

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายกองทุนหมู่บ้านและการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ศึกษาเฉพาะกรณี : อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปเนื้อหาเรียงลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดของความพึงพอใจ

- 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
- 1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ
- 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 1.5 การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

- 2.1 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ ((Maslow 's General Theory)
- 2.2 ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก (Federrick Herzberg Theory)
- 2.3 ทฤษฎีความเสมอภาคของ อัดัมส์ (Stacey adams Theory)
- 2.4 ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ ฮัลล์และลินเซย์ (Hall and Lindzey)
- 2.5 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเลลแลนด์ (David C. Mc.lelland Theory)
- 2.6 ทฤษฎีการจูงใจของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์(Lyman porter and Edward E.Lawler)
- 2.7 ทฤษฎีแรงจูงใจ ของวิกเตอร์ เอช วรูม (Victer H.Vroom)
- 2.8 ทฤษฎีของดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas Mc. gregor)

3. นโยบายกองทุนหมู่บ้านและระเบียบกองทุนหมู่บ้าน

- 3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้าน
- 3.2 ระเบียบว่าด้วยคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 4.1 งานวิจัยภายในประเทศ
- 4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

1. แนวคิดของความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

พิน กงพูน (2529 : 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่รักชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ปุรชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2532 : 62) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่า หมายถึง ทศนคติทั้งเชิงปฏิฐาน และเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

ราชบัณฑิตยสถาน. (2538 : 588) ความพึงพอใจหมายถึง สภาพความรู้สึก พอใจ ประทับใจ ความชอบและความรู้สึกที่ดี ต่อสิ่งต่างๆ

คอร์นิก (Cornick. 1947 : 298) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง สภาพความต้องการต่างๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

นิวคูเมอร์ (Newcumer. 1955 : 2) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

มอส์ (Morse. 1958 : 27) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

เคนดอลล์ (Kendall. 1969 : 50) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรวม ๆ ระหว่างความคาดหวังว่าบุคคลที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย

เดเลีย (D'Elia. 1972 : 173) ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพอใจ หรือเป็นสภาพของบุคคลว่าชอบมากชอบน้อยเพียงไร

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

วูลแมน (Woolman. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการและแรงจูงใจ

ฟิทซ์เจอร์ลด์ และดูรันท์ (Fitzgerald and Durunt.1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลก็แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. วัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

เดสเลอร์ (Dessler. 1983 : 23) อธิบายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น การมีคุณภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้ว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ เป็นสภาพความรู้สึก ชอบ พอใจต่อบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะปรากฏทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกทาง อารมณ์ และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีความพึงพอใจเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะด้านจิตใจ เป็นสำคัญ

1.2 ลักษณะความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2539 อ้างถึง สुरुศักดิ์ นาถวิล. 2544 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้เป็นแบบอย่างที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล จำเป็นจะต้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการบริการ หรือคุณค่าของการบริการ ซึ่ง

ประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของบริการไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ โฆษณา การใช้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ คาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะ ระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการ จะประเมินผลเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับการคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่า นับว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ดันดิพลวินัย (2538 : 5 - 8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่น กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ถ้าหากตรงกับความเชื่อถือที่มี ก็จะมีความรู้สึกที่ดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
3. ผู้ให้บริการ ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการ ส่วนแต่เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานด้านบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการ วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ

ของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ สนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วบรรจุของ กระดาษ ซองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การให้โทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น **ขวัญมหาสารคาม**

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมตามแต่สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่มาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลหนึ่งอาจจะไม่พอใจในสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นที่ไปตามคาดหวัง แต่ในช่วงหนึ่งสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่แสดงออกในระดับมากน้อย ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้

บูแมนและนอร์แมน (Bouman and Norman, 1975 : 113 - 121) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิงพบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน จนทำให้ผู้บริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ

1. ลักษณะของงาน ที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (Routine หรือ day-to-day) อีกต่อไป

2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้น ด้วย

วิธีการสร้างแรงจูงใจ เริ่มแรกก็จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลที่เข้ามาทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสารความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน

ความคิดเห็น โดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญ คือจะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้ว ความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบ การเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วัลลา ชายหาด (2532 : 65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ดันไทย (2533 : 66 - 69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การได้รับการบริการว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ

1. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
3. ด้านระยะเวลาของการบริการ
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

พิภพ อุดม (2537 : 61 - 62) ได้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการ ประสบ กับสถานการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับ ความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุข ของผู้รับบริการเมื่อได้รับการที่ตรงกับที่คาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าได้รับประทานอาหารที่ ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟ ถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมน้ำมันฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้าร้านที่กำหนดให้รับรางวัล

มิทเลท (Millet. 1954 : 397 - 400) ได้กล่าวถึงเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory service) ไว้ว่า พิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ นั้นพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (EQUITABLE SERVICE) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็ใคร
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (TIMELY SERVICE) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (AMPLE SERVICE) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (CONTINUOUS SERVICE) คือ การให้บริการไปจนกว่าจะบรรลุผล

Rajabhat Mahasarakham University

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (PROGRESSIVE SERVICE) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

กันด์ลาซ และเรด (Gundlach and Reaid. 1983 : 41) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของบุคคลหลังจากการพบปะพฤติกรรมกรให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของบุคคลที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหานั้น ทั้งร่วมลดปัญหาและทำให้เกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

1.5 การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

ลาโรซ ไชยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจต่อการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจจะทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีนิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอรับรองขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้

ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้าน ต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นอีกวิธีหนึ่งที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้วเช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจ โดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ได้อย่างถูกต้อง

สรุป ได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพ เป็นที่หน้าเชื่อถือได้

Rajabhat Mahasarakham University

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) มาสโลว์ (Maslow, 1968 : 153-154) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมนุษย์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ซึ่งเป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่หมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของ (Maslow1)

รายละเอียดของความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้น ของมาสโลว์ มีดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย(Physiological Needs)เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่ออยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหารน้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง
2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตราย ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทางร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานภาพทางสังคม
3. ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม(Belongingness and Love Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้าน

นี่เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการมีความภูมิใจในตนเอง (Self-esteem Needs) ความต้องการต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง ตลอดจนความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนอื่น หรืออยากจะทำบุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ ในการรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นก่อนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในชีวิต นึกคิดตามคาดหวัง ทะเยอทะยาน ใฝ่ฝันภายหลัง หลังจากที่มีมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้น อย่างครบถ้วน และความต้องการในขั้นนี้ จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการเป็นอิสระ เฉพาะแต่และคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากจะทำประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองคาดหวังไว้ สูงสุดในทัศนของตน

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้นมีความสำคัญไม่เท่ากัน และมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่จูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งที่จูงใจและนอกจากนี้ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละขั้นตอน จะมีลักษณะที่เกี่ยวกับอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ เมื่อความต้องการในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้รับการตอบสนอง ความต้องการในขั้นต่อไปจะมาแทนที่ไปเรื่อยๆ โดยไม่จำเป็นว่าขั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

2.2 ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก Federrick Herzberg : Two-Factor Theory

เฮร์ซเบิร์ก ได้ทำการศึกษาพบทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เรียกว่า The Motivation-Hygiene Theory ผลของการศึกษานี้ เฮร์ซเบิร์กได้สรุปเป็นแนวคิดว่า ปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงานกับปัจจัยที่ส่งผลถึงความไม่พอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่แยกจากกันไม่เหมือนกัน เป็นปัจจัยที่เกิดจากสิ่งสองพวก (Two-Factor Theory) ซึ่งอาจจะเรียกชื่ออย่างอื่นอีกหลายชื่อ เช่น ทฤษฎีความพอใจ-ไม่พอใจ (Satisfiers - Dissatisfiers) ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-

ปัจจัยค้ำจุน (Motivators-Hygiens) หรือทฤษฎีองค์ประกอบภายใน-ภายนอกของงาน (Intrinsic-Extrinsic Factors) (พยอม วงศ์สารศรี, 2540 : 76)

เอิร์ชเบิร์ก เชื่อว่าปัจจัยจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจมีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ เป็นสิ่งสนับสนุนให้มนุษย์ทำงานหนักขึ้น และเป็นตัวกำหนดค่าที่หรือความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน สำหรับปัจจัยค้ำจุนเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสถานะของการทำงาน ซึ่งมีใช้ส่วนที่เป็นแก่นแท้ของงาน แต่เกี่ยวข้องกับสภาวะแวดล้อมของการปฏิบัติงาน และไม่มีความสัมพันธ์หรือมีความสัมพันธ์ แต่น้อยกว่าแรงจูงใจในการทำงาน ถ้าไม่มีองค์ประกอบของปัจจัยค้ำจุนก็จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ถ้าสิ่งเหล่านี้มีก็มีได้ช่วยให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น นั่นคือไม่ได้สร้างการพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานของคน แต่เป็นเพียงการป้องกันการสูญเสียในการปฏิบัติงานของคน อันเนื่องมาจากขอบเขตอันจำกัดของงานเท่านั้น

ทฤษฎีสองปัจจัยของเอิร์ชเบิร์ก แบ่งออกเป็น

2.6.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงานและเกี่ยวข้องกับเรื่องของการโดยตรง เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาเจตคติทางด้านบวก และการจูงใจที่แท้จริง มีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)
2. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement)
3. การยอมรับนับถือ (Recognition)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ลักษณะของงาน (The Work Itself)

2.6.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiens factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่มักจะนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจในการทำงาน จำเป็นต้องป้องกันหรือค้ำจุนไม่ให้เกิดความท้อแท้ ไม่อยากทำงานมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)
2. สภาพการทำงาน (Working Condition)
3. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (Interpersonal -Relations)
4. ผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการ (Salary)
5. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security)

2.3 ทฤษฎีความเสมอภาคของอดัมส์ (Equity Theory)

อดัมส์ (J. Stacey Adams. 1967 : 422-436 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ. 2522 : 393-396) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความเสมอภาคของอดัมส์ จะพอใจต่อสถานการณ์ของความสมดุล หรือ ความเสมอภาคที่เกิดขึ้น เมื่อเรารับรู้อัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของเราเท่ากับอัตราส่วนของ ปัจจัยและผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบภายในสถานการณ์เดียวกันแล้ว การคัดเลือกบุคคล ที่เราจะเปรียบเทียบกับตัวเองขึ้นอยู่กับมุมมองการเปรียบเทียบที่เหมาะสมของเราเอง ตัวอย่างเช่น ในการพิจารณาความเสมอภาคของการขึ้นเงินเดือน เราอาจจะเปรียบเทียบเงินเดือน ของเรากับบุคคลระดับเดียวกัน บางคนภายในหน่วยงานอื่นและ/หรือ บุคคลอื่นที่มีคุณลักษณะ คล้ายคลึงกันที่ทำงานอยู่กับบริษัทอื่น ตามทฤษฎีความเสมอภาค สถานการณ์ของความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้น ทุกครั้งที่อัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์บุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบภายใต้การใช้ดุลยพินิจทางความเสมอภาค เราจะพิจารณาความเสมอภาคเทียบเคียง (การเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น) แทนที่จะเป็นการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ในที่นี้ แสดงว่าเราอาจจะรู้สึกถูกปฏิบัติอย่างเสมอภาคในสถานการณ์ที่เรา ได้ให้ปัจจัยที่สูงและได้ผลลัพธ์ที่ต่ำตราบเท่าที่บุคคลที่เราเปรียบเทียบกับตัวเองได้ให้ปัจจัยที่สูง และได้ผลลัพธ์ที่ต่ำด้วย ในทำนองเดียวกัน เราจะรู้สึกเสมอภาค ถ้าบุคคลอื่นมีผลลัพธ์ที่สูงกว่าเรา ตราบที่เรารับรู้ว่าปัจจัยของเขาสูงกว่าของเราที่เป็นเหตุผลของความแตกต่างได้ แม้ว่าทฤษฎี ความเสมอภาคยืนยันว่าเราจะรู้สึกถูกปฏิบัติอย่างไม่เสมอภาค เมื่อเรารับรู้อัตราปัจจัย-ผลลัพธ์ของ เราสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นด้วย (เช่น เราได้รับขึ้นเงินเดือนสูงกว่าทุกคนทั้งที่เราได้รับ ปัจจัยของเราจะเหมือนกับบุคคลอื่น) การวิจัยได้เสนอแนะว่าบุคคลจะปรับปรุงสถานการณ์ของ การได้รางวัลสูงเกินไปเช่นนี้ค่อนข้างรวดเร็ว ดังนั้นสถานการณ์ได้รางวัลต่ำเกินไป (อัตราส่วน ปัจจัย-ผลลัพธ์ของเราต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น) จะมีผลกระทบต่อแรงจูงใจมากกว่า สถานการณ์ของการได้รางวัลสูงเกินไป

