

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาเรื่องกระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอแนะนำเสนอขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกัน ในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้ศึกษาจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
r	แทน	การหาความสัมพันธ์ของตัวแปร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน
Sig.	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
X	แทน	กระบวนการบริหาร
X ₁	แทน	การวางแผน
X ₂	แทน	การจัดองค์กร
X ₃	แทน	การจัดคนเข้าทำงาน
X ₄	แทน	การอำนวยความสะดวก
X ₅	แทน	การประสานงาน
X ₆	แทน	การรายงาน
X ₇	แทน	การงบประมาณ

Y	แทน	ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ
Y ₁	แทน	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
Y ₂	แทน	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้
Y ₃	แทน	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
Y ₄	แทน	การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
Y ₅	แทน	การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร โดยใช้กระบวนการบริหารของ POSDCoRB ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัยจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และสมมุติฐานข้อที่ 1

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัยจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และสมมุติฐานข้อที่ 2

3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ จังหวัดมหาสารคาม เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ทดสอบสมมุติฐานที่กำหนดไว้ข้อที่ 3 ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ระหว่างข้อมูลกลุ่มที่ 1 คือ ข้อมูลเกี่ยวกับคะแนนระดับความคิดเห็น

ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อกระบวนการบริหาร กับข้อมูลกลุ่มที่ 2 คือ ข้อมูลเกี่ยวกับคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร โดยใช้กระบวนการบริหารของ POSDCoRB ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การอำนาจการประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัยจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และสมมุติฐานข้อที่ 1 ด้วยการนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์ โดยข้อมูลที่ได้สามารถจำแนกได้ตามรายละเอียดในตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร

กระบวนการบริหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ด้านการวางแผน	3.36	0.87	ปานกลาง	2
2. ด้านการจัดองค์กร	2.88	1.18	ปานกลาง	7
3. ด้านการจัดคนเข้าทำงาน	3.18	1.15	ปานกลาง	6
4. ด้านการอำนาจการ	3.26	1.10	ปานกลาง	4
5. ด้านการประสานงาน	3.25	1.19	ปานกลาง	5
6. ด้านการรายงาน	3.56	1.10	มาก	1
7. ด้านการงบประมาณ	3.31	1.23	ปานกลาง	3
รวม	3.25	1.11	ปานกลาง	

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.25$; S.D.=1.11) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 1 ข้อ และระดับปานกลาง จำนวน 6 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านการรายงาน ($\bar{X}=3.56$; S.D.=1.10) ด้านการวางแผน ($\bar{X}=3.36$; S.D.=0.87) ด้านการงบประมาณ ($\bar{X}=3.31$; S.D.=1.23) ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.26$; S.D.=1.10) ด้านการประสานงาน ($\bar{X}=3.25$; S.D.=1.19) ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ($\bar{X}=3.18$; S.D.=1.15) และด้านการจัดองค์การ ($\bar{X}=2.88$; S.D.=1.18) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ในแต่ละด้านจะแสดงได้ดังตารางที่ 3 ถึง 9

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารด้านการวางแผน

กระบวนการบริหาร ด้านการวางแผน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
1. มีการจัดทำนโยบายหลักขององค์กรสามารถนำไปแก้ไขปัญหาของประชาชนได้จริง	2.79	0.97	ปานกลาง	6
2. มีการจัดทำเวทีประชาคมทุกหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ประจำปี	5.00	0.00	มากที่สุด	1
3. มีการจัดทำเวทีประชาคมทุกหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนพัฒนาตำบลระยะ 3 ปี	5.00	0.00	มากที่สุด	2
4. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ประจำปี	2.84	1.22	ปานกลาง	5
5. ท่านเป็นส่วนหนึ่งในการเสนอความคิดเห็นในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลระยะ 3 ปี	2.56	1.34	ปานกลาง	7

กระบวนการบริหาร ด้านการวางแผน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
6. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอเพื่อจัดทำข้อบัญญัติ องค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี	2.03	1.14	น้อย	8
7. การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอ แผนงานหรือโครงการของหมู่บ้าน	3.32	1.11	ปานกลาง	4
8. การศึกษาปัญหา ความต้องการของประชาชน เพื่อ เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน	3.40	1.25	ปานกลาง	3
รวม	3.36	0.87	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏอำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$; S.D. = 0.87) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ มีการจัดทำเวทีประชาคมทุกหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ประจำปี ($\bar{X} = 5.00$; S.D. = 0.00) มีการจัดทำเวทีประชาคมทุกหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนพัฒนาตำบลระยะ 3 ปี ($\bar{X} = 5.00$; S.D. = 0.00) การศึกษาปัญหาความต้องการของประชาชนเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน ($\bar{X} = 3.40$; S.D. = 1.25) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแผนงานหรือโครงการของหมู่บ้าน ($\bar{X} = 3.32$; S.D. = 1.11) ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ประจำทุกปี ($\bar{X} = 2.84$; S.D. = 1.22) มีการจัดทำนโยบายหลักขององค์กรสามารถนำไปแก้ไขปัญหาของประชาชนได้จริง ($\bar{X} = 2.79$; S.D. = 0.97) ท่านเป็นส่วนหนึ่งในการเสนอความคิดเห็นในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลระยะ 3 ปี ($\bar{X} = 2.56$; S.D. = 1.34) และท่านมีส่วนร่วมในการเสนอเพื่อจัดทำข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี ($\bar{X} = 2.03$; S.D. = 1.14) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร
ด้านการจัดองค์กร

กระบวนการบริหาร ด้านการจัดองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
1. การจัดหาครุภัณฑ์สำนักงานที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน	3.09	1.16	ปานกลาง	3
2. โครงสร้างขององค์กรเอื้อต่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล	2.54	1.32	ปานกลาง	4
3. การจัดทำลักษณะงาน ระบุหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานทุกระดับอย่างเป็นระบบ	2.01	1.07	น้อย	5
4. การจัดสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนทำให้การประสานงานระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีความคล่องตัว	3.44	1.12	ปานกลาง	1
5. การจัดวางผังสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมสะดวกต่อการปฏิบัติงาน	3.34	1.24	ปานกลาง	2
รวม	2.88	1.18	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏอำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการจัดองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$; S.D. = 1.18) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การจัดสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนทำให้การประสานงานระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 3.44$; S.D. = 1.12) การจัดวางผังสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมสะดวกต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.34$; S.D. = 1.24) การจัดหาครุภัณฑ์สำนักงานที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.09$; S.D. = 1.16) โครงสร้างขององค์กรเอื้อต่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์การ

บริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 2.54$; S.D. = 1.32) และการจัดทำลักษณะงาน ระบุหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานทุกระดับอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 2.01$; S.D. = 1.07) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน

กระบวนการบริหาร ด้านการจัดคนเข้าทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. การกำหนดกรอบอัตรากำลังบุคลากรสอดคล้องกับภาระกิจการปฏิบัติงานทุกตำแหน่ง	4.76	0.81	มากที่สุด	1
2. กระบวนการรับสมัครคัดเลือกบุคลากรมีการเปิดเผยให้ประชาชนทราบอย่างมีระบบและโปร่งใส	2.73	1.23	ปานกลาง	5
3. มีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ	2.76	1.35	ปานกลาง	4
4. มีการจัดสรรบุคลากรให้รับภาระงานตามความสามารถและความถนัด	2.22	1.25	น้อย	6
5. การรับโอนย้ายบุคลากรเป็นไปโดยคำนึงว่าเป็นบุคลากรที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่	3.25	1.11	ปานกลาง	3
6. มีการจัดบุคลากรเพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3.40	1.20	ปานกลาง	2
รวม	3.18	1.15	ปานกลาง	

จากตารางที่ 5 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏอำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$; S.D. = 1.15) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การกำหนดกรอบอัตรากำลังบุคลากรสอดคล้องกับภาระกิจการปฏิบัติงานทุกตำแหน่ง

($\bar{X} = 4.76$; S.D. = 0.81) มีการจัดบุคลากรเพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.40$; S.D. = 1.20) การรับโอนย้ายบุคลากรเป็นไปโดยคำนึงว่าเป็นบุคลากรที่มีภูมิปัญญาในพื้นที่ ($\bar{X} = 3.25$; S.D. = 1.11) มีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 2.76$; S.D. = 1.35) กระบวนการรับสมัครคัดเลือกบุคลากรมีการเปิดเผยให้ประชาชนทราบอย่างมีระบบและโปร่งใส ($\bar{X} = 2.73$; S.D. = 1.23) และมีการจัดสรรบุคลากรให้รับภาระงานตามความสามารถและความถนัด ($\bar{X} = 2.22$; S.D. = 1.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก

กระบวนการบริหาร ด้านการอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ท่านคิดว่าคณะผู้บริหารและพนักงานทุกระดับปฏิบัติงานและใช้ทรัพยากรโดยยึดตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง	2.93	1.34	ปานกลาง	2
2. การมอบหมายความรับผิดชอบแก่พนักงานตามนโยบายของรัฐและองค์กร	2.89	1.29	ปานกลาง	3
3. การติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับและประเมินผลทุกระยะ 6 เดือน	4.91	0.33	มากที่สุด	1
4. ผู้บริหารมีการสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาศักยภาพ และคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง	2.87	1.31	ปานกลาง	4
5. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการอำนวยความสะดวก	2.71	1.25	ปานกลาง	5
รวม	3.26	1.10	ปานกลาง	

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏอำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$; S.D. = 1.10) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับและประเมินผลทุกระยะ 6 เดือน ($\bar{X} = 4.91$; S.D. = 0.33) ท่านคิดว่าคณะผู้บริหารและพนักงานทุกระดับปฏิบัติงานและใช้ทรัพยากร โดยยึดตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 2.93$; S.D. = 1.34) การมอบหมายความรับผิดชอบแก่พนักงานตามนโยบายของรัฐและองค์กร ($\bar{X} = 2.89$; S.D. = 1.29) ผู้บริหารมีการสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาศักยภาพ และคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 2.87$; S.D. = 1.31) และผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 2.71$; S.D. = 1.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารด้านการประสานงาน

กระบวนการบริหาร ด้านการประสานงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
1. การสื่อสารข้อมูลจากผู้ให้บริการสู่ผู้รับบริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	2.94	1.36	ปานกลาง	2
2. การสื่อสารข้อมูลภายในเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทั่วถึง	2.88	1.32	ปานกลาง	4
3. การเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	4.75	0.75	มากที่สุด	1
4. การทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงาน ทำให้ผู้รับบริการมีเป้าหมายและทิศทางเดียวกัน	2.89	1.33	ปานกลาง	3
5. การพบปะสังสรรค์ระหว่างบุคคลทุกระดับเพื่อความสามัคคีภายในองค์กรบริหารส่วนตำบล	2.82	1.21	ปานกลาง	5
รวม	3.25	1.19	ปานกลาง	

จากตารางที่ 7 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการองค์กรบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารด้านการ

ประสานงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$; S.D. = 1.19) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.75$; S.D. = 0.75) การสื่อสารข้อมูลจากผู้ให้บริการสู่ผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.94$; S.D. = 1.36) การทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงาน ทำให้ผู้รับบริการมีเป้าหมายและทิศทางเดียวกัน ($\bar{X} = 2.89$; S.D. = 1.33) การสื่อสารข้อมูลภายในเป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทั่วถึง ($\bar{X} = 2.88$; S.D. = 1.32) และการพบปะสังสรรค์ระหว่างบุคคลทุกระดับเพื่อความสามัคคีภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 2.82$; S.D. = 1.21) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารด้านการรายงาน

กระบวนการบริหาร ด้านการรายงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
1. การรายงานงบแสดงฐานะทางการเงิน โดยเปิดเผยต่อประชาชนอย่างชัดเจน ณ วันสิ้นปีงบประมาณ	3.10	1.43	ปานกลาง	3
2. การจัดทำระบบควบคุมติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรมีความชัดเจน	2.75	1.29	ปานกลาง	6
3. การทบทวนการเลือกปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกับนโยบายและแผนงานอย่างสม่ำเสมอ	4.85	0.52	มากที่สุด	1
4. มีการนำเอาผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน	3.00	1.37	ปานกลาง	4
5. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ	2.94	1.27	ปานกลาง	5
6. การแสดงผลงานของผู้บริหารให้บุคลากรทุกระดับและประชาชนทราบเป็นระยะ	4.76	0.73	มากที่สุด	2
รวม	3.56	1.10	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการรายงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$; S.D. = 1.10) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การทบทวนการเลือกปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกับนโยบายและแผนงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.85$; S.D. = 0.52) การแสดงผลงานของผู้บริหารให้บุคลากรทุกระดับและประชาชนทราบเป็นระยะ ($\bar{X} = 4.76$; S.D. = 0.73) การรายงานงบแสดงฐานะทางการเงิน โดยเปิดเผยต่อประชาชนอย่างชัดเจน ณ วันสิ้นปีงบประมาณ ($\bar{X} = 3.10$; S.D. = 1.43) มีการนำเอาผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.00$; S.D. = 1.37) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 2.94$; S.D. = 1.27) และการจัดทำระบบควบคุมติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรมีความชัดเจน ($\bar{X} = 2.75$; S.D. = 1.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการงบประมาณ

กระบวนการบริหาร ด้านการงบประมาณ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. การชี้แจงแผนการงบประมาณขององค์กรต่อบุคลากรทุกระดับให้ปฏิบัติตาม	3.02	1.37	ปานกลาง	2
2. การจัดทำระบบบัญชีเพื่อติดตามและควบคุมงบประมาณขององค์กรอย่างถูกต้อง	2.98	1.37	ปานกลาง	4
3. การใช้งบประมาณเพื่อพัฒนาท้องถิ่นด้าน โครงสร้างพื้นฐานเป็นไปอย่างทั่วถึงทั้งตำบล	4.71	0.86	มากที่สุด	1
4. การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอและจัดทำงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล	3.02	1.40	ปานกลาง	3

กระบวนการบริหาร ด้านการงบประมาณ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
5. การควบคุมตรวจสอบการใช้งบประมาณของผู้บริหาร ให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายเงิน	2.85	1.19	ปานกลาง	5
รวม	3.31	1.23	ปานกลาง	

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏอำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการงบประมาณ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.31$; S.D. = 1.23) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การใช้งบประมาณเพื่อพัฒนาท้องถิ่นด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นไปอย่างทั่วถึงทั้งตำบล ($\bar{X}=4.71$; S.D. = 0.86) การชี้แจงแผนการงบประมาณขององค์กรต่อบุคลากรทุกระดับให้ปฏิบัติตาม ($\bar{X}=3.02$; S.D. = 1.37) การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอและจัดทำงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X}=3.02$; S.D. = 1.40) การจัดทำระบบบัญชีเพื่อติดตามและควบคุมงบประมาณขององค์กรอย่างถูกต้อง ($\bar{X}=2.98$; S.D. = 1.37) และการควบคุมตรวจสอบการใช้งบประมาณของผู้บริหารให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายเงิน ($\bar{X}=2.85$; S.D. = 1.19) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัยจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และสมมุติฐานข้อ

ที่ 2 ด้วยการนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์ โดยข้อมูลที่ได้สามารถจำแนกได้ตามรายละเอียดในตารางที่ 10 ดังนี้

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยรวมและรายด้าน

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.34	0.98	ปานกลาง	2
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	2.86	1.20	ปานกลาง	4
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2.62	1.36	ปานกลาง	5
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.39	1.12	ปานกลาง	1
5. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ	3.23	1.20	ปานกลาง	3
รวม	3.03	1.14	ปานกลาง	

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏอำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$; S.D. = 1.14) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.39$; S.D. = 1.12) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.34$; S.D. = 0.98) ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.23$; S.D. = 1.20) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 2.86$; S.D. = 1.20) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 2.62$; S.D. = 1.36) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏอำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ในแต่ละด้านจะแสดงได้ดังตารางที่ 11 ถึง 15

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ	2.82	0.97	ปานกลาง	5
2. มีการจัดและตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม เป็นระเบียบ เช่น บริเวณที่พักรอรับบริการ	4.84	0.58	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.96	0.22	มากที่สุด	1
4. มีเอกสารและสิ่งพิมพ์ไว้เพื่อแนะนำการใช้บริการ เช่น เอกสารแผ่นพับและป้ายประชาสัมพันธ์ตามบอร์ด	2.68	1.22	ปานกลาง	6
5. มีเอกสารและสิ่งพิมพ์ติดไว้ในสถานที่ที่เห็นได้อย่างชัดเจน	2.49	1.34	น้อย	7
6. มีการจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ	2.03	1.15	น้อย	8
7. มีการจัดให้มีเก้าอี้ให้นั่งรอบริการอย่างเพียงพอ	3.49	1.15	ปานกลาง	3
8. ท่านรู้สึกปลอดภัยในบริการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล	3.42	1.22	ปานกลาง	4
รวม	3.34	0.98	ปานกลาง	

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏอำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$; S.D. = 0.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.96$; S.D. = 0.22) มีการจัดและตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม เป็นระเบียบ เช่น บริเวณที่พักรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.84$; S.D. =

0.58) มีการจัดให้มีเก้าอี้ให้นั่งรอบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.49$; S.D. = 1.15) ท่านรู้สึกปลอดภัยในบริการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 3.42$; S.D. = 1.22) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.82$; S.D. = 0.97) มีเอกสารและสิ่งพิมพ์ไว้เพื่อแนะนำการใช้บริการ เช่น เอกสารแผ่นพับและป้ายประชาสัมพันธ์ตามบอร์ด ($\bar{X} = 2.68$; S.D. = 1.22) มีเอกสารและสิ่งพิมพ์ติดไว้ในสถานที่ที่เห็นได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 2.49$; S.D. = 1.34) และมีการจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 2.03$; S.D. = 1.15) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.03	1.14	ปานกลาง	4
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดงความสนใจอย่างจริงใจที่จะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้มารับบริการ	2.56	1.29	ปานกลาง	5
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทำให้รู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจว่าบริการที่ได้รับถูกต้องครบตามจำนวนเงิน	2.19	1.22	น้อย	7
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความสม่ำเสมอ	3.49	1.11	ปานกลาง	2
5. กำหนดช่วงเวลาเปิด-ปิด การบริการไว้ชัดเจน	3.34	1.24	ปานกลาง	3
6. มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการตลอดเวลา	2.54	1.28	ปานกลาง	6
7. เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำด้านคุณภาพชีวิตได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	2.17	1.21	น้อย	8
8. มั่นใจว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	3.57	1.12	มาก	1
รวม	2.86	1.20	ปานกลาง	

จากตารางที่ 12 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$; S.D. = 1.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ มั่นใจว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.57$; S.D. = 1.12) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.49$; S.D. = 1.11) กำหนดช่วงเวลาเปิด-ปิด การบริการไว้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.34$; S.D. = 1.24) เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.03$; S.D. = 1.14) เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดงความสนใจอย่างจริงใจที่จะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 2.56$; S.D. = 1.29) มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X} = 2.54$; S.D. = 1.28) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทำให้รู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจว่าบริการที่ได้รับถูกต้องครบตามจำนวนเงิน ($\bar{X} = 2.19$; S.D. = 1.22) และเจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำด้านคุณภาพชีวิตได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ($\bar{X} = 2.17$; S.D. = 1.21) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน	3.31	1.20	ปานกลาง	1
2. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยความเป็นมิตร เป็นกันเอง	2.57	1.29	ปานกลาง	3
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบสนองต่อความต้องการของท่านโดยเร็ว	2.49	1.29	น้อย	4
4. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูล	1.99	1.10	น้อย	5
5. ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการเมื่อเกิดปัญหา	2.77	1.34	ปานกลาง	2
รวม	2.62	1.36	ปานกลาง	

จากตารางที่ 13 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏอำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$; S.D. = 1.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน ($\bar{X} = 3.31$; S.D. = 1.20) ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการเมื่อเกิดปัญหา ($\bar{X} = 2.77$; S.D. = 1.34) เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยความเป็นมิตรเป็นกันเอง ($\bar{X} = 2.57$; S.D. = 1.29) เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบสนองต่อความต้องการของท่านโดยเร็ว ($\bar{X} = 2.49$; S.D. = 1.29) และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูล ($\bar{X} = 1.99$; S.D. = 1.10) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. กรณีที่ท่านมีปัญหาในการรับบริการท่านสามารถได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	2.86	1.29	ปานกลาง	4
2. เจ้าหน้าที่ให้ความเชื่อมั่นกับประชาชนโดยพร้อมที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	4.83	0.60	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนในการรับบริการพร้อมกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ ก่อนการเข้ารับบริการ	2.97	1.36	ปานกลาง	2
4. เจ้าหน้าที่สื่อสารกับท่านให้ท่านเกิดความมั่นใจและเชื่อถือในบริการ เช่น แนะนำบริการใหม่ๆ ที่ท่านยังไม่รู้จักให้ท่านเกิดความสนใจ	2.90	1.25	ปานกลาง	3
รวม	3.39	1.12	ปานกลาง	

จากตารางที่ 14 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏอำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$; S.D. = 1.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้ความเชื่อมั่นกับประชาชน โดยพร้อมที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.83$; S.D. = 0.60) เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนในการรับบริการพร้อมกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ ก่อนการเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 2.97$; S.D. = 1.36) เจ้าหน้าที่สื่อสารกับท่านให้ท่านเกิดความมั่นใจ และเชื่อถือในบริการ เช่น แนะนำบริการใหม่ ๆ ที่ท่านยังไม่รู้จักให้ท่านเกิดความสนใจ ($\bar{X} = 2.90$; S.D. = 1.25) และกรณีที่ท่านมีปัญหาในการรับบริการท่านสามารถได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 2.86$; S.D. = 1.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ

คุณภาพการบริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่แนะนำวิธีการใช้บริการที่ถูกต้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	3.01	1.37	ปานกลาง	2
2. เจ้าหน้าที่คอยรับฟังปัญหาและให้ข้อมูลแก่ท่าน	2.86	1.28	ปานกลาง	3
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของท่าน โดยไม่ต้องรอนาน	4.73	0.82	มากที่สุด	1
4. การให้บริการแก่ประชาชนนอกเวลาราชการ	2.77	1.35	ปานกลาง	5
5. การจดจำผู้ที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี	2.79	1.20	ปานกลาง	4
รวม	3.23	1.20	ปานกลาง	

จากตารางที่ 15 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$; S.D. = 1.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของท่านโดยไม่ต้องรอนาน ($\bar{X} = 4.73$; S.D. = 0.82) เจ้าหน้าที่แนะนำวิธีการใช้บริการที่ถูกต้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.01$; S.D. = 1.37) เจ้าหน้าที่คอยรับฟังปัญหาและให้ข้อมูลแก่ท่าน ($\bar{X} = 2.86$; S.D. = 1.28) การจดจำผู้ที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 2.79$; S.D. = 1.20) และการให้บริการแก่ประชาชนนอกเวลาราชการ ($\bar{X} = 2.77$; S.D. = 1.35) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ คือ สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) เพื่อทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร (ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน และด้านการงบประมาณ) กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ข้อที่ 3 โดยใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยข้อมูลที่ได้สามารถจำแนกได้ตามรายละเอียดในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม

กระบวนการบริหาร (X)		ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Y)
ด้านการวางแผน (X ₁)	Pearson correlation	0.160
	Sig. (2-tailed)	0.354
	N	373
ด้านการจัดองค์กร (X ₂)	Pearson correlation	0.112
	Sig. (2-tailed)	0.143
	N	373
ด้านการจัดคนเข้าทำงาน (X ₃)	Pearson correlation	0.162
	Sig. (2-tailed)	0.109
	N	373
ด้านการอำนวยการ (X ₄)	Pearson correlation	0.311*
	Sig. (2-tailed)	0.042
	N	373
ด้านการประสานงาน (X ₅)	Pearson correlation	0.297
	Sig. (2-tailed)	0.069
	N	373
ด้านการรายงาน (X ₆)	Pearson correlation	0.237
	Sig. (2-tailed)	0.260
	N	373
ด้านงบประมาณ (X ₇)	Pearson correlation	0.257
	Sig. (2-tailed)	0.127
	N	373

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 16 ในกรณีการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร กับ ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอ ยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการบริหาร (ด้านการวางแผน ด้านการจัด องค์กร ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน และด้านงบประมาณ) กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า) ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า

กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการ หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการ บริหารด้านการวางแผน

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มี ความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยมี สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .160 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r = 0.160$)

กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการ หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการ บริหารด้านการจัดองค์กร

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร มี ความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยมี สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .112 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r = 0.112$)

กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับ กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้า ทำงานมีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการ บริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .162 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปใน ทิศทางเดียวกันต่ำ ($r = 0.162$)

ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ จังหวัดมหาสารคาม

กระบวนการบริหาร (X)		ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Y)				
		ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Y ₁)	ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Y ₂)	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Y ₃)	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Y ₄)	ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Y ₅)
ด้านการวางแผน (X ₁)	Pearson correlation Sig. (2-tailed) N	-0.029 0.583 373	0.059 0.255 373	0.486** 0.000 373	0.288** 0.000 373	-0.004 0.933 373
ด้านการจัดองค์กร (X ₂)	Pearson correlation Sig. (2-tailed) N	-0.049 0.344 373	0.090 0.082 373	0.570** 0.000 373	0.059 0.257 373	-0.111* 0.032 373
ด้านการจัดคนเข้าทำงาน (X ₃)	Pearson correlation Sig. (2-tailed) N	0.038 0.459 373	-0.089 0.086 373	0.368** 0.000 373	0.266** 0.000 373	0.231** 0.000 373
ด้านการอำนวยความสะดวก (X ₄)	Pearson correlation Sig. (2-tailed) N	0.111* 0.032 373	0.069 0.181 373	0.295** 0.000 373	0.811** 0.000 373	0.269** 0.000 373
ด้านการประสานงาน (X ₅)	Pearson correlation Sig. (2-tailed) N	0.080 0.121 373	0.063 0.227 373	0.293** 0.000 373	0.762** 0.000 373	0.291** 0.000 373
ด้านการรายงาน (X ₆)	Pearson correlation Sig. (2-tailed) N	-0.026 0.611 373	0.124** 0.017 373	0.021 0.684 373	0.177** 0.001 373	0.893** 0.000 373
ด้านงบประมาณ (X ₇)	Pearson correlation Sig. (2-tailed) N	-0.031 0.553 373	0.179** 0.000 373	0.089 0.084 373	0.232** 0.000 373	0.816** 0.000 373

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 17 ในกรณีการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร กับ ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอ ยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการบริหาร (ด้านการวางแผน ด้านการจัด องค์กร ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน และด้านงบประมาณ) กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า) ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า

กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า หรือความพึงพอใจ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่ กับกระบวนการบริหารด้านการวางแผน

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มี ความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการใน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.029 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ ($r = -0.029$) กระบวนการบริหารด้าน การวางแผน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพ การบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เท่ากับ 0.059 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r = 0.059$) กระบวนการบริหารด้าน การวางแผน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพ การบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.486 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันปานกลาง ($r = 0.486$) กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกัน กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.288 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปใน ทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำ ($r = 0.288$) และกระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีความ

สัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.004 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามค่า ($r=-0.004$)

กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.049 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามค่า ($r=-0.049$) กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.090 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่า ($r=0.090$) กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ $.01$ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.570 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันปานกลาง ($r=0.570$) กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.059 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่า ($r=0.059$) และกระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.111 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามค่า ($r=-0.111$)

กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า หรือ

ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.038 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r=0.038$) กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.089 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ ($r=-0.089$) กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.368 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำ ($r=0.368$) กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.266 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำ ($r=0.266$) และกระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.231 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำ ($r=0.231$)

กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้าน

คุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.293 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันก่อนข้างต่ำ ($r=0.293$) กระบวนการบริหารด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.762 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันก่อนข้างสูง ($r=0.762$) และกระบวนการบริหารด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.291 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันก่อนข้างต่ำ ($r=0.291$)

กระบวนการบริหารด้านการรายงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการรายงาน

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า กระบวนการบริหารด้านการรายงาน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.026 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ ($r=-0.026$) กระบวนการบริหารด้านการรายงาน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.124 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r=0.124$) กระบวนการบริหารด้านการรายงาน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.021 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r=0.021$) กระบวนการบริหารด้านการรายงาน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.177 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ

($r=0.177$) และกระบวนการบริหารด้านการรายงาน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.893 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันสูง ($r=0.893$)

กระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านด้านงบประมาณ

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า กระบวนการบริหารด้านด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.031 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ ($r=-0.031$) กระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.179 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r=0.179$) กระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.089 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r=0.089$) กระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.232 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำ ($r=0.232$) และกระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.816 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันสูง ($r=0.816$)