

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



247973



คู่มือที่พอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มจังหวัดขอนแก่น
คำบอกเล่าโดย อภิพลเดชสิงห์ อภิรักษ์ตรา

พระครูวินัยธรอินทร์

ขอเป็นอันอวยพรให้เป็นส่วนหนึ่งของเอกสารศึกษาค้นคว้าแก่ผู้สนใจศึกษาประวัติศาสตร์ของ
สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาพื้นที่
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

พ.ศ. 2553



ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม
ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด



พระครูวิมลโสมนันท์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
พ.ศ. 2553
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์
วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ผู้วิจัย

พระครูวิมลโสมนันท์

สาขาวิชา

สหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ แสงเงิน

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานการสอบ

(รองศาสตราจารย์ชอบ เข้มกลัด)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ แสงเงิน)

โครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร อนุมัติให้นำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนา
ท้องถิ่น

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัจฉรี ขจรไชยกูล)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

บทคัดย่อ

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์
วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
ผู้วิจัย พระครูวิมลโสมนันท์
ระดับการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
พ.ศ. 2553
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ รองศาสตราจารย์ ดร. สุพจน์ แสงเงิน

247973

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสมจำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์การเป็นสมาชิก 3) ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่เป็นสมาชิกกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม จำนวน 285 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าที่

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยรวมทุกด้านและแต่ละด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามเพศชาย อายุและประสบการณ์การเป็นสมาชิกโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการศึกษาค้นคว้า อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ควรพูดจาให้ไพเราะเพิ่มมากขึ้น มีความยิ้มแย้มแจ่มใสไม่เครียด ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ควรให้บริการ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม ด้านอาคารสถานที่พบว่า ควรมีอาคารสถานที่เป็นการเฉพาะ และสถานที่จอดรถยนต์ควรมีพนักงานจัดการให้เป็นระเบียบเหมาะสมกับเป็นสถานที่ของวัด

Abstract

Independent Study Title	The Satisfaction of People on The Services of The Truth Savings Group at Wat Thasom in Thasom Sub-district, Khaosaming District, Trat Province
The Researcher	Provost Wimonsormmanan
Level of Study	Master of Arts (Interdisciplinary Study for Locality Development)
Year	2010
Independent Study Advisor	Assoc.Prof. Dr. Supot Saengngern

247973

This study aimed to: 1) to study level of satisfaction of people who used services of the Truth Savings Group at Wat Thasom in Thasom sub-district, Khaosaming District, Trat Province, 2) to compare the level of the people who use services of the Truth Savings Group at Wat Thasom. The people were classified by their gender, age and experience of being members and 3) to study problems, obstacles and suggestions of the people who used services of the Truth Savings Group at Wat Thasom. The sample were 285 members of the Truth Savings Group at Wat Thasom. A questionnaire was used to collect data. The data were analyzed by using mean, standard deviation and t-test.

The results were as follows:

1. Overall and in each aspect, the satisfaction of members of the Truth Savings Group at Wat Thasom was at a high level.
2. The comparison of the satisfaction of members who were different in gender, age and experience of being members both as a whole and in each aspect was different with no statistical significance.
3. The study of problems, obstacles and suggestions of members of the Truth Savings Group at Wat Thasom reveal several aspects of service behaviors of the officers. For example, they should speak more nicely and have a pleasant personality. They should be seen unstressed. For the aspect of services, the officers should provide services with fairness and using cuing system. For the facilities, the Truth Savings Group should have specific building. There should have a staff to provide appropriate assistances at the parking lot.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ แสงเงิน อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาแนะนำ ให้ คำปรึกษา ตลอดจนตรวจแก้ไขปรับปรุงการค้นคว้าอิสระเป็นอย่างดี ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับความรู้ แนวทาง ประสบการณ์ อย่างกว้างขวางจนประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอเจริญพรมายังท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอเจริญพรประชาชนที่เป็นสมาชิกกลุ่มสังฆะออมทรัพย์วัดท่า โสมทุกท่านที่ได้กรุณาตอบ แบบสอบถาม ให้ข้อเสนอแนะ แสดงความคิดเห็นทำให้การจัดเก็บข้อมูลสำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี

ขอเจริญพร ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านดังปรากฏชื่อในงานวิจัยฉบับนี้ที่ให้ความกรุณาอนุเคราะห์ ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการ ทำวิจัย ตลอดจนผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือ เป็นกำลังใจและให้คำแนะนำงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของการค้นคว้าอิสระงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้เป็น ความกตัญญู บูชา แต่โยมบิดา มารดาและผู้มีพระคุณทุกท่าน

พระครูวิมลโสมนันท์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ

บทที่

1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย.....	1
คำถามในการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	6

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ.....	19
องค์ประกอบของการบริการและคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	28
หลักในการให้บริการ.....	31

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจประชาชนต่อบริการสาธารณะ.....	32
ปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ.....	34
ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย.....	36
แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มสัจจะออมทรัพย์.....	38
ภูมิปัญญาพื้นบ้านหลักคิดแห่งสัจจะสะสมทรัพย์.....	47
ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับตำบลท่าโสม.....	52
ข้อมูลของการก่อตั้งกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม.....	56
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	59
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	64
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	64
การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	66
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ใช้บริการ กลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอท่าโสม จังหวัดตราด.....	69
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะ ออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอท่าโสม จังหวัดตราด....	70
ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่ม สัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอท่าโสม จังหวัดตราด.....	75
ตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการด้าน พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบและด้านอาคาร สถานที่.....	77

บทที่

5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
	สรุปผลการวิจัย.....	78
	อภิปรายผลการวิจัย.....	80
	ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	82
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยทำการวิจัยครั้งต่อไป.....	84
	บรรณานุกรม.....	85
	ภาคผนวก	
	ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	91
	ภาคผนวก ข ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ และค่าความเชื่อมั่น.....	97
	ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	99
	ประวัติผู้วิจัย.....	101

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	69
4.2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่ม สัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด.....	70
4.3	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	71
4.4	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ที่ใช้บริการ กลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านระบบการให้บริการ.....	72
4.5	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ที่ใช้บริการ กลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านอาคารสถานที่.....	74
4.6	เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ.....	75
4.7	เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ.....	76
4.8	เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตาม ประสบการณ์ ในการเป็นสมาชิก.....	76
1	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	98

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2.1	แสดงโครงสร้างองค์กรกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์.....	44