



2) บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลดินคำ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.88$  ;  $\sigma = 1.70$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ( $\mu = 4.03$  ;  $\sigma = 0.88$ ) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\mu = 4.01$  ;  $\sigma = 0.83$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\mu = 3.86$  ;  $\sigma = 3.02$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\mu = 3.76$  ;  $\sigma = 0.98$ ) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\mu = 3.74$  ;  $\sigma = 2.78$ ) ตามลำดับ

3) ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการจัดการ (ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน และด้านการงบประมาณ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณขึ้นอยู่กับปัจจัยทางการจัดการ

**TITLE** : The Managing Factors Related to Satisfaction toward the Service Quality Components in Budget Aspect of the Dindam Sub-district Municipality, Changan District, Roi-et Province.

**AUTHOR** : Mookda Poovongsri      **DEGREE** : M.B.A. (Business Administration)

**ADVISOR** : Assoc. Prof. Dr. Wongpattana Sriprasert

**RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY, 2010**

### **ABSTRACT**

The objectives of this research were as follows: 1) to study the performance level about managing factors in budget aspect 2) to study satisfaction toward the service quality components in budget aspect 3) to study the relationships between the managing factors related to satisfaction toward the service quality components in budget aspect of Dindam Sub-district Municipality, Changan District, Roi-et Province. The research population target group comprised 54 personnel who perform duty in Dindam Sub-district Municipality at 95% statistical confidence level. Questionnaires were used in the study and analyzed by using statistical program of 5-level rating scale, the reliability scale was at .99. The data was collected and analyzed by using descriptive statistics such as percentage, mean, standard deviation. The hypotheses were tested by Pearson Product Moment Correlation Coefficient and *t*-test.

The results revealed that;

1) The overall degree of the performance level about managing factors in budget aspect of Dindam Sub-district Municipality, Changan District, Roi-et Province were rated as high ( $\bar{x} = 3.75$ ). By considering in aspects, it was found that the overall were rated in highest degree in one aspect, high degree in five aspects, and middle degree in one aspect, which can be ranked from the highest to the lowest as follows: the aspects of coordinating ( $\mu = 4.53$ ;  $\sigma = 0.58$ ), planning ( $\mu = 4.46$ ;  $\sigma = 0.63$ ), reporting ( $\mu = 4.42$ ;  $\sigma = 0.62$ ), directing

( $\mu = 4.21$  ;  $\sigma = 0.77$ ) , organizing ( $\mu = 4.15$  ;  $\sigma = 0.77$ ) , budgeting ( $\mu = 4.14$  ;  $\sigma = 0.87$ ), and staffing ( $\mu = 3.32$  ;  $\sigma = 1.03$ ), respectively.

2) The satisfaction toward the service quality components in budget aspect of Dindam Sub-district Municipality, Changhan District, Roi-et were rated in high degree ( $\mu = 3.88$  ;  $\sigma = 1.70$ ). When each aspect was individually considered, it was evaluated as high degree, which can be ranked from the highest to the lowest as follows : the aspects of understanding/knowing customer ( $\mu = 4.03$  ;  $\sigma = 0.88$ ), reliability ( $\mu = 4.01$  ;  $\sigma = 0.83$ ), responsiveness ( $\mu = 3.86$  ;  $\sigma = 3.02$ ), tangibles ( $\mu = 3.76$  ;  $\sigma = 0.98$ ) , and creditability ( $\mu = 3.74$  ;  $\sigma = 2.78$ ), respectively.

3) The analysis result of the relationship the managing factors related to satisfaction toward the service quality components in budget aspect of Dindam Sub-district Municipality, Changhan District, Roi-et Province were found that the managing factors in all aspects related to satisfaction toward the service quality components in budget aspect in all aspects at the statistical significance .05.