความ พึงพอใจ		ชุมชน ร้อยละ 2		ระดับความ พึงพอใจ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	3.44	0.40	ปานกลาง	0.41	3.36	ปานกลาง	0.44	3.33	0.44	ปานกลาง	0.44	3.49	0.24	ปานกลาง		
2. ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ	3.47	0.46	ปานกลาง	0.38	3.14	ปานกลาง	0.65	3.20	0.65	ปานกลาง	0.65	3.61	0.36	มาก	มาก	
3. ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	3.53	0.49	มาก	0.53	3.37	มาก	0.65	3.51	0.65	มาก	0.65	3.80	0.30	มาก		
4. ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	3.57	0.43	มาก	0.40	3.41	มาก	0.53	3.34	0.53	ปานกลาง	0.53	3.64	0.60	มาก		
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ	3.48	0.48	ปานกลาง	0.37	3.27	ปานกลาง	0.60	3.21	0.60	ปานกลาง	0.60	3.63	0.40	มาก		
รวม	3.50	0.40	ปานกลาง	0.35	3.31	ปานกลาง	0.54	3.32	0.54	ปานกลาง	0.54	3.63	0.33	มาก		

**ชุมชนที่อยู่อาศัย**

คุณภาพการให้บริการ สถานะของเทศบาลเมือง มหาสารคาม	ชุมชน ศรีมหาสารคาม		ระดับความ พึงพอใจ		ชุมชน เครือข่าย 1		ระดับความ พึงพอใจ		ชุมชน เครือข่าย 2		ระดับความ พึงพอใจ		ชุมชน เครือข่าย 1		ระดับความ พึงพอใจ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	3.36	0.41	3.37	0.39	ปานกลาง	ปานกลาง	3.40	0.53	ปานกลาง	ปานกลาง	3.26	0.30	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
2. ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ	3.14	0.38	3.35	0.46	ปานกลาง	ปานกลาง	3.27	0.50	ปานกลาง	ปานกลาง	3.18	0.38	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
3. ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	3.37	0.53	3.55	0.45	ปานกลาง	มาก	3.43	0.55	ปานกลาง	ปานกลาง	3.49	0.45	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	3.41	0.40	3.39	0.43	ปานกลาง	ปานกลาง	3.52	0.45	ปานกลาง	มาก	3.29	0.34	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ	3.27	0.37	3.32	0.48	ปานกลาง	ปานกลาง	3.34	0.52	ปานกลาง	ปานกลาง	3.21	0.34	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.31</b>	<b>0.35</b>	<b>3.40</b>	<b>0.41</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.39</b>	<b>0.47</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.29</b>	<b>0.29</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>ปานกลาง</b>

คุณภาพการให้บริการ สถานะของเทศบาลเมือง มหาสารคาม	ชุมชนที่อยู่อาศัย															
	ชุมชน ภาควิจัย 2		ระดับความ พึงพอใจ		ชุมชน ภาควิจัย 3		ระดับความ พึงพอใจ		ชุมชน มหาลัย		ระดับความ พึงพอใจ		ชุมชน โพธิ์ศรี 1		ระดับความ พึงพอใจ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	3.56	0.43	3.34	0.41	3.39	0.38	ปานกลาง	ปานกลาง	3.39	0.38	ปานกลาง	ปานกลาง	3.46	0.47	ปานกลาง	ปานกลาง
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.51	0.44	3.16	0.37	3.33	0.47	ปานกลาง	ปานกลาง	3.33	0.47	ปานกลาง	ปานกลาง	3.31	0.47	ปานกลาง	ปานกลาง
3. ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	3.57	0.52	3.51	0.46	3.41	0.54	มาก	มาก	3.41	0.54	มาก	ปานกลาง	3.53	0.53	มาก	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	3.66	0.41	3.38	0.40	3.43	0.43	ปานกลาง	ปานกลาง	3.43	0.43	ปานกลาง	ปานกลาง	3.55	0.41	มาก	มาก
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ	3.55	0.46	3.23	0.37	3.36	0.48	ปานกลาง	ปานกลาง	3.36	0.48	ปานกลาง	ปานกลาง	3.41	0.44	ปานกลาง	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.57</b>	<b>0.40</b>	<b>3.32</b>	<b>0.35</b>	<b>3.38</b>	<b>0.41</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.38</b>	<b>0.41</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.45</b>	<b>0.41</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>ปานกลาง</b>

