

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ เพื่อศึกษาปัจจัยทางการจัดการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

μ	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
σ	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ρ	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม
Sig.	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
X	แทน	ปัจจัยทางการจัดการ
X ₁	แทน	ด้านการวางแผน
X ₂	แทน	ด้านการจัดองค์กร
X ₃	แทน	ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน
X ₄	แทน	ด้านการอำนวยความสะดวก
X ₅	แทน	ด้านการประสานงาน
X ₆	แทน	ด้านรายงาน
X ₇	แทน	ด้านการงบประมาณ
Y	แทน	ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการ
Y ₁	แทน	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

- Y₂ แทน ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้
 Y₃ แทน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
 Y₄ แทน การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
 Y₅ แทน การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ

และความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลดินดำ อำเภอจันทน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลดินดำ จำนวน 54 คน มาทำการคำนวณโดยใช้สถิติพื้นฐาน ร้อยละ โดยข้อมูลที่ได้สามารถจำแนกได้ตามรายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ร้อยละและความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	กลุ่มตัวอย่าง (54 คน)	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	31	57.41
หญิง	23	42.59
รวม	54	100.00
อายุ		
18-30 ปี	7	12.96
31-45 ปี	19	35.19
46-60 ปี	21	38.89
61 ปีขึ้นไป	7	12.96
รวม	54	100.00
ระดับการศึกษา (จบชั้น)		
ประถมศึกษา	2	3.70
มัธยมศึกษา	4	7.41
อาชีวศึกษา	27	50.00
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	21	38.89
รวม	54	100.00
ตำแหน่งหน้าที่		
นายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลดินคำ	1	1.85
สมาชิกสภาเทศบาลตำบลดินคำ	12	22.22
ปลัดเทศบาลตำบลดินคำ	1	1.85
หัวหน้ากองคลัง เทศบาลตำบลดินคำ	1	1.85
ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลดินคำ	39	72.22
รวม	54	100.00

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	กลุ่มตัวอย่าง (54 คน)	
	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการทำงาน		
1-3 ปี	20	37.04
3-6 ปี	15	27.78
6 ปีขึ้นไป	19	35.19
รวม	54	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.41 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 38.89 มีระดับการศึกษาอาชีวศึกษา ร้อยละ 50.00 เป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำ ร้อยละ 72.22 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 1-3 ปี ร้อยละ 37.40 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินดำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ศึกษาได้นำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การจัดบุคคลเข้าทำงาน การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน การงบประมาณ มาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติการของปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลคินค้ำ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยทางการจัดการ ด้านงบประมาณ	μ	σ	ระดับการ ปฏิบัติการ	ลำดับที่
ด้านการวางแผน	4.46	0.63	มาก	2
ด้านการจัดองค์กร	4.15	0.77	มาก	5
ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน	3.32	1.03	ปานกลาง	7
ด้านการอำนวยความสะดวก	4.21	0.77	มาก	4
ด้านการประสานงาน	4.53	0.58	มากที่สุด	1
ด้านการรายงาน	4.42	0.62	มาก	3
ด้านการงบประมาณ	4.14	0.87	มาก	6
โดยรวม	4.18	0.75	มาก	-

จากตารางที่ 3 พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลคินค้ำ มีการปฏิบัติการเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.18$; $\sigma = 0.75$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการประสานงาน ($\mu = 4.53$; $\sigma = 0.58$) ด้านการวางแผน ($\mu = 4.46$; $\sigma = 0.63$) ด้านการรายงาน ($\mu = 4.42$; $\sigma = 0.62$) ด้านการอำนวยความสะดวก ($\mu = 4.21$; $\sigma = 0.77$) ด้านการจัดองค์กร ($\mu = 4.15$; $\sigma = 0.77$) ด้านการงบประมาณ ($\mu = 4.14$; $\sigma = 0.87$) และด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ($\mu = 3.32$; $\sigma = 1.03$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติการของปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลคินค้ำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการวางแผน โดยรวมและรายข้อ

