

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
สมมุติฐานการศึกษา.....	3
ขอบเขตการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์การศึกษา.....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับบริบท.....	10
นโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ.....	10
ระเบียบข้อบังคับ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์.....	17
การบริหารงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง.....	26
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	34
กระบวนการบริหารจัดการ POSDCoRB.....	34
ความพึงพอใจ.....	41
การให้บริการ.....	47

หัวเรื่อง	หน้า
คุณภาพการบริการ	50
ปัจจัยที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพบริการ	53
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	56
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	65
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	65
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	68
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
ลำดับในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	98
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	98
สมมุติฐานการศึกษา.....	99
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	99
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	99
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	100
สรุปผล.....	101
อภิปรายผล.....	106
ข้อเสนอแนะ.....	123

หัวเรื่อง	หน้า
บรรณานุกรม.....	126
ภาคผนวก	131
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	132
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของเครื่องมือ.....	143
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	146
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	150
ประวัติผู้ศึกษา.....	156



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	เกณฑ์การพิจารณาระดับความสัมพันธ์ 70
2	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุน หมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 75
3	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ กระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวม..... 78
4	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ กระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการวางแผน..... 79
5	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ กระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการจัดองค์กร..... 80
6	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ กระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบล นาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการจัดคนเข้าทำงาน..... 81
7	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ กระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบล นาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก..... 82
8	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ กระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบล นาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการประสานงาน..... 83
9	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ กระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบล นาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการรายงาน..... 84

ตารางที่	หน้า
10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านงบประมาณ.....	85
11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวม.....	86
12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ.....	87
13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้.....	88
14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	89
15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ.....	90
16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชน ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า.....	91

17	ความสัมพันธ์กระบวนการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการกองทุน หมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด..... ..	93
----	---	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการศึกษา	5
2 ตัวอย่างโครงสร้างคณะกรรมการหมู่บ้าน	29



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY