

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว สังคมไทยได้นำความรู้วิชาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่จากต่างประเทศเข้ามาใช้ในการพัฒนาประเทศโดยไม่ได้ตระหนักถึงคุณค่าและวิถีชีวิตแบบดั้งเดิมของสังคมไทย จึงเป็นผลให้สภาพปัญหาของสังคมไทยที่ความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อปัญหาครอบครัว ชีวิตความเป็นอยู่ เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม สังคมขาดระเบียบวินัย ความรับผิดชอบ เกิดปัญหาทุจริตคอร์รัปชันในทุกวงการเกิดปัญหาอาชญากรรมมากขึ้น (กรมวิชาการ, 2544 : 1 - 2) จึงจำเป็นที่จะต้องหาแนวทางในการป้องกันแก้ไขให้ดีขึ้นซึ่งในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้พัฒนาประเทศโดยใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 – 2554) มาเป็นแนวทางการพัฒนา มุ่งพัฒนาสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน (Green and Happiness Society) คนไทยมีคุณธรรมนำความรู้ รู้เท่าทันโลก ครอบครัวอบอุ่น ชุมชนเข้มแข็ง สังคมสันติสุข เศรษฐกิจมีคุณภาพเสถียรภาพและเป็นธรรม (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10) จากปัญหาและแนวทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 จึงได้มีการพัฒนาทางด้านความเป็นอยู่และสังคมด้วยการผสมผสานความรู้และเทคโนโลยีสมัยใหม่กับเทคโนโลยีอันเกิดจากภูมิปัญญาท้องถิ่นเข้าด้วยกัน ซึ่งจะทำให้สังคมดำรงอยู่ได้อย่างสมดุล เพื่อให้เกิดการเรียนรู้จากท้องถิ่นการปลูกฝังให้มีความรัก ความผูกพันและความภาคภูมิใจในท้องถิ่นของตนเองให้สามารถปฏิบัติตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขและมีวิถีชีวิตความเป็นอยู่อย่างพอเพียงชุมชนเข้มแข็ง โดยอาศัยภูมิปัญญาชาวบ้าน รู้จักวิเคราะห์ ศักยภาพ รู้จักโลก รู้จักรากเหง้า รู้จักเอกลักษณ์ รู้จักเก็บข้อมูล รู้จักการวางแผนแม่บทชุมชนและทำตามแผนด้วยตนเองเป็นกระบวนการที่อาศัยภูมิปัญญานำหน้า นำไปสู่การพัฒนาตนเองและการพึ่งตนเอง (เสรี พงศ์พิศ, 2548 : 95) ในการดำเนินการดังกล่าวตำบลท่าโสม ได้มีการสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนมีความหวงแหนในชุมชนของตนเองมีการรวมตัวกันของคนในชุมชนโดยใช้วัดเป็นศูนย์กลางในการรวมใจของคนทั้งตำบล ในการสร้างจิตสำนึกของประชาชนนี้ได้มีมาตั้งแต่สมัยบรรพบุรุษ สืบทอดมายังรุ่นลูกหลานอย่างเหนียวแน่น สร้างความผูกพันกันระหว่างชาวบ้านและวัดโดยเฉพาะวัดท่าโสมตั้งอยู่ในตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดได้เป็นศูนย์รวมจิตใจของชาวบ้านในทุก ๆ เรื่องเป็นอย่างดียิ่ง จากจุดนี้เอง ตำบลท่าโสม จึงได้รับการประกาศให้เป็น