ผลกระทบต่อแรงจูงใจของทฤษฎีความเสมอภาคจะอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่ สำคัญ สองข้อ ประการแรกทฤษฎีความเสมอภาคยืนยันว่าการรับรู้ความไม่เสมอภาคจะสร้าง ความเครียดในตัวเรา ประการที่สอง ความเครียดจะจูงใจให้เราจัดหรือลดความไม่เสมอภาคลง ความไม่เสมอภาคที่ถูกรับรู้ยังมีมากเท่าไร ความเครียดก็รุนแรงขึ้น และแรงจูงใจของเราก็จะลด ความเครียดก็มีมากขึ้นเท่านั้น

2.4 ทฤษฎีความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล

ฮัลล์ และลินเซย์ (Hall and Lindzey. 1966: 142 อ้างถึงในผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530 :14) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ แฮร์รี่ สแต็ค ซัลลิแวน (Harry Stack Sullivan's Theory of Interpersonal Relationships) ไว้ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของซัลลิแวน โดยซัลลิแวนเห็นว่าตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์ภาพกันและกันกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมจะรวมทั้งบุคคลนั้นส่วนหนึ่งเกิดจากการที่บุคคลอื่นมองเขาและเข้าใจเขา มนุษย์มีความปรารถนาพื้นฐาน 2 ประการ คือ ความพอใจ (Satisfactory) และความมั่นคง (Security) ซึ่ง ทำให้บุคคลเกิดสัมพันธ์ภาพซึ่งกันและกัน

2. พัฒนาการของบุคลิกภาพตามทัศนะของซัลลิแวน เขากล่าวว่าการพัฒนาในแต่ละขั้นตอนของชีวิตขึ้นอยู่กับโอกาสสนองตอบความต้องการอย่างเหมาะสม ข่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ แต่ในทางตรงกันข้ามหากในแต่ละขั้นตอนของชีวิตขาดสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ข่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม

นอกจากนี้ (เพปเปลว Peplau. 1962 : 87 อ้างถึงใน จินตนา ประยูรพันธ์. 2527 : 42) มีความเห็นที่สอดคล้องกับทฤษฎีสัมพันธภาพของ ซัลลิแวน โดยมีความเชื่อว่า บุคคลแต่ละคนประกอบด้วยลักษณะที่ต้องการทางชีววิทยา สรีรวิทยา และด้านสัมพันธ์ภาพซึ่งผลของการมีสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลนี้มีพื้นฐาน มาจากพัฒนาการทางบุคลิกภาพตั้งแต่วัยทารกจนตลอดชั่วชีวิต พัฒนาการนี้เป็นไปเพื่อให้ชีวิตมีความสุขและมีประโยชน์ บุคคลมีความต้องการเฉพาะตนที่ต้องการ ไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นผลให้เกิดความไม่พอใจความคับข้องใจ ความเครียดและความวิตกกังวล ความรู้สึกเหล่านี้เกี่ยวข้องกับระดับความปรารถนาที่แต่ละบุคคลตั้งไว้บุคคลจะจัดการความรู้สึกพอใจ และรู้สึกที่เกิดขึ้นกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจึงมีความมุ่งหมายให้ตัวเองได้รู้สึกพอใจ และรู้สึกมั่นคงมากอาจเรียกได้ว่าพฤติกรรมการดำรงที่แสดงออกนี้เป็นผลมาจากการรับรู้ของบุคคลต่อสถานการณ์รอบด้าน

2.5 ทฤษฎีการจูงใจของเดวิด แม็คเคลแลนด์ David Mc. Clelland : Achievement

Motivation Theory

ทฤษฎีการจูงใจทางด้านความสำเร็จของ Mc.Clelland ทฤษฎีนี้เป็นความต้องการหรือปรารถนาที่จะปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานดีเลิศ หรือให้ประสบความสำเร็จ ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขัน

(Competitive Situation) เขาสรุปว่า ลักษณะของผู้ที่จะประสบความสำเร็จสูง (High Achieves) มักจะมีลักษณะดังต่อไปนี้ (วุฒิชัย จำนวน. 2520 :227-228)

2.5.1 กล้าเสี่ยงพอประมาณ (Moderate Risk) หมายความว่า คนที่จะประสบความสำเร็จในระดับสูงนั้น ในความเห็นของเขาคิดว่าต้องเป็นคนที่ไม่เสี่ยงจนเกินไปเพราะจะมีโอกาสผิดพลาดมาก แต่ก็ไม่ใช่ประเภทคนที่ไม่กล้าเสี่ยงเลย เพราะคนที่ไม่กล้าเสี่ยง ย่อมจะไม่กล้าทำอะไร

2.5.2 ต้องได้รับข่าวสารย้อนกลับในทันที (Immediate Feedback) หมายถึง บุคคลที่มีความสำเร็จในระดับสูงนั้น จะมีลักษณะอย่างหนึ่ง คือ นอกเหนือไปจากความกล้าเสี่ยงพอประมาณแล้ว เขายังต้องการหรือปรารถนาที่จะได้รับข่าวสารย้อนกลับในทันทีทันใด ทั้งนี้ เพื่อประเมินค่าสิ่งที่ตนทำไป และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข ในขณะที่เดียวกัน เพื่อจะได้ทราบว่าเขาประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขนาดไหน

2.5.3 การประสบความสำเร็จ (Accomplishment) หมายถึง บุคคลที่จะมีความสำเร็จอย่างสูงนั้น จะพบว่าเขาได้ทำงานสำเร็จในที่หนึ่งที่เขาจะมีความพอใจอยู่ในงานนั้นเอง และเขาปรารถนาที่จะสำเร็จเพื่อความสำเร็จของงานมากกว่าที่จะได้รับรางวัล หรือผลตอบแทนเป็นวัตถุจากผลงานนั้น ซึ่งสิ่งที่เห็นได้ชัดคือลักษณะของทัศนคติของผู้ที่มีความสำเร็จในระดับสูงที่มีต่อเงิน ที่จริงแล้วเขาไม่ได้ปฏิเสธที่จะไม่รับเงิน แต่เงินไม่ใช่สิ่งแรกที่เขาต้องการได้ในการที่เขาจะประสบความสำเร็จ

2.5.4 ความหมกมุ่นในเรื่องของงาน (Preoccupation with the task) หมายความว่า เมื่อใดก็ตามที่ผู้ที่มีความสำเร็จในระดับสูงได้เริ่มงานที่มีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมาแล้ว เขาก็เริ่มที่จะหมกมุ่นว่าวนวายอยู่กับงาน จนกระทั่งได้รับความสำเร็จ เขาทนไม่ได้ที่จะเห็นงานสำเร็จเพียงครั้งหนึ่งแล้วก็ทิ้งไว้ และเขาจะไม่เกิดความพึงพอใจในตัวเอง จนกว่าจะได้ใช้ความพยายามสูงสุดในการปฏิบัติงานให้สิ้นสุดลงไป

2.6 ทฤษฎีการจูงใจของพ็อทเตอร์และลอร์ Lyman porter และ Edward

E.Lawler : An Integrated Model of Motivation

ทฤษฎีการจูงใจ Porter และ Lawler (อ้างถึงใน กฤษณา สารบรรณ. 2545 : 21) ได้แก้ไขและขนานทฤษฎีหรือตัวแบบของ Vroom (Expectency Theory) ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน

เขทั้งสองมีความเห็นว่า การปฏิบัติงานย่อมให้เกิดรางวัลหรือผลตอบแทน ในขณะที่เดียวกันรางวัลหรือผลตอบแทนก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกจ้างคนงาน เขทั้งสองจึงได้ตั้งสมมติฐานว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานและความพึงพอใจถูกเชื่อมโยงด้วยรางวัลหรือผลตอบแทน

เขาเห็นว่าคุณค่าของรางวัลและการรับรู้ว่าคุณค่าของรางวัลอาจนำมาซึ่งรางวัลซึ่งไม่ใช่การทำงานที่สูญเปล่า จะทำให้บุคคลมีความพยายามที่จะทำงาน แต่ความพยายามในการทำงานอาจจะไม่เกิดขึ้นหากบุคคลมีความรู้สึกว่าคุณค่าของรางวัลน้อยไป อย่างไรก็ตามความพยายามจะทำงานอย่างเดียวยังไม่สามารถทำให้เกิดผลสำเร็จขึ้นมาได้ ต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ คุณลักษณะและความสามารถส่วนตัวของบุคคล ถ้าบุคคลมีความสามารถและคุณลักษณะที่เหมาะสมแล้ว สิ่งสำคัญต่อมาคือการรับรู้ในบทบาทของตนเอง การเข้าใจผิดหรือการไม่รับรู้ในบทบาทของตนเป็นผู้แสดง ถึงแม้ว่าจะมีความพยายามมีความสามารถเหมาะสมก็ไม่ได้หมายความว่าบุคคลนั้นจะประสบความสำเร็จในงานนั้นได้ ฉะนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคคลจะต้องรับรู้บทบาทของตนเอง ถ้าเขาประสบความสำเร็จ เขาจะต้องได้รับรางวัลหรือผลตอบแทน แต่การได้รับรางวัลเขาจะต้องรู้ด้วยว่า รางวัลนั้นยุติธรรมหรือไม่ เป็นธรรมเท่าเทียมกับคนอื่นหรือไม่ ถ้ายุติธรรมเท่าเทียมเขาจะมีความรู้สึกพึงพอใจและจากความรู้สึกพึงพอใจนี้เอง จะสะท้อนย้อนกลับไปเน้นถึงคุณค่าของรางวัลหรือผลตอบแทนที่ตนได้รับ และจากผลสำเร็จในงานจะสะท้อนย้อนกลับไปรับรู้ว่าคุณค่าของรางวัลที่จะรับรู้การทำงานนั้นสามารถนำมาซึ่งรางวัล และการเห็นคุณค่าของรางวัลหรือผลตอบแทนที่จะได้รับ รวมทั้งการได้รับรู้ว่าคุณค่าของรางวัลอาจนำมาซึ่งรางวัล (กฤษณา สารบรรณ. 2545 :21)

2.7 ทฤษฎีแรงจูงใจ ของ Victor H.Vroom : Expectacy Theory

Vroom ได้พัฒนาทฤษฎี Expectacy ของเขาให้มีลักษณะทั่วไป (General Theory) มากกว่าเฉพาะเจาะจง เนื้อหาของทฤษฎีนี้กล่าวถึงบุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่ เช่น การไปทำงานกับการไม่ไปทำงาน และเลือกทางเลือกซึ่งเขาเชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทน หรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด เช่น ถ้าเขาเชื่อว่าการไม่ไปทำงานหรือการอยู่บ้านจะนำสิ่งที่ดีมากกว่าการไปทำงาน พวกเขาจะเลือกทางเลือกโดยการไม่ไปทำงาน คือ อยู่บ้าน เพราะเขาคิดว่าการเลือกทางเลือกนี้จะนำไปสู่ผลตอบแทน หรือได้รับผลตอบแทนที่เขาต้องการมากกว่าการไปทำงาน ทฤษฎีนี้ทำนายว่า บุคคลแต่ละบุคคลจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนที่สูงที่สุด (กฤษณา สารบรรณ. 2545 :20)

มีองค์ประกอบที่สำคัญหลายองค์ประกอบในการวิเคราะห์ตามทฤษฎีนี้ องค์ประกอบแรกคือ ความคาดหวังของสิ่งที่เกิดขึ้นที่ไปมีอิทธิพลต่อการเลือก องค์ประกอบที่สองคือว่าทฤษฎีนี้รวมเอาปัจจัยที่สำคัญ 2 ปัจจัยเข้าไว้ด้วยกัน ปัจจัยแรกคือ ความคาดหวังเกี่ยวกับผลตอบแทนที่จะ

เกิดขึ้นกับปัจจัยที่สอง คือ คุณค่า (หรือความพึงพอใจตามที่คาดหวังไว้) ของผลตอบแทนนั้น สองปัจจัยดังกล่าวมีชื่อเรียกอย่างเป็นทางการว่า ความคาดหวัง (Expectancies) และความพึงพอใจ หรือความชอบ (Valences)

นอกจากปัจจัยที่สำคัญทั้งสองประการนี้แล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่สำคัญอีก เช่น ผลตอบแทนหรือรางวัล (Reward) และสื่อกลางหรือเครื่องมือ (Valences) (กฤษณา สารบรรณ. 2545 :20)

จากทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom จะเห็นว่า ลูกจ้างคนงานจะได้รับการจูงใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือใช้สำเร็จต่อเป้าหมายก็ต่อเมื่อเขาเชื่อในความสามารถของเขาว่าความพยายามในการปฏิบัติของเขาจะมีผลในทางดี และผลการปฏิบัติงานนี้จะช่วยให้เขาได้ผลตอบแทนที่ตรงความต้องการหรือที่พึงปรารถนา เช่น การได้รับเพิ่มค่าจ้างหรือการได้รับการส่งเสริมให้มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง นั้นย่อมหมายความว่า การที่ลูกจ้างคนใดคนหนึ่ง ได้เลือกปฏิบัติงานชิ้นใดชิ้นหนึ่ง เขาเลือกปฏิบัติงานชิ้นนั้นจากงานหลายชิ้นที่มีให้เลือก โดยคิดว่าการเลือกปฏิบัติงานชิ้นนั้นได้รับผลตอบแทนที่เขาคือต้องการมากที่สุดหรือสูงที่สุด ถ้าหากการปฏิบัติงานนั้นได้รับผลดีและแรงจูงใจที่เกิดขึ้นกับเขาในการปฏิบัติงานครั้งนี้ เกิดขึ้นมาจากความคาดหวังในผลตอบแทนและความพึงพอใจในผลตอบแทนที่เขาจะได้รับมีตามที่เขาคือต้องการหรือพึงปรารถนาด้วย

2.8 ทฤษฎีของดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor :Theory X and Theory Y)

Mcgregor ได้สรุปพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาว่าทำไมผู้บังคับบัญชาจึงมีพฤติกรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาที่แตกต่างกัน บางคนปกครองด้วยการบังคับข่มขู่ บางคนปกครองแบบไว้เนื้อเชื่อใจผู้ใต้บังคับบัญชา (ศิริ โสภานุรณเดชะ. 2528 : 65-67) ดังนี้

ทฤษฎี X เกิดขึ้นเนื่องจากนักพฤติกรรมศาสตร์ในสมัยก่อน กำหนดมนุษย์ในรูปแบบต่างๆ โดยมีสมมติฐานว่ามนุษย์เป็นสัตว์ชนิดหนึ่ง เหมือนกับสัตว์โลกอื่นๆ ซึ่งธรรมชาติของสัตว์นั้นย่อมทำอะไรโดยปราศจากความยั้งคิด ปล่อยให้ความโลภเข้าครอบงำ ดังนั้นจากสมมติฐานดังกล่าวนี้ นักวิชาการบางพวกจึงเรียกเสียใหม่ว่า มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีแต่ความต้องการ คือ ความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด เนื้อหาของทฤษฎี X มีดังนี้

1. มนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบทำงาน เนื่องจากลักษณะการไม่ชอบการทำงานของมนุษย์ การจะทำให้มนุษย์ปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ต้องใช้วิธีการบังคับควบคุม สั่งการ หรือข่มขู่และลงโทษ ด้วยวิธีการต่างๆ

2. มนุษย์โดยทั่วไปชอบที่จะเป็นผู้ตาม มีคนชอบบังคับ สั่งการในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานและความต้องการความมั่นคงมาก

กว่าสิ่งอื่น

3. มนุษย์ให้ความสำคัญเฉพาะตนเอง เชื้อชาติต่อความต้องการขององค์กร

4. มนุษย์มักต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

ทฤษฎี X จะมีความคาดหวังเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา ดังนี้ (สมยศ นาวิการ.2520 :187)

1. ปฏิบัติตามคำสั่งเท่าที่ความต้องการเท่านั้น

2. มีความสนใจในการปรับปรุงน้อยมาก

3. มีการหยุดพักมากที่สุดเท่าที่จะมากได้

4. ต้องการผลตอบแทนด้านการเงินเท่านั้น

แนวคิดด้านนี้ เป็นผลสะท้อนมาจากการจัดองค์การด้านการเมือง แม้ในปัจจุบัน

แนวคิดนี้ก็ยังมีส่วนเชื่อถือ โดยคิดว่าผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ออกคำสั่งแต่เพียงผู้เดียว การควบคุมจะใช้วิธีออกคำสั่ง อำนาจและสิทธิในการตัดสินใจจะอยู่ที่ผู้บริหารสูงสุดหรือเป็นการรวบอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลาง (Centralization) ตามทฤษฎีนี้ นักบริหารจึงเข้าใจว่าสิ่งจูงใจที่จะทำให้คนในองค์การทำงานได้ดีที่สุดนั้น คือการให้สิ่งตอบแทนทางเศรษฐกิจคือใช้เงินเป็นสิ่งจูงใจ ถ้าทำงานได้ผลผลิตมากค่าจ้างก็สูง มิฉะนั้นจะเป็นวิธีที่กระตุ้นให้ทำงานด้วยการข่มขู่ให้คนงานเกิดความเกรงกลัว คนงานต้องยอมทำตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเพื่อมิให้ต้องออกจากงาน แบบขององค์การเช่นนี้จะมีการควบคุมใกล้ชิดจากเบื้องต้น หรือผู้บริหารซึ่งมีแนวความคิดในการจัดแบบขององค์การ ตามแบบราชการหรือการจัดองค์การตามประเพณีนิยม

ทฤษฎี Y เป็นแนวคิดที่นิยมใช้ในปัจจุบัน เป็นหลักการด้านมนุษยสัมพันธ์

สมมติฐานของทฤษฎีนี้คือ มนุษย์เป็นผู้ที่ชอบสังคม (Man is A Social Man) มนุษย์อยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องมีการสังสรรค์กันอยู่ในระดับสังคม มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน Magregor ได้เสนอทฤษฎี Y ไว้ดังนี้ (สมยศ นาวิการ. 2520 : 187-188)

1. การควบคุมบังคับบัญชา มีวิธีเดียวที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนยอมทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเอง จนบรรลุวัตถุประสงค์ที่เขายอมรับ

2. คนจะยึดมั่นกับวัตถุประสงค์ เมื่อเขาได้รับผลสำเร็จจากการทำงาน การที่คนได้รับการตอบสนองความต้องการที่สมใจตัวเอง จะทำให้เขาเกิดความพยายามในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. มนุษย์ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่ม

4. ความพยายามของมนุษย์นั้น ทั้งทางกายและใจในการทำงานเป็นธรรมชาติ เช่นเดียวกับการพักผ่อนหรือหาความเพลิดเพลิน มนุษย์โดยทั่วไปมิได้ขี้เกียจทำงาน การทำงานจะ

ได้รับความสนใจจากผู้ปฏิบัติงาน คนงานจะถืองานเป็นสิ่งซึ่งสนองความต้องการหรือคนงานจะถือว่างานเป็นสิ่งซึ่งต้องหลีกเลี่ยงนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะการควบคุมของผู้บริหาร

5. คนเราเรียนรู้จากสถานการณ์ที่เหมาะสม เพื่อการยอมรับความรับผิดชอบ และยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น การหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความทะเยอทะยานและยึดมั่นกับความปลอดภัยอย่างเดียว ไม่ใช่คุณลักษณะที่แท้จริงของบุคคล

6. ความสามารถในการใช้ความคิด ความเฉลียวฉลาด จินตนาการ และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาต่างๆ ในองค์กรจะมีอยู่ในตัวบุคคลด้วยกันทั้งนั้น

7. ระบบอุตสาหกรรมปัจจุบัน ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้มีโอกาส แสดงความสามารถของตนเพียงบางส่วนเท่านั้น

ทฤษฎี Y มีความหวังเกี่ยวกับผู้ได้บังคับบัญชา ดังนี้

1. ปฏิบัติมากกว่าที่กำหนดไว้
2. ให้ความสนใจในปรับปรุงงานให้ดีขึ้น
3. ไม่ยอมเสียเวลาในการทำงาน
4. ต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ด้วยการทำงานเป็นอย่างดี

Rajabhat Mahasarakham University

สรุป ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทุกคนแสดงออกมาทาง กิริยา ท่าทาง การแสดงออกจากการกระทำต่างๆ ถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ ถ้าสภาพของงานดี ซึ่งหมายถึงการมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูงและทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้

3. นโยบายกองทุนหมู่บ้านและระเบียบกองทุนหมู่บ้าน

3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้าน

นโยบายกองทุนหมู่บ้านเป็น 1 ในนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลที่ต้องการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน ให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ เพราะความยากจนของประชาชนในชนบทและชุมชนเมือง คือการไม่มีทุนและขาดโอกาสเข้าถึงแหล่งทุน เพื่อนำมาพัฒนาอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้

ลดรายจ่าย ตลอดจนบรรเทาเหตุฉุกเฉินและความจำเป็นเร่งด่วน รัฐบาลจึงมีนโยบายจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองขึ้นมา ใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอีกทั้งเพื่อให้ท้องถิ่นมีความสามารถในการจัดระบบและบริหารจัดการเงินกองทุนของตนเอง เพื่อสร้างศักยภาพในการส่งเสริมความเข้มแข็งทางด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจของประชาชนอย่างยั่งยืน อันเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ รวมทั้งสร้างภูมิคุ้มกันทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในอนาคต ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. **นโยบาย** กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง เป็นนโยบายของรัฐบาล เพื่อเป็นการเสริมสร้างกระบวนการพึ่งพาตนเองของหมู่บ้านและชุมชนเมืองในด้านการเรียนรู้ การสร้างและพัฒนาความคิดริเริ่มและการแก้ปัญหา และเสริมสร้างศักยภาพด้านเศรษฐกิจและสังคมของประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนเมืองโดยรัฐบาลจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กองทุนละ 1 ล้านบาท พร้อมเสริมสร้างและพัฒนาหมู่บ้านและชุมชนเมืองให้มีขีดความสามารถ ในการจัดระบบบริหารจัดการเงินกองทุนหมุนเวียน ในหมู่บ้านและชุมชนเมืองกันเอง

2. ปรัชญา

2.1. เสริมสร้างสำนึกความเป็นชุมชนเมืองและท้องถิ่น

2.2. ชุมชนเป็นผู้กำหนดอนาคตและการจัดการหมู่บ้านและชุมชน ด้วยคุณค่าและภูมิปัญญาของตนเอง เกื้อกูลประโยชน์ต่อผู้ด้อยโอกาสในหมู่บ้านและชุมชน

2.3. เชื่อมโยงกระบวนการเงินร่วมกันระหว่างชุมชน ราชการ เอกชน และประชาสังคม

2.4. กระจายอำนาจให้ท้องถิ่น และพัฒนาประชาธิปไตยพื้นฐาน

3. วัตถุประสงค์

3.1. เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนในหมู่บ้านและชุมชนเมือง สำหรับการลงทุนเพื่อเป็นอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้หรือเพิ่มรายได้ การลดรายจ่าย การบรรเทาเหตุฉุกเฉินและความจำเป็นเร่งด่วน และสำหรับการนำไปสู่การสร้างกองทุนสวัสดิภาพที่ดีแก่ประชาชนในหมู่บ้านและชุมชน

3.2. ส่งเสริมและพัฒนาหมู่บ้านและชุมชนเมืองให้มีขีดความสามารถในการจัดการบริหารจัดการเงินทุนของตนเอง

3.3. เสริมสร้างกระบวนการพึ่งพาตนเองของหมู่บ้านและชุมชนเมืองในการเรียนรู้ การสร้างและพัฒนาความคิดริเริ่มเพื่อแก้ไขปัญหา เสริมสร้างศักยภาพ และส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงในหมู่บ้านและชุมชนเมือง

3.4 กระตุ้นเศรษฐกิจ ในระดับฐานรากของประเทศ รวมทั้งเสริมสร้างภูมิคุ้มกันทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในอนาคต

3.5 เสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็งทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง

4. **หลักการจัดสรรเงิน** คณะกรรมการหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ มีหลักในการจัดสรรเงินให้แก่กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง ดังนี้

4.1 ความพร้อมความสนใจและการมีส่วนร่วมของประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง

4.2 ความพร้อมของคณะกรรมการกองทุน เท่าที่ความพร้อมของบุคคลทั้งทางด้านความรู้และประสบการณ์ในการบริหารจัดการกองทุน

4.3 ความพร้อมของระบบตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการกองทุนโดยสมาชิก

5.5 ความพร้อมของการบริหารจัดการ ที่สอดคล้องและเกื้อกูลกัน ระหว่างกองทุนหมู่บ้านหรือชุมชนเมืองกับกองทุนอื่นๆ ที่หน่วยงานราชการจัดตั้งขึ้นในหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

5. **การเตรียมความพร้อมของหมู่บ้าน**

Rajabhat Mahasarakham University

ประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง จะต้องร่วมกันเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตามขั้นตอนดังนี้

1. **สร้างจิตสำนึกและกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน**

1.1 สร้างจิตสำนึกร่วมกันของประชาชน ในการเป็นเจ้าของกองทุน ที่จะต้องร่วมมือกันบริหารจัดการกองทุนของตนเอง

1.2 สร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้ทราบนโยบาย กลไก และแนวทางการบริหารจัดการกองทุนของตนเอง

1.3 สร้างกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการ และการบริหารจัดการกองทุน เริ่มจากการร่วมรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมติดตามตรวจสอบ และร่วมรับผลประโยชน์ ตลอดจนร่วมสร้างกองทุนไปสู่ความยั่งยืนต่อไป

2. **เลือกสรรคนดีเป็นคณะกรรมการกองทุน** กระทำโดย

2.1 จัดเวทีชาวบ้าน เพื่อเลือกคณะกรรมการกองทุน 15 คน ตามระเบียบของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ

2.2 องค์ประชุมของเวทีชาวบ้าน คือ ต้องมีชาวบ้านสามในสี่ของจำนวนครัวเรือนทั้งหมดของหมู่บ้าน

2.3 ร่วมกันกำหนดวิธีการและดำเนินการเลือกกันเอง

2.4 เลือกคณะกรรมการกองทุน ในช่วงระยะเวลาที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองกำหนด

2.5 เลือกคนที่เป็นผู้มีความรู้ ประสบการณ์ และมีคุณสมบัติตรงตามและไม่ต้องห้ามตามที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติกำหนด

3. คุณสมบัติของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

3.1 เป็นผู้ที่อยู่อาศัยในหมู่บ้านหรือชุมชนเมืองไม่น้อยกว่า 2 ปี เป็นผู้มีอายุ 20 ปี บริบูรณ์

3.3 เป็นผู้ที่ปฏิบัติตนอยู่ในหลักศาสนา มีความรับผิดชอบ เสียสละ มีส่วนร่วมในกิจกรรมของหมู่บ้านและชุมชนเมือง ไม่ติดการพนัน ไม่ยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด ไม่มีประวัติเสียด้านการเงิน และยึดมั่นระบอบประชาธิปไตย

3.4 ไม่เป็นบุคคลล้มละลายหรือไร้ความสามารถ

3.5 ไม่เคยรับโทษจำคุก เว้นแต่โทษที่กระทำโดยประมาท

3.6 ไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่าทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ หรือไม่เคยกระทำผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน เว้นแต่ความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์สินและความผิดฐานบุกรุก

3.7 ไม่เคยถูกไล่ออกหรือให้ออกจากข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

3.8 ไม่เป็นผู้ไม่ไปใช้สิทธิ์เลือกตั้ง

3.9 ไม่เคยถูกให้ออกจากคณะกรรมการกองทุน ด้วยมติของคณะกรรมการหรือมติของสมาชิก

4. การทำระเบียบข้อบังคับ

4.1 หลังจากได้ดำเนินการเลือกคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านแล้ว ประชาชนก็ร่วมกันทำระเบียบข้อบังคับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกองทุนของตนเอง โดยมีแนวทางดังนี้

4.2 ประเด็นที่จะต้องเป็นไปตามแนวทางของระเบียบที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองกำหนด คือ

4.2.1 วงเงินกู้ยืมรายหนึ่งไม่เกินสองหมื่นบาท หากเกินต้องให้สมาชิกพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาด แต่รายหนึ่งต้องไม่เกินห้าหมื่นบาท

4.2.2 มีกำหนดเวลาในการชำระคืนไม่เกินหนึ่งปี

4.3 ประเด็นอื่น ๆ ของคณะกรรมการกองทุน โดยความเห็นชอบของสมาชิก เป็นผู้กำหนด

5. จัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

จัดตั้งขึ้นหลังจากทำระเบียบ ข้อบังคับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการกองทุน แล้ว คณะกรรมการกองทุนและสมาชิกจะต้องร่วมกันดำเนินการตามกติกาที่วางไว้ เช่น

5.1 รับสมาชิก

5.2 ระดมทุน

5.3 จัดทำระบบบัญชี

5.4 จัดระบบตรวจสอบ การมอบหมายภารกิจ ความรับผิดชอบของกรรมการ

5.5 ด้านอื่นๆ

6. ขอรับเงินจัดสรรจากรัฐบาล

เมื่อกองทุนได้ดำเนินการจัดตั้งกองทุนเรียบร้อยแล้ว สามารถขอรับการจัดสรรเงิน จากคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การขอขึ้นทะเบียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

2. จัดทำแบบขอขึ้นทะเบียนตามแบบกทบ.2 ซึ่งสามารถขอรับแบบ กทบ.2 จาก คณะอนุกรรมการสนับสนุนระดับอำเภอ

3. ยื่นแบบคำขอขึ้นทะเบียนกับธนาคารออมสิน หรือธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติกำหนด พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้องคือ ระเบียบ ข้อบังคับของกองทุน

4. เปิดบัญชีกับธนาคาร

6.1 การประเมินความพร้อมของกองทุน

เมื่อกองทุนหมู่บ้านหรือกองทุนชุมชนเมืองได้ยื่นทะเบียนต่อธนาคารแล้ว คณะกรรมการสนับสนุนระดับอำเภอร่วมกับกองทุนหมู่บ้านจะประเมินความพร้อมในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

6.1.1 การคัดเลือกคณะกรรมการกองทุน

6.1.2 คุณสมบัติของคณะกรรมการกองทุน

6.1.3 ความรู้ ประสบการณ์ และความมั่นใจในการบริหารกองทุนของ
คณะกรรมการกองทุน

6.1.4 ระเบียบ ข้อบังคับในการดำเนินการกองทุน

6.1.5 การมีส่วนร่วมของชาวบ้าน หรือสมาชิกในการจัดการกองทุน

6.1.6 การเปิดบัญชีเงินฝากของกองทุน

6.2 การขอรับจัดสรรเงิน

เมื่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ อนุมัติเงินจัดสรรตาม
ผลการประเมินความพร้อมแล้ว จะแจ้งให้กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชนเมืองทราบ เมื่อกองทุนได้
ทราบแล้วให้ติดต่อธนาคารเพื่อทำหลักฐานการรับเงินจัดสรร โดยมีเอกสารดังต่อไปนี้

6.2.1 สมุดบัญชีเงินฝากกองทุน

6.2.2 ซึ่งเห็นชอบและมอบหมายให้คณะกรรมการกองทุน เป็นผู้มีอำนาจใน
การทำนิติกรรมสัญญากับธนาคารไปแสดงต่อธนาคารฯ และมติดังกล่าวต่างให้ประธาน
คณะกรรมการกองทุนลงนามกำกับ และรับรองสำเนาครบทุกหน้า

6.2.3 บัตรประจำตัวประชาชนของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน

Rajabhat Mahasarakham University

7. ความสำเร็จของกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง

กองทุนหมู่บ้านและกองทุนชุมชนเมือง จะประสบความสำเร็จได้หากมีสิ่งเหล่านี้อยู่ใน
ในหมู่บ้านและชุมชนเมือง

1. ชาวบ้านมีจิตสำนึกร่วมเป็นเจ้าของกองทุน

2. ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการกำหนดกติกาด้วยคุณค่าและภูมิปัญญาของตนเอง
รวมทั้งเคารพในกติกาที่กำหนดร่วมกัน

3. มีคณะกรรมการกองทุนที่เป็นคนดี มีความรู้ มีประสบการณ์ เสียสละ และ
รับผิดชอบ

4. มีการสร้างระบบการมีส่วนร่วมทั้งด้านการเรียนรู้ร่วมกัน คิดร่วมกัน ทำร่วมกัน
ติดตามตรวจสอบร่วมกัน และรับผลประโยชน์ร่วมกันอย่างเป็นธรรม

5. มีความสามัคคี ความเอื้ออาทร เกื้อกูลผู้ด้อยโอกาส

6. มีการประสานงานร่วมกันทั้งทางด้านการเรียนรู้และกิจกรรมร่วมกัน ไป
ลักษณะเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง

สรุป แม้ว่ากองทุนหมู่บ้านเป็นนโยบายที่ดี และรัฐบาลตั้งเป้าไว้ว่า จะมีผลต่อการกระตุ้นเศรษฐกิจได้มาก แต่นโยบายนี้เป็นเหมือนดาบสองคม ที่เป็นทั้งโอกาสและเป็นทั้งความเสี่ยง ดังนั้นเราต้องช่วยกันระดมความคิด ความร่วมมือจากหลายๆ ฝ่ายในหมู่บ้านให้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างกฎ ระเบียบของหมู่บ้าน เพื่อให้เกิดความสามัคคีกันภายในหมู่บ้าน และช่วยให้ชุมชนเข้มแข็งตามแนวทางการจัดตั้งกองทุนหมู่บ้าน เพราะถ้าหากมีข้อผิดพลาด และไม่เข้าใจกันของประชาชนในชุมชน อาจจะทำให้เกิดการแตกแยกในชุมชน เช่น ในบางโครงการที่จัดตั้งขึ้นในอดีต ดังนั้นจึงได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายกองทุนหมู่บ้านและการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการด้านการบริหารจัดการกองทุนและนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อลดปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆ ตลอดจนยังสามารถนำไปพัฒนากองทุนที่มีอยู่ให้เกิดผลสำเร็จและมีความยั่งยืนในหมู่บ้าน อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อไป

3.2 ระเบียบว่าด้วยคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน

ผู้วิจัยได้นำแบบตัวอย่างระเบียบกองทุนหมู่บ้าน มีดังนี้ คือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ระเบียบกองทุนหมู่บ้าน
Rajabhat Mahasarakham University

บ้าน.....หมู่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ
..... จังหวัดหนองคาย พ.ศ.

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ ระเบียบกองทุนหมู่บ้าน บ้าน.....พ.ศ. ”

ข้อ 2 สำนักงานที่ตั้งอยู่ ณ.....

ข้อ 3 วัตถุประสงค์การจัดกองทุน

- (1) เป็นแหล่งกองทุนหมุนเวียนให้กับสมาชิก
- (2) เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ด้วยวิธีการถือหุ้น การฝากเงินสั่งจะ
- (3) เพื่อบริการทางการเงิน ช่วยเหลือสมาชิกในการลงทุนประกอบอาชีพ และสวัสดิการใน ครอบครัว

(4) เพื่อพัฒนาจิตใจสมาชิกให้เป็นคนดีมีคุณธรรม 4 ประการ คือ

1. เป็นคนมีความซื่อสัตย์
2. เป็นคนไม่เห็นแก่ตัว
3. เป็นคนไม่มัวเมาในสิ่งอบายมุข

4. เป็นคนรู้จักสามัคคี

ข้อ 4 ระเบียบนี้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 5 ประธานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้าน.....เป็นผู้รักษาการ ตามระเบียบนี้มีอำนาจวินิจฉัย ติความกรณีมีปัญหา หรือความจำเป็นในวิธีปฏิบัติที่ไม่ได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้

หมวดที่ 1 ข้อความทั่วไป

ข้อ 6 ในระเบียบ

- (1) “ กองทุน ” หมายถึง กองทุนหมู่บ้าน บ้าน.....
- (2) “ คริวเรือน ” คริวเรือนตามระเบียบบ้านอันประกอบด้วย บิดา มารดา สามิภรรยา บุตร ธิดาพี่น้อง เป็นต้นอยู่ร่วมกัน
- (3) “ หัวหน้าครอบครัว ” หมายถึง ผู้ที่มีชื่อเป็นเจ้าของบ้านตามทะเบียนบ้าน
- (4) “ ผู้แทนครอบครัว ” หมายถึง หัวหน้าครัวเรือน หรือบุคคลในครัวเรือน ซึ่งหัวหน้าครัวเรือนมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษรให้เป็นผู้แทนครัวเรือน
- (5) “ สมาชิก ” หมายถึง สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน บ้าน.....ซึ่งได้แจ้งความจำนงเข้าร่วมกองทุนเป็นลายลักษณ์อักษรต่อคณะกรรมการกองทุน
- (6) “ กรรมการ ” หมายถึง คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน.....จำนวน.....คน

หมวดที่ 2 สมาชิกภาพ

ข้อ 7 บุคคลที่จะสมัครเป็นสมาชิกกองทุนต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- (1) เป็นบุคคลซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในบ้าน.....หมู่บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
- (2) เป็นผู้ที่มีนิสัยอันดีงามมีความรู้ความเข้าใจเห็นชอบด้วยหลักการของกองทุน และสนใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมของกองทุน
- (3) เป็นผู้ที่พร้อมที่จะปฏิบัติตามระเบียบกองทุน
- (4) อดทน เสียสละ และเห็นแก่ประโยชน์กองทุนเป็นสำคัญ
- (5) มีเงินฝากสัจจะออมทรัพย์กับกองทุนหมู่บ้าน บ้าน.....อย่างต่ำ 30 บาท ฝากประจำทุกวันที่ 30 ของเดือน
- (6) เป็นบุคคลที่คณะกรรมการกองทุนพิจารณาแล้วเห็นว่าจะมีความเหมาะสม โดยการพิจารณาเป็นรายๆ ไป

ข้อ 8 การสมัครเป็นสมาชิกกลุ่ม

(1) ต้องยื่นความจำนงขอรับสมัครเป็นสมาชิกตามแบบฟอร์มที่กำหนดต่อ คณะกรรมการกองทุน

(2) ผู้ที่มีคุณสมบัติตามข้อที่ 7 สามารถเสนอความจำนงหรือสมัครเป็นสมาชิก กองทุนได้เดือนละ 1 ครั้ง โดยให้หัวหน้าครัวเรือนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าครัวเรือน เป็นผู้สมัครในนามครัวเรือน

ข้อ 9 เมื่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านพิจารณาคุณสมบัติตามข้อที่ 7 และเห็นสมควร รับบุคคลใดเข้าเป็นสมาชิกให้บุคคลนั้นชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้า และเงินฝากสัจจะตามที่ระบุใน ใบสมัครทันที หนึ่งในสำหรับค่าธรรมเนียมแรกเข้ากองทุนจะไม่คืนให้แก่สมาชิกไม่ว่ากรณีใดๆ

ข้อ 10 สมาชิกภาพของสมาชิกสิ้นสุดลงเมื่อ

(1) ตาย

(2) จงใจประพฤติผิดระเบียบกองทุน หรือแสดงตนเป็นปรปักษ์ หรือไม่ให้ความช่วยเหลือ หรือร่วมมือกับกองทุนไม่ว่าโดยประการใดๆ และคณะกรรมการกองทุนพิจารณา ด้วยมติเอกฉันท์ให้พ้นจากสมาชิกภาพ

(3) ลาออก และได้รับอนุญาตให้ลาออกจากคณะกรรมการกองทุน

(4) วิกลจริต จิตใจฟั่นเฟือน หรือถูกศาลสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถ

(5) ที่ประชุมใหญ่มีมติให้ออกด้วยคะแนนเสียงสองในสามของผู้ร่วมประชุม

(6) จงใจปิดบังความจริงอันควรแจ้งให้ทราบในใบสมัครเป็นสมาชิก

(7) นำทรัพย์สินของกองทุนไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ขาดคุณสมบัติ

ตามข้อที่ 7

ข้อ 11 การพ้นจากสมาชิกภาพอาจสมัครเข้าเป็นสมาชิกใหม่ได้เมื่อครบ 2 ปี นับตั้งแต่วันที่ พ้นสมาชิกภาพ โดยความเห็นชอบจากที่ประชุมใหญ่

ข้อ 12 การคิดค่าธรรมเนียมแรกเข้า คณะกรรมการจะเรียกเก็บค่าแรกเข้าเป็นราย ๖ รายละ 15 บาท และจะไม่มี การคืนเงินจำนวนดังกล่าวไม่ว่ากรณีใดๆ ต่อให้สมาชิกชำระทันทีเมื่อ ได้รับการพิจารณาจากข้อที่ 7

ข้อ 13 การคืนเงินสัจจะสะสมจะมีประ โยชน์อื่นแก่สมาชิกที่พ้นสมาชิกภาพ มีวิธีปฏิบัติดังนี้

กรณีพ้นสมาชิกภาพตามข้อ 10

(1) ให้คณะกรรมการมอบเงินสัจจะสะสมและผลประโยชน์อื่นๆ ที่สมาชิกพึงได้รับคืน ตามที่ระบุไว้ในใบสมัคร ภายใน 15 วันตั้งแต่ทายาทผู้ได้รับสิทธิได้แจ้งต่อคณะกรรมการ เว้นแต่ คณะกรรมการกองทุนมีมติเป็นอย่างอื่น ทั้งนี้จะต้องแจ้งให้ทายาทผู้ได้รับสิทธิทราบทันทีที่มีมติ

(2) กรณีที่สมาชิกภาพตามข้อที่ (6) ถึงข้อที่ (8) คณะกรรมการกองทุนต้องจ่ายเงิน สัจจะสะสมคืนแก่ สมาชิก หรือผู้รับ โอนผลประโยชน์ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่คณะกรรมการมีมติสมาชิกภาพ

(3) กรณีสมาชิกภาพมีสมาชิกภาพตามข้อที่ (10) มีเงินสัจจะสะสมอยู่ในกลุ่มเกินกว่า 30.000 บาท ให้จ่ายเป็นงวดรายเดือน โดยจ่ายงวดแรก 10.000 บาท และงวดถัดไปตามวงเงินที่เหลืออยู่ไม่เกินงวดละ 10.000 บาท จนครบจำนวนหรือให้อยู่ในดุลพินิจของคณะกรรมการ

ข้อ 14 การจ่ายตามข้อ 13 ให้คณะกรรมการกองทุนหักเงินชำระหนี้สินที่มีต่อกองทุน เสียก่อน

ข้อ 15 การขอเปลี่ยนแปลงผู้รับ โอนผลประโยชน์ กระทำได้แต่โดยเป็นลายลักษณ์อักษร ต่อประธานคณะกรรมการกองทุนพิจารณาให้ความเห็นชอบ

หมวดที่ 3 คณะกรรมการและผู้ตรวจสอบบัญชี

ข้อ 16 การดำเนินงานของกองทุนให้มีคณะกรรมการ 1 คณะ จำนวน 14 คน โดยคัดเลือก จากที่ ประชุมใหญ่ ประกอบด้วย

- (1) ประธานกรรมการกองทุน
- (2) รองประธานกรรมการกองทุน
- (3) เลขานุการ
- (4) เภรัญฉีก
- (5) ผู้ตรวจสอบภายใน
- (6) ประชาสัมพันธ์
- (7) กรรมการ

และมีผู้ตรวจสอบบัญชี จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน โดยคัดเลือกจากที่ประชุมใหญ่สามัญ ประจำปี

ข้อ 17 คณะกรรมการจากการเลือกของสมาชิก และมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 2 ปี แต่ไม่เกิน 2 วาระติดต่อกัน

ข้อ 18 เมื่อครบกำหนดระยะเวลา 1 ปีนับตั้งแต่คณะกรรมการกองทุนเข้ารับตำแหน่งให้ กรรมการกองทุนรับเข้าออกจำนวนกึ่งหนึ่งของคณะกรรมการกองทุนกำหนด และให้นำบทบัญญัติ ในข้อ 19 วรรคสองและวรรคคณะแห่งระเบียบคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ว่า ด้วยการจัดตั้งและบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พ.ศ. 2544 บังคับใช้โดยอนุโลม

ข้อ 19 ในกรณีกรรมการกองทุนพ้นจากตำแหน่งตามวาระ คณะกรรมการกองทุน ประกอบด้วยคณะกรรมการกองทุนทั้งหมดจะต้องจัดให้มีการคัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งแทน กรรมการกองทุน ซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระภายในระยะเวลา 30 วัน

ข้อ 20 กองทุนให้มีที่ปรึกษาของกองทุน จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน โดยคัดเลือกจากบุคคล ที่มีความรู้ความสามารถในหมู่บ้านหรือนอกหมู่บ้าน

ข้อ 21 คุณสมบัติของคณะกรรมการกองทุนให้เป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการกองทุน หมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ว่าด้วยการจัดตั้งและบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง แห่งชาติ พ.ศ. 2544

ข้อ 22 คณะกรรมการกองทุนมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (1) บริหารจัดการกองทุน ตรวจสอบ กำกับ ดูแล จัดสรรผลประโยชน์ของกองทุน
- (2) ออกระเบียบข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารกองทุน
- (3) รับสมาชิกและจัดทำทะเบียนสมาชิก
- (4) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่คณะกรรมการกองทุนกำหนดหรือมอบหมาย

ข้อ 23 ประธานกรรมการกองทุนมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (1) เป็นประธานในการประชุมคณะกรรมการกองทุน
- (2) เรียกประชุมคณะกรรมการกองทุน
- (3) แต่งตั้งคณะกรรมการกองทุนเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง

ตามมติที่คณะกรรมการกองทุนมอบหมาย

- (4) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามข้อบังคับและข้อบัญญัติของคณะกรรมการกองทุน

ข้อ 24 รองประธานคณะกรรมการกองทุนทำหน้าที่แทนประธานคณะกรรมการกองทุน เมื่อคณะกรรมการกองทุนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้ที่ประชุมถือว่าคณะกรรมการกองทุน มอบหมายให้ทำการแทน

ข้อ 25 ถ้าประธานคณะกรรมการกองทุนและรองประธานคณะกรรมการกองทุนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการประชุมชั่วคราวหนึ่งคราวใดได้ ให้ที่ประชุมเลือกคณะกรรมการ กองทุนคนใดคนหนึ่งเป็นประธานสำหรับการประชุมชั่วคราวนั้น

ข้อ 26 ทรัพย์สินของกองทุนมีหน้าที่รวบรวมจัดเก็บ ดูแลรักษาเงินและรายได้ของกองทุนรวมทั้ง การทำบัญชีและควบคุมค่าใช้จ่ายเงินของกองทุนให้เป็นไปอย่างรอบคอบและเกิดประโยชน์มากที่สุด

ข้อ 27 เลขานุการมีหน้าที่ติดต่อประสานงานทั่วไป นัดประชุมกรรมการกองทุน จัดและ บันทึกรายชื่อการประชุม ตลอดจนการดำเนินงานของกองทุน

ข้อ 28 ผู้ตรวจสอบภายในมีหน้าที่ตรวจสอบบัญชี กำกับ ดูแล เงินกองทุนให้เป็นไปตามมติที่คณะกรรมการกองทุนกำหนด และประเมินผลการดำเนินงานของกองทุน

ข้อ 29 ประชาสัมพันธ์มีหน้าที่ในการหาเอกสาร สิ่งพิมพ์ ให้ข่าวสารแก่สมาชิกและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ข้อ 30 กรรมการกองทุนอื่นๆ ให้มีหน้าที่ตามที่คณะกรรมการกองทุนกำหนด

ข้อ 31 การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุม ให้ถือเสียงข้างมากและกรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงในการลงคะแนนเสียง ในกรณีคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเสียงหรือเป็นผู้ชี้ขาด

หมวดที่ 4 ทูน การถือหุ้น การลงทุนของกลุ่ม

ข้อ 32 เงินทุนของกลุ่มได้มาจาก

- (1) เงินค่าสมัครแรกเข้าคนละ.....บาท
- (2) ค่าปรับ หรือค่าธรรมเนียมต่างๆ
- (3) เงินสัจจะสะสมที่สมาชิกส่งสะสมรายเดือน
- (4) เงินที่ได้จากการจัดสรรจากคณะกรรมการ
- (5) เงินสมทบจากกลุ่มหรือองค์กรสมาชิก
- (6) เงินกู้ยืม
- (7) เงินหรือทรัพย์สินอื่นๆ ที่กองทุนได้รับ โดยไม่มีเงื่อนไขผูกพัน หรือภาระติดพันอื่น ๆ
- (8) เงินรายได้อื่นๆ

ข้อ 33 สมาชิกต้องส่งเงินสัจจะสะสมอย่างน้อยคนละ.....บาทต่อเดือน

ข้อ 34 จำนวนเงิน.....บาทมีค่าเท่ากับ 1 หุ้น

ข้อ 35 สมาชิกต้องส่งเงินสัจจะสะสมประจำวันที่.....ของเดือนตามจำนวนที่ระบุไว้ในใบสมัครและสามารถเพิ่มจำนวนเงินสัจจะสะสมได้เมื่อสิ้นปีทางบัญชี โดยแจ้งความจำนงขอเพิ่มเป็นลายลักษณ์อักษรตามแบบฟอร์มที่กำหนดผ่านற்றுญิกเพื่อเสนอคณะกรรมการให้ความเห็นด้วย

ข้อ 36 ในระหว่างคณะกรรมการสมาชิกภาพ ห้ามไม่ให้ไถ่ถอนหรือลดหุ้นยกเว้นที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปีของสมาชิกมีมติให้ลดหุ้น เพื่อเหตุผลใช้หนี้สินที่มีต่อกองทุน

ข้อ 37 การนำเงินของกองทุนไปลงทุนดำเนินการผิดๆ คณะกรรมการกองทุนต้องเสนอจากทะเบียนที่มีความเห็นชอบจากที่ประชุมใหญ่ของสมาชิกเสียก่อน โดยถือมติสองในสามของสมาชิกทั้งหมด

หมวดที่ 5 เหตุที่ใช้ในการกู้

ข้อ 38 สมาชิกย่อมมีสิทธิที่จะขอกู้เงินจากกองทุนไปเพื่อลงทุนประกอบอาชีพหรือสวัสดิการในครอบครัวได้ โดยต้องยื่นคำขอกู้ตามแบบฟอร์มที่กำหนดเพื่อให้คณะกรรมการกองทุนพิจารณาอนุมัติตามลำดับของการกู้ยืม ตามกิจกรรมดังนี้

- (1) การพัฒนาอาชีพ
- (2) การสร้างงาน
- (3) การสร้าง หรือการเพิ่มรายได้
- (4) ลดรายจ่าย
- (5) บรรเทาเหตุฉุกเฉิน และจำเป็นเร่งด่วน

ข้อ 39 การอนุมัติเงินกู้ สมาชิกที่ประสงค์ที่จะขอกู้เงินกู้ก็ต้องจัดทำโครงการเพื่อขอกู้เงินจากคณะกรรมการกองทุน โดยระบุวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงินอย่างชัดเจน

ข้อ 40 ให้ประธานกรรมการกองทุนและเหรัญญิกเป็นผู้แทนคณะกรรมการกองทุนในการทำสัญญากู้ยืมเงินกับผู้ขอกู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้

ข้อ 41 ลักษณะโครงการ สมาชิกสามารถยื่นขอกู้ยืมเงินตามข้อ 38 (1).(2).(3)และ(4) ต้องมีลักษณะและคุณสมบัติคือเป็นโครงการที่ต้องสามารถดำเนินการได้จึงมีความเป็นไปได้ทางการตลาด และสามารถเห็นได้ชัดเจนว่ามีความคุ้มค่าต่อการลงทุน

ข้อ 42 วงเงินกู้ ตามข้อ 38 (1).(2).(3)และ(4) ให้กับสมาชิกรายหนึ่งไม่เกินสองหมื่นบาท ในขณะที่คณะกรรมการกองทุนมีมติเห็นด้วยในมติเงินกู้อย่างใดเกินกว่าสองหมื่นบาท คณะกรรมการกองทุนจะเรียกประชุมสมาชิก เพื่อให้สมาชิกพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดแต่ทั้งนี้การอนุมัติเงินกู้อย่างหนึ่งต้องไม่เกินห้าหมื่นบาท

ข้อ 43 โครงการที่สมาชิกขอกู้ตามข้อ 38 ต้องเป็นการกู้เฉพาะกรณีที่ทำเป็นหรือมีประโยชน์ต่อที่คณะกรรมการกองทุนระบุ

ข้อ 44 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้คิดในอัตราร้อยละ.....บาทต่อปี

ข้อ 45 การชำระคืนเงินกู้

- (1)เงินกู้ตามข้อ 38(1).(2).(3) และ (4) ให้ผู้กู้คืนเงินต้น และเงินดอกเบี้ยในกำหนด 1 ปี

(2) เงินกู้ของข้อ 38(5) ให้ผู้ส่งคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยภายในกำหนดเวลาไม่เกิน 120 วัน

ข้อ 46 การชำระคืนเงินกู้ตามข้อ 38 ให้ผู้จะต้องนำเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยไปส่งใช้คืน ณ ธนาคารและนำหลักฐานการชำระส่งคืนเงินกู้มอบให้แก่คณะกรรมการกองทุนเพื่อเป็นหลักฐานในการจัดทำบัญชี

ข้อ 47 ในกรณีดังต่อไปนี้ให้ถือว่าเงินกู้เป็นอันถึงกำหนดส่งคืนพร้อม ดอกเบี้ยทันที โดยไม่ต้องคำนึงถึงกำหนดเวลาส่งคืนที่ระบุไว้ในสัญญาและให้คณะกรรมการมีสิทธิเรียกคืนเงินเหลือทันที

(1) เมื่อสมาชิกผู้กู้พ้นจากสมาชิกภาพตามข้อ 10

(2) ในกรณีที่ผู้กู้มิได้เริ่มดำเนินการตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้ยืมเงิน หรือเมื่อมีหลักฐานอันควรเชื่อว่าผู้กู้นำเงินไปใช้นอกกรอบวัตถุประสงค์ โดยปราศจากเหตุผลอันควร ให้กรรมการกองทุนมีอำนาจยกเลิกสัญญาและเรียกคืนเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยหรือค่าตอบแทนที่ค้างชำระคืนเต็มจำนวนได้โดยทันที

ข้อ 48 กรณีที่ไม่อาจเรียกคืนเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยจากผู้กู้ได้หักจากเงินหุ้นสะสมหรือผลประโยชน์อื่นๆ ของสมาชิกรายนั้น หากไม่พอให้เรียกเก็บจากผู้ค้ำประกันครบจำนวน

ข้อ 49 ผู้ค้ำประกันอาจร้องขอผ่อนผันชำระหนี้แทนผู้กู้เป็นรายงานจนครบจำนวนได้ต่อคณะกรรมการ

หมวดที่ 6 หลักประกันเงินกู้

ข้อ 50 สมาชิกมีสิทธิยื่นคำขอกู้ได้จะต้องเป็นผู้ที่ส่งเงินชำระอย่างสม่ำเสมอ

ข้อ 51 การยื่นคำขอกู้เงินต้องใช้แบบฟอร์มตามที่คณะกรรมการกองทุนกำหนดและเขียนด้วยลายมือของผู้กู้

ข้อ 52 ในกรณีขอผลัดส่งเงินกู้ก่อนกำหนดชำระแล้วขอกู้ใหม่ คณะกรรมการมีสิทธิจัดอันดับการขอกู้ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม

ข้อ 53 ผู้รับมอบอำนาจโดยเป็นลายลักษณ์อักษร สามารถยื่นกู้แทนผู้กู้ได้

ข้อ 54 หลักประกันเงินตามข้อ 38 ลงมติให้มีผู้ค้ำประกัน 2 คน

ข้อ 55 สมาชิกมีสิทธิค้ำประกันหรือกู้แทนสมาชิกอื่น ได้ไม่เกิน 2 คน

ข้อ 56 ถ้าผู้ค้ำประกันพ้นจากสมาชิกภาพ ให้ผู้กู้หาผู้ค้ำประกันใหม่ทันที

ข้อ 57 ค่าปรับ ในกรณีที่ผู้กู้ทำสัญญาเงินกู้ให้ผู้กู้เสียค่าปรับในอัตราร้อยละ....บาทต่อวัน เว้นแต่ผู้กู้ได้รับอนุญาตให้ผ่อนผันการชำระหนี้จากคณะกรรมการกองทุน

หมวดที่ 7 การจัดสรรกำไรสุทธิประจำปี

ข้อ 58 การจัดสรรเงินประจำปี เมื่อสิ้นปีทางบัญชีที่ให้จัดสรรดังนี้

- (1) เป็นเงินปันผลค่าหุ้น ในอัตราร้อยละ.....กำไรสุทธิ
- (2) เป็นเงินประกันความเสี่ยง ในอัตราร้อยละ.....กำไรสุทธิ
- (3) เป็นเงินเฉลี่ยคืนให้แก่สมาชิกผู้ถือหุ้น ในอัตราร้อยละ.....กำไรสุทธิ
- (4) เป็นเงินค่าตอบแทนคณะกรรมการ ในอัตราร้อยละ.....กำไรสุทธิ
- (5) เป็นเงินค่าเครื่องเขียนแบบพิมพ์วัสดุครุภัณฑ์ในอัตราร้อยละ.....กำไรสุทธิ
- (6) เป็นทุนเพื่อสมทบกองทุน ในอัตราร้อยละ.....กำไรสุทธิ
- (7) เป็นทุนเพื่อสาธารณะประโยชน์ของหมู่บ้าน ในอัตราร้อยละ.....กำไรสุทธิ
- (8) อื่นๆ ตามที่คณะกรรมการกองทุนเห็นสมควร ในอัตราร้อยละ.....กำไรสุทธิ

ข้อ 59 วันสิ้นปีทางบัญชีของกองทุน คือวันที่ 31 ธันวาคม ของทุกปี

หมวดที่ 8 เอกสารและการบัญชี

ข้อ 60 ให้กลุ่มเปิดบัญชีฝากเงินประเภทออมทรัพย์ ณ ธนาคารออมสิน สาขา จังหวัด..... โดยใช้ชื่อบัญชีว่า “ กองทุนหมู่บ้าน บ้าน..... หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....” มีคณะกรรมการกองทุน 3 คนประกอบด้วย ประธาน เลขานุการ และเหรัญญิก เป็นผู้มีอำนาจใช้จ่ายในเงื่อนไข 2 ใน 3 ”

ข้อ 61 เงินของกลุ่มทุกประเภทให้นำฝากบัญชีตามข้อเสนอโดยเหรัญญิกของกลุ่มหรือที่ได้รับการมอบหมาย ยกเว้นค่าสมัครแรกเข้าให้เหรัญญิกเป็นผู้เก็บรักษา (เงินสด) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารกองทุน

ข้อ 62 การเกี่ยวกับการเงินและการจัดทำบันทึกทุกประเภทจัดเป็นหน้าที่ของเหรัญญิก

ข้อ 63 เมื่อสิ้นปีทางบัญชี เหรัญญิกจักมีการจัดทำ งบดุล งบกำไร ขาดทุนเพื่อให้ผู้ตรวจสอบบัญชีของกองทุน และคณะกรรมการ ได้ตรวจสอบก่อนจ่ายเงินเป็นผล และเฉลี่ยคืนประจำปี

ข้อ 64 ให้คณะกรรมการนำแทนงบดุล งบกำไรขาดทุนเมื่อพิจารณาความถูกต้อง ก่อนจ่ายเงินปันผล

ข้อ 65 บรรดาเอกสารนอกกลุ่มทุกชนิดต้องเก็บไว้เป็นหลักฐานที่ทำการของกองทุน โดยความควบคุมดูแลรับผิดชอบของเลขานุการและเหรัญญิก

หมวดที่ 9 การประชุม

ข้อ 66 การประชุมแบ่งเป็น 5 ประเภท ดังนี้

- (1) การประชุมคณะกรรมการกองทุน อย่างน้อย.....ต่อครั้ง
- (2) การประชุมใหญ่สามัญ การประชุมใหญ่สามัญกำหนดอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันสิ้นปีทางบัญชี
- (3) การประชุมใหญ่วิสามัญ

ข้อ 67 การประชุมใหญ่วิสามัญ อาจมีขึ้นได้โดย

- (1) มติของคณะกรรมการ
- (2) สมาชิกมีจำนวนไม่น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของสมาชิกทั้งหมด ลงลายมือชื่อร้องขอต่อคณะกรรมการ

ข้อ 68 เมื่อมีการประชุมใหญ่สามัญประจำปีทุกคราว ให้เลขานุการแจ้งรายละเอียด วัน เวลา สถานที่ และเรื่องที่จะประชุมให้สมาชิกได้ทราบล่วงหน้า เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 7 วัน โดยมีวาระการประชุม ดังนี้

- (1) ประธานกล่าวเปิดประชุม
- (2) เรื่องที่แจ้งให้ที่ประชุมทราบ
- (3) รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ผ่านมา
- (4) พิจารณาเรื่องที่ค้างในที่ประชุมครั้งก่อน(เรื่องสืบเนื่อง)
- (5) เสร็จญูกรายงานฐานะทางการเงิน
- (6) วาระที่ต้องพิจารณา
- (7) เรื่องอื่นๆ
- (8) สรุปผลและปิดการประชุม

ข้อ 69 การประชุมใหญ่สามัญประจำปี ต้องมีสมาชิกเข้าร่วมประชุมไม่น้อยกว่า 1 ใน 2 ของสมาชิกทั้งหมด จึงจะครบองค์ประชุม

ข้อ 70 การแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบนี้จะกระทำได้โดยมติที่ประชุมใหญ่ของสมาชิกที่ครบองค์ประชุม

ประกาศมา ณ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

()

ประธานกรรมการกองทุนหมู่บ้าน.....

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยภายในประเทศ

อัจฉนา โทบุญ (2534: 192-203) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมในระดับปานกลาง ศึกษาตามประเด็นความพึงพอใจ 6 ด้านคือ ด้านความถูกต้องของเอกสารด้านระยะเวลาการรอคอยด้านความสะดวกของระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจในระดับมากในการบริการด้านความถูกต้องของเอกสารและด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

วิบูลย์ วงก้อม (2535: 47-78) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย คือ ชุมชนแออัด ชุมชนหนาแน่น และชุมชนเมือง ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจเมื่อจำแนกไปตามรายด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการ ปฏิบัติหน้าที่ ด้านความเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านการสร้างความร่วมมือจากชุมชน พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การสร้างความมั่นคงจากชุมชน และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจของประชาชนในระดับน้อยมี 1 ด้าน คือ ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน
3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในด้านต่างๆ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่าประชาชนมีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันอยู่ในระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ แตกต่างกันในด้าน

ความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน โดยประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนชนานเมือง ในระดับความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนแออัด และประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนหนาแน่น ส่วนความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ อีก 4 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และสร้างความร่วมมือจากประชาชนที่มีอยู่ต่างกัน ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : 107 – 112) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้นำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับราชการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการวิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้ที่มารับการบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน

สมเกียรติ สมพงษ์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของตำรวจภูธรกิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร โดยรวบรวมจากหัวหน้าครอบครัวที่อาศัยใน กิ่งอำเภอหนองสูง จำนวน 56 คน เพื่อสอบถามความพึงพอใจใน 5 ด้าน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน พบว่าประชาชน โดยภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่ล่อแหลม และพื้นที่ล่อแหลมต่อการเกิดอาชญากรรมมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

กำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาความพึงพอใจ 4 มิติ คือ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงาน สถานที่ และการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

สิทธิชัย สุขวงศ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต 2 และเขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากในระดับ มาก 4 ด้าน คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน และด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่ง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการเลื่อนขั้นเงินเดือน เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า

พนักงานธนาคารกรุงเทพ ฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการมีการพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านและด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับจากกาเลื่อนเงินเดือนแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจมากกว่าฝ่ายปฏิบัติการ ส่วนด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่ง ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้นและเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกัน พนักงานธนาคารกรุงเทพ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน พนักงานธนาคารกรุงเทพ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

มงคล ชีรกุล (2541: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตการศึกษา 10 พบว่า

1. มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยจูงใจ คือด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบในงาน และ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับมาก และด้านปัจจัยค้ำจุนคือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ของครูในหน่วยงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน และด้านสถานะของอาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านค่าตอบแทนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
2. ครูชายและครูหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบกันพบว่า ครูชายกับครูหญิงและครูที่ได้รับการอบรมวิชาชีพครูกับครูที่ไม่ได้รับการอบรมวิชาชีพครู มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
3. ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบกันพบว่า ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

เกียรติจร ไพศาลนันท์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำในจังหวัดราชบุรี พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดราชบุรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่า มีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ การพัฒนาตนเอง ในระดับสูง มีความพึงพอใจในความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน โอกาสก้าวหน้า การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ชยุตพงศ์ สุจิตรานนท์ (2542 : 78-79) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก 2 ด้าน คือด้านเพื่อนร่วมงานและด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ

อภิชาติ สุทธิชัยพิพัฒน์ (2542 : 68 – 69) ได้ศึกษาเรื่องระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านงานที่ทำ ด้านการนิเทศงาน และด้านลักษณะทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบผู้มีตำแหน่งหัวหน้างานมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านในการทำงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

กัลยา สระแก้ว (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนที่มีขนาดเล็กและประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน 5 ด้าน คือ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน รายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นและเพื่อนร่วมงาน ของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า

1. พยาบาลโรงพยาบาลชุมชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและด้านงานที่ทำในปัจจุบันและด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง คือ

1.1 พยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนที่มีขนาดต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม 2 ด้าน คือ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลางยกเว้นพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนขนาดกลางและขนาดใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 พยาบาลโรงพยาบาลชุมชนที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปีและระหว่าง 5-10 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้านงานที่ทำในปัจจุบันและด้านเพื่อนร่วมงาน

2. พยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนที่มีขนาดต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้นและด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยโรงพยาบาลชุมชนที่มีขนาดเล็กมีความพึง

พอใจมากกว่าโรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่ในด้านผู้บังคับบัญชา และพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนที่มีขนาดใหญ่ มีความพึงพอใจมากกว่าขนาดกลางในด้านเพื่อนร่วมงาน และพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพยาบาลที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี และต่ำกว่า 5 ปี ยกเว้นด้านเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน รวมทั้งไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างขนาดของโรงพยาบาล และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่อการมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน 5 ด้าน

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น จำนวน 420 คน

ผลการศึกษายืนยันว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณารายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ทั้ง 6 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร กลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจต่อการบริการ แตกต่างกับกลุ่มอาชีพนักเรียนนักศึกษา ส่วนความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ เพศหญิง และเพศชาย ต่างก็มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ใกล้เคียงกัน

ธวัชชัย เจริญดี (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33 จำนวน 148 คน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33 โดยรวมและจำแนกตามสถานภาพและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 10 - 15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอีก 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และด้านเพื่อนร่วมงานพนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่ฝ่ายบริหารมีความพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านงานที่ทำในปัจจุบันมากกว่าฝ่ายปฏิบัติงานอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและด้านงานที่ทำในปัจจุบัน และด้านเพื่อนร่วมงาน มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชาขึ้นต้นมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 10 – 15 ปี

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านบุคลิกภาพของการบริการ ด้านระยะเวลา ในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ยานพาหนะ พบว่า ผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคล(รถกระบะ)ผู้ใช้รถบรรทุกผู้ใช้รถประจำทางในจังหวัด(รถสองแถว)และรถสามล้อรับจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน ผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล(รถเก๋ง)มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และผู้ใช้รถจักรยานยนต์มีความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย

ณัฐพันธ์ วรรณบวร (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาความรู้ความเข้าใจและความคาดหวังของสมาชิกกองทุนที่มีต่อกองทุนหมู่บ้าน ศึกษาเฉพาะกรณี ตำบลบางวัว อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาวิจัยปรากฏดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้านของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. ความคาดหวังเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้าน ของสมาชิกกองทุน อยู่ในระดับมาก
3. ศึกษาวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสภาพภูมิหลังของสมาชิกกองทุนกับระดับความรู้

ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้าน พบว่าสภาพภูมิหลังของสมาชิกกองทุนที่มีอายุ สถานภาพ การสมรส และอาชีพที่ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้านมีความแตกต่างกัน ส่วน เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการเป็นสมาชิกสภาที่ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้าน ไม่แตกต่างกัน

4. ศึกษาวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสภาพภูมิหลังของสมาชิกกองทุนกับระดับความคาดหวังเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้าน พบว่า สภาพภูมิหลังของสมาชิกกองทุนทั้งหมดที่ศึกษา

ทั้งหมดคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสมาชิกภาพที่ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับของความคาดหวังเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้าน ไม่แตกต่างกัน

5. ศึกษาวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างหมู่บ้านของสมาชิกกองทุนกับระดับความรู้ความเข้าใจและความคาดหวังเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้าน พบว่า สมาชิกกองทุนในแต่ละหมู่บ้านจำนวน 14 หมู่บ้าน ในตำบลบางวัว อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจและความคาดหวังเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้าน ไม่แตกต่างกัน

พยอม ชาติเกษมชัย (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเขตการศึกษา 10 จำนวน 232 คน ผลการศึกษาพบว่า

ปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงาน การประถมศึกษา จังหวัด ในเขตการศึกษา 10 อยู่ในระดับน้อย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 10 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 10 อย่างน้อยมีนัยสำคัญ ได้แก่ ค่าจ้าง และสวัสดิการ วิธีการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และความสำเร็จในการทำงาน ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา ได้แก่ ระบบคัดเลือกเพื่อเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันควรให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับสามารถสอบสมัครคัดเลือกได้ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมก่อนการได้รับเลื่อนตำแหน่ง ควรมีการศึกษาดูงานอย่างน้อย 1 ครั้ง การได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ภายในองค์กร ควรให้รวดเร็วมากกว่านี้ ควรมอบหมายงานให้ปฏิบัติให้ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร ควรมีการวางแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีการประเมินผลในการปฏิบัติงาน วิธีการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการควรลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก ควรให้ข้าราชการระดับ 7.8 ได้รับเงินประจำตำแหน่งเช่นเดียวกับข้าราชการครู ควรให้ผู้บริหารระดับล่างมีอำนาจในการตัดสินใจเพื่อเกิดความคล่องตัวดีกว่าการรวมศูนย์อำนาจการบริหาร และความให้ข้าราชการที่บรรจุใหม่ที่มีสิทธิ์เบิกค่าเช่าบ้านได้

วรรณชัย เพชรแก้ว (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาพฤติกรรมการใช้เงินกองทุนหมู่บ้านของกลุ่มอาชีพ: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรม การใช้เงินของกลุ่มอาชีพ ตามการดำเนินงานกองทุนหมุนเวียนหมู่บ้านละ 100.00 บาท ของอำเภอเมืองสุรินทร์ ส่วนมากมีพฤติกรรมการใช้เงินเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการอยู่ในระดับสูง

2. คุณภาพชีวิต ของครัวเรือนในพื้นที่อำเภอเมืองสุรินทร์ หลังจากมีการกู้เงินตามการดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับเท่าเดิมมีการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย

พิชัยยุทธ สิงห์สหาย (2546 : บทคัดย่อ) การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีกิ่งอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารในระดับปานกลาง โดยการพบปะสนทนากับข้าราชการส่วนต่าง ๆ เป็นรูปแบบการมีส่วนร่วมที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำทุกวันมากที่สุด สำหรับการเข้าร่วมประชุมกับส่วนราชการเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่าง ๆ เป็นรูปแบบการมีส่วนร่วมที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำนาน ๆ ครั้งมากที่สุด ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในด้านการร่วมเรียนรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ และด้านการร่วมติดตามและตรวจสอบอยู่ในระดับสูง สำหรับการร่วมรับผลประโยชน์และร่วมบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบ t-test และ One-way ANOVA ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า

1. ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกันรับทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อเกี่ยวกับดำเนินโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพต่างกัน มีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแตกต่างกัน

4. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลก้ออันแก้ว และตำบลบางเล่า กิ่งอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา มีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแตกต่างกัน

วิณา ทองรัตน์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาการนำนโยบายกองทุนหมู่บ้านไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาตำบลสทิงหม้อ อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาสรุป ได้ดังนี้

1. การตรวจสอบแบบสอบถามของสมาชิกกองทุนต่อผลของการนำนโยบายกองทุนไปปฏิบัติในด้านการใช้เงินกู้ยืมเพื่อการประกอบอาชีพ พัฒนาอาชีพและมีความซื่อสัตย์ในการส่งคืนเงินกู้ยืมอยู่ในระดับมาก ลักษณะพฤติกรรม และมีความซื่อสัตย์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนลักษณะการมีส่วนร่วมและมีรายได้เพิ่มขึ้นจะอยู่ในระดับน้อย สำหรับปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายกองทุนหมู่บ้านไปปฏิบัติ คือ 1) คณะกรรมการกองทุนฯ ไม่มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบกองทุนหมู่บ้านได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอ 2) มีส่วนร่วมในการบริหารกองทุนน้อย 3) ระเบียบกองทุนฯ มีความซับซ้อนยุ่งยาก 4) เงินกู้ยืมจำนวนน้อยไม่เพียงพอในการนำไปประกอบอาชีพ หรือพัฒนาอาชีพได้อย่างแท้จริง ส่งผลให้ลักษณะรายได้ที่เกิดจากการกู้ยืมเงินอยู่ในระดับน้อย และ 5) ระยะเวลาในการส่งคืนเงินกู้ยืมสั้นเกิน

2. จากการตอบแบบสอบถามของคณะกรรมการกองทุนฯ ต่อผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านการใช้เงินกู้ยืมเพื่อการประกอบอาชีพ/พัฒนาอาชีพ อยู่ในระดับมาก ความสามารถในการบริหารจัดการกองทุนฯ ของตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการมีรายได้เพิ่มขึ้น อยู่ในระดับน้อยตามลำดับ สำหรับปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายกองทุนหมู่บ้านไปปฏิบัติ คือ 1) ไม่มีวัสดุอุปกรณ์ ขาดความรู้ด้านบัญชีในการบริหารจัดการกองทุน มีความรับผิดชอบความเสียหายและอุทิสตนเพื่อส่วนรวมน้อย ไม่เปิดโอกาสให้กรรมการท่านอื่นๆ ได้แสดงความคิดเห็น 2) มีส่วนร่วมในการบริหารกองทุนน้อย และ 3) สมาชิกกองทุนฯ ขาดความกระตือรือร้นที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการร่วมกับกรรมการกองทุน

วันทนีย์ คำคงศักดิ์ (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาผลของกองทุนหมู่บ้านต่อการพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษาหมู่บ้านเริงราง ตำบลชุมพวง อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า คณะกรรมการและสมาชิกกองทุนหมู่บ้านเริงรางส่วนใหญ่ มีความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนว่า เป็นเงินหมุนเวียนภายในหมู่บ้านที่มีดอกเบี้ยต่ำ สามารถสร้างงาน สร้างรายได้ให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน และสามารถทำให้ประชาชนภายในท้องถิ่นมีความเข้าใจและปฏิบัติเรื่อง “เศรษฐกิจพอเพียง” เพิ่มขึ้น มีการเรียนรู้ในการพึ่งตนเองกันมากขึ้น และมีการขยันหมั่นเพียรที่จะประหยัดและออมเพิ่มขึ้น รวมทั้งหลีกเลี่ยงการกู้เงินจากนายทุนในอัตราดอกเบี้ยแพง มีการนำหลักการเศรษฐกิจพอเพียงมาปฏิบัติในการประกอบอาชีพ และสมาชิกได้รู้จักพึ่งพาตนเอง จึงทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในการทำกิจกรรมมากขึ้น ฐานะทางเศรษฐกิจโดยภาพรวมดีขึ้น และมีการศึกษาค้นคว้าเพื่อสร้างภูมิปัญญาท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น

อนุรักษ์ ไชยวงษา (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาทัศนคติและผลกระทบทางเศรษฐกิจจากการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านของคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน กรณีศึกษา

กองทุนหมู่บ้าน บ้านคอนสวรรค์ หมู่ 9 ตำบลชุมพวง อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา
ได้ผลสรุปการศึกษาดังนี้

1. คณะกรรมการและสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน มีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินการของ
หมู่บ้าน โดยมีปัจจัยส่งเสริมคือ ความรู้ความเข้าใจ การรับรู้ข่าวสาร ซึ่งควรจะได้รับข้อมูลข่าวสาร
จากทางราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การมีส่วนร่วม ถึงแม้ว่า ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
ในกองทุนอื่นๆ มาก่อนนั้น จะมีอยู่ในระดับต่ำ แต่ก็สามารถที่จะทำให้คณะกรรมการและสมาชิก
กองทุนหมู่บ้านสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมี
แนวโน้มที่ดีต่อไปในอนาคต

2. ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจทั้งในด้านนโยบายและทางด้านการ
กู้เงินและการอนุมัติเงินกู้ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารทั้งทางด้านการดำเนินงานและผลของการ
ดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน

3. ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน ซึ่งส่วนหนึ่งนั้นมา
จาก คณะกรรมการและสมาชิกกองทุนหมู่บ้านมีประสบการณ์จากกองทุนการเงินอื่นๆ มาน้อยส่วน
ใหญ่แล้วคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนหมู่บ้านนั้นมีอาชีพส่วนตัวและมีการกิจส่วนตัวมาก ซึ่ง
ได้ส่งผลทำให้มีเวลาในการบริหารดูแลกองทุนหมู่บ้านน้อย ทำให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางด้าน
ต่าง ๆ ของสมาชิกกองทุนดำเนินการไปอย่างล่าช้าพอสมควร

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ต่อคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน

1. จากการสำรวจพบว่าการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของสมาชิกบางท่านยังน้อย ซึ่งทาง
คณะกรรมการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการกระจายข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ของ
กองทุนให้เพิ่มขึ้น

2. คณะกรรมการและสมาชิกกองทุนควรช่วยกันติดตามของการกู้เงินของคณะกรรมการ
และสมาชิกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการสร้างเศรษฐกิจ

3. ควรส่งเสริมสนับสนุนในโครงการหนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล (OTOP)

4. ควรส่งเสริมการกู้เงินในรูปแบบของการรวมกลุ่มเพื่อประกอบอาชีพ

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

สทิแพค (Stipak. 1979 : 46 – 52) ได้ทำการวิจัยในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่
จัดหาโดยหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อ การประเมินการให้บริการหรือไม่ โดย

ใช้ข้อมูลด้านปัจเจกบุคคล สัมภาษณ์ประชากร การบริการและอื่นๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะของบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณและลักษณะปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้าน อัตวิสัย (Subjective Evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการทางด้าน ตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการอื่นๆ ส่วน เกณฑ์การประเมิน วัตถุวิสัย (Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราขอทรัพย์สินที่ได้รับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่มีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่า ลักษณะของบริการนั้นส่วนมากกระทบต่อการประเมินการให้บริการและขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยก็มีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องบริการนั้นน้อย เพื่อจากการวิจัยทางด้านสาธนะมติพบว่า ประชาชนมีความรู้ในน้อยในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็กังการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ ประชาชนจะเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกันได้

ฟิตซ์เจอร์าลด์ และดูรันท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585 – 594) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซีที่มีต่อการบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ การบริการด้านตำรวจ อักคิภัย อนามัย การศึกษา และถนนหนทางซึ่งเป็นการศึกษาวิจัย ที่เน้นการประเมินจากอัตวิสัย (Subjective Aspect of Evaluation) โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ เป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่า น่าจะมีความรู้สึกว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการเมื่อเทียบกับคนผิวขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้นถ้าขนาดของเมืองใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนที่เพิ่มขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซี มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยทางด้านทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชน ที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการจะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่เข้ามามีอิทธิพลในระบบทางส่งมอบบริการระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่งการพยากรณ์ปฏิภยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของ

ประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

พีทซ์เกอร์ลด์และคูรันด์ ยังได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ(Public Service Satisfaction) ก็คือผลประเมินการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีฐานจากการรับรู้(Perceptions)ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับ เกณฑ์(Criteria)ที่แต่ละคนตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน(Judgement)ของบุคคลนั้นด้วย การประเมินผลแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้นับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย(Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมกรให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจ ที่เกิดจากการเข้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

คลีเมนต์ (Clements 1983 : 2567) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายในและตัวแปรภายนอกกับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยชุมชนรัฐแมสซาชูเซต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยชุมชน ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบสำคัญที่สุด ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานคือลักษณะงาน รองลงมาได้แก่ ค่าจ้าง การปกครอง บังคับบัญชา โอกาสความก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคง และเรื่องต่างๆ ไป องค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสูงกว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในเรื่องค่าจ้าง โอกาสความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทุกระดับ เจ้าหน้าที่หญิงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บินนี่ เดวิด จอร์จ (Binnie Devid George. 1985 : 1450) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการจงใจในการทำงาน องค์ประกอบคัดสรรทางสถานการณ์ และตำแหน่งของการควบคุมกับความพึงพอใจในการทำงานของครู ในเมืองฮิลส์บรูค (Hillsborough) รัฐฟลอริดา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของครูที่มีประสบการณ์การสอนต่างกันไม่ต่างกัน และพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับตำแหน่งของการควบคุมภายใน

โอซูเกะ Osueke (1991 : 4169) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลา ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในดาโกต้าตอนใต้ ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มที่ 2 ด้าน คืองานที่ทำ ความสำเร็จในการทำงาน ความไม่พึงพอใจในการทำงานเกิดจากนโยบายของผู้บริหาร เงินเดือนต่ำ ผลประโยชน์และค่าตอบแทนไม่เพียงพอ

2. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ ได้แก่ งานส่วนตัว การสอนส่วนตัว ความรับผิดชอบในอาชีพ ความก้าวหน้าในอาชีพ การนิเทศของผู้บริหาร สถานภาพทางด้านอาชีพ ความมั่นคงในงานที่ทำ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัวสิทธิในการตัดสินใจ และสมรรถภาพทางด้านเทคนิค

เกนซอล (Genzal. 1998 : 93) ได้เสนอผลงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของทีมนพยาบาลที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนางาน ทฤษฎีตามระบบของ King (1981) และทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานในสาขาพฤติกรรมที่จัดเป็นระบบไว้ถูกใช้เป็นการกรอบแนวคิดทีมนพยาบาล ได้ใช้ตารางของ Torres (1981) ตรวจสอบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานที่ทีมนพยาบาลที่ศึกษาการพัฒนางาน ได้ตรวจสอบการทำงานของพยาบาลในปัจจุบัน แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ตามความพึงพอใจมากที่สุด ปานกลางและน้อยที่สุด พบว่า 53% ไม่พึงพอใจในการทำงาน 41% มีความสุขในการทำงาน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาเปอร์เซ็นต์ การกระจายและ t-test

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการได้ ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พึงพอใจแล้วย่อมทำให้เกิดผลเสียทำให้คนไม่สนใจในงาน ไม่กระตือรือร้น ผลผลิตของงานตกต่ำ ในองค์การหรือหน่วยงานใดก็ตามหากผู้บริหารจัดสวัสดิการตอบสนอง ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจ มีความสุข กายสุขใจ รักงานและสามารถปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ และ ความรู้สึกที่ดีมีความสุข ความสบายใจของบุคคลต่อตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี ต่องานที่ปฏิบัติได้รับการตอบสนองในปัจจัยต่างๆ ในการปฏิบัติงานสามารถทำให้บุคคลปฏิบัติงานสำเร็จตามความมุ่งหมายและมีประสิทธิภาพสูงสุด