

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการศึกษากระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จัดเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปผล อภิปรายผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนั้นผู้ศึกษายังได้มีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. สมมติฐานการศึกษา
3. วิธีดำเนินการศึกษา
4. สรุปผล
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ



#### วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษากระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดครั้งนี้ ผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษากระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
2. ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

## สมมุติฐานการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมุติฐานสำหรับการศึกษานี้ไว้ ดังนี้

1. ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก
3. กระบวนการบริหารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 1. ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 156 คน

### 2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 112 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณตามวิธีของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) จากนั้นศึกษาทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Sample random sampling) โดยวิธีการจับสลาก (Lottery method)

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .95 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2.2 ตอน

ที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการบริการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 35 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 30 ข้อ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมทั้งหมด 112 ชุด นำไปวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (แบบสอบถามตอนที่ 1) โดยวิธีการหาค่าความถี่ แล้วสรุปออกมาเป็นคำร้อยละ
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร โดยใช้กระบวนการบริหารของ POSDCoRB ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัยจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และสมมุติฐานข้อที่ 1
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า โดยใช้วิธีการ

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

4. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ทดสอบสมมุติฐานที่กำหนดไว้ข้อที่ 3 ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ระหว่างข้อมูลกลุ่มที่ 1 คือ ข้อมูลเกี่ยวกับคะแนนระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อกระบวนการบริหาร กับข้อมูลกลุ่มที่ 2 คือ ข้อมูลเกี่ยวกับคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการ

## สรุปผล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 63.39 โดยมีอายุสูงสุดคืออยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 58.93 และมีอายุต่ำสุดคือ อยู่ในช่วงอายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.96 ประชาชนมีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 44.64 และต่ำสุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 ประชาชนที่เป็นผู้ใช้ บริการกองทุนหมู่บ้าน ส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกรกรรมจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 52.68 และต่ำสุดคือ ประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 และยังพบว่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 1,500 - 3,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และต่ำสุดคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 3,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 19.64

2. ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัด

ร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.51$ ; S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการประสานงาน ( $\bar{X}=3.68$ ; S.D. = 0.85) ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ( $\bar{X}=3.64$ ; S.D. = 0.85) ด้านการรายงาน ( $\bar{X}=3.55$ ; S.D. = 0.80) ด้านการอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=3.53$ ; S.D. = 0.85) และด้านงบประมาณ ( $\bar{X}=3.51$ ; S.D. = 0.76) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการวางแผน ( $\bar{X}=3.34$ ; S.D. = 0.83) และด้านการจัดองค์กร ( $\bar{X}=3.33$ ; S.D. = 0.73) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถนำมาสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

2.1 ด้านการวางแผน ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอมือ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการวางแผน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.34$ ; S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ การวางแผนพิจารณาอนุมัติเงินกู้ยืมแก่สมาชิก ( $\bar{X} = 3.52$ ; S.D. = 0.72) การจัดทำเวทีประชาคมหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์เป็นประจำทุกปี ( $\bar{X} = 3.42$ ; S.D. = 1.03) และคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติการ ( $\bar{X} = 3.30$ ; S.D. = 0.87) ตามลำดับ

2.2 ด้านการจัดองค์กร ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอมือ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการจัดองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.33$ ; S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ การประสานงานระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีความคล่องตัว ( $\bar{X} = 3.51$ ; S.D. = 0.75) โครงสร้างขององค์กรเอื้อต่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายของกองทุนหมู่บ้าน ( $\bar{X} = 3.40$ ; S.D. = 0.78) และระบุน้ำที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการอย่างเป็นทางการเป็นระบบ ( $\bar{X} = 3.36$ ; S.D. = 0.66) ตามลำดับ

2.3 ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอมือ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการจัดคนเข้าทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.64$ ;

S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ มีการรับสมัครสมาชิกกองทุนหมู่บ้านตามข้อบังคับของกองทุน ( $\bar{X}=3.79$ ; S.D. = 0.95) มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ให้เป็นที่ปรึกษาช่วยเหลือสนับสนุนการดำเนินงาน ( $\bar{X} = 3.73$ ; S.D. = 0.88) และการคัดเลือกคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านทุกคนผ่านการคัดเลือกจากเวทีประชาคม ( $\bar{X} = 3.62$ ; S.D. = 0.93) ตามลำดับ

2.4 ด้านการอำนวยความสะดวก ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.53$ ; S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.75$ ; S.D. = 0.82) ผู้บริหารมีการสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาศักยภาพและคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.67$ ; S.D. = 0.82) และการมอบหมายความรับผิดชอบแก่คณะกรรมการตามนโยบายของรัฐและองค์กร ( $\bar{X} = 3.63$ ; S.D. = 0.76) ตามลำดับ

