



บรรณานุกรม

กรมวิชาการ. (2536). **คู่มือการดำเนินงานของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา**. กรุงเทพฯ :

การศาสนา กรมการศาสนา.

กัญญา สุวรรณแสง. (2536). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ: อักษรวิทยา.

กัลยา ศรีปาน. (2542). **ศึกษาคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียนระดับประถมศึกษา โรงเรียนบุญเลิศ
อนุสรณ์ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จังหวัดสงขลา** วิทยานิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ.

โกเมศ กุลอุดมโกคากุล. (2546). **ความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู**. งานนิพนธ์
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

กิติมา ปรีดีดิลก. (2542). **ฤษฎีการบริหารขององค์กร**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร.

กุลชน ธนาพงศ์ธร. (2532). **ประโยชน์และบริการ**. เอกสารการสอนชุดวิชาบริหารงานบุคคล
หน่วยที่ 8 – 15. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จรัส มาศวรรณ. (2538). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของ ธ.ก.ส.
สาขาโสนธร. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**.

ชนะ กล้าชิงชัย. (2541). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์:
กรณีศึกษาสาขา ฟังบุรี จังหวัดศรีสะเกษ**. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน) : การศึกษาเฉพาะกรณีท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**. ภาคนิพนธ์พัฒนา
บริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชัยวุฒิวลัย์ เชิดชูกิจกุล. (2549). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ
ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ**. สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัยบูรพา.

- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ. กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ดุสิตบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทองขาน บุญลา. (2546). การศึกษาภาวะผู้นำของพระอริการมณีส ขุนดิษฐมโฌ เจ้าอาวาสวัดโพธิ์ทอง จังหวัดจันทบุรี : กรณีศึกษาการก่อตั้งกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). องค์การและการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรศักดิ์ วรรณสุข. (2537). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : สาขาอำนาจเจริญ. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นันทพร ดำรงพงษ์. (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิลุบล เฟื่องพานิช. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานพัฒนาฯ. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บังอร ควรประสงค์. (2544). ความพึงพอใจของข้าราชการบำนาญกรมสามัญศึกษาที่มีต่อระบบบริการ สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปภาวดี ดุลยจินดา. (2540). พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2538). คำบรรยายกฎหมายปกครอง.
- ประสิทธิ์ ศิริแสง. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2521). องค์การกับลูกค้า. วารสารสังคมศาสตร์, (15 ตุลาคม – ธันวาคม 2521). หน้า 6 – 7.

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10. (2550-2554). (2550). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10.

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล. (2532). **อำนาจหน้าที่และมโนทัศน์สัมพันธ์**

เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร หน่วยที่ 8 – 15. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

พงษ์พัฒน์ ธีระกุล. (2541). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตรศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**

พิทักษ์ ตรีหทัย. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**

พีรกิตติ์ ศิริวัฒนกุล. (2548). **ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.**

พูนสมัย พรหมภิบาล. (2540). **ความพึงพอใจของสมาชิกในการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สมิติเวช จำกัด.**

ไพฑูรย์ เรืองกมล. (2540). **“แนวความคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” ในวารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา. 9 (21) (หน้า 16 – 19) มกราคม – มีนาคม.**

ไพบุลย์ ช่างเรียน. (2532). **วัฒนธรรมกับการบริหาร. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.**

มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). **พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**

รัชยา กุลวานิชไชยน์นันทน์. (2535). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษากรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันเทคโนโลยีและสังคม เกริก.**

วิมลสิทธิ์ หริยางกุล. (2526). **พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในการบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชน จำกัด.**

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2537). **ปัจจัยเกี่ยวกับการประเมิน**. กรุงเทพฯ: อักษรไทย.

ศิริพงษ์ พุ่มภักดี. (2546). **ความพึงพอใจของข้าราชการครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสระแก้ว วิทยานิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.**

ศิริวรรณ จิตต์บุญ. (2544). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โรงเรียนเทคโนโลยี
ภาคตะวันออก (อี.เทค) วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยบูรพา.**

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : ซีรฟิล์มเจ้ ไซเคิ้ลส์ จำกัด.

สายใจ วิลัยทอง. (2551). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนที่จัดการศึกษา
ภาคบังคับ 9 ปี อำเภอเขาสมิง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดรช.
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยบูรพา.**

สุนทร พรรณดวงเนตร. (2540). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงิน
ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). ในสาขาที่ใช้ระบบ CBPM: ศึกษากรณีสาขา
อุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**

สมิตร สัจฉกร. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : สายธาร.

สมเดช อ่างศิลา. (2546). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาเมืองระยอง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.**

สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์. (2550). **เทคนิคทางสถิติเพื่อการวิจัย**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

เสรี พงศ์พิศ. (2544). **วิสาหกิจชุมชน**. กรุงเทพฯ : เจริญวิทย์การพิมพ์

สำนักงานกองทุนเพื่อสังคม. (2545). **ชุดการจัดการทางสังคม ลำดับที่ 5. เรื่องกลุ่มสังคม
สะสมทรัพย์จังหวัดจันทบุรี.**

อัจฉรา โทบุญ. (2543). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
สำนักงานเทศบาล เมืองนครนายก. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะ
พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**

อดุล จาตุรงค์กุล. (2546). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อมร รักษาสัตย์. (2543, เมษายน). **บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพ
ของข้าราชการ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, ฉบับพิเศษ, 7.**

- อ้อยทิพย์ กรองสมบัติ. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน): สาขาเล็งนกทาและสาขามุกดาหาร. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรนุช พรินทร์. (2546). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สหวิทยาเขตเพชรบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.

Best, J. (1977). **Research in education.** (3 rd. ed.). Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.

Katz & Robert. 1978. **Bureaucracy and the Public.** New York : Basic Books.

Millet, J.D. (1954). **Management in the public service.** New York : Harpers and Row.

Morse, N.C. (1958). **Satisfaction in the white collar job.** Michigan :University of Michigan.

Shell, M. W. (1975). **Responding to Social Change.** Pennsylvania : Dornier, Hutchinson.

Weber, M. (1966). **The Theory of Social And Economic Organization.** Translated by A.M.

Henderson and Talcott Parson. (4th ed.). New York : The Free.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม
ตำบลท่าโสม อำเภอเมือง จังหวัดตราด

คำชี้แจง

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ผลของการศึกษาวิจัยจะนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่เป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 40 ปี 40 ปีขึ้นไป
3. ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ต่ำกว่า 4 ปี 4 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว
ความหมายระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ ดังนี้

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ด้านพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

2. ด้านระบบในการให้บริการ

.....

.....

.....

3. ด้านอาคารสถานที่

.....

.....

.....

ขอเจริญพรที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถาม
พระครูวิมลโสมนันท์

ภาคผนวก ข

คำอำนาจจำแนกรายชื่อ และค่าความเชื่อมั่น

ตารางที่ 1 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.95	15	.82
2	.91	16	.84
3	.76	17	.99
4	.96	18	.95
5	1.01	19	.63
6	1.04	20	.78
7	.92	21	.92
8	1.12	22	.80
9	.93	23	.88
10	.88	24	.89
11	.95	25	.93
12	1.02	26	.76
13	.84	27	.77
14	1.01	28	.95

ค่าความเชื่อมั่น = .883

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. นายธานินทร์ ชลจิตต์ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดตราด
จังหวัดตราด (วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ)
2. นายเอกพันธ์ ภิรมย์ภักดี ผู้อำนวยการโรงเรียนชุมชนวัดแสนตุ้ง ตำบลแสนตุ้ง
อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด (วิทยฐานะชำนาญ
การพิเศษ)
3. นายวสันต์ ผาซลา ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดท่าโสม (คุณสารราษฎร์บำรุง)
ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
(วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ)



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล

พระครูวิมลโสมนันท์

วัน เดือน ปีเกิด

4 เมษายน 2497

สถานที่เกิด

อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

วัดท่าโสม เลขที่ 48 หมู่ 1 ตำบลท่าโสม

อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ตำแหน่งและประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2521 - ปัจจุบัน

ตำแหน่ง เจ้าอาวาสวัดท่าโสม

พ.ศ. 2536 - ปัจจุบัน

ตำแหน่ง เจ้าคณะตำบลท่าโสม

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2529

มัธยมศึกษาตอนปลายสายสามัญ

การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดตราด

พ.ศ. 2550

พุทธศาสตรบัณฑิต (พธ.บ.)

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

พ.ศ. 2553

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.)

สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