ที่	ปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ด้านการวางแผน	μ	σ	ระดับการ ปฏิบัติการ	ลำดับ ที่
1	เทศบาลตำบลคินค้ำมีการวางแผนบริหารจัดการงบประมาณในปฏิทินงบประมาณประจำปี	4.15	0.86	มาก	6
2	เทศบาลตำบลคินค้ำมีการวางแผนกำหนดนโยบายแนวทางในการจัดทำงบประมาณ	4.74	0.44	มากที่สุด	1
3	เทศบาลตำบลคินค้ำมีการวางแผนการร่างกฎหมายงบประมาณทันตามกำหนด	4.41	0.71	มาก	4
4	เทศบาลตำบลคินค้ำมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน	4.57	0.50	มากที่สุด	2
5	เทศบาลตำบลคินค้ำมีการวางแผนจัดสรรงบประมาณในการซื้อเครื่องครุภัณฑ์ เพื่อให้เพียงพอกับการใช้ปฏิบัติงาน	4.54	0.57	มากที่สุด	3
6	เทศบาลตำบลคินค้ำมีการวางแผนจัดหาบุคลากรเพื่อให้เพียงพอกับการใช้ปฏิบัติงาน	4.35	0.68	มาก	5
	โดยรวม	4.46	0.63	มาก	-

จากตารางที่ 4 พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลคินค้ำ มีการปฏิบัติการเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.46$; $\sigma = 0.63$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ข้อ อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ เทศบาลตำบลคินค้ำมีการวางแผนกำหนดนโยบายแนวทางในการจัดทำ

งบประมาณ ($\mu = 4.74$; $\sigma = 0.44$) เทศบาลตำบลคันทามมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\mu = 4.57$; $\sigma = 0.50$) และเทศบาล ตำบลคันทามมีการวางแผนจัดสรรงบประมาณในการซื้อเครื่องครุภัณฑ์เพื่อให้เพียงพอกับการใช้ ปฏิบัติงาน ($\mu = 4.54$; $\sigma = 0.57$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติการของปัจจัยทางการ จัดการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลคันทาม ด้านการจัดองค์กร โดยรวม และรายชื่อ

ที่	ปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ด้านการจัดองค์กร	μ	σ	ระดับการ ปฏิบัติการ	ลำดับ ที่
1	เทศบาลตำบลคันทามมีโครงสร้างของ องค์กรที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ด้าน หน้าที่และความรับผิดชอบ	4.26	0.65	มาก	3
2	เทศบาลตำบลคันทามมีโครงสร้างองค์กรที่ สอดคล้องกับปัจจัยในแต่ละหน่วยงาน	4.33	0.61	มาก	2
3	เทศบาลตำบลคันทามมีการกำหนด ลักษณะเฉพาะของงาน มีการกำหนดส่วน งานย่อยในโครงสร้างของโครงการ และ สายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน	4.43	0.63	มาก	1
4	เทศบาลตำบลคันทามมีการกำหนด โครงสร้างขององค์กรได้อย่างเหมาะสม สามารถเอื้ออำนวยให้แผนงานที่จัดทำขึ้น บรรลุเป้าหมาย	3.56	1.19	มาก	4
	โดยรวม	4.15	0.77	มาก	-

จากตารางที่ 5 พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลคันทาม มีการ ปฏิบัติการเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ด้านการจัดองค์กร โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\mu = 4.15$; $\sigma = 0.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ

ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ เทศบาลตำบลดินดำมีการกำหนดลักษณะเฉพาะของงาน มีการกำหนดส่วนงานย่อยในโครงสร้างของโครงการ และสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ($\mu = 4.43$; $\sigma = 0.63$) เทศบาลตำบลดินดำมีโครงสร้างองค์กรที่สอดคล้องกับปัจจัยในแต่ละหน่วยงาน ($\mu = 4.33$; $\sigma = 0.61$) และเทศบาลตำบลดินดำมีโครงสร้างขององค์กรที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ ($\mu = 4.26$; $\sigma = 0.65$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติการของปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินดำ ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน โดยรวมและรายข้อ