2.5 ด้านการประสานงาน ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการประสานงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.68$ ; S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ การทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงาน ทำให้ผู้รับบริการมีเป้าหมายและทิศทางเดียวกัน ( $\bar{X} = 3.95$ ; S.D. = 0.89) การพบปะสังสรรค์ระหว่างบุคคลทุกระดับเพื่อความสามัคคีภายในกองทุนหมู่บ้าน ( $\bar{X} = 3.88$ ; S.D. = 0.88) และการสื่อสารข้อมูลจากผู้ให้บริการสู่ผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.71$ ; S.D. = 0.81) ตามลำดับ

2.6 ด้านการรายงาน ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการรายงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.55$ ; S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ การ

สรุปผลการดำเนินงานประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ( $\bar{X} = 3.86$  ; S.D.=0.85) การติดตามการใช้คืนเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยของสมาชิกให้เป็นไปตามกำหนด ( $\bar{X} = 3.76$  ; S.D.=0.84) และการจัดทำระบบควบคุมติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานการให้บริการของคณะกรรมการมีความชัดเจน ( $\bar{X} = 3.41$  ; S.D.=0.81) ตามลำดับ

2.7 ด้านงบประมาณ ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านงบประมาณ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$  ; S.D.= 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ การส่งมอบเงินที่ได้รับการจัดสรร ดอกผล ผลตอบแทนหรือรายได้ที่เกิดขึ้นให้แก่กองทุนครบเต็มจำนวน ( $\bar{X} = 3.69$  ; S.D.=0.76) การชี้แจงแผนการงบประมาณขององค์กรต่อบุคลากรทุกระดับให้ปฏิบัติตาม ( $\bar{X} = 3.65$  ; S.D.=0.87) และการควบคุมตรวจสอบการใช้งบประมาณของผู้บริหารให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายเงิน ( $\bar{X} = 3.53$  ; S.D.=0.70) ตามลำดับ

3. ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$  ; S.D.= 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.68$  ; S.D.=0.73) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.63$  ; S.D.=0.73) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ( $\bar{X} = 3.61$  ; S.D.=0.80) และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X} = 3.51$  ; S.D.=0.78) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 3.47$  ; S.D.=0.78) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถนำมาสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$  ; S.D.= 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ไว้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.75$  ; S.D.=0.77) คณะกรรมการให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.63$

; S.D. = 0.76) และรู้สึกปลอดภัยในบริการที่ได้รับจากคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ( $\bar{X} = 3.59$ ; S.D. = 0.78) ตามลำดับ

3.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ; S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ การให้บริการของคณะกรรมการ มีความสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.69$ ; S.D. = 0.78) การให้บริการของคณะกรรมการ ทำให้รู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจว่า บริการที่ได้รับถูกต้องครบตามจำนวนเงิน ( $\bar{X} = 3.67$ ; S.D. = 0.73) และมั่นใจว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.57$ ; S.D. = 0.85) ตามลำดับ

3.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ; S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน ( $\bar{X} = 3.86$ ; S.D. = 0.72) เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยความเป็นมิตรเป็นกันเอง ( $\bar{X} = 3.77$ ; S.D. = 0.72) และขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.69$ ; S.D. = 0.81) ตามลำดับ

3.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ; S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่สื่อสารกับท่านให้ท่านเกิดความมั่นใจและเชื่อถือในการบริการ เช่น แนะนำบริการใหม่ๆ ที่ท่านยังไม่รู้จักให้ท่านเกิดความสนใจ ( $\bar{X} = 3.91$ ; S.D. = 0.83) กรณีที่ท่านมีปัญหาในการรับบริการท่านสามารถได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.77$ ; S.D. = 0.74) และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.54$ ; S.D. = 0.72) ตามลำดับ



3.5 ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.61$  ; S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่แนะนำวิธีการใช้บริการที่ถูกต้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.77$  ; S.D. =0.81) เจ้าหน้าที่คอยรับฟังปัญหาและให้ข้อมูลแก่ท่าน ( $\bar{X} = 3.63$  ; S.D. =0.81) และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของท่าน โดยไม่ต้องรอนาน ( $\bar{X} = 3.59$ ; S.D. =0.73 ) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ส่วนใหญ่กระบวนการบริหาร ตามความคิดเห็นของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

## อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งมีประเด็นที่น่าสนใจควรแก่การนำมาอภิปรายผล ดังนี้

### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

จากสภาพที่ปรากฏพบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการประสานงาน ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการรายงาน ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านงบประมาณ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนและด้านการจัดองค์กร ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานของการศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความเข้าใจถึงการนำกระบวนการบริหารมาใช้ในการบริหารงานเพื่อควบคุมการปฏิบัติงาน ที่ถือเป็นสิ่งที่ดีเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการให้บริการประชาชนอันจะนำมาซึ่งการบริหารที่ดีและมีประสิทธิผล ทั้งนี้โดยสามารถนำไปปรับใช้กับการให้บริการประชาชนขององค์กรอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงกล่าวได้ว่า กระบวนการบริหารมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่