คุณภาพการให้บริการ ลักษณะของเทศบาลเมือง มหาสารคาม	ชุมชนที่อยู่อาศัย										ระดับความ พึงพอใจ		
	ชุมชน โพธิ์ศรี 2		ระดับความ พึงพอใจ		ชุมชน อภิลิขิต 1		ระดับความ พึงพอใจ		ชุมชน อภิลิขิต 2			ระดับความ พึงพอใจ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.
	ชุมชน โพธิ์ศรี 2	ระดับความ พึงพอใจ	ชุมชน อภิลิขิต 1	ระดับความ พึงพอใจ	ชุมชน อภิลิขิต 2	ระดับความ พึงพอใจ	ชุมชน อภิลิขิต 1	ระดับความ พึงพอใจ	ชุมชน อภิลิขิต 2	ระดับความ พึงพอใจ		ชุมชน อภิลิขิต 1	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	3.39	0.32	ปานกลาง	3.37	0.39	ปานกลาง	3.40	0.53	ปานกลาง	3.26	0.30	ปานกลาง	
2. ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ	3.49	0.49	ปานกลาง	3.35	0.46	ปานกลาง	3.27	0.50	ปานกลาง	3.18	0.38	ปานกลาง	
3. ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	3.55	0.52	มาก	3.55	0.45	มาก	3.43	0.55	ปานกลาง	3.49	0.45	ปานกลาง	
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	3.54	0.39	มาก	3.39	0.43	ปานกลาง	3.52	0.45	มาก	3.29	0.34	ปานกลาง	
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ	3.48	0.48	ปานกลาง	3.32	0.48	ปานกลาง	3.34	0.52	ปานกลาง	3.21	0.34	ปานกลาง	
<b>รวม</b>	<b>3.49</b>	<b>0.39</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.40</b>	<b>0.41</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.39</b>	<b>0.47</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.29</b>	<b>0.29</b>	<b>ปานกลาง</b>	



ชุมชนที่อยู่อาศัย

คุณภาพการให้บริการ สถานะของเทศบาลเมือง มหาสารคาม	ชุมชน อุทัยทิศ 2		ระดับความ พึงพอใจ		ชุมชน อุทัยทิศ 3		ระดับความ พึงพอใจ		ชุมชน อุทัยทิศ 4		ระดับความ พึงพอใจ		ชุมชน ส่องเหนือ		ระดับความ พึงพอใจ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	3.56	0.43	3.34	0.41	3.34	0.41	3.34	0.41	3.34	0.41	3.46	0.47	3.46	0.47	ปานกลาง	ปานกลาง
2. ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ	3.51	0.44	3.16	0.37	3.16	0.37	3.16	0.37	3.16	0.37	3.31	0.47	3.31	0.47	ปานกลาง	ปานกลาง
3. ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	3.57	0.52	3.51	0.46	3.51	0.46	3.51	0.46	3.51	0.46	3.53	0.53	3.53	0.53	มาก	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	3.66	0.41	3.38	0.40	3.38	0.40	3.38	0.40	3.38	0.40	3.55	0.41	3.55	0.41	มาก	มาก
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ	3.55	0.46	3.23	0.37	3.23	0.37	3.23	0.37	3.23	0.37	3.41	0.44	3.41	0.44	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	3.57	0.40	3.32	0.35	3.32	0.35	3.32	0.35	3.32	0.35	3.45	0.41	3.45	0.41	ปานกลาง	ปานกลาง

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	ชุมชนที่อยู่อาศัย					
	ชุมชนสองใต้		ระดับความพึงพอใจ	ชุมชนบ้านแมต		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.27	0.27	ปานกลาง	3.41	0.53	ปานกลาง
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.18	0.38	ปานกลาง	3.39	0.49	ปานกลาง
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.39	0.47	ปานกลาง	3.53	0.49	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.25	0.35	ปานกลาง	3.66	0.41	มาก
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ	3.18	0.39	ปานกลาง	3.45	0.52	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.25</b>	<b>0.33</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.49</b>	<b>0.44</b>	<b>ปานกลาง</b>



จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามชุมชนที่อาศัยอยู่ พบว่า

ชุมชนตักศิลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.30$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.55$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.34$ ) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.27$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.20$ ) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.14$ ) ตามลำดับ

ชุมชนศรีสวัสดิ์ 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.42$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.55$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.45$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.41$ ) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.39$ ) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.30$ ) ตามลำดับ

ชุมชนศรีสวัสดิ์ 2 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.32$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.51$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.38$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.34$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.23$ ) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.16$ ) ตามลำดับ

ชุมชนศรีสวัสดิ์ 3 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.32$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.43$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.41$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.39$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.36$ ) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.33$ ) ตามลำดับ

ชุมชนปัจฉิมทัศน์ 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.45$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.55$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.53$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.46$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.41$ ) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.31$ )

ชุมชนปัจจัยลิมทัศน์ 2 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.25$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.39$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.27$ ) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.25$ ) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.18$ ) และด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.18$ ) ตามลำดับ

ชุมชนธัญญา 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.49$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.66$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.53$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.45$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.41$ ) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.39$ ) ตามลำดับ

ชุมชนธัญญา 2 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.30$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.55$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.34$ ) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.27$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.20$ ) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.14$ ) ตามลำดับ

ชุมชนธัญญา 3 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.50$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.57$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.53$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.48$ ) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.47$ ) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.44$ ) ตามลำดับ

ชุมชนธัญญา 4 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.31$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.41$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.37$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.36$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.27$ ) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.14$ ) ตามลำดับ

ชุมชนสามัคคี 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.32$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.51$ ) อยู่ในระดับ

ปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.34$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.33$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.21$ ) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.20$ ) ตามลำดับ

ชุมชนสามัคคี 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.63$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.80$ ) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.64$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.63$ ) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.61$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.49$ )

ชุมชนศรีมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.31$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.41$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.37$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.36$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.27$ ) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.14$ ) ตามลำดับ

ชุมชนเครือข่าย 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.40$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.55$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.39$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.37$ ) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.35$ ) และด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.32$ ) ตามลำดับ

ชุมชนเครือข่าย 2 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.39$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.52$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.43$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.40$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.34$ ) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.27$ ) ตามลำดับ

ชุมชนนาวิชัย 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.29$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.49$ ) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.29$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.26$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.21$ ) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.18$ ) ตามลำดับ

ชุมชนนาควิชัย 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.55$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.66$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.57$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.56$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.55$ ) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.51$ ) ตามลำดับ

ชุมชนนาควิชัย 3 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.32$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.51$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.38$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.34$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.23$ ) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.16$ ) ตามลำดับ

ชุมชนมหาชัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.38$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.43$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.41$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.39$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.36$ ) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.33$ ) ตามลำดับ

ชุมชนโพธิ์ศรี 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.45$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.55$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.53$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.46$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.41$ ) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.31$ ) ตามลำดับ

ชุมชนโพธิ์ศรี 2 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.49$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.55$ ) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.54$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.49$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.48$ ) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.39$ ) ตามลำดับ

ชุมชนอภิสิทธิ์ 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.40$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.55$ ) อยู่ในระดับ

ปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.39$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.37$ ) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.35$ ) และด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.32$ ) ตามลำดับ

ชุมชนอภิสิทธิ์ 2 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.39$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.52$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.43$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.40$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.34$ ) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.27$ ) ตามลำดับ

ชุมชนอุทัยทิศ 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.29$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.49$ ) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.29$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.26$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.21$ ) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.18$ ) ตามลำดับ

ชุมชนอุทัยทิศ 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.57$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.66$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.57$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.56$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.55$ ) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.51$ ) ตามลำดับ

ชุมชนอุทัยทิศ 3 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.32$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.51$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.38$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.34$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.23$ ) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.16$ ) ตามลำดับ

ชุมชนอุทัยทิศ 4 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.32$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.51$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.38$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.34$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.23$ ) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.16$ ) ตามลำดับ

ชุมชนสองเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.45$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.55$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.53$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.46$ ) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.41$ ) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.31$ ) ตามลำดับ

ชุมชนสองใต้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.25$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.39$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.27$ ) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.25$ ) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.18$ ) และด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.18$ ) ตามลำดับ

ชุมชนบ้านแมค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.49$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.66$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.53$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{X}=3.45$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=3.41$ ) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}=3.39$ ) ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามชุมชนที่อาศัยอยู่ ดังตารางที่ 17



ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามชุมชนที่อาศัยอยู่

(n - 210)

คุณภาพการให้บริการ สาธารณะ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.19	29.00	0.04	0.24	1.00
	ภายในกลุ่ม	30.17	180.00	0.17		
	รวม	31.36	209.00			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.61	29.00	0.12	0.65	0.91
	ภายในกลุ่ม	34.36	180.00	0.19		
	รวม	37.97	209.00			
3. ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.51	29.00	0.05	0.21	1.00
	ภายในกลุ่ม	44.99	180.00	0.25		
	รวม	46.50	209.00			
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.65	29.00	0.13	0.74	0.83
	ภายในกลุ่ม	30.64	180.00	0.17		
	รวม	34.30	209.00			
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.10	29.00	0.11	0.55	0.97
	ภายในกลุ่ม	34.70	180.00	0.19		
	รวม	37.80	209.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.98	29.00	0.07	0.45	0.99
	ภายในกลุ่ม	27.07	180.00	0.15		
	รวม	29.05	209.00			

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามชุมชนที่อาศัยอยู่ พบว่า โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพ  
การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม  
ตารางที่ 18 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการ  
สาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
<b>1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ</b>	
1.1 ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารเผยแพร่ ให้ความรู้แก่ ผู้มาขอรับบริการอย่างเพียงพอ	41
1.2 ควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอ	37
1.3 ควรติดป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ให้มีความชัดเจน	9
<b>2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ</b>	
2.1 เจ้าหน้าที่ควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการให้เข้าใจ	35
2.2 ควรติดประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	17
<b>3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ</b>	
3.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสต่อผู้มารับบริการ	55
3.2 เจ้าหน้าที่ควรแจ้งกำหนดเวลานัดหมายในการรับบริการ	30
3.3 เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติอย่างเต็มใจในการให้บริการ	21
<b>4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ</b>	
4.1 หน่วยงานควรมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ อย่างสม่ำเสมอ	44
4.2 ควรมีจัดหากล่องแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	32
<b>5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ</b>	
5.1 ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้ให้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 - 13.00 น.) อย่างเพียงพอ	48
5.2 ควรมีประชาสัมพันธ์ให้คำปรึกษา แนะนำการบริการอย่างเพียงพอ	30
5.3 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือก ปฏิบัติ	20

จากตารางที่ 18 พบว่า ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน คือ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารเผยแพร่ ให้ความรู้แก่ผู้มาขอรับบริการอย่างเพียงพอ ควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอ และควรติดป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ให้มีความชัดเจน

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ เจ้าหน้าที่ควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการให้เข้าใจ และควรตีคประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ต่อผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ควรแจ้งกำหนดเวลานัดหมายในการรับบริการ และเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติอย่างเต็มใจในการให้บริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หน่วยงานควรมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ และควรมีจัดหากล่องแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ อย่างเพียงพอ

ด้านความเห็นอกเห็นใจ ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้ให้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 - 13.00 น.) อย่างเพียงพอ ควรมีประชาสัมพันธ์ให้คำปรึกษา แนะนำการบริการอย่างเพียงพอ และเจ้าหน้าที่ควรให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