ที่	ปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน	μ	σ	ระดับการ ปฏิบัติการ	ลำดับ ที่
1	เทศบาลตำบลดินดำมีการสรรหา คัดเลือกบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านงบประมาณ	3.65	1.05	มาก	1
2	เทศบาลตำบลดินดำมีการจัดปฐมนิเทศบุคลากรก่อนออกปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	3.02	1.02	ปานกลาง	5
3	เทศบาลตำบลดินดำมีการฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องงานงบประมาณ	3.22	1.11	ปานกลาง	3
4	เทศบาลตำบลดินดำมีการจัดบุคลากรเพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3.54	1.11	มาก	2
5	เทศบาลตำบลดินดำมีการประเมินผลบุคลากรด้านงบประมาณ	3.15	0.88	ปานกลาง	4
	โดยรวม	3.32	1.03	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 6 พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลดินดำ มีการปฏิบัติการเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.32$; $\sigma = 1.03$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับ

ความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ เทศบาลตำบลดินดำมีการสรรหา
คัดเลือกบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านงบประมาณ ($\mu = 3.65$; $\sigma = 1.05$) เทศบาลตำบล
ดินดำมีการจัดบุคลากรเพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย ($\mu = 3.54$; $\sigma = 1.11$) และเทศบาล
ตำบล ดินดำมีการฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องงานงบประมาณ ($\mu = 3.22$; $\sigma = 1.11$ ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติการของปัจจัยทางการ
จัดการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินดำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด
ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ

ที่	ปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ด้านการอำนวยความสะดวก	μ	σ	ระดับการ ปฏิบัติการ	ลำดับ ที่
1	เทศบาลตำบลดินดำมีงบประมาณในการ จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นให้ เพียงพอกับการปฏิบัติงาน	4.33	0.67	มาก	1
2	เทศบาลตำบลดินดำมีการสั่งการจัดทำงบ ประมาณที่อยู่ในวิสัยที่ผู้ปฏิบัติสามารถทำได้	4.33	0.70	มาก	2
3	เทศบาลตำบลดินดำมีการกำกับ ตรวจสอบ การใช้จ่ายงบประมาณเป็นระยะ ๆ	4.15	0.76	มาก	4
4	เทศบาลตำบลดินดำมีการประเมินผลการ ดำเนินงานด้านงบประมาณของผู้ปฏิบัติงาน	4.30	0.79	มาก	3
5	เทศบาลตำบลดินดำมีการนำแผนงานหรือ ระเบียบปฏิบัติงานด้านงบประมาณมาอธิบาย แก่ผู้ปฏิบัติงาน	3.98	0.84	มาก	6
6	เทศบาลตำบลดินดำช่วยให้คำแนะนำเมื่อเกิด ปัญหาหรือข้อขัดแย้งให้ผู้ปฏิบัติงาน	4.15	0.86	มาก	5
	โดยรวม	4.21	0.77	มาก	-

จากตารางที่ 7 พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลดินดำ มีการปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ด้านการอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.21$; $\sigma = 0.77$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 6 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ เทศบาลตำบลดินดำมีงบประมาณในการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ($\mu = 4.33$; $\sigma = 0.67$) เทศบาลตำบลดินดำมีการสั่งการจัดทำงบประมาณที่อยู่ในวิสัยที่ผู้ปฏิบัติสามารถทำได้ ($\mu = 4.33$; $\sigma = 0.70$) และเทศบาลตำบลดินดำมีการประเมินผลการทำงานด้านงบประมาณของผู้ปฏิบัติงาน ($\mu = 4.30$; $\sigma = 0.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติการของปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินดำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการประสานงาน โดยรวมและรายข้อ

ที่	ปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ด้านการประสานงาน	μ	σ	ระดับการ ปฏิบัติการ	ลำดับ ที่
1	เทศบาลตำบลดินดำมีการติดต่อกับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นก่อนกำหนดปฏิทินงบประมาณประจำปี	4.70	0.50	มากที่สุด	1
2	เทศบาลตำบลดินดำได้ชี้แจงเหตุผลกับนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัด ก่อนขออนุมัติข้อบังคับด้านงบประมาณ	4.52	0.61	มากที่สุด	3
3	เทศบาลตำบลดินดำมีการจัดตั้งคณะกรรมการในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ	4.63	0.52	มากที่สุด	2
4	เทศบาลตำบลดินดำมีการติดต่อกับหน่วยงานราชการอื่นในท้องถิ่นเพื่อดำเนินงานด้านงบประมาณให้สอดคล้องกัน	4.44	0.57	มาก	4
5	เทศบาลตำบลดินดำได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านงบประมาณ	4.35	0.68	มาก	5
	โดยรวม	4.53	0.58	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 8 พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลดินคำ มีการปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ด้านการประสานงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.53$; $\sigma = 0.58$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ ดังนี้ เทศบาลตำบลดินคำมีการติดต่อกับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นก่อนกำหนดปฏิทินงบประมาณประจำปี ($\mu = 4.70$; $\sigma = 0.50$) เทศบาลตำบลดินคำมีการจัดตั้งคณะกรรมการในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ ($\mu = 4.63$; $\sigma = 0.52$) และเทศบาลตำบลดินคำได้ชี้แจงเหตุผลกับนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัด ก่อนขออนุมัติข้อบังคับด้านงบประมาณ ($\mu = 4.52$; $\sigma = 0.61$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติการของปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการรายงาน โดยรวมและรายข้อ

ที่	ปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ด้านการรายงาน	μ	σ	ระดับการ ปฏิบัติการ	ลำดับ ที่
1	เทศบาลตำบลดินคำมีการประกาศผลการดำเนินงานให้ประชาชนได้รับทราบเมื่อสิ้นปีงบประมาณประจำปี	4.35	0.62	มาก	3
2	เทศบาลตำบลดินคำมีรายงานการใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละโครงการให้ประชาชนได้ทราบ	4.41	0.63	มาก	2
3	เทศบาลตำบลดินคำมีการรายงาน การปรับปรุงแก้ไขข้อบัญญัติงบประมาณรายรับ-รายจ่ายต่างๆ	4.50	0.61	มาก	1
	โดยรวม	4.42	0.62	มาก	-

จากตารางที่ 9 พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลดินคำ มีการปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

($\mu = 4.42$; $\sigma = 0.62$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ เทศบาลตำบลดินดำ มีการรายงาน การปรับปรุงแก้ไขข้อบัญญัติงบประมาณรายรับ-รายจ่ายต่าง ๆ ($\mu = 4.50$; $\sigma = 0.61$) เทศบาลตำบลดินดำมีรายจ่ายการใช้งบประมาณในแต่โครงการให้ประชาชนได้ทราบ ($\mu = 4.41$; $\sigma = 0.63$) และเทศบาลตำบลดินดำมีการประกาศผลการดำเนินงานให้ประชาชนได้รับทราบเมื่อสิ้นปีงบประมาณประจำปี ($\mu = 4.35$; $\sigma = 0.62$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติการของปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินดำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการงบประมาณ โดยรวมและรายข้อ

ที่	ปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ด้านการงบประมาณ	μ	σ	ระดับการ ปฏิบัติการ	ลำดับ ที่
1	เทศบาลตำบลดินดำมีการเบิกจ่ายเงินในทางปฏิบัติตรงตามงบประมาณที่ตั้งไว้	4.00	1.06	มาก	8
2	เทศบาลตำบลดินดำมีการพิจารณาร่างงบประมาณ ตรงตามวัตถุประสงค์	3.93	1.01	มาก	10
3	เทศบาลตำบลดินดำมีการจัดเก็บงบประมาณได้ตามเป้าหมาย	3.70	1.08	มาก	11
4	เทศบาลตำบลดินดำมีการใช้จ่ายงบประมาณในกิจกรรมสาธารณะประโยชน์อย่างเหมาะสม	4.17	0.99	มาก	6
5	เทศบาลตำบลดินดำมีการใช้จ่ายงบประมาณในหมวดครุภัณฑ์เป็นไปตามกฎระเบียบทางราชการ	4.24	0.89	มาก	5
6	เทศบาลตำบลดินดำมีการใช้จ่ายงบประมาณในหมวดค่าที่ดินเป็นไปตามกฎระเบียบทางราชการ	4.15	0.88	มาก	7

ที่	ปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ด้านการงบประมาณ	μ	σ	ระดับการ ปฏิบัติการ	ลำดับ ที่
7	เทศบาลตำบลดินคำมีการใช้จ่ายงบประมาณ ในหมวด สิ่งปลูกสร้างเป็นไปตาม กฎระเบียบทางราชการ	4.43	0.69	มาก	1
8	เทศบาลตำบลดินคำมีการเบิกจ่าย งบประมาณโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย	4.31	0.67	มาก	2
9	เทศบาลตำบลดินคำมีการจัดงบประมาณ สำหรับปรับปรุงทัศนียภาพในชุมชนและ ถนนหนทาง	4.30	0.63	มาก	3
10	เทศบาลตำบลดินคำมีการตรวจสอบ หลักฐานการใช้จ่ายงบประมาณ	4.30	0.79	มาก	4
11	เทศบาลตำบลดินคำมีการลดค่าใช้จ่ายในการ จัดเก็บรายได้ตามสัดส่วนที่กำหนดของ ทางราชการ	3.98	0.84	มาก	9
	โดยรวม	4.14	0.87	มาก	-

จากตารางที่ 10 พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลดินคำ มีการปฏิบัติการเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ ด้านการงบประมาณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.14$; $\sigma = 0.87$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 11 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ เทศบาลตำบลดินคำมีการใช้จ่ายงบประมาณในหมวด สิ่งปลูกสร้างเป็นไปตามกฎระเบียบทางราชการ ($\mu = 4.43$; $\sigma = 0.69$) เทศบาลตำบลดินคำมีการเบิกจ่ายงบประมาณโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย ($\mu = 4.31$; $\sigma = 0.67$) และเทศบาลตำบลดินคำมีการตรวจสอบหลักฐานการใช้จ่ายงบประมาณ ($\mu = 4.30$; $\sigma = 0.79$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการ
ด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจันทาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ศึกษาได้นำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถาม ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบ
คุณภาพบริการด้านงบประมาณ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ
ไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจและรู้จัก
ลูกค้า มาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบ
คุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินดำ อำเภอจังหาร
จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

องค์ประกอบคุณภาพบริการด้าน งบประมาณ	μ	σ	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.76	0.98	มาก	4
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.01	0.83	มาก	2
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.86	3.02	มาก	3
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.74	2.78	มาก	5
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	4.03	0.88	มาก	1
โดยรวม	3.88	1.70	มาก	-

จากตารางที่ 11 พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลดินดำ มีความพึง
พอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu =$
3.88 ; $\sigma = 1.70$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ซึ่ง
สามารถเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า
($\mu = 4.03$; $\sigma = 0.88$) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\mu = 4.01$; $\sigma = 0.83$) ด้านการ
ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\mu = 3.86$; $\sigma = 3.02$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
($\mu = 3.76$; $\sigma = 0.98$) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\mu = 3.74$; $\sigma = 2.78$)
ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบ
คุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจังหาร
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมและรายข้อ

ที่	องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	μ	σ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำมีการให้บริการ ด้วยความสุภาพ	3.96	1.08	มาก	2
2	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำมีการให้บริการ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	3.50	1.13	มาก	3
3	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำมีการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้หรืออุปกรณ์ เพื่อเพิ่มความสะดวกใน การบริการ	4.31	0.89	มาก	1
4	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำมีการให้บริการ ให้คำแนะนำตรงความต้องการของประชาชน	3.28	0.83	ปานกลาง	4
	โดยรวม	3.76	0.98	มาก	-

จากตารางที่ 12 พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลดินคำ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.76$; $\sigma = 0.98$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำมีการใช้เครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการบริการ ($\mu = 4.31$; $\sigma = 0.89$) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำมีการให้บริการด้วยความสุภาพ ($\mu = 3.96$; $\sigma = 1.08$) และเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินคำมีการให้บริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ($\mu = 3.50$; $\sigma = 1.13$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบ
คุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินดำ อำเภอจังหาร
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมและรายข้อ

ที่	องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	μ	σ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำมีการให้บริการ โดยไม่เกิดข้อผิดพลาด	3.11	0.9	ปานกลาง	7
2	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำมีความ เชี่ยวชาญในการให้บริการ	4.28	0.74	มาก	4
3	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำมีการให้บริการ ด้วยความซื่อสัตย์	4.63	0.56	มากที่สุด	1
4	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำมีการให้บริการ ด้วยความยุติธรรม	4.31	0.07	มาก	3
5	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำมีการให้บริการ ด้วยการคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน	4.54	0.61	มากที่สุด	2
6	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำมีการให้บริการ ด้วยมาตรฐานเดียวกันทุกระดับ	3.56	1.19	มาก	6
7	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำมีความ สม่ำเสมอในการให้บริการที่ดี	3.67	1.08	มาก	5
	โดยรวม	4.01	0.83	มาก	-

จากตารางที่ 13 พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลดินดำ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.01$; $\sigma = 0.83$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำมีการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ($\mu = 4.63$; $\sigma = 0.56$) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำมีการให้บริการด้วยการคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน ($\mu = 4.54$;

$\sigma = 0.61$) และเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคันทะมีการให้บริการด้วยความยุติธรรม ($\mu = 4.31$; $\sigma = 0.07$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบ
คุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลคันทะ อำเภอจังหวัด
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมและรายข้อ

ที่	องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	μ	σ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคันทะมีการให้บริการ ด้วยความเต็มใจ	4.06	0.88	มาก	1
2	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคันทะมีการให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	3.72	1.07	มาก	3
3	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคันทะสามารถให้ คำแนะนำและแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการได้	3.80	1.07	มาก	2
	โดยรวม	3.86	3.02	มาก	-

จากตารางที่ 14 พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลคันทะ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.86$; $\sigma = 3.02$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคันทะมีการให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\mu = 4.06$; $\sigma = 0.88$) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคันทะสามารถให้คำแนะนำและแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการได้ ($\mu = 3.80$; $\sigma = 1.07$) และเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคันทะมีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\mu = 3.72$; $\sigma = 1.07$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบ
คุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินดำ อำเภอจังหาร
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยรวมและรายข้อ

ที่	องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	μ	σ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำให้ความเชื่อมั่น กับประชาชน	3.46	0.93	ปานกลาง	2
2	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำมีความรู้ ความสามารถในการให้คำอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.33	0.67	มาก	1
3	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำสามารถสร้าง ความเชื่อถือ และความไว้วางใจให้เกิดขึ้นใน การให้บริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ ประชาชน	3.43	1.18	ปานกลาง	3
	โดยรวม	3.74	2.78	มาก	-

จากตารางที่ 15 พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลดินดำ มีความพึง
พอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ด้านการให้ความมั่นใจแก่
ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.74$; $\sigma = 2.78$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ ซึ่งสามารถ
เรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำ
มีความรู้ความสามารถในการให้คำอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ($\mu = 4.33$;
 $\sigma = 0.67$) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำให้ความเชื่อมั่นกับประชาชน ($\mu = 3.46$; $\sigma = 0.93$)
และเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำสามารถสร้างความเชื่อถือ และความไว้วางใจให้เกิดขึ้นใน
การให้บริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ประชาชน ($\mu = 3.43$; $\sigma = 1.18$) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบ
คุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินดำ อำเภอจังหาร
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยรวมและรายข้อ

ที่	องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	μ	σ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำมีการสร้าง สัมพันธภาพที่ดีต่อประชาชน	3.80	1.02	มาก	3
2	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำมีการจดจำผู้ใช้ บริการด้วยการให้บริการด้วยความมีอัธยาศัย ไมตรี ให้เกียรติ	4.30	0.79	มาก	1
3	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำมีความเข้าใจถึง ความต้องการของประชาชน	3.98	0.84	มาก	2
	โดยรวม	4.03	0.88	มาก	-

จากตารางที่ 16 พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลดินดำ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.03$; $\sigma = 0.88$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำมีการจดจำผู้ใช้บริการด้วยการให้บริการด้วยความมีอัธยาศัยไมตรี ให้เกียรติ ($\mu = 4.30$; $\sigma = 0.79$) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำมีความเข้าใจถึงความต้องการของประชาชน ($\mu = 3.98$; $\sigma = 0.84$) และเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดินดำมีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อประชาชน ($\mu = 3.80$; $\sigma = 1.02$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ และความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ เทศบาลตำบลดินดำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ศึกษาได้นำผลการวิเคราะห์ของปัจจัยทางการจัดการด้านงบประมาณ และความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ เทศบาลตำบลดินดำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด มาคำนวณหาค่าความสัมพันธ์โดยใช้สถิติทดสอบแบบเพียร์สัน ปรากฏผลดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการจัดการ (ตัวแปรกลุ่มที่ 1 = X) และความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ (ตัวแปรกลุ่มที่ 2 = Y)

ความพึงพอใจ α	Y	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅
ปัจจัยทางการจัดการ						
X Pearson	1	1	.148	.362	.343	.274
Correlation			.287	.007	.011	.045
Sig. (2-tailed)						
N	54	54	54	54	54	54
X ₁ Pearson Correlation	1	.148	1	.073	.014	.386
Sig. (2-tailed)	.000	.287		.601	.922	.004
N	54	54	54	54	54	54
X ₂ Pearson Correlation	.073	.362	.073	1	.065	.184
Sig. (2-tailed)	.000	.007	.601		.638	.183
N	54	54	54	54	54	54
X ₃ Pearson Correlation	.014	.343	.014	.065	1	.002
Sig. (2-tailed)	.922	.011	.922	.638		.986
N	54	54	54	54	54	54

ความพึงพอใจ ฯ	Y	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅
ปัจจัยทางการจัดการ						
X ₄ Pearson Correlation	.386	.274	.386	.184	.002	1
Sig. (2-tailed)	.004	.045	.004	.183	.986	
N	54	54	54	54	54	54
X ₅ Pearson Correlation	.583	.165	.583	.000	-.008	.115
Sig. (2-tailed)	.000	.233	.000	.994	.956	.408
N	54	54	54	54	54	54
X ₆ Pearson Correlation	.027	.022	.007	.577	.077	.142
Sig. (2-tailed)	.007	.873	.961	.000	.961	.307
N	54	54	54	54	54	54
X ₇ Pearson Correlation	.251	-.125	-.151	.122	.275	.268
Sig. (2-tailed)	.001	.369	.275	.379	.044	.051
N	54	54	54	54	54	54

จากตารางที่ 17 ในกรณีการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการจัดการ (ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ด้านการอำนาจการ ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน และด้านการงบประมาณ) กับความพึงพอใจเกี่ยวกับ องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า

ปัจจัยทางการจัดการด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับ องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า แสดงว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณขึ้นอยู่กับปัจจัยทางการจัดการด้านการวางแผน เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่พบว่า ปัจจัยทางการจัดการด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ

ความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($p = 1.000$) ปัจจัยทางการจัดการด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.002 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($p = 0.002$)

ปัจจัยทางการจัดการด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า แสดงว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณขึ้นอยู่กับปัจจัยทางการจัดการด้านการอำนวยความสะดวก

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่พบว่า ปัจจัยทางการจัดการด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.274 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($p = 0.274$) ปัจจัยทางการจัดการด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.386 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($p = 0.386$) ปัจจัยทางการจัดการด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.184 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($p = 0.184$) ปัจจัยทางการจัดการด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.002 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($p = 0.002$) ปัจจัยทางการจัดการด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 1.000 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($p = 1.000$)

น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -0.151 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($\rho = -0.151$) ปัจจัยทางการจัดการด้านการงบประมาณ มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.122 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($\rho = 0.122$) ปัจจัยทางการจัดการด้านการงบประมาณ มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.275 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($\rho = 0.275$) ปัจจัยทางการจัดการด้านการงบประมาณ มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ ในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.268 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($\rho = 0.268$)