

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องกระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 269 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยออกเป็นลำดับขั้น ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษา มีสัญลักษณ์ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 269 คน
X	แทน	ภาพรวมกระบวนการบริหาร
X_1	แทน	การบริหารงานด้านการวางแผน
X_2	แทน	การบริหารงานด้านการจัดองค์การ
X_3	แทน	การบริหารงานด้านการจัดคนเข้าทำงาน
X_4	แทน	การบริหารงานด้านการอำนวยความสะดวก
X_5	แทน	การบริหารงานด้านการประสานงาน
X_6	แทน	การบริหารงานด้านการรายงาน
X_7	แทน	การบริหารงานด้านการงบประมาณ
Y	แทน	ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ
Y_1	แทน	คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

Y_2	แทน	คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้
Y_3	แทน	คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ
Y_4	แทน	คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
Y_5	แทน	คุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ
r_{xy}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlations)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้
 ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ซึ่งใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับกระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วยการวางแผน การจัดการองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน และ

การงบประมาณ โดยใช้วิธีการประมวลผลจากค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัยจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และสมมุติฐานข้อที่ 1

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน (Standard deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และสรุปผลการดำเนินการวิจัยจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และ สมมติฐานข้อที่ 2

ตอนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ตอนที่ 3 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และ สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ระหว่างข้อมูลกลุ่มที่ 1 คือ ข้อมูลคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของผู้ตอบแบบสอบถาม กับข้อมูลกลุ่มที่ 2 คือ ข้อมูลคะแนนความพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นั่นคือ ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา มาทำการคำนวณ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ โดยข้อมูลที่ได้อ่านสามารถจำแนกได้ตามรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการ
สวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	80	29.74
หญิง	189	70.26
รวม	269	100.00
2. อายุ		
61-65 ปี	60	22.30
66- 70 ปี	90	33.46
71-75 ปี	79	29.37
76 ปีขึ้นไป	40	14.87
รวม	269	100.00
3. อาชีพ		
เกษตรกร	126	46.84
ค้าขาย	40	14.87
ลูกจ้าง	97	36.06
ธุรกิจส่วนตัว	6	2.23
รวม	269	100.00
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	100	37.17
มัธยมศึกษาตอนต้น	60	22.30
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช	50	18.59
อนุปริญญา / ปวส.	36	13.39
ปริญญาตรี ขึ้นไป	23	8.55
รวม	269	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 189 คน (ร้อยละ 70.26) รองลงมาเพศชาย จำนวน 80 คน (ร้อยละ 29.74) มีอายุระหว่าง 66-70 ปี มากที่สุด จำนวน 90 คน (ร้อยละ 33.46) รองลงมา คือ อายุระหว่าง 71-75 ปี จำนวน 79 คน (ร้อยละ 29.37) อายุระหว่าง 61-65 ปี จำนวน 60 คน (ร้อยละ 22.30) และมีอายุ 76 ปี ขึ้นไป จำนวน 40 คน (ร้อยละ 14.87) ตามลำดับ โดยผู้สูงอายุประกอบอาชีพเกษตรกรกรรมมากที่สุด จำนวน 126 คน (ร้อยละ 46.84) รองลงมา คือ ลูกจ้าง จำนวน 97 คน (ร้อยละ 36.06) ค้าขาย จำนวน 40 คน (ร้อยละ 14.87) และทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 6 คน (ร้อยละ 2.23) ตามลำดับ มีระดับการศึกษาประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 100 คน (ร้อยละ 37.17) รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 60 คน (ร้อยละ 22.30) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 50 คน (ร้อยละ 18.59) อนุปริญญา/ปวศ. จำนวน 36 คน (ร้อยละ 13.39) และปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 23 คน (ร้อยละ 8.55) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับกระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การอำนาจการ การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ โดยใช้วิธีการประมวลผลจากค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยข้อมูลที่ได้อาจสามารถจำแนกระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร โดยรวมและรายด้าน

กระบวนการบริหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ด้านการวางแผน	3.63	0.70	มาก	1
2. ด้านการจัดองค์การ	3.04	1.18	ปานกลาง	7
3. ด้านการจัดคนเข้าทำงาน	3.18	1.15	ปานกลาง	6
4. ด้านการอำนาจการ	3.26	1.10	ปานกลาง	4
5. ด้านการประสานงาน	3.25	1.19	ปานกลาง	5
6. ด้านการรายงาน	3.56	1.10	มาก	2
7. ด้านการงบประมาณ	3.47	1.25	ปานกลาง	3
รวม	3.37	1.09	ปานกลาง	

จากตารางที่ 5 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมของ องค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.37$; S.D. = 1.09) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ มากจำนวน 2 ด้าน และระดับปานกลาง จำนวน 5 ด้าน โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านการวางแผน ($\bar{X}=3.63$; S.D. = 0.70) ด้านการ รายงาน ($\bar{X}=3.56$; S.D. = 1.10) ด้านการงบประมาณ ($\bar{X}=3.47$; S.D. = 1.25) ด้านการ อำนาจการ ($\bar{X}=3.26$; S.D. = 1.10) ด้านการประสานงาน ($\bar{X}=3.25$; S.D. = 1.19) ด้านการจัด คนเข้าทำงาน ($\bar{X}=3.18$; S.D. = 1.15) และด้านการจัดองค์การ ($\bar{X}=3.04$; S.D. = 1.18) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคม ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา ในแต่ละด้าน จะแสดงได้ดังตารางที่ 6 ถึง 12

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร
ด้านการวางแผน

ด้านการวางแผน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
1. แผนการปฏิบัติงานการให้บริการมีความชัดเจน	2.79	0.97	ปานกลาง	4
2. แผนการปฏิบัติงานสามารถนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้	5.00	0.00	มากที่สุด	1
3. มีการวางแผนงานตามระเบียบ	5.00	0.00	มากที่สุด	2
4. การจัดการเวลาการปฏิบัติงานจ่ายเงินตามแผนอย่างชัดเจน	2.83	1.22	ปานกลาง	3
5. พนักงานทุกระดับปฏิบัติงานและใช้ทรัพยากรโดยยึดตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง	2.55	1.34	ปานกลาง	5
รวม	3.63	0.70	ปานกลาง	

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.63$; S.D. = 0.70) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ แผนการปฏิบัติงานสามารถนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้ ($\bar{X} = 5.00$; S.D. = 0.00) มีการวางแผนงานตามระเบียบ ($\bar{X} = 5.00$; S.D. = 0.00) การจัดการเวลาการปฏิบัติงานจ่ายเงินตามแผนอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 2.83$; S.D. = 1.22) แผนการปฏิบัติงานการให้บริการมีความชัดเจน ($\bar{X} = 2.79$; S.D. = 0.97) และพนักงานทุกระดับปฏิบัติงานและใช้ทรัพยากร โดยยึดตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 2.55$; S.D. = 1.34) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร
ด้านจัดองค์การ

ด้านจัดองค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
1. การแบ่งสายการให้บริการแก่ผู้สูงอายุอย่างชัดเจน	3.09	1.16	ปาน กลาง	3
2. โครงสร้างขององค์กรเอื้อต่อการปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล	2.54	1.31	ปาน กลาง	4
3. การจัดทำลักษณะงาน ระบุหน้าที่ และความรับผิดชอบ ของพนักงานฝ่ายสวัสดิการอย่างมีเป็นระบบ	2.01	1.07	น้อย	5
4. การประสานงานระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มีความคล่องตัว	3.44	1.12	ปาน กลาง	1
5. การจัดวางผังสถานที่ทำงานให้เหมาะสมสะดวกต่อ การปฏิบัติงาน	3.34	1.24	ปาน กลาง	2
รวม	3.04	1.18	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 7 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมของ
องค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านจัด
องค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$; S.D. = 1.18) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ข้อ โดย
สามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การประสานงานระหว่าง
ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 3.44$; S.D. = 1.12) การจัดวางผังสถานที่
ทำงานให้เหมาะสมสะดวกต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.34$; S.D. = 1.24) การแบ่งสายการ
ให้บริการแก่ผู้สูงอายุอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.09$; S.D. = 01.16) โครงสร้างขององค์กรเอื้อต่อ

การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 2.54$; S.D. = 1.31) และการจัดทำลักษณะงาน ระบุหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานฝ่ายสวัสดิการอย่างมีเป็นระบบ ($\bar{X} = 2.01$; S.D. = 1.07) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน

ด้านการจัดคนเข้าทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. การกำหนดคุณสมบัติเฉพาะของพนักงานฝ่ายสวัสดิการและบริการ มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน	4.76	0.81	มากที่สุด	1
2. การจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีความสม่ำเสมอ	2.73	1.23	ปานกลาง	5
3. การจัดสรรบุคลากรสอดคล้องภาระงานตามความสามารถและความถนัด	2.75	1.35	ปานกลาง	4
4. การจัดทำมาตรการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีแก่การทำงานให้แก่ผู้สูงอายุทุกคนปฏิบัติตาม	2.22	1.25	น้อย	6
5. การให้ผู้สูงอายุได้รับรู้และมีส่วนร่วมเกี่ยวกับสวัสดิการ	3.25	1.11	ปานกลาง	3
6. มีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.40	1.20	ปานกลาง	2
รวม	3.18	1.15	ปานกลาง	

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการจัดคนเข้าทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$; S.D. = 1.15) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ การกำหนดคุณสมบัติเฉพาะของพนักงานฝ่ายสวัสดิการและบริการ มีความ

เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ($\bar{X}=4.76$; S.D. = 0.81) การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ($\bar{X}=3.40$; S.D. = 1.20) การให้ผู้สูงอายุได้รับรู้และมีส่วนร่วมเกี่ยวกับสวัสดิการ ($\bar{X}=3.25$; S.D. = 1.11) การจัดสรรบุคลากรสอดคล้องภาระงานตามความสามารถและความถนัด ($\bar{X}=2.75$; S.D. = 1.35) การจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีความสม่ำเสมอ ($\bar{X}=2.73$; S.D. = 1.23) และการจัดทำมาตรการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีแก่การทำงานให้แก่ผู้สูงอายุทุกคนปฏิบัติตาม ($\bar{X}=2.22$; S.D. = 1.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก

ด้านการอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. การศึกษาปัญหา ความต้องการของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการอำนวยความสะดวก	2.93	1.34	ปานกลาง	2
2. การมอบหมายความรับผิดชอบแก่พนักงานตามนโยบายของรัฐและองค์กร	2.89	1.29	ปานกลาง	3
3. การติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุก ระดับ และประเมินผลทุกระยะ 3 เดือน	4.91	0.33	มากที่สุด	1
4. ผู้บริหารมีการสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาศักยภาพ และคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง	2.87	1.31	ปานกลาง	4
5. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการอำนวยความสะดวก	2.70	1.25	ปานกลาง	5
รวม	3.26	1.10	ปานกลาง	

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์กรบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้าน

การอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.26$; S.D. = 1.10) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ การติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับและประเมินผลทุกระยะ 3 เดือน ($\bar{X}=4.91$; S.D. = 0.33) การศึกษาปัญหา ความต้องการของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=2.93$; S.D. = 1.34) การมอบหมายความรับผิดชอบแก่พนักงานตามนโยบายของรัฐและองค์กร ($\bar{X}=2.89$; S.D. = 1.29) ผู้บริหารมีการสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาศักยภาพ และคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=2.87$; S.D. = 1.31) และผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=2.70$; S.D. = 1.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริการ
ด้านการประสานงาน

ด้านการประสานงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
1. การสื่อสารข้อมูลจากผู้ให้บริการสู่ผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	2.94	1.36	ปานกลาง	2
2. การสื่อสารข้อมูลภายในเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทั่วถึง	2.88	1.32	ปานกลาง	4
3. การเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างอบต. กับผู้สูงอายุ	4.75	0.75	มากที่สุด	1
4. การทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงาน ทำให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวก	2.90	1.33	ปานกลาง	3
5. มีการพบปะสังสรรค์ระหว่างอบต. กับผู้สูงอายุ เพื่อความสามัคคี	2.81	1.21	ปานกลาง	5
รวม	3.35	1.29	ปานกลาง	

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมของ องค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการประสานงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.35$; S.D. = 1.29) และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ การเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างอบต.กับผู้สูงอายุ ($\bar{X}=4.75$; S.D. = 0.75) การสื่อสารข้อมูลจากผู้ให้บริการสู่ผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=2.94$; S.D. = 1.36) การทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงาน ทำให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวก ($\bar{X}=2.90$; S.D. = 1.33) การสื่อสารข้อมูลภายในเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทั่วถึง ($\bar{X}=2.88$; S.D. = 1.32) และมีการพบปะสังสรรค์ระหว่างอบต.กับผู้สูงอายุ เพื่อความสามัคคี ($\bar{X}=2.81$; S.D. = 1.21) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการรายงาน

ด้านการรายงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
1. การจัดระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานด้านการ ให้บริการอย่างชัดเจน	3.11	1.43	ปานกลาง	3
2. การจัดทำระบบควบคุมติดตาม และตรวจสอบการ ปฏิบัติงานการให้บริการของพนักงาน มีความชัดเจน	2.75	1.29	ปานกลาง	6
3. การทบทวนการเลือกปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบความ สอดคล้องกับนโยบายและแผนงานอย่างสม่ำเสมอ	4.85	0.52	มากที่สุด	1
4. มีการนำเอาผลการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน	3.00	1.37	ปานกลาง	4
5. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานและ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ	2.94	1.28	ปานกลาง	5

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ด้านการรายงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
6. การแสดงผลงานของผู้บริหารให้บุคลากรทุกระดับทราบเป็นระยะ	4.76	0.73	มากที่สุด	2
รวม	3.56	1.10	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการรายงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$; S.D. = 1.10) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ การทบทวนการเลือกปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกับนโยบายและแผนงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=4.85$; S.D. = 0.52) การแสดงผลงานของผู้บริหารให้บุคลากรทุกระดับทราบเป็นระยะ ($\bar{X}=4.76$; S.D. = 0.73) การจัดระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X}=3.11$; S.D. = 1.43) มีการนำเอาผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.00$; S.D. = 1.37) และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานและขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=2.94$; S.D. = 1.28) และการจัดทำระบบควบคุมติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติงานการให้บริการของพนักงาน มีความชัดเจน ($\bar{X}=2.75$; S.D. = 1.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร
ด้านการงบประมาณ

ด้านการงบประมาณ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
1. การชี้แจงแผนการให้บริการสวัสดิการต่อผู้สูงอายุให้ปฏิบัติตาม	3.03	1.37	ปานกลาง	2
2. มีการจัดทำระบบบัญชีเพื่อติดตามและควบคุมงบประมาณขององค์กรอย่างถูกต้อง	2.98	1.37	ปานกลาง	4
3. มีการให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการเสนอและจัดทำงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล	4.71	0.86	มากที่สุด	1
4. ผู้สูงอายุสามารถตรวจสอบการใช้งบประมาณของผู้บริหารให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายเงินได้	3.03	1.40	ปานกลาง	3
รวม	3.47	1.25	ปานกลาง	

จากตารางที่ 12 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารด้านการงบประมาณ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$; S.D. = 1.25) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ ดังนี้ มีการให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการเสนอและจัดทำงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.71$; S.D. = 0.86) การชี้แจงแผนการให้บริการสวัสดิการต่อผู้สูงอายุให้ปฏิบัติตาม ($\bar{X} = 3.03$; S.D. = 1.37) ผู้สูงอายุสามารถตรวจสอบการใช้งบประมาณของผู้บริหารให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายเงินได้ ($\bar{X} = 3.03$; S.D. = 1.40) และมีการจัดทำระบบบัญชีเพื่อติดตามและควบคุมงบประมาณขององค์กรอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 2.98$; S.D. = 1.37) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ โดยใช้วิธีการประมวลผลจากค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยข้อมูลที่ได้สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.35	1.00	ปานกลาง	2
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	2.95	1.20	ปานกลาง	3
3. ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ	2.58	1.26	ปานกลาง	5
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	2.89	1.19	ปานกลาง	4
5. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ	3.38	1.08	ปานกลาง	1
รวม	3.03	1.14	ปานกลาง	

จากตารางที่ 13 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$; S.D. = 1.14) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.38$; S.D. = 1.08) ด้านความเป็น

รูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.35$; S.D. = 1.00) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 2.95$; S.D. = 1.20) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 2.89$; S.D. = 1.19) และด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 2.58$; S.D. = 1.26) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในแต่ละด้านจะแสดงได้ดังตารางที่ 14 ถึง 18

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ	2.80	1.02	ปานกลาง	5
2. มีการจัดและตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม เป็นระเบียบ เช่น บริเวณที่พักรอรับบริการ	4.79	0.68	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.95	0.26	มากที่สุด	1
4. มีเอกสารและสิ่งพิมพ์ไว้เพื่อแนะนำการใช้จ่ายและการบริการ เช่น เอกสารแผ่นพับและป้าย ประชาสัมพันธ์ตามบอร์ด	2.51	1.08	ปานกลาง	6
5. มีเอกสารและสิ่งพิมพ์ติดไว้ในสถานที่ที่เห็นได้อย่างชัดเจน	2.47	1.32	น้อย	7
6. มีการจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ	2.23	1.21	น้อย	8
7. มีการจัดให้มีเก้าอี้ให้นั่งรอบริการอย่างเพียงพอ	3.64	1.18	มาก	3
8. ท่านรู้สึกปลอดภัยในบริการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล	3.43	1.26	ปานกลาง	4
รวม	3.35	1.00	ปานกลาง	

จากตารางที่ 14 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.35$; S.D.=1.00) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ($\bar{X}=4.95$; S.D.=0.26) มีการจัดและตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม เป็นระเบียบ เช่น บริเวณที่พักรอรับบริการ ($\bar{X}=4.79$; S.D.=0.68) มีการจัดให้มีเก้าอี้ให้นั่งรอบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.64$; S.D.=1.68) ทำนรู้สึกลดท้อในบริการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X}=3.43$; S.D.=1.26) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=2.80$; S.D.=1.00) มีเอกสารและสิ่งพิมพ์ไว้เพื่อแนะนำการใช้งานและการบริการเช่น เอกสารแผ่นพับและป้าย ประชาสัมพันธ์ตามบอร์ด ($\bar{X}=2.51$; S.D.=1.08) มีเอกสารและสิ่งพิมพ์ติดไว้ในสถานที่ที่เห็นได้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=2.47$; S.D.=1.32) มีการจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X}=2.23$; S.D.=1.21) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
			ความพึงพอใจ	ที่
1. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	2.94	1.09	ปานกลาง	4
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดงความสนใจอย่างจริงใจที่จะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้มารับบริการ	2.56	1.26	ปานกลาง	5
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทำให้รู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจว่า บริการที่ได้รับถูกต้องครบตามจำนวนเงิน	2.45	1.27	น้อย	7

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. มั่นใจว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	3.64	1.12	มาก	2
5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความสม่ำเสมอ	3.32	1.29	ปานกลาง	3
6. กำหนดช่วงเวลาเปิด-ปิด การบริการไว้ชัดเจน	2.54	1.25	ปานกลาง	6
7. มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการตลอดเวลา	2.43	1.25	น้อย	8
8. เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำด้านคุณภาพชีวิต ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	3.75	1.12	มาก	1
รวม	2.95	1.20	ปานกลาง	

จากตารางที่ 15 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$; S.D. = 1.20) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำด้านคุณภาพชีวิต ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ($\bar{X} = 3.75$; S.D. = 1.12) มั่นใจว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.64$; S.D. = 1.12) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.32$; S.D. = 1.29) เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 2.94$; S.D. = 1.09) เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดงความสนใจอย่างจริงใจที่จะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 2.56$; S.D. = 1.26) กำหนดช่วงเวลาเปิด-ปิด การบริการไว้ชัดเจน ($\bar{X} = 2.54$; S.D. = 1.25) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทำให้รู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจว่าบริการที่ได้รับถูกต้องครบตามจำนวนเงิน ($\bar{X} = 2.45$; S.D. = 1.27) และมีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X} = 2.43$; S.D. = 1.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพ
การให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
1. มีบัตรคิวเพื่อจัดลำดับการให้บริการที่แน่นอนแก่ผู้รับบริการ	3.27	1.24	ปานกลาง	1
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	2.57	1.26	ปานกลาง	4
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดงความพร้อมและความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการเสมอ	2.56	1.29	ปานกลาง	5
4. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	2.14	1.17	น้อย	7
5. เจ้าหน้าที่รับรู้ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ	2.58	1.30	ปานกลาง	3
6. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูล	2.23	1.27	น้อย	6
7. มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	2.75	1.29	ปานกลาง	2
รวม	2.58	1.26	ปานกลาง	

จากตารางที่ 16 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.58$; S.D. = 1.26) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ มีบัตรคิวเพื่อจัดลำดับการให้บริการที่แน่นอนแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.27$; S.D. = 1.24) มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=2.75$;

S.D. = 1.29) เจ้าหน้าที่ที่รับรู้ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ (\bar{X} = 2.58 ; S.D. = 1.30) เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (\bar{X} = 2.57 ; S.D. = 1.26) เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดงความพร้อมและความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการเสมอ (\bar{X} = 2.56 ; S.D. = 1.29) เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูล (\bar{X} = 2.23 ; S.D. = 1.27) เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ (\bar{X} = 2.14 ; S.D. = 1.17) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีเวลาพอที่จะให้การช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการร้องขอ	2.19	1.20	น้อย	8
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีอัธยาศัยที่ดีแก่ผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ	2.62	1.34	ปานกลาง	7
3. เจ้าหน้าที่อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	2.20	1.22	น้อย	9
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้อย่างเพียงพอในการตอบคำถามแก่ผู้รับบริการ	2.79	1.33	ปานกลาง	5
5. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยต่างๆ เกี่ยวกับผู้สูงอายุเข้าใจได้	2.86	1.22	ปานกลาง	4
6. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญ คล่องแคล่วในการให้บริการ	4.77	0.70	มากที่สุด	1
7. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ซักถามจนเข้าใจ	2.97	1.30	ปานกลาง	3
8. มีการอธิบายวิธีการ การใช้ชีวิตในวัยสูงอายุได้อย่างชัดเจน	2.63	1.13	ปานกลาง	6
9. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.03	1.34	ปานกลาง	2
รวม	2.89	1.19	ปานกลาง	

จากตารางที่ 17 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.89$; S.D. = 1.19) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ ปานกลาง จำนวน 6 ข้อ และน้อย จำนวน 2 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญ คล่องแคล่วในการให้บริการ ($\bar{X}=4.77$; S.D. = 0.70) มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.03$; S.D. = 1.43) เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถามจนเข้าใจ ($\bar{X}=2.97$; S.D. = 1.30) เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยต่างๆ เกี่ยวกับผู้สูงอายุเข้าใจได้ ($\bar{X}=2.86$; S.D. = 1.22) เจ้าหน้าที่มีความรู้อย่างเพียงพอในการตอบคำถามแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=2.79$; S.D. = 1.33) มีการอธิบายวิธีการ การใช้ชีวิตในวัยสูงอายุได้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=2.63$; S.D. = 1.13) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีธรรมาศยที่ดีแก่ผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=2.62$; S.D. = 1.34) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีเวลาพอที่จะให้การช่วยเหลือ เมื่อผู้รับบริการร้องขอ ($\bar{X}=2.19$; S.D. = 1.20) และเจ้าหน้าที่อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X}=2.20$; S.D. = 1.22) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ

ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีเวลาพอที่จะให้การช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการร้องขอ	2.86	1.20	ปานกลาง	3
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการเข้าใจความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการแต่ละรายในการรับบริการ	4.71	0.85	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจว่าผู้รับบริการต้องการความรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	2.72	1.31	ปานกลาง	5
4. เจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมที่บ้าน	4.75	0.78	มากที่สุด	1

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อท่านโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ	2.76	1.32	ปานกลาง	4
6. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของงานองค์การบริหารส่วนตำบล	2.49	1.04	น้อย	6
รวม	3.38	1.08	ปานกลาง	

จากตารางที่ 18 พบว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$; S.D. = 1.08) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมที่บ้าน ($\bar{X} = 4.75$; S.D. = 0.78) เจ้าหน้าที่ให้บริการเข้าใจความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการแต่ละรายในการรับบริการ ($\bar{X} = 4.71$; S.D. = 0.85) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีเวลาพอที่จะให้การช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการร้องขอ ($\bar{X} = 2.86$; S.D. = 1.20) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อท่านโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 2.76$; S.D. = 1.32) เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจว่าผู้รับบริการต้องการความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน ($\bar{X} = 2.72$; S.D. = 1.31) และท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 2.49$; S.D. = 1.04) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร กับความพึงพอใจ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัด
มหาสารคาม

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์หาค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson
Product Moment Correlation) และทดสอบค่าความสัมพันธ์โดยสถิติทดสอบค่าที (*t*-test)
ระหว่างข้อมูลกลุ่มที่ 1 คือ ข้อมูลคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของผู้ตอบ
แบบสอบถาม กับข้อมูลกลุ่มที่ 2 คือ ข้อมูลคะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา

กระบวนการ บริหาร (X)		ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Y)				
		ด้านความ เป็น รูปธรรม ของ บริการ (Y ₁)	ด้าน ความ น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ได้ (Y ₂)	ด้านการ ตอบสนอง ความ ต้องการต่อ ผู้รับบริการ (Y ₃)	ด้านการให้ ความมั่นใจ แก่ ผู้รับบริการ (Y ₄)	ด้านการ เข้าใจและ การรู้จัก ผู้รับบริการ (Y ₅)
ด้านการ วางแผน (X ₁)	Pearson correlation	.040	.076	.561*	.318*	-.096
	Sig. (2-tailed)	.518	.215	.000	.000	.115
	N	269	269	269	269	269
ด้านการจัด องค์กร (X ₂)	Pearson correlation	-.041	.109	.656*	.145*	-.063
	Sig. (2-tailed)	.505	.074	.000	.018	.307
	N	269	269	269	269	269
ด้านการจัด คนเข้าทำงาน (X ₃)	Pearson correlation	.098	-.054	.416*	.173*	.234*
	Sig. (2-tailed)	.109	.376	.000	.004	.000
	N	269	269	269	269	269

ตารางที่ 19 (ต่อ)

กระบวนการ บริหาร (X)		ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Y)				
		ด้านความ เป็น รูปธรรม ของ บริการ (Y ₁)	ด้าน ความ น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ได้ (Y ₂)	ด้านการ ตอบสนอง ความ ต้องการต่อ ผู้รับบริการ (Y ₃)	ด้านการให้ ความมั่นใจ แก่ ผู้รับบริการ (Y ₄)	ด้านการ เข้าใจและ การรู้จัก ผู้รับบริการ (Y ₅)
ด้านการ อำนวยความสะดวก (X ₁)	Pearson correlation	.164	.169*	.297*	.775*	.301
	Sig. (2-tailed)	.518	.007	.005	.000	.115
	N	269	269	269	269	269
ด้านการ ประสานงาน (X ₂)	Pearson correlation	.122*	.160*	.292*	.701*	.340
	Sig. (2-tailed)	.046	.009	.000	.000	.115
	N	269	269	269	269	269
ด้านการ รายงาน (X ₃)	Pearson correlation	-.015	.156*	.150*	.179*	.718*
	Sig. (2-tailed)	.802	.010	.013	.003	.000
	N	269	269	269	269	269
ด้าน งบประมาณ (X ₄)	Pearson correlation	.015	.212*	.290*	.249*	.633*
	Sig. (2-tailed)	.810	.000	.000	.000	.000
	N	269	269	269	269	269

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 ในกรณีการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร กับ ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการบริหาร (ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน และด้านงบประมาณ) กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า

1) กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการวางแผน

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า

1.1) กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.040 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ ($r = -0.040$)

1.2) กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.076 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r = 0.076$)

1.3) กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.561 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันปานกลาง ($r = 0.561$)

1.4) กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.318 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำ ($r = 0.318$)

1.5) กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.096 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ ($r = -0.096$)

2.) กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า

2.1) กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.041 ความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ ($r = -0.041$)

2.2) กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.109 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r = 0.109$)

2.3) กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าทางสถิติที่ระดับ $.05$ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.656 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง ($r = 0.656$)

2.4) กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ $.05$ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.145 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r = 0.145$)

2.5) กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.063 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ ($r = -0.063$)

3.) กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า

3.1) กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.098 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r = 0.098$)

3.2) กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.054 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ ($r = -0.054$)

3.3) กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.416 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันปานกลาง ($r = 0.416$)

3.4) กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.173 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r = 0.173$)

3.5) กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.234 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำ ($r = 0.234$)

4.) กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า

4.1) กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.164 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r = 0.164$)

4.2) กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.169 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r = 0.169$)

4.3) กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.297 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำ ($r = 0.297$)

4.4) กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.775 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง ($r = 0.775$)

4.5) กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.301 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำ ($r = 0.301$)

5.) กระบวนการบริหารด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการประสานงาน

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า

5.1) กระบวนการบริหารด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.122 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r = 0.122$)

5.2) กระบวนการบริหารด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.160 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r = 0.160$)

5.3) กระบวนการบริหารด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.292 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำ ($r = 0.292$)

5.4) กระบวนการบริหารด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.701 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง ($r = 0.701$)

5.5) กระบวนการบริหารด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.340 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำ ($r = 0.340$)

6.) กระบวนการบริหารด้านการรายงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการรายงาน

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า

6.1) กระบวนการบริหารด้านการรายงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.015 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ ($r = -0.015$)

6.2) กระบวนการบริหารด้านการรายงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้ ทางสถิติที่ระดับ $.05$ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.156 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r = 0.156$)

6.3) กระบวนการบริหารด้านการรายงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทางสถิติที่ระดับ $.05$ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.150 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r = 0.150$)

6.4) กระบวนการบริหารด้านการรายงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ $.05$ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.179 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r = 0.179$)

6.5) กระบวนการบริหารด้านการรายงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ $.05$ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.718 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง ($r = 0.718$)

7.) กระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านงบประมาณ

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่ พบว่า

7.1) กระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.015 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r = 0.015$)

7.2) กระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.212 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำ ($r = 0.212$)

7.3) กระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.290 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำ ($r = 0.290$)

7.4) กระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.249 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างต่ำ ($r = 0.249$)

7.5) กระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.633 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง ($r = 0.633$)