

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาเรื่องการศึกษากระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอแนะนำเสนอขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกัน ในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้ศึกษาจึงกำหนดสัญลักษณ์ ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
r	แทน	การหาความสัมพันธ์ของตัวแปร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน
Sig.	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
X	แทน	กระบวนการบริหาร
X ₁	แทน	การวางแผน
X ₂	แทน	การจัดองค์กร
X ₃	แทน	การจัดคนเข้าทำงาน
X ₄	แทน	การอำนวยการ
X ₅	แทน	การประสานงาน
X ₆	แทน	การรายงาน
X ₇	แทน	การงบประมาณ
Y	แทน	ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Y_1	แทน	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
Y_2	แทน	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้
Y_3	แทน	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
Y_4	แทน	การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
Y_5	แทน	การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า

ลำดับในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (แบบสอบถามตอนที่ 1) โดยวิธีการหาค่าความถี่ แล้วสรุปออกมาเป็นคำร้อยละ
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร โดยใช้กระบวนการบริหารของ POSDCoRB ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยการ การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัยจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และสมมุติฐานข้อที่ 1
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัยจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และสมมุติฐานข้อที่ 2
4. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

ทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ข้อที่ 3 ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ระหว่างข้อมูลกลุ่มที่ 1 คือ ข้อมูลเกี่ยวกับคะแนนระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อกระบวนการบริหาร กับข้อมูลกลุ่มที่ 2 คือ ข้อมูลเกี่ยวกับคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (แบบสอบถามตอนที่ 1) โดยวิธีการหาค่าความถี่ แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	41	36.61
หญิง	71	63.39
รวม	112	100
อายุ		
ช่วงอายุ 20-40 ปี	27	24.11
ช่วงอายุ 41-60 ปี	66	58.93
ช่วงอายุ 61 ปี ขึ้นไป	19	16.96
รวม	112	100

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	50	44.64
มัธยมศึกษา	39	34.82
ปริญญาตรี	19	16.97
สูงกว่าปริญญาตรี	4	3.57
รวม	112	100
อาชีพ		
เกษตรกรรวม	59	52.68
รับจ้างทั่วไป	42	41.07
ประกอบอาชีพส่วนตัว	7	6.25
รวม	112	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 1,500 บาท	34	30.36
1,500 - 3,000 บาท	56	50.00
มากกว่า 3,000 บาท	22	19.64
รวม	112	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 63.39 เพศชาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 36.61 โดยมีอายุสูงสุดคือ อยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 58.93 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 20-40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 24.11 และมีอายุต่ำสุดคือ อยู่ในช่วงอายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.96 ประชาชนมีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 44.64 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 34.82 ปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 16.97 และต่ำสุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ

52.68 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 41.07 และต่ำสุดคือ ประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 และยังพบว่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 1,500 - 3,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 1,500 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 30.36 และต่ำสุดคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 3,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 19.64

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้านเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้กระบวนการบริหารโสตศอรับของ POSDCoRB ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยการ การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัยจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และสมมุติฐานข้อที่ 1 ด้วยการนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์ โดยข้อมูลที่ได้สามารถจำแนกได้ตามรายละเอียดในตารางที่ 3 ถึงตารางที่ 10 ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
กระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวม

กระบวนการบริหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านการวางแผน	3.34	0.83	ปานกลาง
2. ด้านการจัดองค์กร	3.33	0.73	ปานกลาง
3. ด้านการจัดคนเข้าทำงาน	3.64	0.85	มาก
4. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.53	0.85	มาก
5. ด้านการประสานงาน	3.68	0.85	มาก
6. ด้านการรายงาน	3.55	0.80	มาก
7. ด้านงบประมาณ	3.51	0.76	มาก
รวม	3.51	0.82	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$; S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการประสานงาน ($\bar{X}=3.68$; S.D. = 0.85) ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ($\bar{X}=3.64$; S.D. = 0.85) ด้านการรายงาน ($\bar{X}=3.55$; S.D. = 0.80) ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.53$; S.D. = 0.85) และด้านงบประมาณ ($\bar{X}=3.51$; S.D. = 0.76) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการวางแผน ($\bar{X}=3.34$; S.D. = 0.83) และด้านการจัดองค์กร ($\bar{X}=3.33$; S.D. = 0.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
กระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการวางแผน

ด้านการวางแผน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การจัดทำเวทีประชาคมหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ เป็นประจำทุกปี	3.42	1.03	ปานกลาง
2. การวางแผนการรับสมัครสมาชิก	3.23	0.66	ปานกลาง
3. การวางแผนพิจารณาอนุมัติเงินกู้ยืมแก่สมาชิก	3.52	0.72	มาก
4. การวางแผนติดตาม สนับสนุนการประกอบอาชีพแก่ สมาชิก	3.21	0.80	ปานกลาง
5. คณะกรรมการทุนกองทุนหมู่บ้านทุกคนมีส่วนร่วมในการ วางแผนปฏิบัติการ	3.30	0.87	ปานกลาง
รวม	3.34	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็น
เกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์
อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการวางแผน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.34$; S.D. = 0.83)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน
4 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้
การวางแผนพิจารณาอนุมัติเงินกู้ยืมแก่สมาชิก ($\bar{X} = 3.52$; S.D. =0.72) การจัดทำเวที
ประชาคมหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์เป็นประจำทุกปี ($\bar{X} = 3.42$; S.D. =1.03)
และคณะกรรมการทุนกองทุนหมู่บ้านทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติการ
($\bar{X} = 3.30$; S.D. = 0.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
กระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์
ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการจัดองค์กร

ด้านการจัดองค์กร	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคิดเห็น
1. ครุภัณฑ์สำนักงานที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอเหมาะสม แก่การปฏิบัติงาน	3.23	0.74	ปานกลาง
2. โครงสร้างขององค์กรเอื้อต่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย ของกองทุนหมู่บ้าน	3.40	0.78	ปานกลาง
3. ระบุหน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการอย่าง เป็นระบบ	3.36	0.66	ปานกลาง
4. การประสานงานระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมี ความคล่องตัว	3.51	0.75	มาก
5. การจัดวางผังสถานที่ทำงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อ การปฏิบัติงาน	3.14	0.66	ปานกลาง
รวม	3.33	0.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็น
เกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์
อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการจัดองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$; S.D. = 0.73)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน
4 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้
การประสานงานระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 3.51$; S.D. = 0.75)
โครงสร้างขององค์กรเอื้อต่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายของกองทุนหมู่บ้าน ($\bar{X} = 3.40$; S.D.
= 0.78) และระบุหน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 3.36$;
S.D. = 0.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
กระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์
อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการจัดคนเข้าทำงาน

ด้านการจัดคนเข้าทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การคัดเลือกคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านทุกคนผ่านการ คัดเลือกจากเวทีประชาคม	3.62	0.93	มาก
2. การกำหนดกรอบอัตรากำลังบุคลากรสอดคล้องกับภาระ กิจการปฏิบัติงานทุกตำแหน่ง	3.55	0.73	มาก
3. การสรรหาบุคคลในพื้นที่เพื่อเป็นที่ปรึกษาช่วยเหลือ สนับสนุนการดำเนินงาน	3.50	0.78	มาก
4. มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ให้เป็นที่ปรึกษา ช่วยเหลือสนับสนุนการดำเนินงาน	3.73	0.88	มาก
5. มีการรับสมัครสมาชิกกองทุนหมู่บ้านตามข้อบังคับของ กองทุน	3.79	0.95	มาก
รวม	3.64	0.85	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็น
เกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์
อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการจัดคนเข้าทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64$;
S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับ
ความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ มีการรับสมัครสมาชิกกองทุน
หมู่บ้านตามข้อบังคับของกองทุน ($\bar{X}=3.79$; S.D. = 0.95) มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่หน่วยงาน
ภาครัฐ ให้เป็นที่ปรึกษาช่วยเหลือสนับสนุนการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.73$; S.D. = 0.88) และการ
คัดเลือกคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านทุกคนผ่านการคัดเลือกจากเวทีประชาคม ($\bar{X} = 3.62$;
S.D. = 0.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
กระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์
อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยการ

ด้านการอำนวยการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีการศึกษาปัญหา ความต้องการของประชาชน เพื่อเป็น ข้อมูลพื้นฐานในการอำนวยการ	3.42	0.85	ปานกลาง
2. การมอบหมายความรับผิดชอบแก่คณะกรรมการตาม นโยบายของรัฐและองค์กร	3.63	0.76	มาก
3. การติดตามผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับ และประเมินผลทุกระยะ 6 เดือน	3.20	0.88	ปานกลาง
4. ผู้บริหารมีการสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาศักยภาพ และ คุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง	3.67	0.82	มาก
5. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดง ความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการอำนวยการ	3.75	0.82	มาก
รวม	3.53	0.85	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็น
เกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์
อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$; S.D. = 0.85)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน
2 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้
ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการอำนวยการ ($\bar{X} =$
3.75 ; S.D. = 0.82) ผู้บริหารมีการสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาศักยภาพและคุณภาพของงาน
อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.67$; S.D. = 0.82) และการมอบหมายความรับผิดชอบแก่คณะกรรมการ
ตามนโยบายของรัฐและองค์กร ($\bar{X} = 3.63$; S.D. = 0.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
กระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์
อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการประสานงาน

ด้านการประสานงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การสื่อสารข้อมูลจากผู้ให้บริการสู่ผู้รับบริการเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ	3.71	0.81	มาก
2. การสื่อสารข้อมูลภายในเป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็ว และ ทั่วถึง	3.51	0.70	มาก
3. การเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	3.32	0.79	ปานกลาง
4. การทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงาน ทำให้ผู้รับบริการมี เป้าหมายและทิศทางเดียวกัน	3.95	0.89	มาก
5. การพบปะสังสรรค์ระหว่างบุคคลทุกระดับเพื่อความ สามัคคีภายในกองทุนหมู่บ้าน	3.88	0.88	มาก
รวม	3.68	0.85	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็น
เกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์
อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการประสานงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$; S.D. = 0.85)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน
1 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้
การทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงาน ทำให้ผู้รับบริการมีเป้าหมายและทิศทางเดียวกัน ($\bar{X} =$
3.95; S.D. = 0.89) การพบปะสังสรรค์ระหว่างบุคคลทุกระดับเพื่อความสามัคคีภายในกองทุน
หมู่บ้าน ($\bar{X} = 3.88$; S.D. = 0.88) และการสื่อสารข้อมูลจากผู้ให้บริการสู่ผู้รับบริการเป็นไป
อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.71$; S.D. = 0.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการรายงาน

ด้านการรายงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การจัดทำระบบควบคุมติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติงานการให้บริการของคณะกรรมการมีความชัดเจน	3.41	0.81	ปานกลาง
2. การติดตามการใช้คืนเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยของสมาชิกให้เป็นไปตามกำหนด	3.76	0.84	มาก
3. การจัดทำบัญชีที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ รายงานให้สมาชิกกองทุนทราบทุกเดือน	3.36	0.68	ปานกลาง
4. การสรุปผลการดำเนินงานประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	3.86	0.85	มาก
5. การรายงานผลการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสม่ำเสมอ	3.37	0.67	ปานกลาง
รวม	3.55	0.80	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการรายงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$; S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ การสรุปผลการดำเนินงานประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ($\bar{X} = 3.86$; S.D. = 0.85) การติดตามการใช้คืนเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยของสมาชิกให้เป็นไปตามกำหนด ($\bar{X} = 3.76$; S.D. = 0.84) และการจัดทำระบบควบคุมติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานการให้บริการของคณะกรรมการมีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.41$; S.D. = 0.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
กระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์
อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านงบประมาณ

ด้านงบประมาณ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การชี้แจงแผนการงบประมาณขององค์กรต่อบุคลากรทุกระดับให้ปฏิบัติตาม	3.65	0.87	มาก
2. การจัดทำระบบบัญชีเพื่อติดตามและควบคุมงบประมาณขององค์กรอย่างถูกต้อง	3.31	0.65	ปานกลาง
3. การส่งมอบเงินที่ได้รับการจัดสรร ดอกผล ผลตอบแทนหรือรายได้ที่เกิดขึ้นให้แก่กองทุนครบเต็มจำนวน	3.69	0.76	มาก
4. การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอและจัดทำงบประมาณของกองทุน	3.38	0.78	ปานกลาง
5. การควบคุมตรวจสอบการใช้งบประมาณของผู้บริหารให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายเงิน	3.53	0.70	มาก
รวม	3.51	0.76	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านงบประมาณ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$; S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ การส่งมอบเงินที่ได้รับการจัดสรร ดอกผล ผลตอบแทนหรือรายได้ที่เกิดขึ้นให้แก่กองทุนครบเต็มจำนวน ($\bar{X} = 3.69$; S.D. = 0.76) การชี้แจงแผนการงบประมาณขององค์กรต่อบุคลากรทุกระดับให้ปฏิบัติตาม ($\bar{X} = 3.65$; S.D. = 0.87) และการควบคุมตรวจสอบการใช้งบประมาณของผู้บริหารให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายเงิน ($\bar{X} = 3.53$; S.D. = 0.70) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
ของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์
ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน
เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์
อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ
ไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจและ
การรู้จักลูกค้า โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับ
การบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัยจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ
ที่ 2 และสมมุติฐานข้อที่ 2 ตามเกณฑ์การให้คะแนนจากการตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลใน
ภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ 11 และรายด้าน ดังแสดงในตารางที่ 12-16

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ
คุณภาพการบริการของประชาชน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์
ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวม

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.51	0.78	มาก
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.47	0.78	ปานกลาง
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.63	0.73	มาก
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.68	0.73	มาก
5. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า	3.61	0.80	มาก
รวม	3.57	0.77	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความพึงพอใจ
เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์
อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.57$; S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ย

จากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.68$; S.D.=0.73) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.63$; S.D.=0.73) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ($\bar{X} = 3.61$; S.D.=0.80) และความเป็นรูปธรรมของการบริการ($\bar{X} = 3.51$; S.D.=0.78) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.47$; S.D.=0.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ไว้บริการอย่างเพียงพอ	3.75	0.77	มาก
2. มีการจัดและตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม เป็นระเบียบ เช่น บริเวณที่พักรอรับบริการ	3.47	0.67	ปานกลาง
3. คณะกรรมการให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	3.63	0.76	มาก
4. มีเอกสารและสิ่งพิมพ์ไว้เพื่อนำการให้บริการ เช่น เอกสารแผ่นพับและป้ายประชาสัมพันธ์ตามบอร์ด	3.54	0.82	มาก
5. มีเอกสารและสิ่งพิมพ์ติดไว้ในสถานที่ที่เห็นได้อย่างชัดเจน	3.32	0.74	ปานกลาง
6. มีการจัดป้ายประชาสัมพันธ์และนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ	3.48	0.77	ปานกลาง
7. มีการจัดให้มีเก้าอี้ให้นั่งรอบริการอย่างเพียงพอ	3.33	0.84	ปานกลาง
8. ท่านรู้สึกปลอดภัยในบริการที่ได้รับจากคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน	3.59	0.78	มาก
รวม	3.51	0.78	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$; S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ไว้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.75$; S.D. = 0.77) คณะกรรมการให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ($\bar{X} = 3.63$; S.D. = 0.76) และรู้สึกปลอดภัยในบริการที่ได้รับจากคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ($\bar{X} = 3.59$; S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. คณะกรรมการมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.38	0.80	ปานกลาง
2. คณะกรรมการให้บริการแสดงความสนใจอย่างจริงใจที่จะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้มารับบริการ	3.23	0.72	ปานกลาง
3. การให้บริการของคณะกรรมการ มีความสม่ำเสมอ	3.69	0.78	มาก
4. การให้บริการของคณะกรรมการ ทำให้รู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจว่า บริการที่ได้รับถูกต้องครบตามจำนวนเงิน	3.67	0.73	มาก
5. กำหนดช่วงเวลาเปิด-ปิด การบริการไว้ชัดเจน	3.40	0.74	ปานกลาง
6. มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการตลอดเวลา	3.32	0.71	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำด้านคุณภาพชีวิตได้อย่างถูกต้องชัดเจน	3.51	0.82	มาก
8. มั่นใจว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	3.57	0.85	มาก
รวม	3.47	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$; S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ การให้บริการของคณะกรรมการ มีความสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.69$; S.D. = 0.78) การให้บริการของคณะกรรมการ ทำให้รู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจว่า บริการที่ได้รับถูกต้องครบตามจำนวนเงิน ($\bar{X} = 3.67$; S.D. = 0.73) และมั่นใจว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.57$; S.D. = 0.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน	3.86	0.72	มาก
2. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยความเป็นมิตร เป็นกันเอง	3.77	0.72	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.53	0.68	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูล	3.54	0.70	มาก
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	3.69	0.81	มาก
รวม	3.68	0.73	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.68$; S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน ($\bar{X}=3.86$; S.D. =0.72) เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยความเป็นมิตรเป็นกันเอง ($\bar{X}=3.77$; S.D. =0.72) และขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X}=3.69$; S.D. =0.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. กรณีที่ท่านมีปัญหาในการรับบริการท่านสามารถได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	3.77	0.74	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.54	0.72	มาก
3. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนในการรับบริการพร้อมกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ ก่อนการเข้ารับบริการ	3.51	0.54	มาก
4. เจ้าหน้าที่สื่อสารกับท่านให้ท่านเกิดความมั่นใจและเชื่อถือในการบริการ เช่น แนะนำบริการใหม่ๆ ที่ท่านยังไม่รู้จักให้ท่านเกิดความสนใจ	3.91	0.83	มาก
รวม	3.68	0.73	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.68$; S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่สื่อสารกับท่านให้ท่านเกิดความมั่นใจและเชื่อถือในการบริการ เช่น แนะนำบริการใหม่ๆ ที่ท่านยังไม่รู้จักให้ท่านเกิดความสนใจ ($\bar{X} = 3.91$; S.D. = 0.83) กรณีที่ท่านมีปัญหาในการรับบริการท่านสามารถได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.77$; S.D. = 0.74) และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.54$; S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า

การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่แนะนำวิธีการใช้บริการที่ถูกต้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	3.77	0.81	มาก
2. เจ้าหน้าที่คอยรับฟังปัญหาและให้ข้อมูลแก่ท่าน	3.63	0.81	มาก
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของท่านโดยไม่ต้องรอนาน	3.59	0.73	มาก
4. การให้บริการแก่ประชาชนนอกเวลาราชการ	3.58	0.69	มาก
5. การจดจำผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี	3.50	0.90	มาก
รวม	3.61	0.80	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$; S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่แนะนำวิธีการใช้บริการ ที่ถูกต้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.77$; S.D. = 0.81) เจ้าหน้าที่คอยรับฟังปัญหาและให้ข้อมูลแก่ท่าน ($\bar{X} = 3.63$; S.D. = 0.81) และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของท่าน โดยไม่ต้องรอนาน ($\bar{X} = 3.59$; S.D. = 0.73) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐาน โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร (ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน และด้านการงบประมาณ) กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และทดสอบสมมุติฐานที่กำหนดไว้ข้อที่ 3 โดยใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยข้อมูลที่ได้สามารถจำแนกได้ตามรายละเอียดในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์กระบวนการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
 ของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน
 บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

กระบวนการ บริหาร (X)		ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Y)				
		ด้านความ เป็น รูปธรรม ของบริการ (Y ₁)	ด้าน ความ น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ (Y ₂)	ด้านการ ตอบสนอง ต่อผู้รับ บริการ (Y ₃)	ด้านการให้ ความมั่นใจ แก่ผู้รับ บริการ (Y ₄)	ด้านการ เข้าใจและ การรู้จัก ลูกค้า (Y ₅)
ด้านการ วางแผน (X ₁)	Pearson correlation	-0.029	0.059	0.486**	0.288**	-0.004
	Sig. (2-tailed)	0.583	0.255	0.000	0.000	0.933
	N	112	112	112	112	112
ด้านการจัด องค์กร (X ₂)	Pearson correlation	-0.049	0.090	0.570**	0.059	-0.111*
	Sig. (2-tailed)	0.344	0.082	0.000	0.257	0.032
	N	112	112	112	112	112
ด้านการจัดคน เข้าทำงาน (X ₃)	Pearson correlation	0.038	-0.089	0.368**	0.266**	0.231**
	Sig. (2-tailed)	0.459	0.086	0.000	0.000	0.000
	N	112	112	112	112	112
ด้านการ อำนวยความสะดวก (X ₄)	Pearson correlation	0.111*	0.069	0.295**	0.811**	0.269**
	Sig. (2-tailed)	0.032	0.181	0.000	0.000	0.000
	N	112	112	112	112	112
ด้านการ ประสานงาน (X ₅)	Pearson correlation	0.080	0.063	0.293**	0.762**	0.291**
	Sig. (2-tailed)	0.121	0.227	0.000	0.000	0.000
	N	112	112	112	112	112
ด้านการ รายงาน (X ₆)	Pearson correlation	-0.026	0.124**	0.021	0.177**	0.893**
	Sig. (2-tailed)	0.611	0.017	0.684	0.001	0.000
	N	112	112	112	112	112
ด้าน งบประมาณ (X ₇)	Pearson correlation	-0.031	0.179**	0.089	0.232**	0.816**
	Sig. (2-tailed)	0.553	0.000	0.084	0.000	0.000
	N	112	112	112	112	112

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 17 ในกรณีการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า

กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .01 หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการวางแผน

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันปานกลางกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.486 หรือร้อยละ 48.60 กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำกับด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.288 หรือร้อยละ 28.80 ทางสถิติที่ระดับ .05

กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ทางสถิติที่ระดับ .05 หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันปานกลางกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.570 หรือร้อยละ 57.00 กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.111 หรือร้อยละ 11.10

กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ทางสถิติที่ระดับ .01 หรือความพึงพอใจ

เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.368 หรือร้อยละ 36.80 กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.266 หรือร้อยละ 26.60 และกระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.231 หรือร้อยละ 23.10

กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .01 หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.111 หรือร้อยละ 11.10 กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.295 หรือร้อยละ 29.50 กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันสูงกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.811 หรือร้อยละ 81.10 และกระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำ

การบริการในด้านการการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.893 หรือร้อยละ 89.30

กระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ทางสถิติที่ระดับ .01 หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านงบประมาณ

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า กระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.179 หรือร้อยละ 17.90 กระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.232 หรือร้อยละ 23.20 และกระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันสูงกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.816 หรือร้อยละ 81.60