

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง กระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับ  
คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม  
จัดเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปผล อภิปรายผลที่  
ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนั้นผู้ศึกษายังได้มีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา โดยมี  
รายละเอียดตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. สมมติฐานการศึกษา
3. วิธีการดำเนินการศึกษา
4. สรุปผลการศึกษา
5. อภิปรายผลการศึกษา
6. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาเรื่อง กระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพ  
การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มี  
วัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
นาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช  
จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร กับความพึงพอใจเกี่ยวกับ  
คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

## สมมติฐานการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานสำหรับการศึกษาครั้งนี้ไว้ ดังนี้

1. ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับสูง
2. ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับสูง
3. กระบวนการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

## วิธีการดำเนินการศึกษา

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม แบ่งเป็น 17 หมู่บ้าน จำนวน 5,500 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ. 2552 : 4-9)

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม แบ่งเป็น 17 หมู่บ้าน จำนวน 373 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามานะ (Taro Yamane. 1973 : 727 ; อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด. 2545 ก : 38) การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นชนิดสัดส่วน (Proportional stratified random sampling)

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 49 ข้อ

2.2 ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จำนวน 30 ข้อ

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมทั้งหมด 373 ชุด นำไปวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังต่อไปนี้

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

3.2 ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัยจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และสมมุติฐานข้อที่ 2

3.3 ขั้นตอนที่ 3 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ จังหวัดมหาสารคาม เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ทดสอบสมมุติฐานที่กำหนดไว้ข้อที่ 3 ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ระหว่างข้อมูลกลุ่มที่ 1 คือ ข้อมูลเกี่ยวกับคะแนนระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อกระบวนการบริหาร กับข้อมูลกลุ่มที่ 2 คือ ข้อมูลเกี่ยวกับคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ

## สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง กระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีราช จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีราช จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านการรายงาน ด้านการวางแผน ด้านการงบประมาณ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการจัดคนเข้าทำงาน และด้านการจัดองค์การ ตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1.1 ด้านการรายงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการรายงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ การทบทวนการเลือกปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกับนโยบายและแผนงานอย่างสม่ำเสมอ การแสดงผลงานของผู้บริหารให้บุคลากรทุกระดับและประชาชนทราบเป็นระยะ การรายงานงบแสดงฐานะทางการเงินโดยเปิดเผยต่อประชาชนอย่างชัดเจน ณ วันสิ้นปีงบประมาณ มีการนำเอาผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและขององค์การอย่างสม่ำเสมอ และการจัดทำระบบควบคุมติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรมีความชัดเจน ตามลำดับ

1.2 ด้านการวางแผน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการจัดทำเวทีประชาคมทุกหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ประจำปี มีการจัดทำเวทีประชาคมทุกหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนพัฒนาตำบลระยะ 3 ปี การศึกษาปัญหาความต้องการของประชาชนเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแผนงานหรือโครงการของหมู่บ้าน ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ประจำปี มีการจัดทำนโยบายหลักขององค์การสามารถนำไปแก้ไขปัญหาของประชาชนได้จริง ท่านเป็นส่วนหนึ่งในการเสนอความคิดเห็นในการจัดทำ

แผนพัฒนาห้าปี และท่านมีส่วนร่วมในการเสนอเพื่อจัดทำข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี ตามลำดับ

1.3 ด้านการงบประมาณ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการงบประมาณ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การใช้งบประมาณเพื่อพัฒนาท้องถิ่นด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นไปอย่างทั่วถึงทั้งตำบล การชี้แจงแผนการงบประมาณขององค์กรต่อนุคลากรทุกระดับให้ปฏิบัติตาม การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอและจัดทำงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำระบบบัญชีเพื่อติดตามและควบคุมงบประมาณขององค์กรอย่างถูกต้อง และการควบคุมตรวจสอบการใช้งบประมาณของผู้บริหารให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายเงินตามลำดับ

1.4 ด้านการอำนาจการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการอำนาจการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับและประเมินผลทุกระยะ 6 เดือน ท่านคิดว่าคณะผู้บริหารและพนักงานทุกระดับปฏิบัติงานและใช้ทรัพยากรโดยยึดตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง การมอบหมายความรับผิดชอบแก่พนักงานตามนโยบายของรัฐและองค์กร ผู้บริหารมีการสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาศักยภาพ และคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง และผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการอำนาจการตามลำดับ

1.5 ด้านการประสานงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการประสานงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การสื่อสารข้อมูลจากผู้ให้บริการสู่ผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงาน ทำให้ผู้รับบริการมีเป้าหมายและทิศทางเดียวกัน การสื่อสารข้อมูลภายในเป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทั่วถึง และการพบปะสังสรรค์ระหว่างบุคคลทุกระดับเพื่อความสัมพันธ์ภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ตามลำดับ

1.6 ด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการจัดคนเข้าทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การกำหนดกรอบอัตรากำลังบุคลากรสอดคล้องกับภาระกิจการปฏิบัติงานทุกตำแหน่ง มีการจัดบุคลากรเพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย การรับโอนย้าย



บุคลากรเป็นไปโดยค่านึงว่าเป็นบุคลากรที่มีภูมิปัญญาในพื้นที่ มีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ กระบวนการรับสมัครคัดเลือกบุคลากรมีการเปิดเผยให้ ประชาชนทราบอย่างมีระบบและโปร่งใส และมีการจัดสรรบุคลากรให้รับภาระงานตาม ความสามารถและความถนัด ตามลำดับ

1.7 ด้านการจัดองค์การ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการจัด องค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อยได้ดังนี้ การจัดสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนทำให้การประสานงานระหว่างผู้ให้บริการ กับผู้รับบริการมีความคล่องตัว การจัดวางผังสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมสะดวกต่อการ ปฏิบัติงาน การจัดหาครุภัณฑ์สำนักงานที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอเหมาะสมแก่การ ปฏิบัติงาน โครงสร้างขององค์กรเอื้อต่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์การบริหารส่วน ตำบล และการจัดทำลักษณะงาน ระบุหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานทุกระดับอย่าง เป็นระบบ ตามลำดับ

2. ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอขามเฒ่า สุราษฎร์ จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปาน กลาง โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้ความ มั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ ซึ่งสามารถ สรุปผลการศึกษาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

2.1 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการ บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับ ความสำคัญจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้ความเชื่อมั่นกับประชาชน โดย พร้อมที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนในการรับบริการ พร้อมกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ ก่อนการเข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่สื่อสารกับท่านให้ท่านเกิด ความมั่นใจและเชื่อถือในบริการ เช่น แนะนำบริการใหม่ ๆ ที่ท่านยังไม่รู้จักให้ท่านเกิดความ สนใจ และกรณีที่ท่านมีปัญหาในการรับบริการท่านสามารถได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

2.2 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการ บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับ ความสำคัญจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาด

เรียบง่าย มีการจัดและตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม เป็นระเบียบ เช่น บริเวณที่พักรอรับบริการ มีการจัดให้มีเก้าอี้ให้นั่งรอบริการอย่างเพียงพอ ท่านรู้สึกปลอดภัยในบริการที่ได้รับจาก องค์การบริหารส่วนตำบล มีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ มีเอกสารและสิ่งพิมพ์ไว้เพื่อแนะนำการใช้บริการ เช่น เอกสารแผ่นพับและป้ายประชาสัมพันธ์ ตามบอร์ด มีเอกสารและสิ่งพิมพ์ติดไว้ในสถานที่ที่เห็นได้อย่างชัดเจน และมีการจัดป้าย ประชาสัมพันธ์แนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ ตามลำดับ

2.3 ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการ บริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับ ความสำคัญจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการ ของท่านโดยไม่ต้องรอนาน เจ้าหน้าที่แนะนำวิธีการใช้บริการที่ถูกต้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่คอยรับฟังปัญหาและให้ข้อมูลแก่ท่าน การจดจำผู้ที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี และ การให้บริการแก่ประชาชนนอกเวลาราชการ ตามลำดับ

2.4 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความสำคัญจาก ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ มั่นใจว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความสม่ำเสมอ กำหนดช่วงเวลาเปิด-ปิด การบริการไว้ชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดงความสนใจอย่างจริงใจ ที่จะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้มารับบริการ มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการตลอดเวลา การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทำให้รู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจว่าบริการที่ได้รับถูกต้องครบตาม จำนวนเงิน และเจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำด้านคุณภาพชีวิตได้อย่าง ถูกต้องและชัดเจน ตามลำดับ

2.5 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความสำคัญ จากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน ความ สะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการเมื่อเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยความเป็นมิตร เป็นกันเอง เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบสนองต่อความต้องการของท่านโดยเร็ว และเจ้าหน้าที่มีความ พร้อมต่อการตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูล ตามลำดับ

3. กระบวนการบริหารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม เมื่อแยกพิจารณา ผลการทดสอบ โดยรวมและรายคู่ พบว่า

3.1 กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า หรือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้าน ความน่าเชื่อถือใ้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จัก ลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการวางแผน

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์แปรผกผันไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการใน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.029 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ ( $r = -0.029$ ) กระบวนการบริหารด้าน การวางแผน มีความสัมพันธ์แปรผกผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพ การบริการในด้านความน่าเชื่อถือใ้วางใจได้ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เท่ากับ 0.059 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ( $r = 0.059$ ) กระบวนการบริหารด้าน การวางแผน มีความสัมพันธ์แปรผกผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพ การบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.486 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันปานกลาง ( $r = 0.486$ ) กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์แปรผกผันไปในทิศทางเดียวกัน กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.288 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปใน ทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำ ( $r = 0.288$ ) และกระบวนการบริหารด้านการวางแผน มี ความสัมพันธ์แปรผกผันไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการใน ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.004 ซึ่ง มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ ( $r = -0.004$ )

3.2 กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า หรือ



ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร

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

3.3 กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

เท่ากับ 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 ( $r=0.231$ )

3.4 กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.111 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ( $r=0.111$ ) กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.069 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ( $r=0.069$ ) กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความ



ประสานงาน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.291 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำ ( $r=0.291$ )

3.6 กระบวนการบริหารด้านการรายงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 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 ( $r=0.893$ )



3.7 กระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านด้านงบประมาณ

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า กระบวนการบริหารด้านด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 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 ( $r = 0.816$ )

### อภิปรายผลการศึกษา

ผลจากการศึกษากระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฉวาง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้ ซึ่งมีประเด็นที่น่าสนใจควรแก่การนำมาอภิปรายผล ดังรายละเอียดต่อไปนี้



## 1. การวิเคราะห์เกี่ยวกับกระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

จากสภาพที่ปรากฏเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านการรายงาน ด้านการวางแผน ด้านการงบประมาณ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการจัดคนเข้าทำงาน และด้านการจัดองค์การ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานของการศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ยังไม่เข้าใจถึงการนำกระบวนการบริหารมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อควบคุมการปฏิบัติงาน ที่ถือเป็นสิ่งที่ดีเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการให้บริการประชาชน อันจะนำมาซึ่งการบริหารที่ดีและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้โดยสามารถนำไปปรับใช้กับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงกล่าวได้ว่า กระบวนการบริหารมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะนำไปสู่คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้ มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของธีระ อัครมาส (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหรือเสาะ จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหรือเสาะ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหรือเสาะ 13 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกรายด้านแล้วทุกด้านมีระดับความพึงพอใจปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่สูงที่สุด คือด้านการรักษาความสะอาดถนนและสาธารณสถานต่ำที่สุด คือ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาและการทำประโยชน์อันเป็นสาธารณะแก่ท้องถิ่น แต่เมื่อแยกเป็นการบริการระหว่างภายในสำนักงานและบริการสาธารณะ พบว่า การบริการภายในสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าการบริการสาธารณะเล็กน้อย

จากสภาพที่ปรากฏเป็นภาพรวมผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอเพื่ออภิปรายผลให้เห็นเป็นรายด้าน เพื่อนำกระบวนการบริหารไปใช้เพื่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยเรียงลำดับจากสภาพที่ปรากฏจากมากไปน้อยดังนี้

### 1.1 กระบวนการบริหารด้านการรายงาน

กระบวนการบริหารของสภาพที่ปรากฏเกี่ยวกับด้านการรายงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารด้านการรายงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ พบว่า การทบทวนการเลือกปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกับนโยบายและแผนงานอย่างสม่ำเสมอ การแสดงผลงานของผู้บริหารให้บุคลากรทุกระดับและประชาชนทราบเป็นระยะ การรายงานงบแสดงฐานะทางการเงิน โดยเปิดเผยต่อประชาชนอย่างชัดเจน ณ วันสิ้นปีงบประมาณ มีการนำเอาผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและขององค์การอย่างสม่ำเสมอ และการจัดทำระบบควบคุมติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรมีความชัดเจน โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์อาจเป็นเพราะว่า ในการรายงานผลการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏมีการตรวจสอบให้ละเอียดรอบคอบก่อนเสมอ รายงานผลโดยบิดเบือนจากความเป็นจริงเพื่อให้เกิดความเข้าใจผิด รายงานผู้บังคับบัญชาทันที ถ้าเกิดข้อผิดพลาด การรายงานผลงานปฏิบัติงานตามความจริงมากที่สุด รายงานในสิ่งที่รับรู้มาเกี่ยวกับเอกสารที่เกิดความผิดพลาดทุกอย่าง อย่าคิดว่าเรื่องที่ทราบไม่มีความสำคัญ เพราะอาจสายเกินกว่าจะแก้ไข การรายงานแต่ละครั้งมีเอกสารอ้างอิงหรือหลักฐานที่ชัดเจน เอกสารการรายงานต่าง ๆ เก็บให้มีคิติด เรียบร้อย เพื่อง่ายต่อการนำกลับมาใช้ในครั้งต่อไป และการกำหนดการเสนอผลการรายงานเป็นช่วงระยะเวลาที่แน่นอน เพื่อป้องกันการทำงานซ้ำซ้อนไม่เป็นระบบ กระบวนการบริหารด้านการรายงานนี้ เป็นตัวชี้วัดการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของบุญบง ชัยเจริญวัฒนะ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องตัวชี้วัดธรรมาภิบาล ผลการวิจัยพบว่า การใช้คำว่า Good Governance มีความหมายหลากหลายตามกลุ่มผู้ใช้ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มธรรมาภิบาลอำนาจนิยม กลุ่มธรรมาภิบาลเสรีนิยม และกลุ่มธรรมาภิบาลชุมชนนิยม แม้จะแตกต่างกันในส่วนของกรอบแนวคิดแต่ทุกกลุ่มมีเป้าหมายตรงกันที่จะนำหลักธรรมาภิบาลไปปรับใช้เพื่อประโยชน์ของการปฏิรูปเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและการปกครอง ดังนั้น การเร่งรัดหาข้อมูลดีสำหรับกรอบความหมายของหลักธรรมาภิบาล โดยผสมผสานแนวคิดเพื่อสร้างหลักการที่ชัดเจน และมีเอกภาพซึ่งจะเป็นกรอบแม่บทในการสร้างตัวชี้วัดที่มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องจำเป็นส่วนการเรียนรู้การใช้ธรรมาภิบาลจากต่างประเทศ และการนำสาระที่เป็นข้อดีมาปรับใช้ ย่อมเป็นประโยชน์

ต่อการพัฒนาตัวชี้วัดธรรมาภิบาลแม้ในบางกรณีอาจมีข้อจำกัดเกี่ยวกับลักษณะบางประการของวัฒนธรรมไทยที่ไม่เอื้อต่อการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลในสังคมไทย แต่ก็อาจผ่อนคลายปัญหาดังกล่าวได้โดยมีการปรับให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมของไทย นอกเหนือจากการให้ความสำคัญกับขั้นตอนการวิเคราะห์ความจำเป็นในการสร้างตัวชี้วัดธรรมาภิบาลและวงจรการสร้างตัวชี้วัดแล้ว ควรที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อพัฒนาฐานข้อมูลตัวชี้วัด การจัดทำฐานข้อมูลของตัวชี้วัดธรรมาภิบาล

## 1.2 กระบวนการบริหารด้านการวางแผน

กระบวนการบริหารของสภาพที่ปรากฏเกี่ยวกับด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ พบว่า มีการจัดทำเวทีประชาคมทุกหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ประจำปี มีการจัดทำเวทีประชาคมทุกหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนพัฒนาตำบลระยะ 3 ปี การศึกษาปัญหาความต้องการของประชาชนเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแผนงานหรือโครงการของหมู่บ้าน ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ประจำปี มีการจัดทำนโยบายหลักขององค์การสามารถนำไปแก้ไขปัญหาของประชาชนได้จริง ท่านเป็นส่วนหนึ่งในการเสนอความคิดเห็นในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลระยะ 3 ปี และท่านมีส่วนร่วมในการเสนอเพื่อจัดทำข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาภูมีการดำเนินการตามแผนที่กำหนดใช้ประจำปี ตามระเบียบและแนวปฏิบัติอย่างเคร่งครัด การกำหนดแผนการตามวัตถุประสงค์สามารถนำไปใช้ได้จริง การวางแผนการต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า เพื่อคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความยุ่งยากหรืออุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น อีกทั้งกำหนดวิธีการแก้ไขไว้ การวางแผนการบริหารงานอย่างรอบคอบและรัดกุม เพื่อบรรเทาความตึงเครียดในการใช้สมองให้น้อยลงในการปฏิบัติงาน การวางแผนมีการดำเนินงานตามนโยบาย และในการวางแผนงานนั้น ๆ สามารถดัดแปลงแก้ไขได้ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการออกเวทีประชาคมเพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนจะส่งผลให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาด้านตำบล ส่งผลให้เกิดความโปร่งใสในการพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น

ซึ่งจะสอดคล้องกับผลการวิจัยของนันทพล พงศ์ธรวิสุทธิ (2548 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง “บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลกับการสร้างระบบการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ในจังหวัดเชียงใหม่” พบว่า กลุ่มประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ

ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับสูง และเห็นด้วยว่ารูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบบ องค์การบริหารส่วนตำบล ส่งผลให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาตำบล ส่งผลให้เกิดความโปร่งใสในการพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ส่วนคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานส่วนตำบล และลูกจ้าง ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสันนาเป็ง จำนวน 32 คน เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับความพึงพอใจสูงและได้มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ประชานในชุมชนมีความต้องการให้ผู้บริหารตอบสนองความต้องการของชุมชน รวมทั้งการใช้งบประมาณในการบริหารงานอย่างคุ้มค่าที่สุด

2. การส่งเสริมให้บุคลากรมีความร่วมมือและเคร่งครัดในกฎระเบียบ มีการปฏิบัติงานที่โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ต้องการอบรมเพิ่มพูนประสิทธิภาพ มีการลงโทษแก่ผู้กระทำผิด และให้รางวัลกับข้าราชการที่ประพฤติดี

### 1.3 กระบวนการบริหารด้านการงบประมาณ

กระบวนการบริหารของสภาที่ปรากฏเกี่ยวกับด้านการงบประมาณของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ พบว่า การใช้งบประมาณเพื่อพัฒนาท้องถิ่นด้าน โครงสร้างพื้นฐานเป็นไปอย่างทั่วถึงทั้งตำบล การชี้แจงแผนการงบประมาณของ องค์การต่อบุคลากรทุกระดับให้ปฏิบัติตาม การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอและจัดทำ งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำระบบบัญชีเพื่อติดตามและควบคุม งบประมาณขององค์กรอย่างถูกต้อง และการควบคุมตรวจสอบการใช้งบประมาณของ ผู้บริหารให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายเงิน โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ อาจเป็น เพราะ ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาฏมีการทำรายงานการบัญชีเกี่ยวกับงบประมาณมีทั้ง รับเข้ามาและจ่ายออกไป ในการใช้งบประมาณในแต่ละปี มีความเพียงพอกับงบที่ตั้งไว้ แผน งบประมาณมีไว้ล่วงหน้า เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการใช้งบประมาณ มีการจัดทำ งบประมาณมีความโปร่งใสรอบคอบ โดยสำรวจความต้องการของประชาชนก่อนการจัดทำ งบประมาณ ทำให้มีการกระจายงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานไปสู่ชุมชนอย่างเพียงพอและตรง กับความต้องการของประชาชนทุกฝ่าย

ซึ่งจะสอดคล้องความหมายปัจจัยด้านงบประมาณของ เฟรดเดอริค วินสโลว์ เทย์เลอร์ (Frederick W. Taylor. 2004 : 29) ที่กล่าวว่า งานบริหารทุกอย่างจำเป็นต้องกระทำ



โดยมีหลักเกณฑ์ ซึ่งกำหนดจากการวิเคราะห์ศึกษาโดยรอบคอบ ทั้งนี้เพื่อให้มีวิธีที่ดีที่สุดในอันที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตมากยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์สำหรับทุกฝ่าย

#### 1.4 กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก

กระบวนการบริหารของสภาพที่ปรากฏเกี่ยวกับด้านการอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ พบว่า การติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับและประเมินผลทุกระยะ 6 เดือน ท่านคิดว่าคณะผู้บริหารและพนักงานทุกระดับปฏิบัติงานและใช้ทรัพยากรโดยยึดตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง การมอบหมายความรับผิดชอบแก่พนักงานตามนโยบายของรัฐและองค์กร ผู้บริหารมีการสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาศักยภาพ และคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง และผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการอำนวยความสะดวก โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาภูมีการชี้แนะและการอธิบายงานให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะต้องรับผิดชอบ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อข้อความให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบเมื่อมีข้อมูลใหม่ ๆ การกำกับ ตรวจสอบ และติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากร การชักจูงบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติงานอย่างดีที่สุด การแจ้งนโยบายการทำงานตรงตามเจตนารมณ์ที่ตั้งไว้ การเชื่อมโยงและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสายงานในองค์กร เพื่อให้เกิดความใกล้ชิด การส่งงาน แบ่งอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน และการตรวจสอบ ติดตามผลการประเมินการปฏิบัติงาน

ซึ่งจะสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุชาติ กุลธง (2549 : 26) ที่ได้วิเคราะห์งานในตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานการเงิน งานคลังและพัสดุ สำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานการเงิน งานคลังและพัสดุ สำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการที่คล้ายกันกับความต้องการของบุคลากรของคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หลายประการ อย่างเช่น การจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการเบิกจ่ายทุกประเภท ของโครงการวิจัย ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการคิดต้องงาน ควรกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบงานของผู้ให้บริการเมื่อมาติดต่องานจะสามารถติดต่อประสานงานได้โดยตรง ควรใช้วิธีการ โอนเงินเข้าบัญชีแทนการมา



รับเช็คที่สถาบันฯ และควรมีการบริการและแนะนำแบบออนไลน์ เพื่อให้สอดคล้องกับ ความก้าวหน้าในเชิงเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสะดวกในการติดต่อบริการ ข้อเสนอแนะ ของผู้มารับบริการดังกล่าวมานี้ สถาบันฯ ได้ดำเนินการ ไปบ้างแล้ว ผู้วิเคราะห์งานได้ เสนอแนะเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการว่า ควรมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่การเงินให้มีความพร้อมในการบริการ จูงใจให้เจ้าหน้าที่ให้มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีความสามารถในการแก้ปัญหาเพื่อความรวดเร็วในการบริการ อย่างสม่ำเสมอ เป็นที่สังเกตว่า การให้บริการของหน่วยราชการยังไม่ถึงระดับความพึงพอใจ สูงสุด

### 1.5 กระบวนการบริหารด้านการประสานงาน

กระบวนการบริหารของสภาพที่ปรากฏเกี่ยวกับด้านการประสานงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ พบว่า การเรียนรู้และแลกเปลี่ยน ความรู้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การสื่อสารข้อมูลจากผู้ให้บริการสู่ผู้รับบริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงาน ทำให้ผู้รับบริการมีเป้าหมาย และทิศทางเดียวกัน การสื่อสารข้อมูลภายในเป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทั่วถึง และการ พบปะสังสรรค์ระหว่างบุคคลทุกระดับเพื่อความสามัคคีภายในองค์การบริหารส่วนตำบล โดย จากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาภูมีการควบคุม การดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยการประสานงาน กันของหน่วยงานต่าง ๆ ทุกครั้ง เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการดำเนินงาน เพื่อป้องกันข้อผิดพลาด เสมอ บุคลากรให้ความร่วมมือในการประสานงานอย่างเต็มที่ การแสวงหาความร่วมมือและ การทำงานร่วมกับประชาชนในพื้นที่ต้องมีการประชุมกันทุกครั้ง เพื่อวางแผนการดำเนินงานที่ ตรงตามนโยบาย การสร้างการทำงานเชื่อมโยงกันเป็นขั้นตอนระหว่างสายงานหรือหน่วยงาน อื่น ๆ และการตรวจสอบมอบหมายงานในระหว่างกระบวนการ โดยสม่ำเสมอ

ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2548 : 123-129)

ที่กล่าวว่า การประสานงานเป็นการแสวงหาความร่วมมือและการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น และกับเอกชนหรือจะเป็นชุมชน หรือประชาชนทั่วไปที่มีวงจรที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อที่จะ ได้ให้ หน่วยงานของตนสามารถทำงานเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและเอกชนหรือจะเป็น ชุมชน หรือประชาชนทั่วไปที่มีวงจรที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อที่จะ ให้ได้หน่วยงานของตนสามารถ ทำงานเชื่อมโยงกับหน่วยงาน

อื่น ๆ หรือเชื่อมโยงกับสังคม ชุมชน หรือประชาชน ผู้เป็นเป้าหมายของงาน ได้อย่างกว้างขวาง มีประสิทธิภาพ และสัมฤทธิ์ผลตามที่มีเจตนารมณ์อันแท้จริงกำหนดไว้ งานบางอย่างของหน่วยงานของคุณสามารถทำได้ดีขึ้นหากมีโอกาสเข้าใจหรือร่วมมือกับกำลังคน หรือทำงานเชื่อมโยงกันเป็นขั้นตอน นักบริหารต้องเข้าใจว่า งานพัฒนาสังคมนั้นไม่ใช่เรื่องที่ตนเองหรือหน่วยงานของตนเองจะต้องทำทั้งหมด ไม่ใช่ผู้ที่จะต้องแบกภาระในขณะที่เป็นเป้าหมาย หรือสังคมส่วนรวมก็มีหน้าที่ที่จะต้องช่วยตนเองคั้งนั้นนักบริหารพัฒนาสังคมที่ฉลาดก็จะต้องกำหนดวิธีการยุทธศาสตร์และวิธีการทำงานที่จะเป็นผู้สนับสนุน และผู้ผลักดันให้ผู้ที่มีความสามารถและผู้สมควรที่จะรับภาระนั้น ไปดำเนินการมากกว่า

### 1.6 กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน

กระบวนการบริหารของสภาพที่ปรากฏเกี่ยวกับด้านการจัดคนเข้าทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ พบว่า การกำหนดกรอบอัตรากำลังบุคลากรสอดคล้องกับภาระกิจการปฏิบัติงานทุกตำแหน่ง มีการจัดบุคลากรเพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย การรับโอนย้ายบุคลากรเป็นไปโดยค้ำึงว่าเป็นบุคลากรที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่ มีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ กระบวนการรับสมัครคัดเลือกบุคลากรมีการเปิดเผยให้ประชาชนทราบอย่างมีระบบและโปร่งใส และมีการจัดสรรบุคลากรให้รับภาระงานตามความสามารถและความถนัด โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาภูมีการจัดบุคคลตั้งแต่บรรจุนั้นจากหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสานประโยชน์ระหว่างบุคคลและองค์การ และสามารถทำงานตอบสนองต่อความต้องการประชาชนอย่างเพียงพอ การจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอต่อสายงานคัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับสายงานที่ถนัดและเชี่ยวชาญ การสรรหาบุคคลเข้าทำงานจะต้องมีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาอยู่ในองค์การ บุคลากรมีความสามารถในการทำงานได้หลากหลาย การทดสอบความสามารถด้านบุคลากรในการทำงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ การจัดกิจกรรมพัฒนาข้าราชการให้บุคคลที่คัดเลือกเข้ามาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และการจัดหาบุคคลและเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่กำหนดไว้

ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดของสมยศ นาวิการ และสุสติ รุมาคม (2544 : 57) ที่กล่าวว่า ทัศนคติของนายจ้างต่อลูกจ้างเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม นายจ้างมองลูกจ้างในแง่ดี ให้ความสำคัญต่อลูกจ้างและมีความไว้วางใจ นอกจากนี้ยังนำทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจมาใช้

ประโยชน์ในหลักการเกี่ยวกับแนวความคิดแบบใหม่ถือว่าบุคคลมีความรับผิดชอบ มีความคิดริเริ่มต้องการและเต็มใจทำงานร่วมกัน มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย เปิดโอกาสให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบควบคุมตนเองการจูงใจคนให้ทำงานไม่ได้ใช้เงินแต่เพียงอย่างเดียว แต่ต้องมีการจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินเกี่ยวข้องด้วย

### 1.7 กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์การ

กระบวนการบริหารของสภาพที่ปรากฏเกี่ยวกับด้านการจัดองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ธานี จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ พบว่า การจัดสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนทำให้การประสานงานระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีความคล่องตัว การจัดวางผังสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมสะดวกต่อการปฏิบัติงาน การจัดหาครุภัณฑ์สำนักงานที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน โครงสร้างขององค์กรเอื้อต่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล และการจัดทำลักษณะงาน ระบุหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานทุกระดับอย่างเป็นระบบ โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาภูมีการชี้แจงนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กรให้เข้าใจอย่างทั่วถึง การแบ่งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้ชัดเจน การกำหนดสายงานย่อยในโครงสร้างขององค์กร ขนาดการควบคุม และสายการบังคับบัญชา การจัดระเบียบและระบบของงาน คน และทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความชัดเจน การสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรที่ปฏิบัติงาน การจัดสายงานขององค์กรให้มีการทำงานแบบเป็นกลุ่ม เพื่อสร้างสัมพันธ์ไมตรีภายในองค์กร การจัดแผนผังขององค์กรให้เป็นระบบและแบ่งสายงานที่ชัดเจน และการจัดวางรูปองค์กรที่ดี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรที่จะนำไปสู่การบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง

ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2548 : 123-129)

ที่กล่าวว่า การจัดองค์การเป็นงานที่ดำเนินมาต่อเนื่องจากการวางแผน เป็นความพยายามที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะของโครงสร้างองค์กรที่จะช่วยให้แผนที่ได้จัดไว้ประสบความสำเร็จ การจัดองค์การเป็นความพยายามที่ผู้บริหารกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่สามารถเอื้ออำนวยให้แผนที่จัดทำขึ้นไปสู่ความสัมฤทธิ์ผลที่ปรารถนา หากสามารถจัดองค์การได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะขององค์กร นอกจากจะทำให้การบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพแล้วยังทำให้ประหยัดและคุ้มค่า เพราะไม่เกิดปัญหาความซับซ้อนและความล่าช้าแล้วยังทำให้องค์กรสามารถพัฒนาและเจริญเติบโตต่อไปอีก อันเกิดจากสมาชิกร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน มี

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หน้าที่ขององค์กรนั้นจะเป็นตัวกำหนดโครงสร้างที่เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้กิจกรรมบรรลุเป้าหมายโดยทั่วไป โครงสร้างขององค์กรจะแสดงออกมาในรูปแบบของแผนภูมิองค์กรและยังแสดงถึงความสัมพันธ์ด้านอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบระหว่างด้านต่าง ๆ ในองค์กร โดยชี้ให้เห็นว่าใครจะต้องรายงานให้แก่ใคร หรือใครบังคับบัญชาใคร นั่นเอง จึงกล่าวได้ว่าโครงสร้างขององค์กรมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

## 2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลนาฎ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

จากสภาพที่ปรากฏเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลนาฎ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานของการศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผลจากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นเหตุทำให้รัฐบาลได้มีการกำหนดแผนการถ่ายโอนภารกิจและการกระจายอำนาจสู่ราชการส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการศึกษา ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ด้านอาหารกลางวันโรงเรียน อาหารเสริมนมโรงเรียน ทำให้การบริการด้านสาธารณสุขเป็นไปอย่างไม่ทั่วถึง และไม่สามารถตอบสนองได้ตรงตามสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสิริภัทร์ พันธุ์ศรี (2546 : 167-169) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุข เทศบาลตำบลอุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่าปัจจุบันเทศบาลตำบลอุทัยได้ให้บริการสาธารณสุข จำนวน 5 ภารกิจคือ 1) การให้บริการถนนสาธารณสุข 2) การให้บริการทางระบายน้ำ 3) การให้บริการน้ำประปา 4) การให้บริการเก็บขยะมูลฝอย และ 5) การให้บริการไฟฟ้าส่องทาง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์วิเคราะห์ระบบสาธารณสุขปกติกของสำนักผังเมือง กระทรวงมหาดไทย และเกณฑ์ดังกล่าว โดยเฉพาะในด้านมาตรฐานการบริการในด้านความรวดเร็ว ความต่อเนื่องและความก้าวหน้า และเมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลอุทัย พบว่าประชาชนรับรู้ถึงการให้บริการเพียง 4 ภารกิจหลัก โดย



กำหนดระดับความพึงพอใจสูงสุดไว้ที่ 5 และพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจบริการน้ำประปา อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 ประชาชนมีความพึงพอใจไฟฟ้าส่งทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ประชาชนมีความพึงพอใจถนนสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 และ ประชาชนมีความพึงพอใจการเก็บขยะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 ในภาพรวมประชาชนในเขตเทศบาลตำบล อุทัยมีความพึงพอใจในบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลอุทัยระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 โดยประชาชนต้องการให้เทศบาลปรับปรุง บำรุงรักษา ซ่อมแซม รวมทั้งยกระดับบริการสาธารณสุขให้มีมาตรฐานสูงขึ้น ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุข คือ การขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญ อัตราค่าจ้างมีน้อย ผู้บริหารงานในระดับสูงของเทศบาล ขาดการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล ผู้บริหารเทศบาลไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาและปรับปรุงซ่อมแซมงานบริการสาธารณสุขต่าง ๆ มีหน่วยงานอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องในการให้บริการสาธารณสุขต่าง ๆ มีหน่วยงานอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องในการให้บริการสาธารณสุข การให้บริการสาธารณสุขนอกเขตเทศบาล ประชาชนในเขตเทศบาลขาดจิตสำนึกและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาล และสาเหตุจากการเมืองท้องถิ่น

จากสภาพที่ปรากฏเป็นภาพรวมผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอเพื่ออภิปรายผลให้เห็นเป็นรายด้าน เพื่อนำความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ไปใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยเรียงลำดับจากสภาพที่ปรากฏจากมากไปน้อยดังนี้

**2.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม**

ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสภาพที่ปรากฏเกี่ยวกับด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์พบว่า เจ้าหน้าที่ให้ความเชื่อมั่นกับประชาชน โดยพร้อมที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนในการรับบริการพร้อมกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ ก่อนการเข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่สื่อสารกับท่านให้ท่านเกิดความมั่นใจและเชื่อถือในบริการ เช่น แนะนำบริการใหม่ ๆ ที่ท่านยังไม่รู้จักให้ท่านเกิดความสนใจ และกรณีที่ท่านมีปัญหาในการรับบริการท่านสามารถได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ที่อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการจำเป็นต้องมีมาตรฐานของการให้บริการเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติค่านึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตน เปรียบเทียบกับ



มาตรฐาน ซึ่งสร้างความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐานไม่มีเส้นชัย ไม่มีเพดาน ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องให้ความสนใจ ใส่ใจ ผู้รับบริการทุกด้าน และมีน้ำใจเพื่อสร้างความประทับใจและพึงพอใจของผู้รับบริการ

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุรชัย รัชตประทาน (2546 : 66-75) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ ให้ข้อมูลความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณ โดยรอบ มีความสะดวกสบาย มีขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ ฤดูระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ยกเว้นอัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน

**2.2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม**

ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสภาพที่ปรากฏเกี่ยวกับด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีการจัดและตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม เป็นระเบียบ เช่น บริเวณที่พักรอรับบริการ มีการจัดให้มีเก้าอี้ให้นั่งรอบริการอย่างเพียงพอ ท่านรู้สึกปลอดภัยในบริการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล มีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ มีเอกสารและสิ่งพิมพ์ไว้เพื่อแนะนำการใช้บริการ เช่น เอกสารแผ่นพับและป้ายประชาสัมพันธ์ตามบอร์ด มีเอกสารและสิ่งพิมพ์ติดไว้ในสถานที่ที่เห็นได้อย่างชัดเจน และมีการจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ อาจเป็นเพราะว่าคุณภาพบริการเป็นสิ่งที่อยากมากในการประเมินเนื่องจากการบริการไม่สามารถจับต้องได้ องค์กรอาจจะยากในการเข้าใจว่า

ลูกค้ารับรู้ถึงการบริการและคุณภาพการบริการขององค์กรเป็นอย่างไร แต่เมื่อผู้ให้บริการได้ทราบถึงผลการประเมินด้านบริการจากลูกค้าออกมาเป็นอย่างไรแล้ว องค์กรก็จะสามารถที่จะรู้ถึงทิศทางของคุณภาพบริการตามความต้องการลูกค้า จึงกล่าวได้ว่า คุณภาพบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง เป็นการวัดระดับบริการที่ได้มอบให้กับลูกค้าได้ดีเท่ากับความคาดหวังของลูกค้าหรือไม่ โดยที่คุณภาพบริการที่มอบให้จะตรงกับความคาดหวังของลูกค้านั้นต้องอยู่บนมาตรฐานที่คงที่

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุพร นวลศรีฉ่า (2546 : 145-147) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ในภาพรวมกิจกรรมการแจ้งขอรับบริการ การเสียค่าบริการ/ธรรมเนียม การดำเนินการตามคำร้องและการนัดหมายรับเอกสารคืน อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและบัตรฯ ในภาพรวมมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์รับรู้ค่อนข้างมาก การให้บริการของเทศบาลตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และนวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ ๆ อยู่ในเกณฑ์ รับรู้ปานกลาง ในด้านความสัมพันธภาพว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุงประกอบด้วย รายได้ต่อเดือนและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย การรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และการรับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ ๆ ของเทศบาล

### 2.3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและการรู้จัก

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสภาพที่ปรากฏเกี่ยวกับด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ พบว่า เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของท่าน โดยไม่ต้องรอนาน เจ้าหน้าที่แนะนำวิธีการใช้บริการที่ถูกต้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่คอยรับฟังปัญหาและให้ข้อมูลแก่ท่าน การจดจำผู้ที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี และการให้บริการแก่ประชาชนนอกเวลาราชการ โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ อาจเป็นเพราะว่า คุณภาพการบริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาภูยี่คือผลประโยชน์ของประชาชนที่ได้รับจากการใช้บริการทุกด้าน เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมการให้บริการต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกทุกด้าน

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุวัฒน์ บุญเรือง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ : ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้ ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ บริการด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากรายชื่อในเรื่องบริเวณภายในสำนักงานสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ และความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากรายชื่อในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน และพึงพอใจน้อยในเรื่องเจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ของเงินพิเศษเมื่อมีการลดหย่อนภาษีและต้องเสียเงินพิเศษให้เจ้าหน้าที่หากต้องการให้เสร็จเร็ว ดังนั้นจึงควรปรับปรุงประสิทธิภาพด้านงานจัดเก็บรายชื่อดังนี้คือ จัดฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และการบริการแก่เจ้าหน้าที่และการบริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเน้นการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่หวังผลตอบแทนจากผู้รับบริการ เน้นการทำงานเป็นทีม สามารถทำงานทดแทนกันได้เพื่อความสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งมีการประชุมชี้แจงซักซ้อมทำความเข้าใจ เพื่อรวบรวมปัญหาที่พบในระหว่างที่ปฏิบัติงานอย่างน้อยเดือนละครั้ง พร้อมทำการทดสอบประเมินผลในระบบเปิดโดยให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินอย่างน้อยปีละครั้ง

2.4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสภาพที่ปรากฏเกี่ยวกับด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์พบว่า มั่นใจว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความสม่ำเสมอ กำหนดช่วงเวลาเปิด-ปิด การบริการไว้ชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดงความสนใจอย่างจริงใจที่จะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้มารับบริการ มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการตลอดเวลา การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้รู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจว่าบริการที่ได้รับถูกต้องครบตามจำนวนเงิน และ

เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำด้านคุณภาพชีวิตได้อย่างถูกต้องและชัดเจน โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ อาจเป็นเพราะว่าการบริการจะมีคุณภาพดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรม องค์กรบริการที่ปฏิบัติต่อลูกค้า และพนักงานเท่าเทียมกันจะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการบริการที่แท้จริงได้

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : 177-178) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรีอยู่ในระดับสูง และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอเสนอแนะจากการวิจัย ต้องมีการพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพที่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ในฐานะลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด ใน ทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องมีวิสัยทัศน์ในการให้บริการ การทำงาน โดยปรับวัฒนธรรมการทำงาน ปรับค่านิยม ทักษะคติใหม่ ปรับวิธีคิด วิธีการทำงานใหม่ โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองลูกค้า คือสร้างความพึงพอใจ การบริการต้องรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย ภายใต้เงื่อนไขเวลาที่ชัดเจน และสำนักงานต้องมีระเบียบ สะอาด สวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ

2.5 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่า จังหวัดมหาสารคาม

ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสภาพที่ปรากฏเกี่ยวกับด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่า จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ พบว่า เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการเมื่อเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยความเป็นมิตรเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบสนองต่อความต้องการของท่านโดยเร็ว และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูล โดยจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารที่บริหารงาน ประสบผลสำเร็จในการให้บริการเพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบ



เหมือนแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคน และทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ เพื่อให้ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2549 : 271-273)

กล่าวว่า เมื่อคุณภาพคือ การให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง ดังนั้น สิ่งที่นักการตลาด บริการต้องหาคำตอบคือ “ลูกค้าคาดหวังอะไรจากการบริการ” และจากการที่ธุรกิจบริการโดย เนื้อแท้แล้วลูกค้ามีอาจจับต้องสัมผัสได้ ทำให้ลูกค้ามีความยากลำบากในการประเมินคุณภาพ ของบริการก่อนการซื้อ ซึ่งคุณภาพบริการจะเกิดขึ้นจากกระบวนการเปรียบเทียบในจิตใจของ ผู้บริโภคระหว่างกระบวนการให้บริการ ผลผลิตที่ลูกค้าคาดหวังจากกระบวนการให้บริการ และผลผลิตที่ลูกค้าได้รับจริงจากการใช้บริการ

**3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัด มหาสารคาม**

จากการทดสอบสถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เพื่อทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร (ด้านการวางแผน ด้านการรายงาน ด้านการงบประมาณ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการจัดคนเข้าทำงาน และด้านการจัดองค์การ) กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการ บริการ (ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการ ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการ รู้จักลูกค้า) โดยใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน กระบวนการบริหารโดยภาพรวมมี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ศึกษาขออภิปรายตาม กระบวนการบริหารด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัด มหาสารคาม ทีละปัจจัย ดังนี้

**3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร ด้านการวางแผนกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัด มหาสารคาม**

จากการทดสอบสถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า กระบวนการ บริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อ



ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการวางแผน โดยจากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่กำหนดไว้ แสดงให้เห็นได้จาก กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.029 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ ( $r = -0.029$ ) กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.059 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ( $r = 0.059$ ) กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.486 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันปานกลาง ( $r = 0.486$ ) กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.288 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำ ( $r = 0.288$ ) และกระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.004 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ ( $r = -0.004$ ) เนื่องจากผู้บริหารต้องมีการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร มีการกำหนดเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาวขององค์กร รวมทั้งมีการวางแผนว่าจะทำอะไร โดยผู้บริหารจะต้องมีการพยากรณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยอาศัยความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่และปัจจัยแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อจะให้ได้ตามกระแสของเศรษฐกิจเพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดี เพราะการวางแผนที่ดีก็จะส่งผลต่อการตอบสนองที่ดีต่อประชาชนและส่งผลต่อความมั่นใจแก่ผู้รับบริการซึ่งเป็นประชาชน

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเลตินเนน (Lehtinen. 2550 : 287-303) ได้กล่าวไว้  
ว่า คุณภาพบริการ จะถูกสร้างขึ้นในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและองค์กรภายใต้

สภาพแวดล้อมองค์การ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบของคุณภาพ 3 แบบ คือ คุณภาพทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์ อาคาร เป็นต้น คุณภาพของบริษัทที่จะแสดงออกมาในรูปของวิสัยทัศน์ขององค์กร คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ

### 3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร ด้านการจัดองค์การกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฎ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

จากการทดสอบสถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการจัดองค์การ โดยจากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ แสดงให้เห็นได้จาก กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์การ มีความสัมพันธ์แปรผกผันไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.049 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ ( $r = -0.049$ ) กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์การ มีความสัมพันธ์แปรผกผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.090 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ( $r = 0.090$ ) กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์การ มีความสัมพันธ์แปรผกผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.570 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันปานกลาง ( $r = 0.570$ ) กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์การ มีความสัมพันธ์แปรผกผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.059 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ( $r = 0.059$ ) และกระบวนการบริหารด้านการจัดองค์การ มีความสัมพันธ์แปรผกผันไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.111 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปใน

ทิศทางตรงกันข้ามค่า ( $r = -0.111$ ) เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องมีการตัดสินใจเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่จำเป็นที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยต้องกำหนดรูปแบบขององค์กรว่าขณะนี้จำเป็นต้องใช้รูปแบบใด โดยการจัดองค์กรที่ดีจะสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตรน่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุรชัย รัชตประทาน (2546 : 66-75) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ ให้ข้อมูลความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณ โดยรอบ มีความสะดวกสบาย มีขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ยกเว้นอัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

### 3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร ด้านการจัดคนเข้าทำงานกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

จากการทดสอบสถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหาร

ด้านการจัดคนเข้าทำงาน โดยจากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ แสดงให้เห็นได้จาก 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 ( $r = 0.231$ ) เนื่องจากการจัดการหาบุคคลที่เหมาะสมกับลักษณะงานตามที่ได้รับมอบหมายนั้น มีความจำเป็นต้องทำอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาที่มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหรือเปลี่ยนลักษณะงาน จะมีการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน และความพร้อมต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและสามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุพร นวลตรีคำ (2546 : 145-147) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ในภาพรวมกิจกรรมการแจ้งของรับบริการ การเสียค่าบริการ/ธรรมเนียม การดำเนินการตามคำร้องและการนัดหมายรับเอกสารคืน อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและบัตรฯ ในภาพรวมมีความรู้ความเข้าใจอยู่ใน



ระดับปานกลาง การรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์รับรู้ค่อนข้างมาก การให้บริการของเทศบาลตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และนวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ ๆ อยู่ในเกณฑ์ รับรู้ปานกลาง ในด้านความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องเทศบาลเมืองขลุงประกอบด้วย รายได้ต่อเดือนและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย การรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และการรับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ ๆ ของเทศบาล

### 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร ด้านการอำนวยความสะดวกกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

จากการทดสอบสถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก โดยจากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ แสดงให้เห็นได้จาก กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.111 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ( $r=0.111$ ) กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.069 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ( $r=0.069$ ) กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.295 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำ ( $r=0.295$ ) กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์แปร

ค้นไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.811 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันสูง ( $r=0.811$ ) และกระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.269 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำ ( $r=0.269$ ) เนื่องจากว่าผู้บริหารจะต้องมีการสั่งการและแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่า มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างไร โดยใช้วิธีการสั่งการเพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อให้การอำนวยความสะดวกต่อการบริหารจัดการบุคลากร โดยการสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาศักยภาพการทำงาน โดยปรับวัฒนธรรมการทำงาน ปรับค่านิยมทัศนคติใหม่ ปรับ วิธีคิด วิธีการทำงานใหม่ โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองลูกค้า คือสร้างความพึงพอใจ การบริการต้องรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย ภายใต้เงื่อนไขเวลาที่ชัดเจน และคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความเป็นรูปธรรมของการบริการอย่างชัดเจนให้สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการเมื่อเกิดปัญหา

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรีอยู่ในระดับสูง และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอเสนอแนะจากการวิจัย ต้องมีการพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพที่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการในฐานะลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีวิสัยทัศน์ในการให้บริการ การทำงาน โดยปรับวัฒนธรรมการทำงาน ปรับค่านิยมทัศนคติใหม่ ปรับ วิธีคิด วิธีการทำงานใหม่ โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองลูกค้า คือสร้างความพึงพอใจ การบริการต้องรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย ภายใต้เงื่อนไขเวลาที่ชัดเจน และสำนักงานต้องมีระเบียบ สะอาด สวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ

### 3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร ด้านการประสานงานกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

จากการทดสอบสถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า กระบวนการบริหารด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการประสานงาน โดยจากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ แสดงให้เห็นได้จาก กระบวนการบริหารด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.080 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ( $r = 0.080$ ) กระบวนการบริหารด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.063 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ( $r = 0.063$ ) กระบวนการบริหารด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 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 ( $r = 0.291$ ) เนื่องจากผู้บริหารมีหน้าที่ออกคำสั่ง ชี้แนะผู้บังคับบัญชาว่าจะต้องปฏิบัติงานเหล่านั้นเมื่อไร และปฏิบัติอย่างไร โดยที่คำสั่งนั้นต้องมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้

เพื่อให้เกิดการประสานงาน เป็นการติดต่อสื่อสารกันทั้งภายนอกและภายในหน่วยงาน เพื่อให้  
เกิดความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายหรือผลสำเร็จที่มีประสิทธิภาพ และการ  
ทำงานที่เป็นทีมภายในหน่วยงาน ทำให้ผู้บริการมีเป้าหมายและทิศทางเดียวกันทำให้เกิดความ  
มั่นใจและผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ (2552 ข : 79-88) ที่  
กล่าวไว้ว่า การประสานงาน เป็นการแสวงหาความร่วมมือและการทำงานร่วมกับหน่วยงาน  
อื่นและกับเอกชน นักบริหารงานมีหน้าที่ในลำดับต่อไปนี้คือ การติดต่อกับหน่วยงานอื่น ทั้ง  
ภาครัฐและเอกชนหรือจะเป็นชุมชน หรือประชาชนทั่วไปที่มีวงจรที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อที่จะได้  
ให้หน่วยงานของตนสามารถทำงานเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ หรือเชื่อมโยงกับสังคม ชุมชน  
หรือประชาชน ผู้เป็นเป้าหมายของงาน ได้อย่างกว้างขวางมีประสิทธิภาพ และสัมฤทธิ์ผลตามที่  
มีเจตนารมณ์อันแท้จริงกำหนดไว้ งานบางอย่างของหน่วยงานของตนจะสามารถทำได้ดีขึ้น  
หากมีโอกาสเข้าใจหรือร่วมมือผืนีกกำลังคน หรือทำงานเชื่อมโยงกันเป็นขั้นตอน นักบริหาร  
ต้องเข้าใจว่า งานพัฒนาสังคมนั้นไม่ใช่เรื่องที่ตนเอง หรือหน่วยงานของตนจะต้องทำเอง  
ทั้งหมด ไม่ใช่ผู้ที่จะต้องแบกภาระ ในขณะที่ผู้ที่เป็นเป้าหมาย หรือสังคมส่วนรวมก็มีหน้าที่ที่  
จะต้องช่วยตนเอง และเพื่อร่วมชุมชน เพื่อนร่วมชาติด้วย ดังนั้นนักบริหารพัฒนาสังคม ที่ฉลาด  
ก็จะต้องกำหนดกลวิธีและวิธีการทำงานที่จะเป็นผู้สนับสนุน และผู้ผลักดันให้ผู้ที่มีความ  
สามารถและผู้สมควรที่จะรับภาระนั้นไปดำเนินการมากกว่า

3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร ด้านการรายงานกับความพึงพอใจ  
เกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฎ อำเภอยางสีสุราช จังหวัด  
มหาสารคาม

จากการทดสอบสถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า กระบวนการ  
บริหารด้านการรายงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้าน  
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อ  
ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการ  
บริการในด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการ  
ตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหาร  
ด้านการรายงาน โดยจากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งสอดคล้องกับ  
สมมุติฐานที่กำหนดไว้ แสดงให้เห็นได้จาก กระบวนการบริหารด้านการรายงาน มี



ความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการใน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.026 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ ( $r = -0.026$ ) กระบวนการบริหารด้านการ รายงาน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการ บริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.124 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ( $r = 0.124$ ) กระบวนการบริหารด้านการรายงาน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึง พ้อใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.021 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ( $r = 0.021$ ) กระบวนการบริหารด้านการรายงาน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึง พ้อใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.177 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทาง เดียวกันต่ำ ( $r = 0.177$ ) และกระบวนการบริหารด้านการรายงาน มีความสัมพันธ์แปรผันไปใน ทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.893 ซึ่งมี ความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันสูง ( $r = 0.893$ ) เนื่องจากการจัดทำรายงาน เป็นเรื่อง เกี่ยวกับการรายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้ทำตามระยะเวลาว่ามีผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือไม่ การทำรายงานนั้นจะช่วยให้หน่วยงานทราบสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันขององค์กรได้ เป็นอย่างดี อาจเป็นเพราะว่ามีการรายงานงบแสดงฐานะทางการเงิน โดยเปิดเผยต่อประชาชน อย่างชัดเจน ณ วันสิ้นปีงบประมาณ การจัดทำระบบควบคุมติดตาม และตรวจสอบการ ปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรมีความชัดเจน ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในผลการ ปฏิบัติงานด้านการรายงานอย่างชัดเจน

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ (2552 ข : 79-88) ที่ กล่าวไว้ว่า การรายงาน คือ การประเมินผล และการแก้ไขปรับปรุง นักจัดการจะสามารถ ปฏิบัติงานของตนเองได้ดีขึ้น หรือการปฏิบัติงานของหน่วยของตนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสัมฤทธิ์ผลมากขึ้นย่อมต้องอาศัยความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง ผลงานที่หน่วยงานสามารถ สร้างขึ้น ข้อบกพร่องหรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่การปฏิบัติงานของหน่วยงานของตน ซึ่งสิ่ง เหล่านี้จะมาจากระบบการรายงานผลย้อนกลับ (Feedback) ดังนั้นในระบบการจัดการสมัยใหม่ นั้น ภาระหน้าที่ของนักบริหารที่จะต้องทำสามารถแสดงข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์แก่

หน่วยงาน ในการที่จะแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานในระยะต่อไปให้เข้าเป้าหมายมากขึ้นมีประสิทธิ ภาพมากขึ้นเป็นที่พอใจแก่ผู้เป็นเป้าหมายมากขึ้นและเป็นการช่วยทำให้ผู้ปฏิบัติ ทำงาน ได้ง่ายขึ้น การรายงานบางอย่างมีความสลับซับซ้อน ที่ต้องมาคิดวิเคราะห์ ก่อนที่จะทราบสมมติฐานที่แท้จริง หรือก่อนที่จะสามารถคิดหาวิธีการที่ดีกว่ามาปฏิบัติงานในรอบต่อไป และเรื่องบางอย่างก็เสมือนเพียงผมเล่นเด็บบังภูเขา

### 3.7 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร ด้านการงบประมาณกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

จากการทดสอบสถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า กระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านงบประมาณ โดยจากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ แสดงให้เห็นได้จาก กระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์แปรผกผันไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.031 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ ( $r = -0.031$ ) กระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์แปรผกผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.179 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ( $r = 0.179$ ) กระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์แปรผกผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.089 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ( $r = 0.089$ ) กระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์แปรผกผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.232 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำ ( $r = 0.232$ ) และกระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์แปร

ผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.816 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันสูง ( $r=0.816$ ) อาจเนื่องมาจากการงบประมาณ เป็นแผนงานที่แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานได้ใช้จ่ายเงินเพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วได้รับผลตอบแทนกลับมาตามที่กำหนดไว้หรือไม่ เป็นกระบวนการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานอย่างหนึ่ง โดยการชี้แจงแผนการงบประมาณขององค์กรต่อบุคลากรทุกระดับเพื่อให้การใช้งบประมาณในการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ทุก ๆ ด้านเป็นไปอย่างทั่วถึงทั้งตำบล

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเพียรผจง รวงผึ้ง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น อยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านการรักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านการให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ตามลำดับข้อเสนอแนะมีดังนี้ ในส่วนของผู้บริหารของเทศบาล ควรสร้างศรัทธา รับฟังความคิดเห็นของประชาชน ในส่วนของบุคลากรหรืออัตรากำลัง ควรนำเทคโนโลยีทางการบริหารทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพโดยใช้คนเท่าเดิม ในส่วนของการมีส่วนร่วมประชาชน เทศบาลควรส่งเสริมให้ประชาชนมีโอกาสเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรหรือกลุ่มต่าง ๆ ในส่วนของงบประมาณ เทศบาลควรปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณที่ได้จากรายได้ของตน และขอสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานราชการอื่น เพื่อนำมาพัฒนาท้องถิ่นที่เหมาะสมและจำเป็นต่อความต้องการ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอขามเฒ่า จังหวัด

มหาสารคาม พบว่า มีประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการนำมาใช้พัฒนาให้กระบวนการบริหารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

1.1 จากผลการศึกษาระบวนการบริหาร พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารด้านการรายงาน อยู่ในระดับมาก จากประเด็นดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงระดับความคิดเห็นของประชาชนในด้านการรายงาน ซึ่งจะเป็นแนวทางที่ควรได้นำไปให้ความสำคัญในการแสดงผลงานของผู้บริหารให้บุคลากรทุกระดับและประชาชนทราบเป็นระยะ และมีการทบทวนการเลือกปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกับนโยบายและแผนงานอย่างสม่ำเสมอ

1.2 จากผลการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม พบว่า มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน จากประเด็นดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ซึ่งจะเป็นแนวทางที่สำคัญในการประเมินคุณภาพการบริการของประชาชน โดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพการบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของประชาชนหรือมากกว่าความคาดหวังของประชาชน

1.3 จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน จากประเด็นดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการ ซึ่งจะเป็นแนวทางที่สำคัญในการนำไปพิจารณาปรับปรุงกระบวนการบริหารและการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานมีความเจริญเติบโตและก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นได้ เพราะเป็นการดำเนินงานที่จะต้องสร้างความเชื่อถือ ความไว้วางใจ ให้กับลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ ดังนั้นการที่องค์กรมีการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ จึงนับได้ว่าเป็นสิ่งที่จะช่วยส่งเสริมการดำเนินงานให้เติบโตและมั่นคงได้

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาคราวต่อไป

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ค้นพบข้อเสนอแนะจากประเด็นที่สำคัญ ควรได้รับการปรับปรุงเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้



2.1 จากการศึกษากระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอ ยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านการจัดองค์กร พบว่า มีการจัดทำลักษณะงาน ระบุหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานทุกระดับอย่างเป็นระบบ อยู่ในระคน้อย ดังนั้นใน การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการจัดองค์กร เพื่อให้ได้รับ ข้อมูลปัญหาที่เกิดจากการจัดองค์กร เพื่อจะได้แก้ไขและปรับปรุงวิธีการจัดองค์กรต่อไปและ เป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่าง ๆ ได้

2.2 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึง พอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอ ยางสีสุราช จังหวัด มหาสารคาม พบว่า กระบวนการบริหารด้านการวางแผนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ดังนั้นหน่วยงานควรจะต้อง มีการมีการจัดทำนโยบายหลักขององค์กรที่สามารถนำไปแก้ไขปัญหาของประชาชนได้จริง เพื่อให้เกิดความเป็นรูปธรรมของการบริการ

2.3 เนื่องจากการดำเนินการศึกษากระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วน ตำบลนาภู อำเภอ ยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้มีระยะเวลาที่จำกัด ดังนั้นผู้ศึกษา จึงทำการสุ่มตัวอย่างเพียง 373 ชุด ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรที่จะทำการสุ่มตัวอย่างและ การกระจายกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น เพื่อให้ข้อมูลที่สำรวจได้ใกล้เคียงความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

2.4 การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงกระบวนการบริหารขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาภู อำเภอ ยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม เท่านั้น ดังนั้นการทำการศึกษาในครั้ง ต่อไป ควรทำการศึกษาโดยกำหนดประชากรในกลุ่มอื่นที่นอกเหนือออกไปเพื่อทำให้ทราบถึง กระบวนการบริหารของหน่วยงานในกลุ่มอื่น ๆ ด้วย