ชุมชนเข้มแข็ง มีการนำแนวความคิด หลักการทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในการจัดการ ทางด้านเศรษฐกิจ ได้แก่การระดมเงินออมจากประชาชนตั้งเป็นกองทุนออมทรัพย์และสวัสดิการ โดยมีสังฆะวจา เป็นกฎ กติกาข้อตกลงร่วมกันและใช้ชื่อว่า กลุ่มสังฆะ ออมทรัพย์วัดท่าโสม ซึ่งเป็นการประยุกต์แนวทางการดำเนินชีวิตของภูมิปัญญาท้องถิ่นและหลักธรรมใน พระพุทธศาสนาเข้ามาฟื้นฟูวิถีชีวิตของประชาชนในชุมชนที่เป็นกลไกร้อยรัดผู้คนให้เข้ามาร่วมกัน สร้างสรรค์กิจกรรม อันนำไปสู่ความเข้มแข็งทางด้านระบบเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของชุมชน โดยรวม ซึ่งจะเห็นได้ว่าการรวมกลุ่มของประชาชนตำบลท่าโสม เป็นตัวอย่างของการดำเนินตาม เศรษฐศาสตร์เชิงพุทธที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมในชุมชนเป็นการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของ บ้านเมืองกำลังตกต่ำที่เริ่มขึ้นในระดับรากหญ้าของคนยากจนในชนบท ในทางตรงกันข้ามระบบ เศรษฐศาสตร์ระดับชาติที่หวังเพียงหาทุนจากต่างประเทศมาต่อลมหายใจให้กับระบบเศรษฐกิจของ ประเทศได้ทำลายระบบทางเศรษฐศาสตร์ชนบทระดับฐานล่างอย่างสิ้นเชิง เมื่อเกิดวิกฤตขึ้น ประชาชนตำบลท่าโสมได้นำวิกฤตดังกล่าวมาเป็นโอกาสในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของชุมชนโดยการ จัดตั้งกลุ่มสังฆะออมทรัพย์ขึ้นมาบนพื้นฐานหลักของแนวเศรษฐศาสตร์เชิงพุทธที่มีความเชื่อว่าจะ สามารถก่อรากฐานทางด้านเศรษฐกิจที่เข้มแข็งได้ด้วยมือของภูมิปัญญาชาวบ้าน มุมมองของ ชาวบ้านมีความเชื่อว่าจะเกื้อหนุนกันช่วยเหลือกัน ได้อย่างเหมาะสมพื้นจิตวิญญาณแห่งความเอื้อ ออาทรกลับคืนมาสู่สังคมนชุมชนสร้างเสริมจิตสำนึกของความเป็นชุมชนในการนำหลักธรรมแห่ง พระพุทธศาสนา เรื่องการพึ่งตนเองและความสัน โดษกลับมาสู่ชุมชนและสังคมไทย

วัดท่าโสม นอกจากจะเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของประชาชนในท้องถิ่นแล้ว ภารกิจที่สำคัญ อีกประการหนึ่งคือการช่วยเหลือประชาชนในด้านชีวิตความเป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนในชุมชน รู้จักการออมเงิน อยู่อย่างพอเพียง จึงได้ดำเนินการก่อตั้งกลุ่มสังฆะออมทรัพย์ขึ้น ในปัจจุบันกลุ่ม สังฆะออมทรัพย์วัดท่าโสมได้ก่อตั้งผ่านมาแล้วเป็นระยะเวลา 8 ปี ผู้วิจัยจึงมีความคิดที่จะศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสังฆะออมทรัพย์วัดท่าโสม ว่ามีความพึงพอใจในการ มาใช้บริการกลุ่มสังฆะออมทรัพย์วัดท่าโสมใน 3 ด้านได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และการรับฟังปัญหาอุปสรรคและ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ อยู่ในระดับใดเพื่อนำข้อมูลไปเป็นแนวทาง ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนา กลุ่ม สังฆะออมทรัพย์วัดท่าโสมในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินในชุมชนให้เข้มแข็งและมีคุณภาพมาก ยิ่งขึ้นต่อไป

## คำถามในการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด อยู่ในระดับใด
2. ประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสมที่มี เพศ อายุ และประสบการณ์ มีความพึงพอใจ แตกต่างกันหรือไม่

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์การเป็นสมาชิก
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและ ความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

## ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น
2. เป็นข้อมูลเบื้องต้นให้แก่ผู้สนใจอื่นๆ นำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการแก่สมาชิกกลุ่มสัจจะออมทรัพย์และเพื่อประโยชน์ในการวิจัย ศึกษาค้นคว้าต่อเนื่องต่อไป

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตพื้นที่

พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

### 2. ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ทั้งเพศหญิง เพศชาย จำนวน 285 คน

### 3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ วัดท่าโสม ในด้านต่างๆ ดังนี้

- 3.1 ด้านพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 3.2 ด้านระบบการให้บริการ
- 3.3 ด้านอาคารสถานที่

### 4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม 2552 – เดือนตุลาคม 2552

## นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้อ่านรายงานการวิจัยกับผู้วิจัย ผู้วิจัยจึงได้ให้คำศัพท์นิยามเฉพาะดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ จนบรรลุวัตถุประสงค์

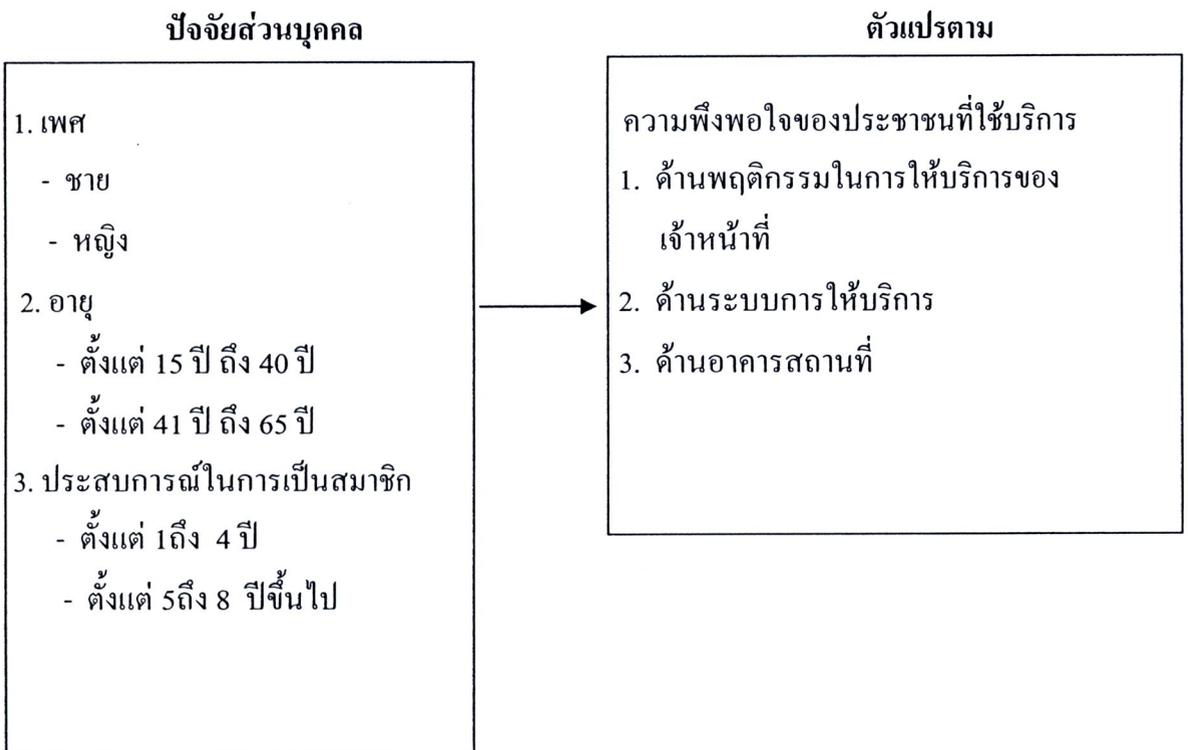
บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ที่ให้บริการประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม

การบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ในทุก ๆ ด้าน

กลุ่มสัจจะออมทรัพย์ หมายถึง กลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ซึ่งเป็นการรวมตัวกันของประชาชนในการรวมกลุ่มเพื่อการออมและการทำกิจกรรมด้านการเงินร่วมกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมติฐานในการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีประสบการณ์ในการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์แตกต่างกัน