ชื่อเรื่อง ปัจจัยทางการจัดการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพ
บริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ค
ผู้ศึกษา มุกคา ภูวงศ์ศรี **ปริญญา** บธ.ม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)
อาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ดร.วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ

มหาวิทยาลัยราชภัฏหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการ จัดการค้านงบประมาณ 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการค้าน งบประมาณ 3) ศึกษาถวามสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการจัดการค้านงบประมาณกับความพึงพอใจ เกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการค้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจังหาร จังหวัด ร้อยเอ็ด ประชากรเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 54 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดแบบ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .99 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติทดสอบสมมุติฐานโดยใช้สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า

1) บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลคินคำ มีการปฏิบัติการเกี่ยวกับปัจจัยทางการ จัดการค้านงบประมาณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ =4.18; σ =0.75) และเมื่อพิจารณาเป็น รายค้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ค้าน อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ค้าน และอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 1 ค้าน ซึ่งสามารณเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการประสานงาน (μ =4.53; σ =0.58) ค้านการวางแผน (μ =4.46; σ =0.63) ค้านการ รายงาน (μ =4.42; σ =0.62) ค้านการอำนวยการ (μ =4.21; σ =0.77) ค้านการจัดองค์กร (μ =4.15; σ =0.77) ค้านการงบประมาณ (μ =4.14; σ =0.87) และค้านการจัดบุคคลเข้า ทำงาน (μ =3.32; σ =1.03) ตามลำคับ

- 2) บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลดินคำ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบ คุณภาพบริการด้านงบประมาณ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.88$; $\sigma=1.70$) และเมื่อพิจารณา เป็นรายค้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหา น้อยได้ ดังนี้ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ($\mu=4.03$; $\sigma=0.88$) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\mu=4.01$; $\sigma=0.83$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\mu=3.86$; $\sigma=3.02$) ด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ ($\mu=3.76$; $\sigma=0.98$) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\mu=3.76$; $\sigma=0.98$) ตามลำดับ
- 3) ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการจัดการ (ด้านการวางแผน ด้านการ จัดองค์กร ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ด้านการอำนวยการ ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน และด้านการงบประมาณ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้าน งบประมาณ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการ ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้าน งบประมาณขึ้นอยู่กับปัจจัยทางการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY TITLE: The Managing Factors Related to Satisfaction toward the Service Quality

Components in Budget Aspect of the Dindam Sub-district Municipality,

Changhan 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, Changhan 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, Changhan District, Roi-et Province were rated as high (\overline{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 (μ = 4.53; σ = 0.58), planning (μ = 4.46; σ = 0.63), reporting (μ = 4.42; σ = 0.62), directing

(μ = 4.21 ; σ = 0.77) , organizing (μ = 4.15 ; σ = 0.77) , budgeting (μ = 4.14 ; σ = 0.87), and staffing (μ = 3.32 ; σ = 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 (μ = 3.88; σ = 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 (μ = 4.03; σ = 0.88), reliability (μ = 4.01; σ = 0.83), responsiveness (μ = 3.86; σ = 3.02), tangibles (μ = 3.76; σ = 0.98), and creditability (μ = 3.74; σ = 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.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY