

**ชื่อเรื่อง** การศึกษากระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพ  
การบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง  
จังหวัดร้อยเอ็ด

**ผู้ศึกษา** นางกนกลักษณ์ ภัทษ์ไพฑูลย์

**ปริญญา** บธ.ม.

**กรรมการที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา ประธานกรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

### บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) กระบวนการบริหารของคณะกรรมการ  
กองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ 2) ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการ  
กองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจ  
เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์  
อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น  
แบบสอบถาม ซึ่งสอบถามจากประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบล  
นาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 113 คน ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย  
โดยวิธีการจับสลาก ซึ่งแบบสอบถามเป็นคำถามชนิดปลายปิดแบบกำหนดให้เลือกตอบแบบ  
ตรวจสอบรายการ กับแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบ  
ถามทั้งหมดมีค่าเท่ากับ 0.95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจง  
ความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์เพื่อหาค่า  
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดเห็น  
เกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์  
อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.51$ ; S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาเป็น  
รายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ย  
จากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการประสานงาน ( $\bar{X}=3.68$ ; S.D. = 0.85) ด้านการจัดคนเข้า  
ทำงาน ( $\bar{X}=3.64$ ; 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) และอยู่ในระดับ

ปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการวางแผน ( $\bar{X}=3.34$ ; S.D. = 0.83) และด้านการจัดองค์กร ( $\bar{X}=3.33$ ; S.D. = 0.73) ตามลำดับ

ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพ การบริการ ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัด ร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.57$ ; S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ใน ระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ ดังนี้ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.68$ ; S.D. = 0.73) การตอบสนองต่อผู้รับ บริการ ( $\bar{X} = 3.63$ ; S.D. = 0.73) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ( $\bar{X} = 3.61$ ; S.D. = 0.80) และ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X} = 3.51$ ; S.D. = 0.78) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 3.47$ ; S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน ต่อคณะกรรมการ กองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า กระบวนการ บริหาร โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ทางสถิติที่ ระดับ .01 โดยพบว่า กระบวนการบริหาร ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดคน เข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน และด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความ มั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานของ การศึกษา

**TITLE** : The managing procedures study related to the satisfaction toward service quality of village fund committee, Napro Ban, Napro District, Roi-et Province.

**AUTHOR** : Mrs. Kanoklak Phatpaiboon                      **DEGREE** : M.B.A. (Master of Business Administration)

**ADVISORS:** Assoc. Prof. Sauwaluck Nikornpittaya      Chairperson

**RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY, 2011**

### **ABSTRACT**

The objectives of this research were as follows: 1) to study the managing procedures of village fund committee, Napro Ban 2) to study the satisfaction toward service quality of village fund committee, Napro Ban 3) to study the managing procedures study related to the satisfaction toward service quality of village fund committee, Napro Ban, Napro District, Roi-et Province. This research was quantitative research and collection data from sampling group comprised 113 the people who used services in village fund committee, Napro Ban, Napro District 95% statistical confidence level, and sample random sampling with Lottery method. Questionnaires were used in the study and analyzed by using statistical program of close-ended questionnaires with check list, and 5-level rating scale, the reliability scale was at .95. The data was collected and analyzed by using descriptive statistics such as percentage, mean, standard deviation. The hypotheses were tested by Pearson Product Moment Correlation Coefficient and *t*-test.

The results revealed that;

The overall degree of the opinion level about the managing procedures of village fund committee, Napro Ban, Napro District, Roi-et Province were rated as high. By considering in aspects, it was found that the overall was rated in high degree in five aspect, and middle degree in two aspects, which can be ranked from the highest to the lowest as follows: the aspects of coordinating ( $\bar{X} = 3.68$  ; S.D. = 0.85), staffing ( $\bar{X} = 3.64$  ;

S.D. = 0.85), reporting ( $\bar{X} = 3.55$  ; S.D. = 0.80), directing ( $\bar{X} = 3.53$  ; S.D. = 0.85), budgeting ( $\bar{X} = 3.51$  ; S.D. = 0.76), planning ( $\bar{X} = 3.34$  ; S.D. = 0.83), and organizing ( $\bar{X} = 3.33$  ; S.D. = 0.73), respectively.

The satisfaction toward service quality of village fund committee, Napro Ban, Napro District, Roi-et Province were rated in high degree. When each aspect was individually considered, it was evaluated as high degree in four aspect, and middle degree in one aspect, which can be ranked from the highest to the lowest as follows : the aspects of creditability ( $\bar{X} = 3.68$  ; S.D. =0.73), responsiveness ( $\bar{X} = 3.63$ ; S.D. =0.73 ), understanding/ knowing customer ( $\bar{X} = 3.61$  ; S.D. =0.80), tangibles ( $\bar{X} = 3.51$  ; S.D. =0.78) , and reliability ( $\bar{X} = 3.47$  ; S.D. =0.78), respectively.

The analysis result of the managing procedures study related to the satisfaction toward service quality of village fund committee, Napro Ban, Napro District, Roi-et Province were found that the managing factors in all aspects related to satisfaction toward the service quality components in budget aspect in all aspects at the statistical significance .05.