

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการจัดระเบียบการปกครองแบบรัฐเดี่ยว (Unitary State) โดยแบ่งการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ ราชการส่วนกลาง ได้นำเอาหลักการรวมอำนาจการปกครอง (Centralization) มาใช้เป็นหลักสำคัญ ราชการส่วนภูมิภาค ได้นำเอาหลักการแบ่งอำนาจ (Decantation) มาใช้เป็นหลักสำคัญ และราชการส่วนท้องถิ่น ได้นำหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) มาใช้เป็นหลักสำคัญ ในปัจจุบัน ได้มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาลตำบล ซึ่งเทศบาลตำบล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถือว่าการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในการปกครองตนเอง ภายใต้ บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญที่รัฐต้องให้ความสำคัญแก่ท้องถิ่นตามหลักสำคัญของระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย การจัดให้มีการเลือกตั้งเพื่อให้คนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเข้าไปเป็นตัวแทนของประชาชนในการปกครองตนเอง มีองค์กรสภาท้องถิ่น มีเขตพื้นที่ในการบริหารและความรับผิดชอบตามที่มีหน้าที่ กำหนดให้มีสถานิติบุคคลเพื่อผลสมบูรณ์ในการดำเนินการการก่อกำเนิดสัมพันธหรือการทำนิติกรรม มีรายได้ มีอำนาจในการจัดทำงบประมาณ และมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง โดยมีองค์กรที่คอยกำกับดูแลในระดับนโยบาย ทั่วไปภายใต้เงื่อนไขของกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งของรัฐบาลกลางตามระบบทฤษฎีการกระจายอำนาจ (โกวิทย์ พวงงาม. 2546 : 230-239)

ในการดำเนินงานของเทศบาล ทั้งด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานงบประมาณและการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล หรือการดำเนินการภายใต้ขอบเขตที่กฎหมาย กำหนดเป็นสิ่งที่บ่งบอกได้ว่าเป็นกระบวนการบริหารการปกครองของรัฐที่ได้กระจายอำนาจสู่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มรูปแบบ การบริหาร การก่อกำเนิดสัมพันธต่อบุคคลภายนอก การจัดการด้านสาธารณสุข โภค เพื่ออำนวยความสะดวกประชาชนในท้องถิ่นหลายแห่งที่ ประสบปัญหาการดำเนินงาน การจัดการและการบริหารงานของเทศบาลเป็นปัญหาที่เกิดจาก

การบริหารงานของเทศบาล ประกอบกับกฎหมาย ระเบียบคำสั่ง และการสั่งการของ ส่วนกลางที่กำหนดกระบวนการดำเนินงานเป็นรูปแบบ จึงก่อให้เกิดปัญหาทั้งภายนอกและ ภายในหน่วยงานของตนเองอันเป็นภาพลักษณ์ที่บ่งบอกให้ประชาชนที่เลือกตั้งนายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาลทราบว่ากระบวนการดำเนินงานในการเลือกตั้ง การกำหนดผู้แทนในการบริหารงานของท้องถิ่นจะเป็นการกระจายอำนาจตามแนวทางนโยบายแห่งรัฐ ซึ่งจะถูกรวบรวมโดยกลไกของรัฐจากกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ที่ขาดการประสานงานกับเทศบาลหรือ เทศบาลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ล้วนแต่เป็นปัญหา อุปสรรคที่ต้องศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขอันจะนำไปสู่ระบบการกระจายอำนาจการ ปกครองไปยังท้องถิ่นอย่างแท้จริง (ศิเรก ปัทมศิริวัฒน์. 2548 : 20)

งบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือเพิ่มเติมนับได้ว่า เป็นทรัพยากรที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ในการบริหารขององค์กรเป็นกุญแจดอกสำคัญในการแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนของตนเองว่าจะสามารถแก้ไขได้ตรงจุดหรือไม่อย่างไร โดยรอบสำคัญในการจัดทำงบประมาณ ก็คือการสะท้อนปัญหาของประชาชนออกมาในรูปแบบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและผู้บริหาร นำแผนพัฒนาท้องถิ่นดังกล่าวไปจัดร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย แล้วนำเสนอต่อสภาเทศบาล ที่ทำหน้าที่เสมือนเป็นตัวแทนของประชาชนได้พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนที่จะนำเสนอนายอำเภอเพื่อพิจารณาอนุมัติ แล้วผู้บริหารนำมาประกาศใช้ในชั้นตอนสุดท้าย (ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์. 2547 : 20)

เทศบาลตำบลคินคา อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นเทศบาลที่เพิ่งได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลคินคา เมื่อปี พ.ศ. 2551 เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นหนึ่งของประเทศไทย มีฐานะเป็นนิติบุคคล และได้รับการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลประเภทภาษีจัดสรรและเงินอุดหนุนทั่วไปตามอำนาจหน้าที่ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2552 : ออนไลน์) แต่งบประมาณที่ได้รับจัดสรรยังไม่เพียงพอต่อการบริหาร ทำให้ไม่สามารถสร้างงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเป็นงานตามอำนาจหน้าที่ ที่ต้องทำให้กับประชาชน และที่สำคัญ คือ ความไม่สมดุลระหว่างงบประมาณท้องถิ่นที่ได้รับกับ งบประมาณรายได้ ซึ่งตั้งประมาณการรับไว้เกินจริง ทำให้รายรับจริงน้อยกว่าประมาณการ ส่งผลให้เกิดปริมาณเงินทุนเพื่อผลิตบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ดังนั้นงบประมาณจากเงิน โอน โดยรัฐบาลในรูปของเงินช่วยเหลือ จึงยังมีความจำเป็น ดังจะเห็นได้จากข้อมูลของเทศบาลตำบลคินคา (2552 : 1) เรื่องการขอรับ

ความช่วยเหลือของประชาชนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกันกับการขอสนับสนุนงบประมาณในด้านสาธารณสุขโลก

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาในฐานะข้าราชการที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้ากองคลัง มีหน้าที่กำกับดูแลงานด้านการเงินบัญชี ด้านงานพัสดุ ด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในเทศบาลตำบลดินดำ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องปัจจัยทางการจัดการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินดำ โดยจะทำการศึกษาในประเด็นว่า ปัจจัยทางการจัดการกับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินดำ มีความสัมพันธ์กันหรือไม่อย่างไร และระดับใด เพื่อผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับการวางแผนพัฒนาและกำหนดกลยุทธ์ ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ลดปัญหาความขัดแย้งภายในองค์กร และเป็นข้อมูลพื้นฐานในการแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพบริการด้านงบประมาณให้มีความเข้มแข็งต่อไป

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินดำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินดำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ กับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณของเทศบาลตำบลดินดำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

### สมมติฐานการศึกษา

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินดำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก
2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณของเทศบาลตำบลดินดำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก

3. ปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณของเทศบาลตำบลคินค้ำ อำเภोजังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

## ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยทางการจัดการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณของเทศบาลตำบลคินค้ำ อำเภोजังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด มีขอบเขต ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาปัจจัยทางการจัดการ โดยใช้ทฤษฎีกระบวนการบริหารจัดการ POSDCoRB อันประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ของวงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ (2552 : 79-88)

1.2 ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการ มาจาก พาราสุรามาน, เซทแฮล์ม และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1985 : 41-50) ซึ่งได้ทำเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการบริการลูกค้าด้านการรับรู้และการคาดหวัง ดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ ใจวางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลคินค้ำ อำเภोजังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 54 คน (สำนักงานเทศบาลตำบล. 2552 : 8) ได้แก่

2.1 คณะผู้บริหาร เทศบาลตำบลคินค้ำ จำนวน 5 คน

2.1 สมาชิกสภาเทศบาลตำบลคินค้ำ จำนวน 12 คน

2.3 พนักงานเทศบาลตำบลดินดำ	จำนวน 18 คน
2.4 พนักงานจ้างตามภารกิจ	จำนวน 12 คน
2.5 พนักงานจ้างทั่วไป	จำนวน 5 คน
2.6 ลูกจ้างประจำ	จำนวน 2 คน

จากนั้นจะทำการการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Selection) ด้วยการสุ่มเลือกตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด

### 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

#### 3.1 ตัวแปรกลุ่มที่ 1 ได้แก่ ปัจจัยทางการจัดการ ประกอบด้วย

- 3.1.1 การวางแผน
- 3.1.2 การจัดองค์กร
- 3.1.3 การจัดบุคคลเข้าทำงาน
- 3.1.4 การอำนวยความสะดวก
- 3.1.5 การประสานงาน
- 3.1.6 การรายงาน
- 3.1.7 การงบประมาณ

#### 3.2 ตัวแปรกลุ่มที่ 2 ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการ ประกอบด้วย

- 3.2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)
- 3.2.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
- 3.2.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
- 3.2.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)
- 3.2.5 การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)

### 4. ขอบเขตด้านพื้นที่

ทำการศึกษาในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลดินดำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

## 5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาทำการศึกษาคือ เดือน กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2553

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยทางการจัดการ หมายถึง การปฏิบัติการเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานด้านงบประมาณของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมีคณะบุคคลปฏิบัติงานตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปที่ร่วมกันปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานสามารถที่จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องกันไปตามระดับประกอบด้วย กระบวนการบริหาร POSDCoRB ดังมีรายละเอียดนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายสำหรับการปฏิบัติงานหรือสิ่งที่ต้องการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งองค์กรจะต้องวางแผนเพื่อพัฒนาความร่วมมือภายในโครงการ ด้วยการนำบุคลากรจากหน้าที่ต่าง ๆ ขององค์กรมาทำงานเป็นทีม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของระบบการจัดการคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด

2. การจัดการองค์กร (Organizing) หมายถึง แผนงานที่ดำเนินงานต่อเนื่องมาจากการวางแผน เป็นความพยายามที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะของโครงสร้างองค์กรที่จะช่วยให้แผนที่ได้จัดไว้ประสบความสำเร็จ ซึ่งในที่นี้หมายถึง เทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด

3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หมายถึง การจัดบุคคลเข้าทำงานในเทศบาลตำบล ด้วยการทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การสรรหา การสัมภาษณ์ การทดสอบ การคัดเลือก การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การพัฒนา การบำรุงรักษา การประเมินผล ซึ่งในที่นี้หมายถึง เทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด

4. การอำนวยการ (Directing) หมายถึง การสั่งการหรือการดำเนินการ เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ของผู้บริหารที่ชี้แนะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งในที่นี้หมายถึง เทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด

5. การประสานงาน (Co-coordinating) หมายถึง การแสวงหาความร่วมมือ และการทำงานร่วมกันหรือประชาชนทั่วไปที่มีวงจรที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อที่จะได้ให้หน่วยงานของตนสามารถทำงานเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งในที่นี้หมายถึง เทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

6. การรายงาน (Reporting) หมายถึง การประเมินผล และการแก้ไขปรับปรุงประสิทธิภาพงานการจัดเก็บรายได้ตอนสิ้นปีงบประมาณ การประเมินผล และการแก้ไขปรับปรุงประสิทธิภาพงานการจัดเก็บรายได้ตอนสิ้นปีงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

7. การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง แผนงานชนิดหนึ่ง que แสดงให้เห็นถึงการใช้จ่ายเงินจำนวนหนึ่ง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ นอกจากงบประมาณจะเป็นแผนงานชนิดหนึ่งแล้วยังเป็นแนวทางที่จะนำไปใช้ในการควบคุมด้วย ได้แก่ งบประมาณรายรับ-รายจ่าย ของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ โดยผู้ให้บริการจะประเมินคุณภาพของบริการตามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงบประมาณของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

องค์ประกอบคุณภาพบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าย การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่ถูกกล่าวถึง

ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการ หมายถึง การที่บุคลากรมีความพึงพอใจตรงกับความต้องการในการติดต่อรับบริการ ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความต้องการ หรือความคาดหวังของบุคลากรในเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยสามารถจะทำการประเมินคุณภาพบริการ ด้วยการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการให้บริการ และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่ อยู่ในระดับของการรับรู้ของผู้ใช้บริการหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ อันประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการที่สามารถจับต้องได้ รวมถึงลักษณะทางกายภาพของการบริการ และมีความสำคัญต่อความรู้สึกของบุคลากร

