

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษารุ่นนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยทางการจัดการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลคินค้ำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาขอสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามหัวข้อ ต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. สมมติฐานการศึกษา
3. วิธีดำเนินการศึกษา
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการวิจัย
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะ



#### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลคินค้ำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลคินค้ำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ กับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณของเทศบาลตำบลคินค้ำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

#### สมมติฐานการศึกษา

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลคินค้ำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก

2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณของเทศบาลตำบลคินด้า อำเภอจันทรัง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก
3. ปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณของเทศบาลตำบลคินด้า อำเภอจันทรัง จังหวัดร้อยเอ็ด

## วิธีดำเนินการศึกษา

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sampling) ที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ บุคลากรซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลคินด้า อำเภอจันทรัง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 54 คน ประกอบด้วยคณะผู้บริหาร จำนวน 5 คน สมาชิกสภาเทศบาลตำบล จำนวน 12 คน พนักงานเทศบาลตำบลจำนวน 18 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 12 คน พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 5 คน และ ลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด ดังนั้นการศึกษานี้ ผู้ศึกษาจึงเก็บตัวอย่างเต็มตามจำนวนประชากร

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยโครงสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพ

บริการด้านงบประมาณ

### 3. วิธีการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.1 นำหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลคินด้า เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3.2 จัดแจงผู้ช่วยศึกษา จำนวน 3 คน เพื่อให้ทราบขั้นตอนและวิธีเก็บแบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดของแบบสอบถาม วิธีการแจก และเก็บแบบสอบถาม

3.3 ดำเนินเก็บข้อมูลจากบุคลากรของเทศบาลตำบลคินคา อำเภอจังหวัด  
จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการแจกแบบสอบถาม พร้อมทั้งอธิบายรายละเอียด ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม  
ให้เข้าใจและให้กรอกแบบสอบถาม ส่งคืนภายใน 3 วัน

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมด จำนวน 54 ชุด มาตรวจสอบความสมบูรณ์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ  
อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และ ประสบการณ์ในการทำงาน (แบบสอบถามตอนที่ 1)  
โดยวิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) และสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ของเทศบาล  
ตำบลคินคา อำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบไปด้วย 7 ประการ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean)  
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่ไป  
กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการศึกษาจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อตอบ  
วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลกำหนดการให้คะแนนคำตอบของ  
แบบสอบถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการ  
ด้านงบประมาณของเทศบาลตำบลคินคา อำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean)  
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่  
ไปกับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการศึกษาจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เพื่อตอบ  
วัตถุประสงค์ข้อที่ 2

4. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณกับความพึง  
พอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณของเทศบาลตำบลคินคา อำเภอจ  
ังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 และ ตอนที่ 3 เพื่อตอบ  
วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และทดสอบสมมุติฐานที่กำหนดไว้ ด้วยการใช้สูตรหาสัมประสิทธิ์  
สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

## สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.41 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 38.89 มีระดับการศึกษาอาชีวศึกษา ร้อยละ 50.00 เป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำ ร้อยละ 72.22 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 1-3 ปี ร้อยละ 37.40

2. การปฏิบัติการของปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินดำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ เทศบาลตำบลดินดำ มีการวางแผนกำหนดนโยบายแนวทางในการจัดหางบประมาณ ( $\mu = 4.74$ ) เทศบาลตำบลดินดำมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\mu = 4.57$ ) เทศบาลตำบลดินดำมีการวางแผนจัดสรรงบประมาณในการซื้อเครื่องครุภัณฑ์ เพื่อให้เพียงพอกับการใช้ปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.54$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ เทศบาลตำบลดินดำมีการวางแผนบริหารจัดการงบประมาณในปฏิทินงบประมาณประจำปี ( $\mu = 4.15$ ) ตามลำดับ

2.2 ด้านการจัดองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.15$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ เทศบาลตำบลดินดำมีการกำหนดลักษณะเฉพาะของงาน มีการกำหนดส่วนงานย่อยในโครงสร้างของโครงการ และสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ( $\mu = 4.43$ ) เทศบาลตำบลดินดำมีโครงสร้างองค์กรที่สอดคล้องกับปัจจัยในแต่ละหน่วยงาน ( $\mu = 4.33$ ) เทศบาลตำบลดินดำมีโครงสร้างขององค์กรที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ ( $\mu = 4.26$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ เทศบาลตำบลดินดำมีการกำหนดโครงสร้างขององค์กรได้อย่างเหมาะสมสามารถเอื้ออำนวยให้แผนงานที่จัดทำขึ้นบรรลุเป้าหมาย ( $\mu = 3.56$ ) ตามลำดับ

2.3 ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ เทศบาลตำบลดินดำมีการสรรหาคัดเลือกบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านงบประมาณ ( $\mu = 3.65$ ) เทศบาลตำบลดินดำมีการจัดบุคลากรเพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย ( $\mu = 3.54$ ) เทศบาลตำบลดินดำมีการฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องงานงบประมาณ ( $\mu = 3.22$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็น

ลำดับสุดท้าย คือ เทศบาลตำบลดินดำมีการจัดปฐมนิเทศบุคลากรก่อนออกปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ( $\mu = 3.02$ ) ตามลำดับ

2.4 ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.21$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ เทศบาลตำบลดินดำมีงบประมาณในการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นให้เพียงพอกับการปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.33$ ) เทศบาลตำบลดินดำมีการสั่งการจัดทำงบประมาณที่อยู่ในวิสัยที่ผู้ปฏิบัติสามารถทำได้ ( $\mu = 4.33$ ) เทศบาลตำบลดินดำมีการประเมินผลการดำเนินงานด้านงบประมาณของผู้ปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.30$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ เทศบาลตำบลดินดำมีการนำแผนงานหรือระเบียบปฏิบัติงานด้านงบประมาณมาอธิบายแก่ผู้ปฏิบัติงาน ( $\mu = 3.98$ ) ตามลำดับ

2.5 ด้านการประสานงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ เทศบาลตำบลดินดำมีการติดต่อกับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นก่อนกำหนดปฏิทินงบประมาณประจำปี ( $\mu = 4.70$ ) เทศบาลตำบลดินดำมีการจัดตั้งคณะกรรมการในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ ( $\mu = 4.63$ ) เทศบาลตำบลดินดำได้ชี้แจงเหตุผลกับนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัด ก่อนขออนุมัติข้อบังคับด้านงบประมาณ ( $\mu = 4.52$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ เทศบาลตำบลดินดำได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านงบประมาณ ( $\mu = 4.35$ ) ตามลำดับ

2.6 ด้านการรายงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เทศบาลตำบลดินดำมีการรายงาน การปรับปรุงแก้ไขข้อบัญญัติงบประมาณรายรับ-รายจ่ายต่าง ๆ ( $\mu = 4.50$ ) เทศบาลตำบลดินดำมีรายงานการใช้งบประมาณในแต่ละโครงการให้ประชาชนได้ทราบ ( $\mu = 4.41$ ) และเทศบาลตำบลดินดำมีการประกาศผลการดำเนินงานให้ประชาชนได้รับทราบเมื่อสิ้นปีงบประมาณประจำปี ( $\mu = 4.35$ ) ตามลำดับ

2.7 ด้านการงบประมาณ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.14$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ เทศบาลตำบลดินดำมีการใช้จ่ายงบประมาณในหมวด สิ่งปลูกสร้างเป็นไปตามกฎระเบียบทางราชการ ( $\mu = 4.43$ ) เทศบาลตำบลดินดำมีการเบิกจ่ายงบประมาณโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย ( $\mu = 4.31$ ) และเทศบาลตำบลดินดำมีการตรวจสอบหลักฐานการใช้จ่ายงบประมาณ ( $\mu = 4.30$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับ



สุดท้าย คือ เทศบาลตำบลดินคำมีการจัดเก็บงบประมาณได้ตามเป้าหมาย ( $\mu = 3.70$ )

ตามลำดับ

3. ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.88$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.76$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำมีการใช้เครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการบริการ ( $\mu = 4.31$ ) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำมีการให้บริการด้วยความสุภาพ ( $\mu = 3.96$ ) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำมีการให้บริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ( $\mu = 3.50$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำมีการให้บริการให้คำแนะนำตรงความต้องการของประชาชน ( $\mu = 3.28$ ) ตามลำดับ

3.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.01$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำมีการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ( $\mu = 4.63$ ) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำมีการให้บริการด้วยการคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน ( $\mu = 4.54$ ) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำมีการให้บริการด้วยความยุติธรรม ( $\mu = 4.31$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำมีการให้บริการโดยไม่เกิดข้อผิดพลาด ( $\mu = 3.11$ ) ตามลำดับ

3.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำมีการให้บริการด้วยความเต็มใจ ( $\mu = 4.06$ ) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำสามารถให้คำแนะนำและแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการได้ ( $\mu = 3.80$ ) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำมีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\mu = 3.72$ ) ตามลำดับ

3.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำมีความรู้ความสามารถในการให้คำอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ( $\mu = 4.33$ ) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำให้ความเชื่อมั่นกับประชาชน ( $\mu = 3.46$ ) และ

เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำสามารถสร้างความเชื่อถือ และความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในการให้บริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ประชาชน ( $\mu = 3.43$ ) ตามลำดับ

3.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.03$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำมีการจดจำผู้ใช้ บริการด้วยการให้บริการด้วยความมีอริยาสัยไมตรี ให้เกียรติ ( $\mu = 4.30$ ) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำมีความเข้าใจถึงความต้องการของประชาชน ( $\mu = 3.98$ ) และเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำมีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อประชาชน ( $\mu = 3.80$ ) ตามลำดับ

4. ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการจัดการ (ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน และด้านการงบประมาณ) กับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการ ด้านงบประมาณ (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า

ปัจจัยทางการจัดการด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า แสดงว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณขึ้นอยู่กับปัจจัยทางการจัดการด้านการวางแผน

ปัจจัยทางการจัดการด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า แสดงว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณขึ้นอยู่กับปัจจัยทางการจัดการด้านการจัดองค์กร

ปัจจัยทางการจัดการด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า แสดงว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณขึ้นอยู่กับปัจจัยทางการจัดการด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน





## อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่องปัจจัยทางการจัดการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่ควรแก่การนำมาอภิปรายผล ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก**

ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติการของปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการจัดองค์กร ด้านการงบประมาณ และด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องสมมติฐานข้อที่ 1 สาเหตุที่ผลการศึกษาที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก เทศบาลตำบลดินคำมีการบริหารจัดการด้านงบประมาณที่มีประสิทธิภาพโดยมีการวางแผนงบประมาณประจำปี มีแผนพัฒนาเทศบาลตำบลสามปีการทำงานมีการประสานงานระหว่างหน้าที่ต่าง ๆ สอดคล้องกันดี บุคลากรในเทศบาลตำบลดินคำล้วนมีความรู้ มีศักยภาพและที่สำคัญคือทำให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันดี โดยระบบการทำงานจะเป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารและแผนที่วางไว้ ส่วนโครงสร้างขององค์กรก็สอดคล้องกับลักษณะของงาน การทำงานจึงไม่ทับซ้อน งานด้านงบประมาณของเทศบาลตำบลดินคำจึงสามารถสำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงไม่เกิดปัญหาทางการจัดการด้านงบประมาณมากนัก ดังนั้นการปฏิบัติการของปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมจึงอยู่ในระดับมาก

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาณฑุ ประวาลัญญกร (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในกระบวนการบริหารงบประมาณของเทศบาลเมืองเสย อำเภอเมือง จังหวัดเสย ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลสภาพการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารงานงบประมาณของเทศบาลเมืองเสย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการจัดองค์กร ด้านการงบประมาณ และด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ตามลำดับ อยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ

ประเสริฐ บุญเรือง (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาบทบาทของผู้บริหารท้องถิ่นที่มีต่อการบริหารงบประมาณเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารท้องถิ่นมีบทบาทต่อการบริหารงบประมาณของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยการรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีบทบาทมากที่สุด คือ ด้านการใช้จ่ายงบประมาณเพิ่มเติม และด้านที่มีบทบาทมาก คือ ด้านการใช้จ่ายงบประมาณด้านการโอนและแก้ไขงบประมาณและด้านการจัดเก็บรายได้

### สมมติฐานข้อที่ 2 : ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 สาเหตุที่ผลการศึกษาออกมาเช่นนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำ ได้เน้นถึงคุณภาพบริการด้านงบประมาณในด้านต่าง ๆ ดังกล่าว ระบบการทำงานได้เล็งเห็นความสำคัญของการบริการงบประมาณ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลดินคำที่มารับบริการเกิดความประทับใจ ในบริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาล ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สามารถสังเกตได้จากการทำงานที่เป็นระบบ จึงทำให้การบริการมีความรวดเร็ว งานไม่ทับซ้อนกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยรัตน์ ไทยเจียมอารีย์ (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองราชบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการรับรู้ของประชาชนที่มีต่องานการให้บริการของเทศบาลเมืองราชบุรี และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานการให้บริการของเทศบาลเมืองราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนและพื้นที่เทศบาลเมืองราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การบริการของประชาชน พบว่าประชาชนส่วนใหญ่จะรับรู้งานที่ตนได้สัมผัสโดยตรง อาทิ งานด้านการส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรมที่มีการรับรู้มากที่สุด และรับรู้งานบริการทั่วไปน้อยที่สุด สำหรับด้านความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในกลุ่มงานสาธารณูปโภค อยู่ในระดับมาก

และสอดคล้องกับ สิริภัทร์ พันธุ์ศรี (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจใน ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลอุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลอุทัยภาพรวม ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอุทัยมีความพึงพอใจในบริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลอุทัยระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ คือ การขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญ อัตรากำลังมีน้อย ผู้บริหารงานในระดับสูงของเทศบาล ขาดการ ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล ผู้บริหารเทศบาลไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาและ ปรับปรุงซ่อมแซมงานบริการสาธารณะต่าง ๆ มีหน่วยงานอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องในการ ให้บริการสาธารณะต่าง ๆ มีหน่วยงานอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องในการให้บริการสาธารณะ การ ให้บริการสาธารณะนอกเขตเทศบาล ประชาชนในเขตเทศบาลขาดจิตสำนึกและการมีส่วนร่วม ร่วมในการพัฒนาเทศบาล และสาเหตุจากการเมืองท้องถิ่น

**สมมติฐานข้อที่ 3 : ปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณของเทศบาลตำบลดินดำ อำเภอ จังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด**

ผลการศึกษาพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการจัดการ (ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้าน การประสานงาน ด้านการรายงาน และด้านการงบประมาณ) กับความพึงพอใจเกี่ยวกับ องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้าน ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ปัจจัยทางการจัดการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพ บริการด้านงบประมาณ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า แสดงว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้าน งบประมาณขึ้นอยู่กับปัจจัยทางการจัดการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก มากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน ด้านการ อำนวยความสะดวก ด้านการจัดองค์กร ด้านการงบประมาณ และด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องสมมติฐานข้อที่ 3 สาเหตุที่ผลการศึกษาที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก

เทศบาลตำบลคินคามีการบริการที่ประชาชนมีความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ ไม่ให้ประชาชนคอยนาน สถานที่ตั้งของเทศบาลมีความสะดวกสบายในการเดินทาง ซึ่งทำให้การติดต่อต่างๆ ที่สามารถทำได้ง่าย เช่น มีการติดต่อประสานงานบริการทางโทรศัพท์ ที่เป็นระบบแบบตู้สาขา ประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามาติดต่อสามารถต่อไปยังส่วนงานที่ติดต่อได้โดยตรง นอกจากนี้เทศบาลตำบลคินคายังมีเว็บไซต์ไว้คอยให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านงบประมาณของเทศบาลตำบลคินคิน ทำให้ประชาชนมีความเข้าใจในการปฏิบัติตามระเบียบของเทศบาลตำบลคินคิน ด้านบุคลากรของเทศบาลตำบลคินคิน เป็นผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถที่อธิบายประชาชนเข้าใจอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย บางครั้งมีการใช้ภาษาท้องถิ่น (ภาษาอีสาน) ในการติดต่อสื่อสาร ทำให้มีการติดต่อสื่อสารที่เข้าใจกันได้ง่าย จึงเกิดความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจกัน ทั้งนี้ที่กล่าวมาข้างต้นจึงส่งผลให้ปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของวงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ (2552 : 120-124) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ถูกค่าใช้ประเมินคุณภาพบริการ ไว้ว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการบริการลูกค้าด้านการรับรู้และการคาดหวัง ดังนี้ ถูกค่าเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถของผู้ให้บริการ ความมีอัธยาศัย ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ซึ่งปัจจัยที่ถูกค่าใช้ประเมินคุณภาพการบริการดังกล่าวเป็นเหตุผลที่สนับสนุนปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ให้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณของเทศบาลตำบลคินคิน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพร นวลตรีน่า (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวม กิจกรรม ในด้านความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุงมีความสัมพันธ์กัน ประกอบด้วย รายได้ต่อเดือน และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย การรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตามแนว

ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และการรับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ ๆ ของเทศบาล

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการจัดการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินดำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สังเกต วิเคราะห์ข้อมูลจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ เพื่อประโยชน์ต่อองค์กร ดังนี้

1.1. จากการศึกษานโยบายการจัดการด้านงบประมาณ ผู้ศึกษาเห็นว่าองค์กรควรมีการจัดการที่ดีในการทำงาน มีการวางแผนใช้จ่ายงบประมาณโดยยึดผลเป็นประโยชน์ของประชาชนเป็นฐานในการวางแผน และมีการกำหนดอำนาจหน้าที่โดยแบ่งสายการบังคับบัญชาให้ชัดเจน จะทำให้องค์กรได้รับประโยชน์มาก

1.2 เทศบาลตำบลดินดำควรมีการประเมินผลการทำงานของบุคลากรด้านงบประมาณ โดยมีการอบรมบุคลากรเป็นประจำในด้านงบประมาณให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ และมีการตรวจตราการใช้จ่ายงบประมาณเป็นระยะโดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ และหน่วยงานต้องประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเพื่อสามารถทำงานได้อย่างสะดวก และควรปรับปรุงวิธีการจัดเก็บรายได้ให้ได้ตามเป้าหมาย

1.3 องค์กรต้องนำเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการบริการด้านงบประมาณให้ได้อย่างเหมาะสม เช่น ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสนับสนุนงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.4 บุคลากรในองค์กรควรให้บริการด้วยความตั้งใจ โดยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติหน้าที่และต้องให้บริการที่ต่ออย่างสม่ำเสมอบริการด้วยใจด้วยมาตรฐานเดียวกันทุกระดับ และเจ้าหน้าที่ต้องศึกษารายละเอียดในหน้าที่ ที่ปฏิบัติให้รู้จริงและสามารถให้คำแนะนำผู้มารับบริการได้ โดยเจ้าหน้าที่ต้องเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับประชาชน โดยปฏิบัติตัวให้เหมาะสม และปฏิบัติหน้าที่โดยถูกต้องและมีความเป็นธรรม



1.5 เนื่องจากปัจจัยทางการจัดการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ดังนั้นหน่วยงานควรเน้นการจัดการที่ดีทั้งในประเด็นของการวางแผน การจัดองค์กร การจัดบุคคลเข้าทำงาน การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน การงบประมาณ โดยคำนึงถึงผู้มาใช้บริการ คือ ประชาชน

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ขององค์กรส่วนปกครองท้องถิ่นอื่น ๆ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อดูว่าการจัดการด้านงบประมาณมีความสัมพันธ์กับตัวแปรใดบ้าง เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาขอบเขตประชากรที่เป็นประชาชน หรือผู้นำชุมชนที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณอยู่ในระดับใด

2.3 ควรมีการศึกษาถึงกระบวนการพัฒนางานด้านการจัดการคุณภาพบริการด้านงบประมาณ เพื่อเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการพัฒนา แล้วนำไปขยายผลการศึกษาเพื่อประโยชน์ของหน่วยงานต่าง ๆ ต่อไป