

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)  
S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)  
X แทน ภาพลักษณ์ของเทศบาลอำเภอชื่นชม  
 $X_1$  แทน ด้านบุคลากร  
 $X_2$  แทน ด้านสถานที่  
 $X_3$  แทน ด้านนโยบายการดำเนินงาน  
 $X_4$  แทน ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย  
Y แทน คุณภาพการให้บริการ  
 $Y_1$  แทน ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ  
 $Y_2$  แทน ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ  
 $Y_3$  แทน ด้านประสานงานในการบริการ  
 $Y_4$  แทน ด้านคุณภาพการบริการ  
 $r_{xy}$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  
\* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

## ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งลำดับขั้นตอนในการนำเสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอ ชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ โดยนำเสนอใน รูปตารางวิเคราะห์ การหาค่าสถิติพื้นฐาน ความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านนโยบายการดำเนินงาน และด้าน ความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย โดยนำเสนอในรูปตารางวิเคราะห์การหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขต อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้าน บุคลิกภาพ ผู้ให้บริการ ด้านประสานงานในการบริการ และด้านคุณภาพการบริการ โดยนำเสนอใน รูปตารางวิเคราะห์การหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์ของ 2 ตัวแปรด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และทดสอบความสัมพันธ์ด้วย ค่าสถิติทีเทส

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยนำเสนอในรูปตารางวิเคราะห์แจกแจงความถี่

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ ซึ่งนำเสนอ ข้อมูลเป็นจำนวน และร้อยละ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใช้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม  
จังหวัดมหาสารคาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	154	39.69
หญิง	234	60.31
รวม	388	100.00
2. อายุ		
20-30 ปี	92	23.71
31-40 ปี	121	31.19
41-50 ปี	89	22.94
50 ปีขึ้นไป	86	22.16
รวม	388	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	125	32.22
ปริญญาตรี	185	47.68
สูงกว่าปริญญาตรี	78	20.10
รวม	388	100.00
4. สถานภาพ		
โสด	142	36.60
สมรส	167	43.04
หม้าย/หย่า	79	20.36
รวม	388	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใช้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 60.31 รองลงมาเป็น เพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 39.69

อายุส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.19 รองลงมา คือ อายุ 20-30 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.71 อายุ 41-50 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.94 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.16

การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 47.68 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.22 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.10

สถานภาพสมรส จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 43.04 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 142 คน คิดเป็น ร้อยละ 36.60 และหม้าย/หย่า จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.36

## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

### 2.1 ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านนโยบายการดำเนินงาน และด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาคำนวณโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 3 ถึงที่ 7

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

ภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านบุคลากร	3.64	0.75	มาก
2. ด้านสถานที่	3.60	0.66	มาก
3. ด้านนโยบายการดำเนินงาน	3.62	0.70	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	3.55	0.73	มาก
ภาพรวม	3.60	0.71	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ภาพลักษณ์ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 3.64$ ) รองลงมา ได้แก่ ด้านนโยบายการดำเนินงาน ( $\bar{X} = 3.62$ ) ด้านสถานที่ ( $\bar{X} = 3.60$ ) และด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ( $\bar{X} = 3.55$ ) ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม  
จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลากร จำแนกรายข้อ

ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้ใช้บริการ	3.53	0.74	มาก
2. เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ทดแทนกันได้ เพื่อให้ ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง	3.71	0.68	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาทในการต้อนรับดี	3.55	0.77	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจ ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจ ที่จะให้การบริการแก่ผู้มาใช้บริการ	3.69	0.85	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความเป็นกันเอง	3.70	0.72	มาก
ภาพรวม	3.64	0.75	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ภาพลักษณ์ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้าน  
บุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก  
ทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ทดแทนกันได้ เพื่อให้  
ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.71$ ) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่  
ดีมีความเป็นกันเอง ( $\bar{X} = 3.70$ ) เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจ ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจที่จะให้การบริการ  
แก่ผู้มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.69$ ) เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาทในการต้อนรับดี ( $\bar{X} = 3.55$ ) และเจ้าหน้าที่  
มีความกระตือรือร้นในการให้บริการผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.53$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ จำแนกรายข้อ

ด้านสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. เทศบาลตั้งอยู่ในทำเลที่มีการเดินทางไปมาสะดวก	3.58	0.74	มาก
2. ป้ายชื่อเทศบาลมีความชัดเจนทำให้สังเกตได้ง่าย	3.86	0.58	มาก
3. มีการตกแต่งภายในสำนักงานเทศบาลได้เหมาะสม สวยงาม สะอาด	3.67	0.63	มาก
4. เทศบาลมีป้ายแสดงแผนงานที่ชัด	3.58	0.69	มาก
5. เทศบาลมีที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ	3.32	0.66	ปานกลาง
ภาพรวม	3.60	0.66	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ภาพลักษณ์ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ป้ายชื่อเทศบาลมีความชัดเจนทำให้สังเกตได้ง่าย ( $\bar{X} = 3.86$ ) รองลงมา ได้แก่ มีการตกแต่งภายในสำนักงานเทศบาลได้เหมาะสม สวยงาม สะอาด ( $\bar{X} = 3.67$ ) เทศบาลตั้งอยู่ในทำเลที่มีการเดินทางไปมาสะดวก ( $\bar{X} = 3.58$ ) เทศบาลมีป้ายแสดงแผนงานที่ชัด ( $\bar{X} = 3.58$ ) และเทศบาลมีที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.32$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านนโยบายการดำเนินงาน จำแนกรายข้อ

ด้านนโยบายการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. เทศบาลมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน โดยยึดถือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก	3.64	0.64	มาก
2. เทศบาลดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน	3.66	0.69	มาก
3. เทศบาลให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.63	0.80	มาก
4. เทศบาลมีศักยภาพของบุคลากรด้านการให้บริการที่ รวดเร็ว	3.71	0.65	มาก
5. เทศบาลมีการนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ระบบ การทำงานเพื่อความทันสมัย	3.45	0.73	ปานกลาง
ภาพรวม	3.62	0.70	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ภาพลักษณ์ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านนโยบายการดำเนินงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และอยู่ในระดับ ปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อย ดังนี้ เทศบาลมีศักยภาพของบุคลากรด้านการให้บริการที่รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.71$ ) รองลงมา ได้แก่ เทศบาลดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ( $\bar{X} = 3.66$ ) เทศบาลพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน โดยยึดถือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ( $\bar{X} = 3.64$ ) เทศบาลให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.63$ ) และเทศบาลมีการนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเข้ามาใช้ระบบการทำงานเพื่อความทันสมัย ( $\bar{X} = 3.45$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายข้อ

ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการ และประชาชนทราบ	3.37	0.64	ปานกลาง
2. เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม สำหรับผู้ใช้บริการ	3.83	0.69	มาก
3. เทศบาลมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและ นำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	3.55	0.76	มาก
4. เทศบาลมีการดูแล เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	3.50	0.83	ปานกลาง
5. เทศบาลให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.51	0.72	มาก
ภาพรวม	3.55	0.73	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ภาพลักษณ์ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) และเมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อย ดังนี้ เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามสำหรับผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.83$ ) รองลงมา ได้แก่ เทศบาลมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและนำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ ( $\bar{X} = 3.55$ ) เทศบาลให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ( $\bar{X} = 3.51$ ) เทศบาล มีการดูแล เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ ( $\bar{X} = 3.50$ ) และเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับ ผู้ใช้บริการและประชาชนทราบ ( $\bar{X} = 3.37$ ) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขต อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

### 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้าน บุคลิกภาพผู้ให้บริการ ด้านประสานงานในการบริการ และด้านคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยได้นำ



ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามมากำนวน โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 8 ถึงที่ 12

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ	3.80	0.81	มาก
2. ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ	3.78	0.74	มาก
3. ด้านประสานงานในการบริการ	4.00	0.73	มาก
4. ด้านคุณภาพการบริการ	4.05	0.74	มาก
ภาพรวม	3.91	0.76	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการบริการ ( $\bar{X} = 4.05$ ) รองลงมา ได้แก่ ด้านประสานงานในการบริการ ( $\bar{X} = 4.00$ ) ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ( $\bar{X} = 3.80$ ) และด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.78$ ) ตามลำดับ

### 3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านและจำแนกรายข้อ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ จำแนกรายข้อ

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เทศบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย	3.86	0.77	มาก
2. เทศบาลมีเอกสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	3.77	0.79	มาก
3. เทศบาลมีความสะดวกสถานที่นั่งพักรอรับการติดต่อ	3.95	0.85	มาก
4. เทศบาลมีความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	3.74	0.81	มาก
5. เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการล่วงเวลาหรือช่วงพักเที่ยง	3.69	0.82	มาก
ภาพรวม	3.80	0.81	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เทศบาลมีความสะดวกสถานที่นั่งพักรอรับการติดต่อ ( $\bar{X} = 3.95$ ) รองลงมา ได้แก่ เทศบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย ( $\bar{X} = 3.86$ ) เทศบาลมีเอกสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.77$ ) เทศบาลมีความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.74$ ) และเทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการล่วงเวลาหรือช่วงพักเที่ยง ( $\bar{X} = 3.69$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ  
จำแนกรายข้อ

ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	3.74	0.81	มาก
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดและมีความ เหมาะสมกับตำแหน่ง	3.75	0.67	มาก
3. ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	3.93	0.86	มาก
4. ความอดทน มุ่งมั่น ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.70	0.65	มาก
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม กระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ	3.79	0.71	มาก
ภาพรวม	3.78	0.74	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัด  
มหาสารคาม ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) และเมื่อพิจารณา  
รายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเป็น  
กันเองของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.93$ ) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม กระฉับกระเฉง  
คล่องแคล่วกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.79$ ) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ  
เรียบร้อย สะอาดและมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง ( $\bar{X} = 3.75$ ) ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่  
( $\bar{X} = 3.74$ ) และความอดทน มุ่งมั่น ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.70$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านประสานงานในการบริการ  
จำแนกรายข้อ

ด้านประสานงานในการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำช่วยเหลือในการขอใช้ บริการ	3.76	0.69	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการขอใช้ บริการ	4.03	0.61	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีการจัดลำดับก่อนหลังในการขอใช้บริการ	3.86	0.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีการจัดระบบการให้บริการที่ดีมีมาตรฐาน เหมาะสมในการให้บริการสำหรับผู้ขอรับบริการ	4.34	0.75	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ติดต่อสื่อสารการให้บริการตรงกับความต้องการของ ผู้รับบริการ	4.02	0.81	มาก
ภาพรวม	4.00	0.73	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัด  
มหาสารคาม ด้านประสานงานในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) และเมื่อ  
พิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้  
เจ้าหน้าที่มีการจัดระบบการให้บริการที่ดีมีมาตรฐาน เหมาะสมในการให้บริการสำหรับผู้ขอรับ  
บริการ ( $\bar{X} = 4.34$ ) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการขอใช้บริการ  
( $\bar{X} = 4.03$ ) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการติดต่อสื่อสารการให้บริการตรงกับความต้องการ  
ของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.02$ ) เจ้าหน้าที่มีการจัดลำดับก่อนหลังในการขอใช้บริการ  
( $\bar{X} = 3.86$ ) และเจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำช่วยเหลือในการขอใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.76$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพการบริการ  
จำแนกรายข้อ

ด้านการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.94	0.79	มาก
2. ความถูกต้องของงานที่ให้บริการ	4.06	0.67	มาก
3. ความรวดเร็วของการให้บริการ	4.07	0.78	มาก
4. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.12	0.68	มาก
5. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	4.06	0.76	มาก
ภาพรวม	4.05	0.74	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า คุณภาพการบริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.12$ ) รองลงมา ได้แก่ ความรวดเร็วของการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.07$ ) ความถูกต้องของงานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.06$ ) ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.06$ ) และความเสมอภาคในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.94$ ) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ( $r_{xy}$ ) ซึ่งนำเสนอในรูปตารางวิเคราะห์โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน และรายชื่อ รายละเอียด ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของ  
เทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม เป็นรายด้านและโดยรวม

	X	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	Y <sub>1</sub>	Y <sub>2</sub>	Y <sub>3</sub>	Y <sub>4</sub>	Y
X	1									
X <sub>1</sub>	.584*	1								
X <sub>2</sub>	.795*	.281*	1							
X <sub>3</sub>	.759*	.288*	.511*	1						
X <sub>4</sub>	.672*	.202*	.427*	.342*	1					
Y <sub>1</sub>	.204*	.066	.221*	.225*	.062	1				
Y <sub>2</sub>	.259*	.021	.289*	.291*	.161*	.562*	1			
Y <sub>3</sub>	.759*	.288*	.511*	.207*	.342*	.225*	.291*	1		
Y <sub>4</sub>	.138*	.066	.093	.181*	.050	.075	.044	.181*	1	
Y	.429*	.097	.381*	.521*	.204*	.819	.818*	.521*	.232*	1

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 พบว่า ภาพลักษณ์ (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ (Y) ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง ( $r_{xy} = 0.429$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาพลักษณ์ (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ด้านประสานงานในการบริการ (Y<sub>3</sub>) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $r_{xy} = 0.759$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมา ได้แก่ ภาพลักษณ์ (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ (Y<sub>2</sub>) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r_{xy} = 0.259$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพลักษณ์ (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Y<sub>1</sub>) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r_{xy} = 0.204$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และภาพลักษณ์ (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ด้านคุณภาพการบริการ (Y<sub>4</sub>) อยู่ในระดับต่ำ ( $r_{xy} = 0.138$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านและจำแนกรายคู่

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการจำแนกเป็นรายด้านและรายคู่

ภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม	ด้านความสะดวกที่ได้รับ จากการบริการ	ระดับ ความสัมพันธ์
	ค่า r	
1. ด้านบุคลากร	.066	ต่ำ
2. ด้านสถานที่	.221*	ค่อนข้างต่ำ
3. ด้านนโยบายการดำเนินงาน	.225*	ค่อนข้างต่ำ
4. ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	.062	ต่ำ

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ภาพลักษณ์ ด้านนโยบายการดำเนินงาน ( $X_3$ ) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ( $Y_1$ ) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r_{xy} = .225$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมาได้แก่ ภาพลักษณ์ ด้านสถานที่ ( $X_2$ ) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ( $Y_1$ ) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r_{xy} = .221$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพลักษณ์ ด้านบุคลากร ( $X_1$ ) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ( $Y_1$ ) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ( $r_{xy} = .066$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และภาพลักษณ์ ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ( $X_4$ ) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ( $Y_1$ ) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ( $r_{xy} = .062$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายด้านและรายคู่

ภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม	ด้านบุคลิกภาพ ผู้ให้บริการ	ระดับ ความสัมพันธ์
	ค่า r	
1. ด้านบุคลากร	.021	ต่ำ
2. ด้านสถานที่	.289*	ค่อนข้างต่ำ
3. ด้านนโยบายการดำเนินงาน	.291*	ค่อนข้างต่ำ
4. ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	.161*	ต่ำ

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 พบว่า ภาพลักษณ์ ด้านนโยบายการดำเนินงาน ( $X_3$ ) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ( $Y_2$ ) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r_{xy} = .291$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมาได้แก่ ภาพลักษณ์ ด้านสถานที่ ( $X_2$ ) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ( $Y_2$ ) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r_{xy} = .289$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพลักษณ์ ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ( $X_4$ ) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ( $Y_2$ ) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ( $r_{xy} = .161$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และภาพลักษณ์ ด้านบุคลากร ( $X_1$ ) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ( $Y_2$ ) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ( $r_{xy} = .021$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านประสานงานในการบริการ จำแนกเป็นรายด้านและรายคู่

ภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม	ด้านประสานงาน ในการบริการ	ระดับ ความสัมพันธ์
	ค่า r	
1. ด้านบุคลากร	.288*	ค่อนข้างต่ำ
2. ด้านสถานที่	.511*	ปานกลาง
3. ด้านนโยบายการดำเนินงาน	.207*	ค่อนข้างต่ำ
4. ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	.342*	ค่อนข้างต่ำ

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 พบว่า ภาพลักษณ์ ด้านสถานที่ ( $X_2$ ) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านประสานงานในการบริการ ( $Y_3$ ) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ( $r_{xy} = .511$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมาได้แก่ ภาพลักษณ์ ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ( $X_4$ ) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านประสานงานในการบริการ ( $Y_3$ ) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r_{xy} = .342$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพลักษณ์ ด้านบุคลากร ( $X_1$ ) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านประสานงานในการบริการ ( $Y_3$ ) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r_{xy} = .288$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และภาพลักษณ์ ด้านนโยบายการดำเนินงาน ( $X_3$ ) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านประสานงานในการบริการ ( $Y_3$ ) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r_{xy} = .207$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพการบริการ จำแนกเป็นรายด้านและรายคู่

ภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม	ด้านคุณภาพ การบริการ	ระดับ ความสัมพันธ์
	ค่า r	
1. ด้านบุคลากร	.066	ต่ำ
2. ด้านสถานที่	.093	ต่ำ
3. ด้านนโยบายการดำเนินงาน	.181*	ต่ำ
4. ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	.050	ต่ำ

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 พบว่า ภาพลักษณ์ ด้านนโยบายการดำเนินงาน ( $X_3$ ) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพการบริการ ( $Y_4$ ) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ( $r_{xy} = .181$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมาได้แก่ ภาพลักษณ์ ด้านสถานที่ ( $X_2$ ) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพการบริการ ( $Y_4$ ) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ( $r_{xy} = .093$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพลักษณ์ ด้านบุคลากร ( $X_1$ ) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพการบริการ ( $Y_4$ ) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ( $r_{xy} = .066$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และภาพลักษณ์ ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ( $X_4$ ) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพการบริการ ( $Y_4$ ) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ( $r_{xy} = .050$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ข้อเสนอแนะ ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้รวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามและแจกแจงความถี่ ดังนี้

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

ภาพลักษณ์ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านบุคลากร	1. เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการผู้ให้บริการ	15
	2. เจ้าหน้าที่ควรมีกิจกรรมารยาทในการต้อนรับผู้มาใช้บริการดี	12
	รวม	27
2. ด้านสถานที่	1. ควรมีที่จอดรถผู้มาใช้บริการกว้างขวางและเพียงพอ	34
	2. ควรมีป้ายแสดงแผนกที่ทำงานที่ชัดเจน	17
	3. เทศบาลควรตั้งอยู่ในทำเลที่มีการคมนาคม ไปมาสะดวก	21
รวม	72	
3. ด้านนโยบายการดำเนินการของเทศบาล	1. ควรมีการนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในระบบการทำงานเพื่อความทันสมัย	27
	2. เทศบาลควรให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	12
	3. ควรมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน โดยยึดถือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก	5
รวม	44	
4. ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับผู้ให้บริการและประชาชนทราบ	58
	2. ควรมีการดูแล เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	37
	3. ควรให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	6
รวม	101	

คุณภาพการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	1. ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการล่วงหน้าหรือช่วงพักเที่ยง	46
	2. ควรมีแบบฟอร์มต่าง ๆ พร้อมให้บริการ	29
	3. ควรมีเอกสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	16
	รวม	91
2. ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ	1. เจ้าหน้าที่ควรมีความอดทน มุ่งมั่น ในการให้บริการ	48
	2. เจ้าหน้าที่ควรมีความน่าเชื่อถือ	24
	3. เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาดและมีความเหมาะสม	12
	รวม	84
3. ด้านประสานงานในการบริการ	1. ควรให้คำแนะนำช่วยเหลือในการขอรับบริการ	27
	2. ควรมีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ	11
	3. ควรมีการติดต่อสื่อสารการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	12
	รวม	50
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	1. ควรให้บริการด้วยความเสมอภาค	24
	2. ควรมีการยืดหยุ่นในการให้บริการ	13
	3. ควรทำงานที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง	8
	รวม	45

จากตารางที่ 18 พบว่า ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคามที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย รองลงมา ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านนโยบายการดำเนินการ ส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านบุคลากร และข้อเสนอแนะของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการและส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านประสานงานในการบริการ