ซึ่งเป็นผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งการบริการที่ประชาชนได้รับสามารถประเมินถึงคุณภาพการบริการ ถือเป็นปัจจัยเดียวที่ประชาชนสามารถจับต้องได้ในการประเมินคุณภาพบริการ

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง งานบริการที่ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคาดหวังและรับรู้จากผู้ให้บริการว่าจะได้รับการบริการด้วยความรู้สึที่เชื่อถือ มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ มีความสม่ำเสมอ ไม่เกิดความผิดพลาด บุคลากรมีความเชี่ยวชาญเป็นอย่างดีและซื่อสัตย์ มีความยุติธรรมในการกำหนดค่าบริการ ทั้งนี้ความเชื่อถือไว้วางใจได้สัมพันธ์กับการคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า สิ่งที่เอื้อประโยชน์ต่อการมีความเชื่อถือไว้วางใจได้ ซึ่งความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ จะเกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ หมายความว่า องค์กรจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และหมายถึงองค์กรนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการของพนักงานที่สามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ ได้ กล่าวคือ พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างรวดเร็วตามความต้องการของประชาชน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ความเต็มใจหรือความพร้อมในการบริการของพนักงานและยังเกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างทันท่วงที

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความเชื่อมั่นที่ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด มั่นใจในการให้บริการของพนักงาน และเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถในการให้คำอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ องค์กรและพนักงานต้องสร้างความเชื่อถือ และความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในการให้บริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ประชาชน

5. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) หมายถึง การเอาใจใส่รับฟังปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน จดจำผู้ใช้บริการด้วยการให้บริการด้วยความมีอัธยาศัยไมตรี สุภาพ ให้เกียรติ ทั้งนี้พนักงานต้องมีความเข้าใจถึงความต้องการของประชาชนและให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการ



ซึ่งความเข้าใจ/รู้จักประชาชนจริง จะเกี่ยวข้องกับความพยายามเข้าใจความต้องการของประชาชน

**งบประมาณ** หมายถึง การจัดทำงบประมาณ การพิจารณาอนุมัติ การบริหารงบประมาณและการควบคุมงบประมาณของงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือเพิ่มเติมที่เทศบาลตำบลคินคำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดเก็บเองและได้รับการอุดหนุนจากรัฐบาล

**การบริหารงบประมาณ** หมายถึง การบริหารงบประมาณ หมายถึง กระบวนการนำเงินงบประมาณรายจ่ายที่ได้รับการพิจารณาอนุมัติเป็นที่ถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องแล้ว ไปใช้จ่ายตามที่ได้กำหนดไว้ในเทศบัญญัติดังกล่าว ซึ่งคือการบริหารงบประมาณของเทศบาลตำบลคินคำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

**บุคลากร** หมายถึง คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป ลูกจ้างประจำ ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการ โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจากเงินงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนของรัฐบาลที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในที่นี้หมายถึงเทศบาลตำบลคินคำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

**เทศบาลตำบล** หมายถึง เทศบาลตำบลคินคำ ที่มีการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่ต้องเป็นประโยชน์สุขของประชาชน โดยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และต้องคำนึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเดิม เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลคินคำ แล้วพัฒนามาเป็นเทศบาลตำบลคินคำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ในปัจจุบัน

## ประโยชน์การศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลคินคำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาสอนต่อผู้บริหารเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวางแผน และพัฒนาคุณภาพบริการด้านงบประมาณให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลคินคำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด อันจะนำผลการศึกษาไปใช้

ประโยชน์ในการบริหารจัดการคน วิธีการจัดการ เครื่องมือ และวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ทำให้ทราบปัจจัยทางการจัดการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณของเทศบาลตำบลดินดำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งสามารถจะนำปัจจัยทางการจัดการไปบริหารคุณภาพบริการด้านงบประมาณให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน

4. ได้ข้อมูลสารสนเทศมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินดำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY