

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ นโยบายกองทุนหมู่บ้านและ การปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ศึกษาเฉพาะกรณี : อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สมมุติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนด้าน การศึกษา และรายได้ ที่มีต่อนโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนด้าน การศึกษา และรายได้ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

## สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจระดับน้อย ต่อนโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. ประชาชนมีความพึงพอใจระดับน้อย ต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
3. ประชาชนที่มีระดับ การศึกษา และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ต่อนโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
4. ประชาชนที่มีระดับ การศึกษา และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้านในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ปี พ.ศ. 2548 จำนวน 15,355 คน (ข้อมูล : สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมือง, จังหวัดหนองคาย : 2548)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ที่มีภูมิลำเนาในทะเบียนราษฎร เขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 389 คน ซึ่งได้มาโดยการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) (อ้างใน บุญชม ศรีสะอาด : 2545 : 49)

### 2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ สถานะภาพของประชาชนที่เป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ได้แก่

การศึกษา จำแนกออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับประถมศึกษา
2. ระดับมัธยมศึกษา
3. ระดับสูงกว่ามัธยมศึกษา

รายได้ จำแนกออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ต่ำกว่า 3.000 บาทต่อเดือน
2. 3.000-6.000 บาทต่อเดือน
3. สูงกว่า 6.000 บาทต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชน ในด้านต่าง ๆ จำแนกออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

2.2.1 ด้านนโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาล

2.2.2 ด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน คือ

- 2.2.2.1 ความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการประชาชน
- 2.2.2.2 ความเสมอภาคของการให้บริการประชาชน
- 2.2.2.3 ความเหมาะสมของอาคารสถานที่ในการให้บริการประชาชน
- 2.2.2.4 คุณภาพในการให้บริการประชาชน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเป็น

แบบสอบถามรายการ (Check Lists) ผสมกับแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นความพึงพอใจในนโยบายกองทุนหมู่บ้าน ความพึงพอใจด้านนโยบายกองทุนหมู่บ้านจำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน จำนวน 36 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นข้อคิดเห็นและเสนอแนะในเรื่องเกี่ยวกับนโยบายกองทุนหมู่บ้านและการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน จำนวน 5 ข้อ

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

4.1 จัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ไปยังนายอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชาชนในเขตปกครองอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

4.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกยังตำบลต่างๆ จำนวน 15 ตำบล ภายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย พร้อมทั้งได้อธิบายวิธีการตอบแบบสอบถาม จนผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจเป็นอย่างดี และเดินทางไปเก็บรวบรวมข้อรับแบบสอบถามด้วยตนเองทุกตำบลตามวันเวลาที่นัดไว้ พร้อมทั้งการตรวจสอบความเรียบร้อยในการตอบแบบสอบถาม และหากพบว่ามีข้อบกพร่องในข้อใด ผู้วิจัยจะใช้วิธีสอบถามจากผู้ตอบทันทีจนแน่ใจว่า แบบสอบถามทุกฉบับมีความสมบูรณ์

4.3 เมื่อรวบรวมข้อมูลเสร็จ นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาไปดำเนินการวิเคราะห์จำนวน 389 ฉบับ จากนั้นจึงตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์



## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 การวิเคราะห์ระดับ วิเคราะห์ข้อมูล ตอบปัญหาที่ต้องการทราบจากการวิจัย ในตอนที่ 2 และ 3 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานจัดอันดับ (Rating scale) 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด

5.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษา และรายได้ ของประชาชน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนด้านนโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาล และการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยใช้ F-test ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของ 3 ตัวแปร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 115)

5.4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม โดยการตีความจากคำตอบ ด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ค่อนนโยบายกองทุนหมู่บ้านและการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ศึกษาเฉพาะกรณี : อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย พบว่า

## 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1.1. ด้านการศึกษา พบว่า การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายกองทุนหมู่บ้านและการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านศึกษาเฉพาะกรณี: อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แบ่งได้ 3 ระดับ คือ การศึกษาระดับประถมศึกษา มีประชาชน 176 คน ร้อยละ 45.3 การศึกษาระดับมัธยมศึกษา มี ประชาชน 151 คน ร้อยละ 38.8 การศึกษาระดับสูงกว่ามัธยมศึกษาขึ้นไป มี ประชาชน 62 คน ร้อยละ 15.9 ตามลำดับ

1.2. ด้านรายได้ พบว่า ว่า รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ นโยบายกองทุนหมู่บ้านและการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านศึกษาเฉพาะกรณี: อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แบ่งได้ดังนี้ รายได้ของประชาชนรายได้ ต่ำกว่า 3.000 บาท มี 160 คน ร้อยละ 41.2 รายได้ของประชาชน 3.000 - 6.000 บาท มี 181 คน ร้อยละ 46.5 รายได้ของประชาชน สูงกว่า 6.000 บาท ขึ้นไป มี 48 คน ร้อยละ 12.3 ตามลำดับ

## 2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในนโยบายกองทุนหมู่บ้านของประชาชนอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีต่อ นโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาล โดยรวมและรายด้านทั้งหมด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ )

## 3. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ประชาชนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองคายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการประชาชน ( $\bar{X} = 3.57$ ) ความเสมอภาคของการให้บริการประชาชน ( $\bar{X} = 3.53$ ) คุณภาพในการให้บริการประชาชน ( $\bar{X} = 3.59$ ) ส่วนความเหมาะสมของอาคารสถานที่ในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

3.1 ด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการประชาชน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการประชาชน

อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางมี 3 ข้อ คือ 'ได้รับความสะดวกในการติดต่อหรือขอรับบริการกู้ยืม กองทุนหมู่บ้านในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ ( $\bar{X}=3.42$ ) ธุรกรรมกองทุนหมู่บ้านได้ผ่อนปรน ลดขั้นตอนบางอย่างลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการ ( $\bar{X}=3.48$ ) ที่ทำการกองทุนหมู่บ้านได้จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ทราบถึงขั้นตอนของการบริการในแผนกงานต่างๆ ชัดเจน และเข้าใจง่าย ( $\bar{X}=3.49$ ) ส่วนข้ออื่นๆอยู่ใน ระดับมากทั้งหมด

3.2 ด้านความเสมอภาคของการให้บริการประชาชน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีต่อการปฏิบัติงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ด้านความเสมอภาคของการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางมี 2 ข้อ คือ ประธานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการให้กับประชาชนได้อย่างเป็นธรรม ( $\bar{X}=3.48$ ) ธุรกรรมกองทุนหมู่บ้านให้บริการแก่ประชาชนอย่างยุติธรรม โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตนทั้งทางตรงและทางอ้อม ( $\bar{X}=3.50$ ) ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ใน ระดับมากทั้งหมด

3.3 ด้านความเหมาะสมของอาคารสถานที่ในการให้บริการประชาชน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในเขต อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ด้านความเหมาะสมของอาคารสถานที่ในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากมี 3 ข้อ คือสถานที่ตั้งของที่ทำการกองทุนตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสม สะดวกในการเข้า - ออก ( $\bar{X}=3.62$ ) ที่ทำการกองทุนหมู่บ้านได้จัดให้มีการบริการน้ำดื่มสะอาดไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=3.52$ ) ที่ทำการกองทุนหมู่บ้านมีแสงสว่าง ชัดเจนและเพียงพอ ( $\bar{X}=3.58$ ) ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ใน ระดับปานกลางทั้งหมด

3.4 ด้านคุณภาพในการให้บริการประชาชน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีต่อการปฏิบัติงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ด้านคุณภาพในการให้บริการประชาชน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางมี 1 ข้อ คือ ธุรกรรมกองทุนมีการติดตามประเมินผลการให้บริการแก่ประชาชน ( $\bar{X}=3.45$ ) ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ใน ระดับมากทั้งหมด

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับ การศึกษา และรายได้ ที่มีต่อพึงพอใจของประชาชน ด้านนโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

4.1. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัด

หนองคาย ส่งผลต่อความพึงพอใจในนโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา มีความพึงพอใจในนโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาลสูงกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาขึ้นไป และ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษา แสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยมีความพึงพอใจในนโยบายของทุนหมู่บ้านของรัฐบาลมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูง

4.2. ระดับรายได้ที่แตกต่างกันของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ส่งผลต่อความพึงพอใจในนโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท มีความพึงพอใจในนโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาลสูงกว่า ประชาชนที่มีรายได้ สูงกว่า 6,000 บาท ขึ้นไป และ ประชาชนที่มีรายได้ ตั้งแต่ 3,000 – 6,000 บาท มีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้สูงกว่า 6,000 บาท ขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีรายได้น้อยมีความพึงพอใจในนโยบายของทุนหมู่บ้านของรัฐบาลมากกว่าผู้ที่มีรายได้สูง

5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการศึกษา และรายได้ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน

5.1. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัด

หนองคาย ส่งผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ทั้ง โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

5.2. รายได้ที่แตกต่างของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ส่งผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

รายได้ที่แตกต่างของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ส่งผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ

ประชาชน และ ด้านคุณภาพในการให้บริการประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ซึ่งทิศทางของความแตกต่างกันดังนี้

1. ประชาชนผู้มีรายได้น้อยตั้งแต่ 3.000 – 6.000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน โดยรวม สูงกว่า ประชาชนที่มีรายได้สูงกว่า 6.000 บาทขึ้นไป
2. ประชาชนผู้มีรายได้น้อยตั้งแต่ 3.000 – 6.000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ด้านความเสมอภาคของการให้บริการประชาชน สูงกว่า ประชาชนที่มีรายได้สูงกว่า 6.000 บาทขึ้นไป
3. ประชาชนผู้มีรายได้น้อยตั้งแต่ 3.000 – 6.000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ด้านคุณภาพในการให้บริการประชาชน สูงกว่า ประชาชนที่มีรายได้สูงกว่า 6.000 บาทขึ้นไป

## 6. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายกองทุนหมู่บ้านและการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ศึกษาเฉพาะกรณี: อำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย

6.1 ข้อเสนอแนะ ด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

เห็นว่า รัฐบาลควรเพิ่มงบประมาณในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน สำหรับหมู่บ้านที่มีการจัดการกองทุนที่ผ่านการประเมิน จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 40.61 รัฐบาลควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลโดยตรงโดยจัดเจ้าหน้าที่ให้การดูแลเอาใจใส่แบบจริงจังและคอยเป็นที่ปรึกษาสำหรับวิธีการบริหารกองทุนให้ประสบความสำเร็จ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.84 รัฐบาลควรส่งเสริมด้านการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงข่าวความเคลื่อนไหวของวิธีการพัฒนากิจการกองทุนหมู่บ้านที่ประสบความสำเร็จให้ประชาชนได้ทราบอยู่เสมอและต่อเนื่อง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.62

6.2 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

6.2.1 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน เห็นว่าคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านควรมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังไม่ควรถือแบบพรรคพวกญาติพี่น้อง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.39 รัฐควรอบรมให้ความรู้ด้านการบริการ



ประชาชนต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านอยู่เสมอ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.91 คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านขาดจิตสำนึกในการให้บริการสมาชิกคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.82 คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านบริการล่าช้า ชอบใช้อำนาจไม่ถูกต้องขาดคุณธรรม จำนวน 26 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.68

6.2.2 ด้านความเสมอภาคของการให้บริการประชาชน เห็นว่า คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านขาดความยุติธรรมในการให้เงินกู้ยืมก่อนหลัง จำนวน 186 คน คิดเป็น ร้อยละ 47.81 คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านเห็นประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม จำนวน 62 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.93

6.2.3 ด้านความเหมาะสมของอาคารสถานที่ในการให้บริการประชาชนเห็นว่า ควรจัดสร้างสำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านที่เป็นเอกเทศ จำนวน 153 คน คิดเป็น ร้อยละ 39.33 ควรมีการจัดงบประมาณอุดหนุนเพื่อซื้อวัสดุ อุปกรณ์ประจำสำนักงานที่ทำการคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน จำนวน 134 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.33 ที่ทำการสำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ไม่มีความสะอาดเพียงพอต่อการบริการประชาชน จำนวน 35 คน คิดเป็น ร้อยละ 8.99

6.2.4 ด้านคุณภาพในการให้บริการประชาชน เห็นว่า คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านขาดการเอาใจใส่ดูแลต่อสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน จำนวน 167 คน คิดเป็น ร้อยละ 42.93 คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ให้บริการต่อสมาชิกกองทุนหมู่บ้านล่าช้า และขาดจิตสำนึกในการบริการประชาชน จำนวน 29 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.45

## อภิปรายผล

จากข้อค้นพบที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายกองทุนหมู่บ้านและการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ศึกษาเฉพาะกรณี : อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายกองทุนหมู่บ้าน และด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายดังนี้

1. ประชาชนอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจต่อนโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาล อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ คำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณี

จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาความพึงพอใจ 4 มิติ คือ อรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงาน สถานที่ และการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เช่นกัน

ทั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจาก โครงการกองทุนหมู่บ้านสามารถช่วยให้ประชาชนมีเงินกู้ยืมในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ ประชาชนสามารถบริหารจัดการเอง โดยเลือกบุคคลหรือคณะบุคคลเป็นตัวแทนของตัวเองเข้าไปดูแลได้ เงินกองทุนดังกล่าวเป็นเงินกองทุนสำหรับกู้ยืมมาประกอบอาชีพได้สะดวก ดังที่ พิชัยยุทธ สิงห์สหาย (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีกิ่งอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารในระดับปานกลาง โดยการพบปะ สนทนากับข้าราชการส่วนต่าง ๆ เป็นรูปแบบการมีส่วนร่วมที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำทุกวันมากที่สุด สำหรับการเข้าร่วมประชุมกับส่วนราชการเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่าง ๆ เป็นรูปแบบการมีส่วนร่วมที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำนาน ๆ ครั้งมากที่สุด ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีส่วนร่วมใน การดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในด้านการร่วมเรียนรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ และด้านการร่วมติดตาม และตรวจสอบอยู่ในระดับสูง แสดงว่า ประชาชนมีส่วนร่วมกับการบริหารจัดการตั้งแต่เริ่มตั้งจนถึงร่วมรับผลประโยชน์ร่วมกัน เมื่อ ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่เขาได้กระทำเองกับมือ ประชาชนย่อมจะเกิดความพึงพอใจสูง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (พยอม วงศ์สารศรี. 2540 : 76) กล่าวคือ ความสำเร็จของผลงานชาวบ้าน (Achievement) ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) เกิดความพึงพอใจ และ ผลประโยชน์เกื้อกูลหรือสวัสดิการ (Salary) ปัจจัยค้ำจุน ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ เช่นกัน

ดังนั้นการที่ประชาชนได้รับผลประโยชน์จากการได้กู้ยืมเงินกองทุนในอัตราที่ต่ำและกู้ยืมด้วยความสะดวก ตลอดจนความภาคภูมิใจที่พวกเขาบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านเองได้นั้นทั้งสองอย่างจึงอาจเป็นสาเหตุทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในนโยบายกองทุนหมู่บ้านสูง

2. ประชาชนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองคายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ สิทธิชัย สุขวงศ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต 2 และเขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน

ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน และด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่ง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการเลื่อนขั้นเงินเดือน สอดคล้องกับมวงคต ซีรกุล (2541: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตการศึกษา 10 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยจูงใจ คือด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับมาก และด้านปัจจัยค้ำจุนคือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ของครูในหน่วยงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน และด้านสถานะของอาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากยกเว้น ด้านค่าตอบแทนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ทั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมีสาเหตุมาจากสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน มีความคิดว่า คณะกรรมการที่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ได้เลือกมานั้น เป็นตัวแทนที่มาจากความชอบธรรม โดยสมาชิกกองทุนเป็นผู้เลือกเอง และคณะกรรมการที่เลือกมานั้นก็สามารถปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านได้เป็นอย่างดี ทำให้กิจการกองทุนหมู่บ้านดำเนินกิจการจนประสบความสำเร็จ สามารถมีทุนให้สมาชิกกองทุนหมู่บ้านกู้ยืมเงินกองทุนได้อย่างต่อเนื่อง

**2.1 ด้านความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้องในการให้บริการประชาชน ระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมาก** สอดคล้องกับกำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาความพึงพอใจ 4 มิติ คือ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงาน สถานที่ และการประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ทั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมีสาเหตุมาจากคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่ชัดเจน รวดเร็ว โปร่งใส และให้บริการได้ สอดคล้องกับทฤษฎีของ มิลเล็ต (Millett. 1954 : 397 - 400) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) โดยพิจารณาจาก 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็นคร 2) การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะการมารับค่วน 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amplly Service) คือ ความต้องการเพียงพอใน

ด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการไปจนกว่าจะบรรลุผลสำเร็จ และ 5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ และสอดคล้องกับ พิกพ อุคม (2537 : 61 - 62) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการประทับใจสถานการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับการคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าได้รับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น และลำดับต่อมา คือ ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมน้ำมันฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่คาดคิดมาก่อนว่าจะได้รับรางวัล

ดังนั้นเมื่อการดำเนินการของคณะกรรมการกองทุนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีประชาชนย่อมเกิดความพึงพอใจในระดับมาก

**2.2 ความเสมอภาคของการให้บริการประชาชน โดยเฉลี่ยแล้วระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมาก ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับ** ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น จำนวน 420 คน ผลวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณารายด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการบริการ ก็อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ประชาชนที่เป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้านยอมรับการให้บริการประชาชนว่า มีความถูกต้องชัดเจนและมีความยุติธรรมต่อสมาชิกทุกคน โดยไม่ได้มีอคติต่อการดำเนินงานให้สมาชิกคนใดคนหนึ่งเกิดการได้เปรียบ เสียเปรียบซึ่งกันและกัน และบรรดาสมาชิกกองทุนหมู่บ้านมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านว่า

มีความสุจริตในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ ทฤษฎีของ มิทเล็ท (Millet, 1954 : 397 - 400) กล่าวว่าการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันที่มีความยุติธรรม (Equitable Service) โดยบริการด้วยความเสมอภาค และเสมอหน้า "ไม่ว่าจะเป็นใคร เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service)

ดังนั้นเมื่อประชาชนได้รับการบริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกันประชาชนย่อมเกิดความพึงพอใจในการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน

### 2.3 ความเหมาะสมของอาคารสถานที่ในการให้บริการประชาชน โดยเฉลี่ยแล้วระดับ

ความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับอัจฉนา โทบุญ ( 2534: 192-203) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมในระดับปานกลาง ศึกษาตามประเด็นความพึงพอใจ 6 ด้านคือ ด้านความถูกต้องของเอกสารด้านระยะเวลาการรอคอยด้านความสะดวกของระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจในระดับมากในการบริการด้านความถูกต้องของเอกสารและด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่เป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้านมีความรู้สึกรัก และเต็มใจในสถานที่ ที่ให้บริการกองทุนหมู่บ้านโดยสมาชิกมีความรู้สึกเป็นเจ้าของสถานที่ ที่ใช้ในการดำเนินกิจการกองทุนหมู่บ้าน และพอใจวิธีปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านที่สมาชิกทุกคนตัดสินใจเลือกเข้ามาบริหารกิจการกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาล ดังที่ ศิริพร ดันติพลวินัย ( 2538 : 5 - 8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้ สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการขอมก่ให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ และ ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้ปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามา

จัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การให้โทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น ดังนั้นประชาชนจึงมีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ให้บริการกองทุนหมู่บ้านในระดับมาก

#### 2.4 คุณภาพในการให้บริการประชาชน โดยเฉลี่ยแล้วระดับความพึงพอใจของ

ประชาชน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : 107 – 112) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับราชการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้ที่มารับการบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก

ทั้งนี้ได้เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมีสาเหตุมาจากประชาชนที่เป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน โดยการทำงานของเจ้าหน้าที่กองทุนหมู่บ้านสามารถตอบสนองความต้องการของบรรดาสมาชิกกองทุนหมู่บ้านได้เป็นอย่างดีและสมาชิกทุกคนได้รับความเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านโดยเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับ วัลลภา ชยหาดี (2532 : 65) ที่กล่าวถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ การให้บริการอย่างก้าวหน้า ดังนั้นประชาชนจึงเกิดความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการประชาชนในระดับ

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับ การศึกษา และรายได้ ที่มีผลต่อพึงพอใจของประชาชนด้านนโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ พบว่า

3.1 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ส่งผลต่อความพึงพอใจในนโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับวิบูลย์ วงก้อม (2535: 47-78) ที่ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

ในด้านต่างๆเมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่าประชาชนมีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันอยู่ในระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจแตกต่างกัน ในด้านความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาถึงทิศทางของความแตกต่างแล้ว พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา มีความพึงพอใจในนโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาลสูงกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาขึ้นไป และ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษา สอดคล้องกับ วิบูลย์ วงศ์อม (2535: 47-78) ที่ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนชนเมือง มีความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของตำรวจ สูงกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนแออัด

แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่มีการศึกษาน้อยมีความพึงพอใจในนโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาลมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูง ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนซึ่งเป็นสมาชิกกองทุนฯ ผู้มีการศึกษาดำกว่ามี วิจารณ์ญาณในนโยบายกองทุนต่ำกว่า ประกอบกับผู้มีการศึกษาดำขาดโอกาสการเข้าสู่อาชีพที่มั่นคงกว่า ดังนั้นเมื่อรัฐบาลมีนโยบายจะให้กู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ จึงเห็นถึงความสำคัญของเงินทุน และพอใจในนโยบายที่รัฐบาลเปิดโอกาสให้เขาได้เข้าถึงเงินทุนในการประกอบอาชีพได้ง่าย สะดวก และดอกเบี้ยต่ำ

**3.2 ระดับรายได้ ที่แตกต่างกันของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย**  
ส่งผลต่อความพึงพอใจในนโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ พิชัยยุทธ สิงห์สหาย (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีกิ่งอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อเกี่ยวกับดำเนินโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแตกต่างกัน 2) รายได้ต่างกัน มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแตกต่างกัน และ 3) อายุ อาชีพ และรายได้ต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาถึงทิศทางของความแตกต่าง พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 3.000 บาท มีความพึงพอใจในนโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาลมากกว่า ประชาชนที่มีรายได้

ตั้งแต่ 3.000- 6.000 บาท และ ประชาชนที่มีรายได้ ตั้งแต่ 3.000 – 6.000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ สูงกว่า 6.000 บาท ขึ้นไป

ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่มีรายได้น้อยมีความพึงพอใจในนโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาลมากกว่าผู้ที่มีรายได้สูง ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากว่า ประชาชนที่เป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีรายได้น้อย ไม่มีเงินทุนสำรองเพื่อการลงทุนเนื่องรายได้ที่มักอยู่แล้วประกอบกับการขาดโอกาสการเข้าถึงเงินทุน มากกว่าผู้ที่มีรายได้สูงซึ่งอาจมีเงินการออมอยู่บ้างแล้ว ดังนั้นผู้ที่มีรายได้น้อยจึงเกิดความพอใจสูงกว่า เมื่อรัฐบาลประกาศจะให้พวกเขาสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อการประกอบอาชีพดังกล่าว ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่าจึงมีความพึงพอใจในนโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองสูงกว่าผู้ที่มีรายได้สูง

#### 4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการศึกษา และรายได้ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน

4.1 ระดับการศึกษา ระดับการศึกษาของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ส่งผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน โดยภาพรวม สอดคล้องกับ สมเกียรติ สมพงษ์ ( 2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของตำรวจภูธรกิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร สอบถามความพึงพอใจใน 5 ด้าน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน พบว่าประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่ลุ่มแอ่ง และพื้นที่ลุ่มแอ่งต่อการเกิดอาชญากรรมมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกับ สอดคล้องกับ มงคล ชีรกุล (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในเขตการศึกษา 10 พบว่า ครูชายกับครูหญิงและครูที่ได้รับการอบรมวิชาชีพครูกับครูที่ไม่ได้รับการอบรมวิชาชีพครู มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และ ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบกับพบว่า ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้อาจเนื่องจากประชาชนผู้เป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้านมีความคิดเห็นและความรู้สึกไปในทิศทางเดียวกันว่า คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน มีการบริหารจัดการกองทุนได้ดี มี



ประสิทธิภาพ บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคไม่มีการแบ่งชนชั้น วรรณะ ปฏิบัติต่อสมาชิกทุกคนเหมือนกัน ประชาชนที่มารับบริการจึงมีความพอใจมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

**4.2 ระดับรายได้** รายได้ที่แตกต่างของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ส่งผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ด้านความเสมอภาคของการให้บริการประชาชน และ ด้านคุณภาพในการให้บริการประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ นั้น ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สิทธิชัย สุขางส์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต 2 และเขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารกรุงเทพ ฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการมีการพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้าน และด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ จากการเลื่อนขั้นเงินเดือน แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจมากกว่าฝ่ายปฏิบัติการ ส่วนด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่ง ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกัน พนักงานธนาคารกรุงเทพ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน พนักงานธนาคารกรุงเทพ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ทิศทางของความแตกต่าง พบว่า ประชาชนผู้มีรายได้ตั้งแต่ 3.000 -- 6.000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้สูงกว่า 6.000 บาทขึ้นไป

แสดงว่า ผู้ที่มีรายได้น้อยมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านมากกว่าผู้ที่มีรายได้สูง

ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากประชาชนที่เป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีรายได้น้อยมีความพึงพอใจในนโยบายกองทุนหมู่บ้านสูงอยู่แล้ว ประกอบกับได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพพวกเขาจึงมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้มีรายได้มาก ขณะเดียวกันผู้มีรายได้สูงก็มีความพึงพอใจในนโยบายกองทุนหมู่บ้านต่ำกว่าอยู่แล้ว จึงเป็นเหตุให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการต่ำกว่าผู้มีรายได้น้อย

5. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายกองทุนหมู่บ้าน และการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ศึกษาเฉพาะกรณี: อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

5.1 ข้อเสนอแนะ ด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายกองทุนหมู่บ้านของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยประชาชนส่วนมากมีความเห็นว่า รัฐบาลควรเพิ่มงบประมาณในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน สำหรับหมู่บ้านที่มีการจัดการกองทุนที่ผ่านการประเมิน โดยรัฐบาลควรส่งเสริมด้านการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงความเคลื่อนไหวและวิธีการพัฒนากิจการกองทุนหมู่บ้าน ที่ประสบความสำเร็จให้ประชาชนได้ทราบ อยู่เสมอและต่อเนื่อง สอดคล้องกับการค้นพบของ อนุรักษ์ ไชยวงษา (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาทัศนคติและผลกระทบทางเศรษฐกิจจาก การดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านของคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน กรณีศึกษากองทุนหมู่บ้าน บ้านดอนสวรรค์ หมู่ 9 ตำบลชุมพวง อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ได้ผลสรุปการศึกษาดังนี้

1. คณะกรรมการและสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน มีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของหมู่บ้าน โดยมีปัจจัยส่งเสริมคือ ความรู้ความเข้าใจ การรับรู้ข่าวสาร ซึ่งควรจะได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การมีส่วนร่วม ถึงแม้ว่า ประสบการณ์ในการดำเนินงานในกองทุนอื่นๆ มาก่อนนั้น จะมีอยู่ในระดับต่ำ แต่ก็สามารถที่จะทำให้คณะกรรมการและสมาชิกกองทุนหมู่บ้านสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีแนวโน้มที่ดีต่อไปในอนาคต

2. ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจทั้งในด้านนโยบายและทางด้านการกู้เงินและการอนุมัติเงินกู้ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารทั้งทางด้านการดำเนินงานและผลของการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน

3. ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน ซึ่งส่วนหนึ่งนั้นมาจาก คณะกรรมการและสมาชิกกองทุนหมู่บ้านมีประสบการณ์จากกองทุนการเงินอื่นๆ มาน้อยส่วนใหญ่แล้วคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนหมู่บ้านนั้นมีโอกาสส่วนตัวและมีภารกิจส่วนตัวมาก ซึ่งได้ส่งผลทำให้มีเวลาในการบริหารดูแลกองทุนหมู่บ้านน้อย ทำให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางด้านต่าง ๆ ของสมาชิกกองทุนดำเนินการไปอย่างล่าช้าพอสมควร

ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน

1. จากการสำรวจพบว่าการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของสมาชิกบางท่านยังมีน้อย ซึ่งทางคณะกรรมการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการกระจายข่าวสารและข้อมูลต่างๆ ของกองทุนให้เพิ่มขึ้น

2. คณะกรรมการและสมาชิกกองทุนควรช่วยกันติดตามของการกู้เงินของคณะกรรมการและสมาชิกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการสร้างเศรษฐกิจ

3. ควรส่งเสริมสนับสนุนในโครงการหนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล (OTOP)

4. ควรส่งเสริมการกู้เงินในรูปแบบของการรวมกลุ่มเพื่อประกอบอาชีพ

5.2 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

5.2.1 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านควรมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังไม่การถือแบบพรรคพวก เครือญาติ เป็นหลัก รัฐบาลควรเข้ามาอบรมให้ความรู้ด้านการบริการต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านอยู่เสมอ เพื่อให้คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านมีขีดจิตสำนึกในการบริการสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน

5.2.2 ด้านความเสมอภาคของการให้บริการประชาชน ส่วนใหญ่เห็นว่า คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านยังขาดความยุติธรรมในการให้เงินกู้ยืมก่อนหลัง โดยที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านเห็นประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม

5.2.3 ด้านความเหมาะสมของอาคารสถานที่ในการให้บริการประชาชน สมาชิกกองทุนส่วนใหญ่เห็นว่า ควรมีการจัดสร้างสำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านที่เป็นเอกเทศ และมีการจัดงบประมาณอุดหนุนเพื่อซื้อวัสดุ อุปกรณ์ประจำสำนักงานของที่ทำการกองทุนหมู่บ้านให้สะดวกและมีความสะอาด

5.2.4 ด้านคุณภาพในการให้บริการประชาชน สมาชิกกองทุนหมู่บ้านส่วนมากเห็นว่า คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านขาดการเอาใจใส่ดูแล ไม่มีการติดตามประเมินผลต่อสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน และคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านให้บริการล่าช้า และขาดจิตสำนึกในการบริการประชาชน สอดคล้องกับการค้นพบของ วิภา ทองรัตน์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาการนำนโยบายกองทุนหมู่บ้านไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาดำบลสทิงหม้อ อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า

1. การนำนโยบายกองทุนไปปฏิบัติในด้านการใช้เงินกู้ยืมเพื่อการประกอบอาชีพ พัฒนาอาชีพและมีความซื่อสัตย์ในการส่งคืนเงินกู้ยืมอยู่ในระดับมาก ลักษณะ

พฤติกรรม และมีความยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนลักษณะการมีส่วนร่วมและมีรายได้เพิ่มขึ้นจะอยู่ในระดับน้อย สำหรับปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายกองทุนหมู่บ้านไปปฏิบัติ คือ 1) คณะกรรมการกองทุนฯ ไม่มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบกองทุนหมู่บ้านได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอ 2) มีส่วนร่วมในการบริหารกองทุนน้อย 3) ระเบียบกองทุนฯ มีความซับซ้อนยุ่งยาก 4) เงินทุนกู้ยืมจำนวนน้อยไม่เพียงพอในการนำไปประกอบอาชีพ หรือพัฒนาอาชีพได้อย่างแท้จริง ส่งผลให้ลักษณะรายได้ที่เกิดจากการกู้ยืมเงินอยู่ในระดับน้อย และ 5) ระยะเวลาในการส่งคืนเงินทุนกู้ยืมสั้นเกินไป

2. ผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านการใช้เงินกู้ยืมเพื่อการประกอบอาชีพพัฒนาอาชีพ อยู่ในระดับมาก ความสามารถในการบริหารจัดการกองทุนฯ ของตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการมีรายได้เพิ่มขึ้น อยู่ในระดับน้อยตามลำดับ สำหรับปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายกองทุนหมู่บ้านไปปฏิบัติ คือ 1) ไม่มีวัสดุอุปกรณ์ ขาดความรู้ด้านบัญชีในการบริหารจัดการกองทุน มีความรับผิดชอบความเสียหายและอุทิศตนเพื่อส่วนรวมน้อย ไม่เปิดโอกาสให้กรรมการท่านอื่น ๆ ได้แสดงความคิดเห็น 2) มีส่วนร่วมในการบริหารกองทุนน้อย และ 3) สมาชิกกองทุนฯ ขาดความกระตือรือร้นที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการร่วมกับกรรมการกองทุน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

นโยบาย กองทุนหมู่บ้าน เป็นนโยบายของรัฐบาล นายทักษิณ ชินวัตร ต้องการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายของแผ่นดินให้ตกถึงมือประชาชนโดยตรง เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสพัฒนาระบบการบริหารจัดการเงินกองทุนด้วยตนเอง ตลอดจนการนำมาพัฒนาอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ ลดรายจ่าย ขจัดความยากจนของประชาชนในชนบทและชุมชนเมือง และเพื่อเสริมสร้างศักยภาพด้านเศรษฐกิจ สังคม ให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ด้วยคามเข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป โดยผู้วิจัยเสนอแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1. ภาครัฐ รับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่างกว้างขวางโดยเฉพาะผู้นำชุมชนที่มีประสบการณ์ เนื่องจากโครงการนี้เป็นมาตรการใหญ่และสำคัญมีผลกระทบกว้างขวางมาก จึงควรต้องให้ประชาชนหรือประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมและเป็นผู้ให้ความคิดเห็น เพื่จะได้สิ่งที่ถ่วงถ่วงจากความคิดที่ถือว่าเป็นความคิดร่วมกันและนำมาซึ่งการทำงานร่วมกัน ต้อง

มีการประชาพิจารณาโดยกว้างขวาง โดยเชิญนักคิด นักพัฒนา ข้าราชการ ผู้มี  
ประสบการณ์ โดยเฉพาะผู้นำชุมชนเข้าร่วมให้ความคิดเห็น ใช้กระบวนการ (PAR)

2. รัฐบาลควรสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้ประชาชนทราบถึงนโยบาย  
กลไก และแนวทางการบริหารจัดการกองทุนของตนเอง และเน้นการระดมทุนอย่าง  
สม่ำเสมอ โดยเฉพาะสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน จะต้องไม่ละเลยมิติการออมทรัพย์ ซึ่งจะนำไปสู่  
การมีชีวิตอย่างมั่นคง และเมื่อการออมทรัพย์มีจำนวนเงินมากพอจะทำให้ชุมชนนั้น มีความ  
เข้มแข็งไม่จำเป็นต้องพึ่งพิงรัฐบาลหรือองค์กรอื่นอีกต่อไป

3. รัฐบาลควร พิจารณาความพร้อมของหมู่บ้าน/ชุมชน ความพร้อมถือเป็นเรื่อง  
สำคัญมาก โดยเฉพาะความพร้อมของหมู่บ้านที่ต้องจัดการเงินกองทุน 1 ล้านบาท ซึ่งจะดูได้  
จากประสบการณ์ในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน ที่ประสบความสำเร็จในด้านการบริหาร  
จัดการที่ผ่านมา เพื่อป้องกันการทุจริตและความยุ่งยากสับสน ทั้งนี้ความพร้อมในการบริหาร  
จัดการของแต่ละหมู่บ้านจะมีระดับมากน้อยไม่เท่ากัน ดังนั้นหน้าที่ของกองทุนหมู่บ้านจึงต้อง  
เริ่มจากการเสริมสร้างศักยภาพขีดความสามารถในการบริหารจัดการเงินกองทุนของ  
คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านอย่างจริงจัง

4. รัฐบาลควรให้การสนับสนุนทรัพยากร โดยเฉพาะการเพิ่มงบประมาณเงินกองทุนลงไป  
ที่หน่วยย่อยในระดับท้องถิ่นให้มาก เป็นการวางพื้นฐานให้กับประชาชนเพื่อนำไปสู่การมี  
ธนาคารชุมชน หรือ ธนาคารหมู่บ้าน โครงการนี้มีโอกาสเป็นไปได้ค่อนข้างมาก ที่สำคัญการมี  
เจ้าหน้าที่ให้การกำกับดูแลอย่างจริงจัง และคอยเป็นที่ปรึกษาติดต่อประสาน กับหน่วยงานของ  
ภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรอื่นๆ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สอดคล้องกับแนวทาง 10 ประการ การดำเนินงาน โครงการกองทุนหมู่บ้าน ของ  
อาจารย์ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม (2544 : ม.ป.ศ.) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ว่า

1. ควร "รับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง" อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะผู้นำชุมชนที่  
มีประสบการณ์ เนื่องจากโครงการนี้เป็นมาตรการใหญ่และสำคัญมีผลกระทบกว้างขวางมาก  
จึงควรต้องให้ประชาชนหรือประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมและเป็นผู้ให้ความคิดเห็น เพื่อจะ  
ได้สิ่งที่ถ่วงถ่วงจากความคิดที่ถือว่าเป็นความคิดร่วมกันและนำมาซึ่งการทำงานร่วมกัน หรือ  
พูดง่ายๆ คือ ต้องมีการประชาพิจารณาโครงการนี้ให้กว้างขวาง โดยเชิญนักคิด นักพัฒนา  
ข้าราชการ ผู้มีประสบการณ์ โดยเฉพาะผู้นำชุมชนเข้าร่วมให้ความคิดเห็น

2. ควรให้ "กองทุนหมู่บ้านเป็นเสมือนธนาคารหรือกลุ่มออมทรัพย์ประจำหมู่บ้าน"  
โดยมีระบบคิดดอกเบี้ย และการจัดสวัสดิการชุมชนที่เหมาะสม

3. กองทุนหมู่บ้านควร "เน้นการออมสม่ำเสมอ" โดยเฉพาะสมาชิกหมู่บ้าน คือ ต้องไม่ละเลยมติการออมทรัพย์ ซึ่งจะนำไปสู่การมีชีวิตอย่างมั่นคง และเมื่อการออมทรัพย์มีจำนวนเงินมากพอจะทำให้ชุมชนนั้น มีความเข้มแข็งไม่จำเป็นต้องพึ่งพิงรัฐบาล

4. ควร "พิจารณาความพร้อมของหมู่บ้าน/ชุมชน" หากต้องบริหารเงินจำนวนมาก เป็นหน้าที่ที่ผู้รับผิดชอบต้องเข้าไปจัดการเพราะความพร้อมถือเป็นเรื่องสำคัญมาก โดยเฉพาะความพร้อมของหมู่บ้านที่ต้องจัดการเงินทุน 1 ล้านบาท ซึ่งจะคู่ได้จากประสบการณ์ในการบริหารจัดการกองทุนประเภทนี้ เพื่อป้องกันการทุจริตและความยุ่งยากสับสน ในระยะแรก โครงการกองทุนหมู่บ้านควรพิจารณาอนุมัติเงินให้หมู่บ้านจากน้อยไปหามาก เพื่อสร้างการเรียนรู้ก่อน ทั้งนี้ความพร้อมในแต่ละหมู่บ้านจะมีระดับมากน้อยไม่เท่ากัน ดังนั้นหน้าที่ของกองทุนหมู่บ้านจึงต้องเริ่มจากน้อยไปหามาก เหมือนกับคนที่ไม่เคยวิ่งหากจับวิ่งเลยก็มีสิทธิ์ที่จะเป็นลมได้

5. ควร "พิจารณาความพร้อมของบุคคล/ครอบครัว" ประเด็นนี้ถือว่ามีความสำคัญมากเช่นกัน คือ เวลาต้องจัดการภายในหมู่บ้าน ความพร้อมของคนในหมู่บ้านหรือครอบครัว ต้องมี มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความเสียหายได้ ข้อนี้เปรียบได้เหมือนกับการวิ่งเช่นกัน

6. พิจารณา "กองทุนที่มีอยู่เพื่อจัดการให้สอดคล้องหรือเกื้อกูลกัน" โดยเฉพาะหมู่บ้านที่มีกองทุนประเภทกลุ่มออมทรัพย์มีอยู่มากพอสมควรขณะนี้ รวมถึงการมีกองทุนที่หน่วยงานราชการไปจัดตั้ง เช่น กองทุนแก้ไขปัญหาความยากจน (กขคจ.) หมู่บ้านละ 2.8 แสนบาท (ประมาณ 1.5 หมื่นหมู่บ้าน) งบประมาณเงินหมุนเวียนหมู่บ้านละ 1 แสนบาท ผ่าน อบต. และกองทุนต่างๆ อีก 30 กว่ากองทุน พร้อมทั้งมีบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร (ธ.ก.ส.) และธนาคารออมสิน โครงการกองทุนหมู่บ้านควรจะคำนึงถึงหน่วยงานเหล่านี้ในการที่จะนำมาร่วมมือกันทำงาน และใช้หน่วยงานเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งการดำเนินงานนี้จะช่วยให้การบริหารกองทุนได้ผลและฉลาดมากกว่าที่จะดำเนินการเพียงกองทุนเดียว

7. ควรมี "ระบบตัวชี้วัดคุณภาพของกองทุน" โดยกองทุนหมู่บ้าน ต้องมีตัวชี้วัด เช่น คุณภาพสม่ำเสมอในการออมทรัพย์ คุณภาพสม่ำเสมอในการใช้คืนเงินกู้ และคุณผลกำไรของหมู่บ้านเหล่านั้นว่าเป็นอย่างไรและนำมาเป็นสวัสดิการได้อย่างไร ทั้งนี้กองทุนหมู่บ้านใดมีความสม่ำเสมอในการออมทรัพย์และมีความสามารถกู้คืนเงินกู้ รวมถึงผลประกอบการมีกำไร ก็แสดงว่าหมู่บ้านนั้นตอบสนองนโยบายกองทุนหมู่บ้านได้เป็นอย่างดี ขณะเดียวกันตัวชี้วัดเหล่านี้ก็จะเป็นข้อมูลสำหรับสมาชิก และคณะกรรมการในการประเมินสถานการณ์ในอนาคตได้

8. การมี "ระบบควบคุมดูแลกันเอง" ทั้งในระดับหมู่บ้าน ที่ทำการควบคุมดูแลซึ่งกันและกันระหว่างหมู่บ้าน ระหว่างตำบลระหว่างอำเภอ ระหว่างจังหวัด ระหว่างภูมิภาค แต่ทั้งนี้อาจมีความยืดหยุ่นในแต่ละพื้นที่ก็เป็นไปได้ กองทุนหมู่บ้านที่ต้องใช้งบประมาณกว่า 7.7

หมิ่นล้างบาท เป็นเงินจำนวนมหาศาล ดังนั้นต้องจัดให้มีระบบการดูแลภายในหมู่บ้านและชุมชน เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบร่วมกัน ระบบการดูแลกันเองชุมชน ประชาชนมีประสบการณ์อยู่แล้ว แต่ควรที่จะเพิ่มระบบการดูแลซึ่งกันและกันระหว่างหมู่บ้านเพราะถือว่ามีชะตาชีวิตร่วมกัน ซึ่งจะไปโยงกับตัวชีวิต ฉะนั้นการดูแลภายในกลุ่มตนเองและดูแลซึ่งกันและกัน จะเป็นวิธีที่ทำให้ประชาชนผืนนี้กำลังกันภายในกลุ่มของตนเอง และจะก่อเกิดการผืนนี้กำลังกันอย่างกว้างขวางทั่วประเทศ เป็นพลังอันยิ่งใหญ่

9. ควรใช้โอกาสนี้ "เร่งปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินที่ให้ชุมชนท้องถิ่นเป็นศูนย์กลางการจัดการ" โดยเฉพาะการบริหารราชการแผ่นดินที่ให้หมู่บ้านเป็นศูนย์กลาง หรือให้ชุมชนเป็นศูนย์กลาง และการพัฒนาต้องเป็นของชุมชน โดยชุมชน เพื่อชุมชน โดยมีราชการส่วนภูมิภาคและส่วนกลางเป็นผู้สนับสนุนหรือเป็นที่ปรึกษา

10. ควรปูพื้นฐานสู่การเป็น "ธนาคารประชาชน" ที่มีพลัง แต่การคิดการจำเป็นต้องเป็นของชุมชน หมายถึงว่า เงินที่รัฐบาลจะลงมา 7.7 หมื่นล้านบาท อาจจะใช้เพื่อเป็นทุนจดทะเบียนธนาคารประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานให้มีระบบธนาคารที่ประชาชนเป็นเจ้าของ ประชาชนมีส่วนสำคัญในการบริหาร โดยมีระบบการบริหารที่ถักทอกันขึ้นมาจากข้างล่างตามลำดับ โดยส่วนกลางจะเป็นสำนักงานกลางที่ดูแลในเรื่องการประสานงานทั่วไป การบริหารจัดการ การเงินด้านธุรกิจหรือด้านอื่นๆ ตลอดจนสามารถมีองค์กรลูกหรือบริษัทลูกที่จะไปทำด้านธนาคารที่เรียกกันว่า "โฮลเซลแบงก์" คือ มีทั้งธนาคารค้าปลีก ธนาคารค้าส่ง และธนาคารเฉพาะกิจ ซึ่งเป็นเรื่องอนาคต

## 2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ในเขตอำเภออื่น ๆ ของจังหวัดหนองคาย เพื่อใช้เป็นแนวทางหรือข้อมูลสารสนเทศ ในการพัฒนาและส่งเสริมกิจการกองทุนหมู่บ้านให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน เขตอำเภอเมืองและอำเภออื่น ๆ ของจังหวัดหนองคาย เพื่อใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ ศึกษาด้านการส่งเสริมขวัญกำลังใจและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านให้ดียิ่งขึ้น