จะนำไปสู่คุณภาพการให้บริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความสอดคล้องกับประดิษฐ์ สละสิทธิ์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ โครงการกองทุนหมู่บ้าน : กรณีศึกษาดำบลเมืองยาง กิ่งอำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้เครื่องมือ คือแบบสอบถามชนิดมาตราวัดขั้นบันไดมาตรฐาน 5 ระดับ ผลการศึกษาพบว่า คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

จากสภาพที่ปรากฏเป็นภาพรวม ผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอเพื่ออภิปรายผลให้เห็นเป็นรายด้าน เพื่อนำกระบวนการบริหารไปใช้เพื่อการบริหารงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับจากสภาพที่ปรากฏจากมากไปน้อย ดังนี้

### 1.1 กระบวนการบริหารด้านการประสานงาน

จากสภาพที่ปรากฏพบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการประสานงาน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงานทำให้ผู้รับบริการมีเป้าหมายและทิศทางเดียวกัน การพบปะสังสรรค์ระหว่างบุคคลทุกระดับเพื่อความสามัคคีภายในกองทุนหมู่บ้าน และการสื่อสารข้อมูลจากผู้ให้บริการสู่ผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ อาจเป็นเพราะว่า คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านสามารถควบคุมการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยการประสานงานกันของหน่วยงานต่าง ๆ ทุกครั้ง เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการดำเนินงาน เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดเสมอ บุคลากรให้ความร่วมมือในการประสานงานอย่างเต็มที่ การแสวงหาความร่วมมือและการทำงานร่วมกับประชาชนในพื้นที่ ต้องมีการประชุมกันทุกครั้ง เพื่อวางแผนการดำเนินงานที่ตรงตามนโยบาย การสร้างการทำงานเชื่อมโยงกันเป็นขั้นตอนระหว่างสายงานหรือหน่วยงานอื่น ๆ และการตรวจสอบมอบหมายงานในระหว่างกระบวนการโดยสม่ำเสมอ ซึ่งจะสอดคล้องผลงานวิจัยของทับทิม แท่งคำ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ตำบลปะอ่าว อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองทุนในด้านการประสานงาน อยู่ในระดับมาก

## 1.2 กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน

จากสภาพที่ปรากฏพบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการจัดคนเข้าทำงาน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการรับสมัครสมาชิกกองทุนหมู่บ้านตามข้อบังคับของกองทุน มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐให้เป็นพี่ปรึกษาช่วยเหลือสนับสนุนการดำเนินงาน และการคัดเลือกคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านทุกคนผ่านการคัดเลือกจากเวทีประชาคม ตามลำดับ อาจเป็นเพราะว่า องค์กรมีการจัดบุคคลตั้งแต่บรรจุคนพ้นจากหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสานประโยชน์ระหว่างบุคคลและองค์กร และสามารถทำงานตอบสนองต่อความต้องการประชาชนอย่างเพียงพอ การจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอต่อสายงาน จัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับสายงานที่ถนัดและเชี่ยวชาญ การสรรหาบุคคลเข้าทำงานจะต้องมีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาอยู่ในองค์กร บุคลากรมีความสามารถในการทำงานได้หลากหลาย การทดสอบความสามารถด้านบุคลากรในการทำงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ การจัดกิจกรรมพัฒนาธำรงรักษาให้บุคคลที่คัดเลือกเข้ามาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และการจัดหาบุคคลและเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับไกรสอน มนตรี (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองเขตเทศบาลตำบลคำใหญ่ อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ผลการประเมินการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก

## 1.3 กระบวนการบริหารด้านการรายงาน

จากสภาพที่ปรากฏพบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการรายงาน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การสรุปผลการดำเนินงานประจำปีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง การติดตามการใช้คืนเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยของสมาชิกให้เป็นไปตามกำหนด และการจัดทำระบบควบคุมติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงาน การให้บริการของคณะกรรมการมีความชัดเจน ตามลำดับ อาจเป็นเพราะว่า ในการรายงานผลการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรมีการตรวจสอบให้ละเอียดรอบคอบก่อนเสนอ รายงานผล โดยบิดเบือนจากความเป็นจริงเพื่อให้เกิด ความเข้าใจผิด รายงานผู้บังคับบัญชาทันที ถ้าเกิดข้อผิดพลาด การรายงานผลงานปฏิบัติงานตามความจริงมากที่สุด รายงานในสิ่งที่รับรู้มา

เกี่ยวกับเอกสารที่เกิดความผิดพลาดทุกอย่าง การรายงานแต่ละครั้งมีเอกสารอ้างอิงหรือหลักฐานที่ชัดเจน เอกสารการรายงานต่าง ๆ เก็บให้ เรียบร้อย เพื่อง่ายต่อการนำกลับมาใช้ในครั้งต่อไป และการกำหนดการเสนอผลการรายงานเป็นช่วงระยะเวลาที่แน่นอน เพื่อป้องกันการดำเนินงานซ้ำซ้อนไม่เป็นระบบ กระบวนการบริหารด้านการรายงานนี้ เป็นตัวชี้วัดการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งจะสอดคล้องกับผลการวิจัยของทับทิม แท่งคำ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ตำบลปะอ่าว อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า มีผลการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองทุนในด้าน การวางแผน การจัดการ การจัดหาบุคลากร การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน และด้านการงบประมาณกองทุนหมู่บ้าน อยู่ในระดับมาก

#### 1.4 กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก

จากสภาพที่ปรากฏพบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการอำนวยความสะดวก ผู้บริหารมีการสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาศักยภาพและคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่องและการมอบหมาย ความรับผิดชอบแก่คณะกรรมการตามนโยบายของรัฐและองค์กร ตามลำดับ อาจเป็นเพราะว่า องค์กรมีการชี้แนะและการอธิบายงานให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะต้องรับผิดชอบ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อข้อความให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบเมื่อมี ข้อมูลใหม่ ๆ การกำกับ ตรวจสอบ และติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากร การชักจูงบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติงานอย่างดีที่สุด การแจ้งนโยบายการทำงานตรงตามเจตนารมณ์ที่ตั้งไว้ การเชื่อมโยงและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสายงานในองค์กร เพื่อให้เกิดความใกล้ชิด การสั่งงาน แบ่งอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน และการตรวจสอบ ติดตามผลการประเมินการปฏิบัติงาน ซึ่งจะสอดคล้องกับผลการวิจัยของชูศักดิ์ กาศักดิ์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองกับความสำเร็จในการพัฒนาอาชีพ กรณีศึกษาเปรียบเทียบกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ผลการศึกษาพบว่า คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านอยู่ในระดับมาก

### 1.5 กระบวนการบริหารด้านการงบประมาณ

จากสภาพที่ปรากฏพบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านงบประมาณ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การส่งมอบเงินที่ได้รับการจัดสรร ดอกผล ผลตอบแทนหรือรายได้ที่เกิดขึ้นให้แก่กองทุนครบเต็มจำนวน การชี้แจงแผนการงบประมาณขององค์กรต่อนุกลากรทุกระดับให้ปฏิบัติตาม และการควบคุมตรวจสอบการใช้งบประมาณของผู้บริหารให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายเงิน ตามลำดับ อาจเป็นเพราะว่า องค์กรมีการทำรายงานการบัญชีเกี่ยวกับงบประมาณมีทั้งรับเข้ามาและจ่ายออกไป ในการใช้งบประมาณในแต่ละปี มีความเพียงพอกับงบที่ตั้งไว้ แผนงบประมาณมีไว้ล่วงหน้า เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการใช้งบประมาณ มีการจัดทำงบประมาณมีความโปร่งใสรอบคอบ โดยสำรวจความต้องการของประชาชนก่อนการจัดทำงบประมาณ ทำให้มีการกระจายงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไปสู่ชุมชนอย่างเพียงพอและตรงกับความต้องการของประชาชนทุกฝ่าย ซึ่งจะสอดคล้องกับผลงานวิจัยของทับทิม แห่งคำ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ตำบลปะอาว อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ผลการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองทุนในด้านการงบประมาณกองทุนหมู่บ้าน อยู่ในระดับมาก

### 1.6 กระบวนการบริหารด้านการวางแผน

จากสภาพที่ปรากฏพบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการวางแผน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การวางแผนพิจารณาอนุมัติเงินกู้ยืมแก่สมาชิก การจัดทำเวทีประชาคมหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์เป็นประจำทุกปี และคณะกรรมการทุนกองทุนหมู่บ้านทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติการ ตามลำดับ อาจเป็นเพราะว่า องค์กรมีการดำเนินการตามแผนที่กำหนดใช้ประจำปี ตามระเบียบและแนวปฏิบัติอย่างเคร่งครัด การกำหนดแผนการตามวัตถุประสงค์สามารถนำไปใช้ได้จริง การวางแผนการต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า เพื่อคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความยุ่งยากหรืออุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น อีกทั้งกำหนดวิธีการแก้ไขไว้ การวางแผนการบริหารงานอย่างรอบคอบและรัดกุม เพื่อบรรเทาความตึงเครียดในการใช้สมองให้น้อยลงในการปฏิบัติงาน

การวางแผนมีการดำเนินงานตามนโยบาย และในการวางแผนงานนั้น ๆ สามารถดัดแปลงแก้ไขได้ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ องค์กรที่มีการออกเวทีประชาคมเพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนจะส่งผลให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาตำบล ส่งผลให้เกิดความโปร่งใสในการพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะสอดคล้องกับผลการวิจัยของทับทิม แห่งคำ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ตำบลปะอาว อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า มีผลการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองทุนในด้านการวางแผน การจัดการ การจัดหาบุคลากร การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน และด้านการงบประมาณกองทุนหมู่บ้านอยู่ในระดับมาก

### 1.7 กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์การ

จากสภาพที่ปรากฏพบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการจัดองค์การ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การประสานงานระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีความคล่องตัว โครงสร้างขององค์กรเอื้อต่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายของกองทุนหมู่บ้าน และระบุน้ำที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการอย่างเป็นระบบ ตามลำดับ อาจเป็นเพราะว่าองค์กรมีภารกิจนโยบายและวัตถุประสงค์ให้เข้าใจอย่างทั่วถึง การแบ่งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้ชัดเจน การกำหนดสายงานย่อยใน โครงสร้างขององค์กร ขนาดการควบคุม และสายการบังคับบัญชา การจัดระเบียบและระบบของงาน คน และทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความชัดเจน การสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรที่ปฏิบัติงาน การจัดสายงานขององค์กร ให้มีการทำงานแบบเป็นกลุ่ม เพื่อสร้างสัมพันธ์ไมตรีภายในองค์กร การจัดแผนผังขององค์กรให้เป็นระบบและแบ่งสายงานที่ชัดเจน และการจัดวางรูปองค์กรที่ดี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรที่จะนำไปสู่การบริการประชาชน ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งจะสอดคล้องกับผลงานวิจัยของผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอ โข โย จังหวัดอ่างทอง การวิจัยผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ/จูงใจ และด้านการควบคุม โดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ  
ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์  
ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

จากสภาพที่ปรากฏพบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า และความเป็นรูปธรรมของการบริการ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานของการศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผลจากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นเหตุทำให้รัฐบาลได้มีการกำหนดแผนการถ่ายโอนภารกิจและการกระจายอำนาจสู่ราชการส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการศึกษา ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ด้านอาหารกลางวันโรงเรียน อาหารเสริมนมโรงเรียน ทำให้การบริการด้านสาธารณะเป็นไปอย่างไม่ทั่วถึง และไม่สามารถตอบสนองได้ตรงตามสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง จะเห็นได้ว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุรชัย รัชตประทาน (2546 : 66-75) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ ให้ข้อมูลความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น.

จากสภาพที่ปรากฏเป็นภาพรวม ผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอเพื่ออภิปรายผลให้เห็นเป็นรายด้าน เพื่อนำความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ไปใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับจากสภาพที่ปรากฏจากมากไปน้อยดังนี้

## 2.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการ กองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

สภาพที่ปรากฏพบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่สื่อสารกับท่านให้ท่านเกิดความมั่นใจและเชื่อถือในการบริการ เช่น แนะนำบริการใหม่ๆ ที่ท่านยังไม่รู้จักให้ท่านเกิดความสนใจ กรณีที่ท่านมีปัญหาในการรับบริการท่านสามารถได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตามลำดับ อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการจำเป็นต้องมีมาตรฐานของการให้บริการเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติค้ำประกันและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตน เปรียบเทียบกับมาตรฐาน ซึ่งสร้างความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้น ไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐาน ไม่มีเส้นชัย ไม่มีเพดาน ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องให้ความสนใจ ใส่ใจผู้รับบริการทุกด้าน และมีน้ำใจเพื่อสร้างความประทับใจและพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุรัชย์ รัชตประทาน (2546 : 66-75) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ ให้ข้อมูลความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณ โดยรอบ มีความสะดวกสบาย มีขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ยกเว้นอัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้แก่ประชาชน



2.2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการ กองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ

จากสภาพที่ปรากฏพบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยความเป็นมิตรเป็นกันเอง และขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารที่บริหารงานประสบความสำเร็จในการให้บริการเพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบเหมือนแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของประดิษฐ์ สละสิทธิ์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ โครงการกองทุนหมู่บ้าน: กรณีศึกษาตำบลเมืองยาง กิ่งอำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและสมาชิกกองทุนหมู่บ้านมีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2.3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการ กองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ

จากสภาพที่ปรากฏพบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการเข้าใจและการรู้จักถูกคำ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แนะนำวิธีการใช้บริการที่ถูกต้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่คอยรับฟังปัญหาและให้ข้อมูลแก่ท่าน และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของท่านโดยไม่ต้องรอนาน ตามลำดับ อาจเป็นเพราะว่า คุณภาพการบริการขององค์กรยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนที่ได้รับจากการใช้บริการทุกด้าน เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมการให้บริการต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชาญณรงค์ วิริยะดิษฐ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดนนทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีทัศนคติต่อการให้บริการ และพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

## 2.4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการ กองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

จากสภาพที่ปรากฏพบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ไว้บริการอย่างเพียงพอ คณะกรรมการให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย และรู้สึกปลอดภัยในบริการที่ได้รับจากคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ตามลำดับ อาจเป็นเพราะว่าคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ยากมากในการประเมินเนื่องจากการบริการไม่สามารถจับต้องได้ องค์กรอาจจะยากในการเข้าใจว่า ลูกค้ายรับรู้ถึงการบริการและคุณภาพการบริการขององค์กรเป็นอย่างไร แต่เมื่อผู้ใช้บริการได้ทราบถึงผลการประเมินด้านบริการ จากลูกค้าออกมาเป็นอย่างไรแล้ว องค์กรก็จะสามารถที่จะรู้ถึงทิศทางของคุณภาพการบริการตามความต้องการลูกค้า จึงกล่าวได้ว่า คุณภาพการบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง เป็นการวัดระดับบริการที่ได้มอบให้กับลูกค้าได้ดีเท่ากับ ความคาดหวังของลูกค้าหรือไม่ โดยที่คุณภาพการบริการที่มอบให้จะตรงกับ ความคาดหวังของลูกค้า นั่นคือ อยู่บนมาตรฐานที่คงที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเรื่องวิทย์ ว่องไว (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่เป็นเกษตรกรต่อการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านในเขตอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่เป็นเกษตรกรในเขตอำเภอสารภี ในการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านทั้ง 6 ด้าน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องของการดำเนินงาน โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมด จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผลประโยชน์อื่นๆ เงินรับฝากเงินกู้ เงินฝากสัจจะสะสม หุ่นของกองทุน บุคลากรดำเนินงานทั่วไป

## 2.5 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการ กองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

จากสภาพที่ปรากฏพบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการของคณะกรรมการมีความสม่ำเสมอ การให้บริการของคณะกรรมการ

ทำให้รู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจว่า บริการที่ได้รับถูกต้องครบตามจำนวนเงิน และมั่นใจว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ตามลำดับ อาจเป็นเพราะว่าการบริการจะมีคุณภาพดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรม องค์กรบริการที่ปฏิบัติต่อลูกค้า และพนักงานเท่าเทียมกันจะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการบริการที่แท้จริงได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : 177-178) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรีอยู่ในระดับสูง

**3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด**

จากการทดสอบสถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เพื่อทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร (ด้านการวางแผน ด้านการรายงาน ด้านการงบประมาณ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการจัดคนเข้าทำงาน และด้านการจัดองค์การ) กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า) โดยใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน กระบวนการบริหารโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ศึกษาขออภิปรายตามกระบวนการบริหารด้านต่างๆ ที่ละปัจจัย ดังนี้

**3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร ด้านการวางแผนกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด**

จากการทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า กระบวนการบริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .01 หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้าน

การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการวางแผน โดยจากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่กำหนดไว้ เนื่องจากผู้บริหารต้องมีการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร มีการกำหนดเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาวขององค์กร รวมทั้งมีการวางแผนว่าจะทำอะไร โดยผู้บริหารจะต้องมีการพยากรณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยอาศัยความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่และปัจจัยแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อให้สามารถทำได้ตามกระแสของเศรษฐกิจเพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดี เพราะการวางแผนที่ดีก็จะส่งผลต่อการตอบสนองที่ดีต่อประชาชนและส่งผลต่อความมั่นใจแก่ผู้รับบริการซึ่งเป็นประชาชน

ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชานาญ สมบูรณ์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาผลการดำเนินงานตามนโยบายกองทุนหมู่บ้าน : กรณีศึกษา ตำบลแคนใหญ่ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า “สมาชิกกองทุนหมู่บ้านส่วนใหญ่มีความพอใจในความสะดวกของการกู้เงิน มีการนำเงินไปประกอบอาชีพหลัก คือ อาชีพด้านเกษตร การบริหารจัดการกองทุนของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน โดยภาพรวมพบว่า คณะกรรมการเอาใจใส่ในบทบาทหน้าที่เป็นอย่างดี การดำเนินงานตามนโยบายกองทุนหมู่บ้านพบว่ามีทั้งผลดีและผลเสียแต่จะมีผลดีมากกว่า

**3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร ด้านการจัดองค์กรกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ต่อ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด**

จากการทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า กระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ทางสถิติที่ระดับ .05 หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการจัดองค์กร โดยจากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่กำหนดไว้ เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องมีการตัดสินใจเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่จำเป็นที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยต้องกำหนดรูปแบบขององค์กรว่าขณะนี้จำเป็นต้องใช้รูปแบบใด โดยการจัดองค์กรที่ดีจะสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน

การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตรน่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุรชัย รัชตประทาน (2546 : 66-75 ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ ให้ข้อมูลความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณ โดยรอบ มีความสะดวกสบาย มีขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ ฤดูระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ยกเว้นอัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

**3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร ด้านการจัดคนเข้าทำงานกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด**

จากการทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า กระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ทางสถิติที่ระดับ .01 หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน โดยจากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่กำหนดไว้ เนื่องจากจัดการหาบุคคลที่เหมาะสมกับลักษณะงานตามที่ได้รับมอบหมายนั้น มีความจำเป็นต้องทำอย่างสม่ำเสมอโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาที่มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหรือเปลี่ยนลักษณะงาน จะมีการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงาน เพื่อให้เกิด

ความคล่องตัวในการบริหารงาน และความพร้อมต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและสามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง การวิจัยผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลมีความสัมพันธ์ทางบวก กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

**3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร ด้านการอำนวยความสะดวกกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด**

จากการทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า กระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ทางสถิติที่ระดับ .01 หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก โดยจากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่กำหนดไว้ เนื่องจากว่าผู้บริหารจะต้องมีการสั่งการและแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่า มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างไร โดยใช้วิธีการสั่งการเพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อให้การอำนวยความสะดวกต่อการบริหารจัดการบุคลากร โดยการสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาศักยภาพการทำงาน โดยปรับวัฒนธรรมการทำงาน ปรับค่านิยมทัศนคติใหม่ ปรับ วิธีการทำงานใหม่ โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองลูกค้า คือสร้างความพึงพอใจ การบริการต้องรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย ภายใต้งบประมาณเวลาที่ชัดเจน และคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความเป็นรูปธรรมของการบริการอย่างชัดเจนให้สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการเมื่อเกิดปัญหา

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาล

เมืองลพบุรีอยู่ในระดับสูง และพบว่า ปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการมารับบริการที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะจากจากการวิจัย ต้องมีการพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพที่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการในฐานะลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีวิสัยทัศน์ในการให้บริการ การทำงาน โดยปรับวัฒนธรรมการทำงาน ปรับค่านิยมทัศนคติใหม่ ปรับ วิธีคิดวิธีการทำงานใหม่ โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองลูกค้า คือสร้างความพึงพอใจ การบริการต้องรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย ภายใต้งบประมาณที่ชัดเจน และสำนักงานต้องมีระเบียบ สะอาด สวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ

**3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร ด้านการประสานงานกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด**

จากการทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า กระบวนการบริหารด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ทางสถิติที่ระดับ .01 หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการประสานงาน โดยจากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่กำหนดไว้ เนื่องจากผู้บริหารมีหน้าที่ออกคำสั่ง ซึ่งเนะผู้ได้บังคับบัญชาว่าจะต้องปฏิบัติงานเหล่านั้นเมื่อไร และปฏิบัติอย่างไร โดยที่คำสั่งนั้นต้องมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้เพื่อให้เกิดการประสานงาน เป็นการติดต่อสื่อสารกันทั้งภายนอกและภายในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายหรือผลสำเร็จที่มีประสิทธิภาพ และการทำงานที่เป็นทีมภายในหน่วยงาน ทำให้ผู้บริการมีเป้าหมายและทิศทางเดียวกันทำให้เกิดความมั่นใจและผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ

ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเรื่องวิทย์ ว่องไว (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่เป็นเกษตรกรต่อการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านในเขตอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ

สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่เป็นเกษตรกรในเขตอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 6 ด้าน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องของการดำเนินงาน

**3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร ด้านการรายงานกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด**

จากการทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า กระบวนการบริหารด้านการรายงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการการเข้าใจและการรู้จักลูกค้าทางสถิติที่ระดับ .01 หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการการเข้าใจและการรู้จักลูกค้าขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านการรายงาน โดยจากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เนื่องจากว่าการจัดทำรายงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการรายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้ทำตามระยะเวลาว่ามีผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ การทำรายงานนั้นจะช่วยให้หน่วยงานทราบสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันขององค์กรได้เป็นอย่างดี อาจเป็นเพราะว่ามีการรายงานงบแสดงฐานะทางการเงิน โดยเปิดเผยต่อประชาชนอย่างชัดเจน ณ วันสิ้นปีงบประมาณ การจัดทำระบบควบคุมติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรมีความชัดเจน ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานด้านการรายงานอย่างชัดเจน

ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของธนภณ ไชยวรรณ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษากระบวนการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง:กรณีศึกษาหมู่บ้านในภาคใต้ พบว่า กระบวนการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ศึกษา ประกอบไปด้วย 7 กระบวนการได้แก่ การได้มาซึ่งคณะกรรมการกองทุน การได้มาซึ่งเงินในบัญชีการได้มาซึ่งสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน การให้กู้เงินกองทุนหมู่บ้าน การชำระเงินกองทุนหมู่บ้านการจัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้าน และการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

**3.7 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร ด้านการงบประมาณกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด**

จากการทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า กระบวนการบริหารด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือ



ไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ทางสถิติที่ระดับ .01 หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารด้านงบประมาณ โดยจากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่กำหนดไว้ อาจเนื่องจากการงบประมาณ เป็นแผนงานที่แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานได้ใช้จ่ายเงินเพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วได้รับผลตอบแทนกลับมาตามที่กำหนดไว้หรือไม่ เป็นกระบวนการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานอย่างหนึ่ง โดยการชี้แจงแผนการงบประมาณขององค์กรต่อบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้การใช้งบประมาณในการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ทุก ๆ ด้านเป็นไปอย่างทั่วถึงทั้งตำบล

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชาญณรงค์ วิริยะศัพท์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดนนทบุรี ในทัศนะของประชาชน ผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีทัศนะต่อการให้บริการ และพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก และเห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างควรได้รับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญ 5 อันดับแรก คือ 1) การปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค 2) มารยาท 3) จิตสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดี 4) ศีลธรรม และ 5) การพูดจาของพนักงาน ด้านการเปรียบเทียบพบว่าในภาพรวมกิจกรรมการให้บริการ อายุของประชาชนที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อกิจกรรมการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านพบว่า ด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านอายุของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนะด้านให้บริการที่แตกต่างกันด้านพฤติกรรมของพนักงาน ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนะด้านพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลที่แตกต่างกัน และด้านการพัฒนาที่จำเป็นของพนักงานเทศบาล ปัจจัยด้านอาชีพ และรายได้ของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนะด้านการพัฒนาที่จำเป็นของพนักงานเทศบาลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาที่ค้นพบในครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการนำมาใช้พัฒนาให้กระบวนการบริหารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

1.1 จากผลการศึกษากระบวนการบริหาร พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร โดยภาพรวมในด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน และด้านงบประมาณ อยู่ในระดับมาก จากประเด็นดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงระดับความคิดเห็นของประชาชนในด้านที่กล่าวมา คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ ควรได้นำไปให้ความสำคัญโดยนำมาใช้เป็นแนวทางสำหรับการแถลงผลงานของผู้บริหารให้บุคลากรทุกระดับและประชาชนทราบเป็นระยะ และมีการทบทวนการเลือกปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกับนโยบายและแผนงานอย่างสม่ำเสมอ

1.2 จากผลการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการ พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากประเด็นดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงประชาชนที่เข้าใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะเป็แนวทางที่สำคัญในการประเมินคุณภาพการให้บริการของประชาชนที่มีองค์กร โดยทำการเปรียบเทียบความต้องการ หรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพการให้บริการ ต้องมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

1.3 จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ พบว่า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน จากประเด็นดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร อันจะเป็นแนวทางที่สำคัญในการนำไปพิจารณาปรับปรุงกระบวนการบริหาร และการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานมีความเจริญเติบโตและก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นได้ เพราะเป็นการดำเนินงานที่จะต้องสร้างความเชื่อถือ ความไว้วางใจ ให้กับ

ผู้มาใช้บริการ ดังนั้นการที่องค์กรมีการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ จึงนับได้ว่าเป็นสิ่งที่จะช่วยส่งเสริมการดำเนินงานให้เติบโตและมั่นคงได้

## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ค้นพบข้อเสนอแนะจากประเด็นที่สำคัญ ควรจะได้รับการปรับปรุงเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 จากการศึกษากระบวนการบริหารของบ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการวางแผน และด้านการจัดองค์กร พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารทั้ง 2 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการวางแผนและการจัดองค์กร เพื่อให้ได้รับข้อมูลอันจะนำไปแก้ไขและปรับปรุงวิธีการจัดองค์กรต่อไปและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่าง ๆ ได้

2.2 จากการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้านต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัญหาดังกล่าว เพื่อให้คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านประสานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในด้านการส่งเสริมอาชีพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ความรู้ คำแนะนำอาชีพที่เหมาะสมในแก่สมาชิกกองทุน และควรจัดให้มีการติดตาม ตรวจสอบ การนำเงินกู้ยืมไปประกอบอาชีพของสมาชิกกองทุนอย่างสม่ำเสมอ

2.3 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า กระบวนการบริหารด้านการวางแผนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ดังนั้นหน่วยงานควรจะต้องมีการมีการจัดทำนโยบายหลักขององค์กรที่สามารถนำไปแก้ไขปัญหของประชาชนได้จริงเพื่อให้เกิดความเป็นรูปธรรมของการบริการ

2.4 เนื่องจากการดำเนินการศึกษากระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้มีระยะเวลาที่จำกัด ซึ่งผู้ศึกษาทำการสุ่มตัวอย่างเพียง 112 ชุด ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรที่จะทำการสุ่มตัวอย่างและการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น เพื่อให้ข้อมูลที่สำรวจได้ใกล้เคียงความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

2.5 การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงกระบวนการบริหาร กับความพึงพอใจ  
เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอ  
เมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เท่านั้น ดังนั้นการทำการศึกษาในครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาโดยกำหนด  
ประชากรในกลุ่มอื่นที่นอกเหนือออกไปเพื่อให้ทราบถึงกระบวนการบริหารของหน่วยงาน  
ในกลุ่มอื่น ๆ ด้วย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY