

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษากระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับบริบท

1. นโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ
2. ระเบียบข้อบังคับ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์
3. การบริหารงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. กระบวนการบริหารจัดการ โปสคคอรบ (POSDCoRB)
2. ความพึงพอใจ
3. การให้บริการ
4. คุณภาพการบริการ
5. ปัจจัยที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับบริบท

1. นโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

1.1 นโยบายรัฐบาลเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (2545 : 1-3) ตามนโยบายของรัฐบาลในการจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กองทุนละ 1 ล้านบาท เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนในการส่งเสริมพัฒนาอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ ลดรายจ่าย ตลอดจนบรรเทาเหตุฉุกเฉินและความจำเป็นเร่งด่วนของประชาชนในหมู่บ้าน เสริมสร้างกระบวนการพึ่งตนเอง เสริมสร้างความสามารถในการจัดการระบบและบริหารการจัดการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการด้านการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของสมาชิกในหมู่บ้านและชุมชนเมือง

1.2 หลักการสำคัญของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ

นโยบายดังกล่าวจะประสบความสำเร็จได้ควรประกอบด้วยหลักการสำคัญ

4 ประการ คือ

1.2.1 ความพร้อมของหมู่บ้าน/ชุมชน ทั้งความพร้อมของคน/ครอบครัว

การควบคุมกันเองในหมู่บ้าน/ชุมชน ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกองทุนทางสังคมของกองทุน/ชุมชนเช่นกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ธนาคารหมู่บ้าน กองทุนอาชีพ กองทุนสวัสดิการ เป็นต้น

1.2.2 การบริหารจัดการเงินกองทุนหมุนเวียนของหมู่บ้าน/ชุมชน ทั้งในส่วนของเงินอุดหนุนจากกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ กับกองทุนทางสังคมของชุมชน และกองทุนที่หน่วยงานราชการจัดตั้งเพื่อให้กองทุน ดังกล่าว มีการบริหารจัดการให้สอดคล้องและเกื้อกูล

1.2.3 การปฏิรูประบบราชการแผ่นดิน ตามแนวทางให้หมู่บ้าน/ชุมชน เป็นศูนย์กลางในการพัฒนา การพัฒนาเป็นหน้าที่ของหมู่บ้าน/ชุมชน โดยส่วนราชการให้การสนับสนุนในด้านวิชาการและการจัดการกองทุน

1.2.4 การติดตามประเมินผล โดยมีตัวชี้วัดประสิทธิภาพของกองทุนทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคม และการพึ่งตนเอง เพื่อความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ

1.3 ลักษณะของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง คือ กองทุนที่เกิดขึ้นตามนโยบายของรัฐบาล โดยรัฐบาลได้จัดสรรเงินอุดหนุนให้แก่หมู่บ้าน/ชุมชนเมือง ตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนภายในหมู่บ้าน/ชุมชนเมือง โดยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1.3.1 กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ เป็นกองทุนรวมในระดับชาติ เพื่อจัดสรรให้แก่หมู่บ้าน/ชุมชนเมือง ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติกำหนด

1.3.2 กองทุนหมู่บ้าน คือ กองทุนหมุนเวียนในหมู่บ้าน/ชุมชนเมือง เมื่อเริ่มก่อตั้งจะได้รับเงินอุดหนุนจากกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ หมู่บ้าน/ชุมชนละ 1 ล้านบาท เพื่อไปบริหารจัดการให้ประชาชนในหมู่บ้าน/ชุมชน กู้ยืมตามประเภทในอัตราดอกเบี้ยต่ำตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติกำหนด

1.4 วัตถุประสงค์ของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

1.4.1 เสริมสร้างกระบวนการพึ่งพาตนเองของหมู่บ้าน/ชุมชน ทั้งด้าน

การเรียนรู้การสร้างและพัฒนาความคิดริเริ่ม เพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหา โดยประชาชนในหมู่บ้าน/ชุมชนของตนเอง

1.4.2 ส่งเสริมและพัฒนาให้หมู่บ้าน/ชุมชน มีขีดความสามารถในการจัดระบบและบริหารจัดการเงินกองทุนของตนเอง

1.4.3 เพื่อให้โอกาสหมู่บ้าน/ชุมชน สร้างแหล่งเงินทุนหมุนเวียนอย่างยั่งยืนในหมู่บ้าน/ชุมชน สำหรับการลงทุนเพื่อลดรายจ่ายและเพิ่มรายได้จากการสร้างงาน พัฒนาอาชีพอุตสาหกรรมในครัวเรือน การลงทุนร่วมกัน ในลักษณะวิสาหกิจชุมชน และสวัสดิการที่ดีแก่ประชาชนในหมู่บ้าน/ชุมชน

1.4.4 กระตุ้นเศรษฐกิจในระดับฐานล่าง เพื่อให้เกิดผลกระทบต่อการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ

1.4.5 เสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็งของหมู่บ้าน/ชุมชน เพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันวิกฤติเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต

1.5 แหล่งที่มาของเงินทุน

1.5.1 กองทุนประกอบด้วยเงินและทรัพย์สิน ดังต่อไปนี้

1.5.1.1 เงินทุนที่รัฐบาลจัดสรรให้หรือเงินที่ได้จากงบประมาณรายจ่ายประจำปี

1.5.1.2 เงินหรือทรัพย์สินที่มีผู้บริจาคหรือมอบให้แก่กองทุน

1.5.1.3 ดอกหรือผลประโยชน์ที่เกิดจากเงินกองทุน

1.5.1.4 เงินอื่นใดนอกจาก ข้อ 1.1 ถึง 1.3 ที่กองทุนได้รับ ไม่ว่ากรณีใดๆ

1.5.2 แหล่งเงินทุนเบื้องต้น

1.5.2.1 เงินงบประมาณจากการปรับปรุงงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2544 รวมทั้งงบประมาณเพิ่มเติม ปี 2545

1.5.2.2 เงินกู้จากแหล่งเงินกู้ต่างประเทศที่ยังไม่ได้เบิกจ่าย และมีวัตถุประสงค์ใกล้เคียงกับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง เช่น กองทุนเพื่อการลงทุนทางสังคม

1.5.2.3 เงินกู้จากธนาคารที่เป็นรัฐวิสาหกิจหรือสถาบันการเงินอื่น โดยใช้หลักค้ำประกันของกระทรวงการคลัง

1.5.2.4 แหล่งอื่นๆ

1.5.2.5 การจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุน ดังกล่าว ให้เป็นหน้าที่ของ คณะอนุกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ โดยมีปลัดกระทรวงการคลังเป็น ประธาน

1.6 กลไกในการบริหารกองทุน

1.6.1 ระดับชาติ

1.6.1.1 คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (กทบ.) มี หน้าที่ในการกำหนดนโยบาย แผนการดำเนินงาน

1.6.1.2 สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ในสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่เป็นสำนักเลขานุการของคณะกรรมการ

1.6.1.3 คณะอนุกรรมการสนับสนุนการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน ส่วนกลางประกอบด้วย ผู้แทนกระทรวงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมี สถาบันการศึกษา ภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน และตัวแทนประชาชน เป็นองค์ประกอบ มีหน้าที่ในการปฏิรูประบบ ราชการ บูรณาการทำงานร่วมกันเพื่อสนับสนุนการทำงานของคณะอนุกรรมการติดตามและ สนับสนุนการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและระดับจังหวัด และคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน

1.6.1.4 คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวกับการเตรียมการจัดตั้งกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ โดยมีองค์ประกอบ 3 ฝ่าย คือ ภาคราชการ ภาคเอกชน และภาค ประชาชน เพื่อทำหน้าที่เกี่ยวกับการนำแผนนโยบายของคณะกรรมการ ไปจัดทำเป็นแนวทาง ปฏิบัติรวมทั้งกฎหมายและระเบียบที่กำหนด

1.6.2 ระดับจังหวัด มีคณะอนุกรรมการติดตามและสนับสนุนการดำเนินงาน กองทุนหมู่บ้านระดับจังหวัดประกอบด้วย ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในจังหวัด สถาบันการศึกษา ทั้งของรัฐและเอกชนภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน และตัวแทนประชาชน ทำหน้าที่ใน การประเมินและเตรียมความพร้อม ติดตาม ตรวจสอบ สนับสนุนด้านวิชาการและการจัดการ แก่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน

1.6.3 คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ประกอบด้วย ตัวแทนของกลุ่ม และ องค์กรประชาชนในหมู่บ้าน/ชุมชน ซึ่งได้มาโดยวิธีคัดเลือกจากการประชุมหัวหน้าครัวเรือน หรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือน จำนวน ไม่น้อยกว่าสามในสี่ของครัวเรือนทั้งหมดในชุมชน และมี คุณสมบัติครบถ้วนตามระเบียบฯ ข้อ 17 จำนวนกองทุนละ 9-15 คน

1.6.3.1 พื้นที่เป้าหมายในการดำเนินการ

- 1) หมู่บ้านทั่วประเทศ 70,865 หมู่บ้าน

2) ชุมชนเมืองทั่วประเทศ 8,889 หมู่บ้าน ประกอบด้วยชุมชน
ในเขตเทศบาล 7,227 ชุมชน พัทยา 16 ชุมชน และกรุงเทพมหานคร 1,596 ชุมชน รวมทั้งสิ้น
79,754 หมู่บ้าน/ชุมชน

1.6.3.2 แนวทางการจัดสรรเงินอุดหนุนกองทุนหมู่บ้าน/ชุมชน

- 1) จัดสรรตามความพร้อมของหมู่บ้าน
- 2) ขั้นตอนการจัดสรร มีดังนี้
 - 2.1) จัดตั้งคณะกรรมการกองทุน/ชุมชน
 - 2.2) ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนกองทุน/ชุมชน
 - 2.3) ประเมินความพร้อม
 - 2.4) จัดสรรให้กลุ่มที่มีความพร้อมก่อน
 - 2.5) เตรียมความพร้อมในกลุ่มที่ยังไม่ผ่านการประเมิน
 - 2.6) จัดสรรเพิ่มเติมในส่วนที่ผ่านการเตรียมความพร้อมแล้ว
- 3) การจัดตั้งคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน/ชุมชน การขึ้นทะเบียน

หมู่บ้าน/ชุมชนและการประเมินความพร้อม ให้เป็นไปตามระเบียบ คำสั่ง แนวทาง วิธีปฏิบัติที่
คณะกรรมการกำหนด

- 4) วงเงินการจัดสรรแก่กองทุน/ชุมชน ที่มีความพร้อม กองทุนละ

1 ล้านบาท

- 5) การกู้ยืมกองทุนหมู่บ้าน/ชุมชน

5.1) ผู้มีสิทธิกู้ยืม อันได้แก่ สมาชิกกลุ่ม/องค์กร ที่ขึ้นทะเบียนเป็น
สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน/ชุมชน หรือปัจเจกบุคคล ซึ่งเป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน/ชุมชน และ
ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และแบบฟอร์มที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านกำหนด
ภายใต้กรอบเกณฑ์เงื่อนไขของคณะกรรมการ

- 5.2) ประเภทการให้กู้ยืม ได้แก่

- พัฒนาอาชีพ
- สร้างงาน
- สร้างงานและหรือเพิ่มรายได้
- ลดรายจ่าย
- อุดสาหกรรม และหรือวิสาหกิจขนาดเล็กในครัวเรือน
- เพื่อการฉุกเฉิน

5.3) ลักษณะการกู้ยืมเพื่อการฉุกเฉินไม่ควรเกิน ร้อยละ 10 ส่วนประเภทอื่นๆให้เป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการกำหนด

5.4) ลักษณะการกู้ยืมมี 2 ลักษณะ คือ การกู้ยืมภายในหมู่บ้าน/ชุมชน และการกู้ยืมภายในเครือข่ายระหว่างหมู่บ้าน/ชุมชน

5.5) ขั้นตอนในการให้กู้ยืม มีลำดับขั้นตอนดังนี้

- ยื่นคำขอกู้/ยืม ต่อคณะกรรมการ
- คณะกรรมการกองทุนดำเนินการพิจารณา
- อนุมัติ
- ทำสัญญา
- เปิดบัญชีออมทรัพย์
- โอนเงินเข้าบัญชี

1.6.3.3 การจัดทำระเบียบข้อบังคับกองทุนหมู่บ้าน/ชุมชน

1) การจัดทำระเบียบข้อบังคับชุมชน ประกอบด้วยหลักการสำคัญ

2 ประการ คือ ความเป็นอิสระในการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุน และประสิทธิภาพในการบริหาร กองทุนให้บรรลุตามนโยบาย วัตถุประสงค์

2) เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการดังกล่าว คณะกรรมการจะกำหนดกรอบระเบียบข้อบังคับเป็นกรอบแนวทางหลักกว้างๆ เพื่อให้หมู่บ้านและชุมชน กำหนดรายละเอียดของระเบียบข้อบังคับให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของประชาชนในหมู่บ้านและชุมชน

3) กรอบระเบียบข้อบังคับตามข้อ 2 (ประเภทการให้กู้) ได้แก่

- 3.1) ประเภท สัดส่วน และระยะเวลาการให้กู้ยืม
- 3.2) การพิจารณาและอนุมัติเงินกู้
- 3.3) เงื่อนไขการส่งเสริมการออม
- 3.4) การคืนเงินต้นและดอกเบี้ย
- 3.5) อัตราดอกเบี้ย
- 3.6) การสมทบกองทุน
- 3.7) การบัญชี

4) คณะกรรมการกองทุนชุมชน จะต้องกำหนดระเบียบข้อบังคับภายใต้กรอบที่คณะกรรมการกำหนด โดยความเห็นชอบของสมาชิก

5) การบัญชี ปฏิบัติดังนี้

5.1) การบัญชีของกองทุนให้จัดตามแบบและหลักเกณฑ์ที่

คณะกรรมการกำหนด

5.2) ให้คณะกรรมการกองทุนชุมชนจัดทำรายงาน งบการเงินส่ง

คณะกรรมการติดตามและสนับสนุนกองทุนชุมชนระดับจังหวัด ภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นบัญชีทุกปี ในทุกรอบปี เพื่อสอบบัญชีตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

6) การสมทบกองทุน

6.1) เพื่อสนับสนุนให้หมู่บ้าน/ชุมชน ผสมผสานกองทุนต่างๆ ในหมู่บ้านกับกองทุนกลุ่ม องค์กรที่มีกองทุนชาวบ้านและมีความประสงค์จะรวมกองทุนกับกองทุนชุมชนให้สามารถดำเนินการได้ตามระเบียบสมทบกองทุน ตามที่คณะกรรมการกำหนด

6.2) สำหรับกองทุนของรัฐ ให้หน่วยงานรับผิดชอบปรับปรุงแก้ไขระเบียบข้อบังคับเพื่อเอื้ออำนวยให้กลุ่ม องค์กร ในชุมชนสามารถรวบรวมกองทุนกับกองทุนชุมชนได้ตามวัตถุประสงค์

6.3) ในพระราชบัญญัติกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ควรบรรจุอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเกี่ยวกับการพิจารณากลับกรองของรัฐตามแผนงาน/โครงการใหม่ของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

7) ระบบการติดตามตรวจสอบและประเมินผล

7.1) ระบบติดตาม/ตรวจสอบภายใน

- ระบบการติดตาม/ตรวจสอบภายใน จัดให้มีกลไกเพื่อทำหน้าที่ติดตามตรวจสอบ โดยให้เป็นบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการกองทุน/ชุมชน ผู้แทนกลุ่มและองค์กรที่เป็นสมาชิกกองทุน/ชุมชนและผู้นำท้องถิ่น

- การติดตามตรวจสอบ มี 2 ลักษณะ คือ ติดตามตรวจสอบการบริหารจัดการกองทุนและบัญชี และ ติดตามตรวจสอบสมาชิกผู้กู้ยืม

- คณะกรรมการกองทุน/ชุมชน จะต้องจัดประชุมสมาชิก เพื่อรายงานผลการติดตามตรวจสอบทุกเดือน

7.2) ระบบการติดตามตามตรวจสอบ

- ให้เป็นบทบาทของคณะกรรมการระดับจังหวัด และหรือ คณะทำงานของคณะกรรมการจังหวัด

- ประเด็นการติดตามตรวจสอบ ได้แก่ ตรวจสอบการจัด
องค์กรและแผนการดำเนินงานกิจกรรมการกองทุนชุมชน ความโปร่งใสใน
การบริหารกองทุนหมู่บ้าน และ ปัญหาด้านวิชาการและการจัดการ

- ให้มีการติดตาม/ตรวจสอบ และรายงานคณะกรรมการเป็นราย
ไตรมาส

7.3) การประเมิน

- ให้เป็นบทบาทขององค์กรอิสระ ได้แก่ สถาบันการศึกษา และ
หรือภาคเอกชนหรือองค์กรพัฒนาชุมชน

- ประเด็นการประเมินผล ได้แก่ การใช้เงินตามวัตถุประสงค์
และการบริหารจัดการ การจัดการองค์การชุมชน การจัดทำบัญชีการกระจายของผู้ใช้ประโยชน์
จากกองทุนตามหลักเกณฑ์ ผลการดำเนินการ ผลการวิเคราะห์ และข้อเสนอแนะ

- การรายงาน การประเมินผล โดยรายงานให้คณะกรรมการและ
คณะกรรมการระดับจังหวัด โดยให้รายงาน 6 เดือน 12 เดือน และทุก 12 เดือน

สรุปได้ว่า กองทุนหมู่บ้านเป็นแหล่งเงินทุนในการส่งเสริม
พัฒนาอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ ลดรายจ่าย ตลอดจนบรรเทาเหตุฉุกเฉินและความจำเป็น
เร่งด่วนของประชาชนในหมู่บ้าน เสริมสร้างกระบวนการพึ่งตนเอง เสริมสร้างความสามารถใน
การจัดการระบบและบริหารการจัดการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการด้านการเรียนรู้และการมีส่วนร่วม
ร่วมของสมาชิกในหมู่บ้านและชุมชนเมือง ให้คนในชุมชนมีความเสียสละ เห็นแก่ประโยชน์
ส่วนร่วม เห็นอกเห็นใจกัน สร้างความสามัคคี และส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงในหมู่บ้านและ
ชุมชนเมือง เพื่อสร้างความเข้มแข็งทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมของหมู่บ้านและชุมชนเมือง

2. ระเบียบข้อบังคับ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านนาโพธิ์

เพื่อให้การบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ซึ่งก่อตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริม
และสร้างนิสัยการอดออม เสียสละ เอื้ออาทร และบ้านไปด้วยความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ
รวมทั้งเอื้อประโยชน์ต่อสมาชิกโดยรวม จึงเห็นสมควรกำหนดระเบียบการเกี่ยวกับการ
ดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ไว้ดังนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านนาโพธิ์” ว่าด้วย
การบริหารกองทุนหมู่บ้าน พ.ศ. 2544

ข้อ 2. ที่ตั้งของกองทุนหมู่บ้าน บ้านเลขที่ 100 หมู่ที่ 1

ข้อ 3. ระเบียบนี้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศ เป็นต้นไป

ข้อ 4. วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งกองทุนหมู่บ้าน

- 1) เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนให้กับสมาชิก
- 2) เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ด้วยวิธีการถือหุ้น การฝากเงินสัจจะ และเงินรับฝาก
- 3) เพื่อให้บริการเงินกู้แก่สมาชิก
- 4) เพื่อพัฒนาจิตใจสมาชิกให้เป็นบุคคลที่ดี มีคุณธรรม ดังต่อไปนี้
 - 4.1) เป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต
 - 4.2) เป็นบุคคลที่มีความเสียสละต่อส่วนรวม
 - 4.3) เป็นบุคคลที่ไม่มัวเมาในสิ่งอบายมุข ประพฤติในศีลธรรมของศาสนา
 - 4.4) เป็นบุคคลที่รู้จักสามัคคี
- 5) เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ ของสมาชิก ได้แก่
 - 5.1) เป็นบุคคลที่ใฝ่หาความรู้ใหม่อยู่เสมอ
 - 5.2) เป็นบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์
 - 5.3) เป็นบุคคลที่มีความขยันมั่นเพียร มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ทำงาน
 - 5.4) เป็นคนเก่ง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคน

ข้อ 5. แหล่งที่มาของกองทุนหมู่บ้าน ประกอบด้วยเงิน และทรัพย์สินอันอาจได้มา

ดังต่อไปนี้

- 1) เงินที่ได้รับจัดสรรจากคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
- 2) เงินกู้ยืม
- 3) ดอกผล หรือผลประโยชน์อื่นใดอันได้มาจากการให้กู้ยืมของกองทุน

แห่งชาติ

หมู่บ้าน

- 4) ธรรมเนียมแรกเข้า
- 5) เงินฝากสัจจะ และเงินรับฝาก
- 6) เงินค่าหุ้น
- 7) เงินสมทบจากกลุ่ม หรือองค์กรสมาชิก
- 8) เงินหรือทรัพย์สินอื่นใดที่มีผู้บริจาคให้โดยปราศจากภาวะผูกพัน

ข้อ 6. คุณสมบัติของสมาชิก

1) เป็นผู้ที่มิถูกลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในหมู่บ้าน เป็นระยะเวลาติดต่อกัน ไม่น้อยกว่า 6 เดือน ก่อนวันที่มีการประชุมครั้งแรกเพื่อจัดตั้งกองทุนหมู่บ้าน และคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน

2) เป็นผู้ที่มีความประพฤติเรียบร้อยมีนิสัยอันดีงาม มีความรู้ ความเข้าใจ เห็นชอบด้วยกับหลักการของกองทุนหมู่บ้าน และสนใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของกองทุนหมู่บ้าน

3) เป็นผู้พร้อมที่จะปฏิบัติตามระเบียบของกองทุนหมู่บ้าน

4) เป็นผู้ที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน มีมติเห็นชอบให้เข้าเป็นสมาชิก

5) เป็นผู้ที่มีความอดทน เสียสละ และเห็นแก่ประโยชน์ของกองทุนหมู่บ้าน เป็นสำคัญ

6) จะต้องเป็นผู้มีเงินฝากสัจจะ และถือหุ้นอย่างน้อยหนึ่งหุ้น แต่ต้องไม่เกินหนึ่งในห้าของจำนวนหุ้นทั้งหมด ที่มีอยู่ในกองทุนหมู่บ้าน

ข้อ 7. การสมัครเข้าเป็นสมาชิก

1) ให้ยื่นคำขอสมัครเป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้านได้ที่ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน

2) ให้ผู้ที่มีคุณสมบัติตาม ข้อ 6 สามารถยื่นความจำนงสมัครเข้าเป็นสมาชิกของกองทุนหมู่บ้านได้เดือนละ 1 ครั้ง ภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน โดยสามารถสมัครเป็นสมาชิกในลักษณะเป็นรายบุคคลหรือกลุ่ม หรือองค์กรชุมชนอย่างใดอย่างหนึ่ง แล้วแต่ความสมัครใจ

3) ให้คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านเป็นผู้มีอำนาจในการพิจารณาให้ความเห็นชอบที่จะรับบุคคลใดเข้าเป็นสมาชิก และให้พิจารณาให้แล้วเสร็จพร้อมแจ้งการจะรับหรือไม่ ให้ทราบในวันเปิดรับสมัคร

ข้อ 8. เมื่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ได้พิจารณาคุณสมบัติ ตามข้อ 6 และมีความเห็นให้รับบุคคลใดเข้าเป็นสมาชิก ให้บุคคลนั้นชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าหุ้นและเงินฝากสัจจะ ภายในวันสมัคร

ข้อ 9. การขาดจากสมาชิก หรือพ้นสภาพจากการเป็นสมาชิก ให้เป็นไปตามเหตุข้อใดข้อหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1) ตาย

- 2) ขึ้นใบลาออก และได้รับอนุญาตให้ลาออกจากคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน
- 3) เป็นผู้วิกลจริต จิตฟั่นเฟือน หรือมีคำสั่งศาลให้เป็นคนไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถ
- 4) ที่ประชุมใหญ่สมาชิกมีมติให้ออกด้วยคะแนนเสียงสองในสามของสมาชิกทั้งหมดเท่าที่มีอยู่
- 5) จงใจฝ่าฝืนระเบียบของกองทุนหมู่บ้าน หรือแสดงตนเป็นปรปักษ์หรือไม่ให้ความช่วยเหลือ หรือร่วมมือกับกองทุนหมู่บ้าน อันเกี่ยวกับกิจกรรมกองทุนหมู่บ้าน
- 6) จงใจปิดบังความจริงอันควรแจ้งให้ทราบในใบสมัครสมาชิกนำเงินที่กู้ยืม และทรัพย์สินอื่นใดของกองทุนหมู่บ้าน ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ที่ได้ระบุไว้โดยมิชอบตามระเบียบนี้
- 7) มีลักษณะ และหรือคุณสมบัติไม่ตรงกับข้อ 6
- ข้อ 10. สมาชิกผู้ไม่มีหนี้สิน หรือภาระผูกพันอื่นใด กับกองทุนหมู่บ้าน ทั้งในฐานะผู้กู้หรือผู้ค้ำประกันอาจขอลาออก จากการเป็นสมาชิกของกองทุนหมู่บ้านได้ โดยแสดงความจำนงเป็นหนังสือต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน เพื่อพิจารณาอนุญาตและให้ขาดจากสมาชิกภาพ ในวันที่คณะกรรมการกองทุนได้อนุญาตแล้ว
- ข้อ 11. ผู้ที่ขาดจากการเป็นสมาชิกภาพอาจยื่นคำขอสมัคร เป็นสมาชิกใหม่ได้ แต่ทั้งนี้จะต้องเป็นผู้ที่ขาดจากการเป็นสมาชิกมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี ถึงวันสมัครเป็นสมาชิกใหม่ ตามข้อ 7 (2)
- ข้อ 12. การกำหนดค่าธรรมเนียมแรกเข้า คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านคิดค่าธรรมเนียมแรกเข้ากับสมาชิกทั้งที่เป็นรายบุคคล กลุ่ม หรือองค์การชุมชนเป็นรายๆ ละ 10 บาท โดยความเห็นชอบของที่ประชุมสมาชิกครั้งแรก เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบของที่ประชุมสมาชิกครั้งแรก เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบระเบียบกองทุนหมู่บ้านนี้
- ข้อ 13. หุ้นๆ หนึ่งให้มีมูลค่าหุ้นละสิบบาท สมาชิกแรกเข้าตามข้อ 7 จะต้องถือหุ้นอย่างน้อยหนึ่งหุ้น แต่ต้องไม่เกินในห้าของจำนวนหุ้นทั้งหมดที่มีอยู่ในกองทุนหมู่บ้าน โดยชำระค่าหุ้น ในวันที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ได้อนุญาตให้เข้าเป็นสมาชิกตามข้อ 7 และสามารถเพิ่มจำนวนหุ้นได้ปีละหนึ่งครั้ง ในวันประชุมใหญ่สามัญประจำปี
- ข้อ 14. ชำระค่าหุ้น สมาชิกต้องชำระค่าหุ้นเป็นเงินสดเท่านั้น

ข้อ 15. เงินฝากสัจจะ สมาชิกทุกคนต้องส่งเงินฝากสัจจะทุกเดือนๆ ละเท่าๆ กัน ในวงเงินไม่ต่ำกว่า 10 บาท แต่ไม่เกิน 100 บาทต่อเดือน ทุกวันที่ 1-7 ของเดือนและสามารถเพิ่มหรือลดจำนวนเงินฝากสัจจะได้ปีละหนึ่งครั้ง ในวันประชุมใหญ่สามัญประจำปี และสามารถถอนหรือปิดบัญชีได้ก็ต่อเมื่อพ้นสภาพการเป็นสมาชิก

ข้อ 16. เงินรับฝากสมาชิกสามารถนำเงินฝากไว้กับกองทุนหมู่บ้านได้ในวงเงินสูงสุดไม่เกินรายละห้าพันบาท โดยสามารถฝากได้ไม่จำกัดจำนวนในหนึ่งเดือน และจะถอนได้ไม่เกินหนึ่งครั้งต่อเดือน โดยจะได้รับดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 4 บาทต่อปี

ข้อ 17. ให้สมาชิกพิจารณาเลือกบุคคลที่เหมาะสม มีความรู้ และความชำนาญ เพื่อเป็นคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านภายใต้ระเบียบประชาธิปไตย จำนวนไม่ต่ำกว่า 9 คน แต่ไม่เกิน 15 คน ในกรณีครบวาระตามข้อ 19 แห่งระเบียบกองทุนหมู่บ้านและชุมชนแห่งชาติ พ.ศ. 2544

ข้อ 18. คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านประกอบด้วย ประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ เลขานุการ ทรัพย์สิน ผู้ตรวจสอบภายใน และประชาสัมพันธ์กองทุนหมู่บ้าน และให้มีที่ปรึกษาของกองทุนหมู่บ้านอีก จำนวน 5-8 คน โดยเลือกจากผู้เข้าประชุมครั้งแรกในการก่อตั้งกองทุนหมู่บ้าน

ข้อ 19. คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 2 ปี ในกรณีที่กรรมการกองทุนหมู่บ้านพ้นจากตำแหน่งตามวาระ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านจัดให้มีการคัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง แทนกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระตามข้อนี้ วาระ 2 ภายในระยะเวลาสามสิบวันนับแต่วันครบวาระ กรรมการกองทุนหมู่บ้าน ซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระอาจได้รับคัดเลือกใหม่ได้อีก แต่จะดำรงตำแหน่งเกินสองวาระติดต่อกันมิได้

ข้อ 20. คุณสมบัติของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ให้เป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ ว่าด้วยการจัดตั้งและบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พ.ศ. 2544 ตามข้อ 17

ข้อ 21 คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1) บริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน ตรวจสอบ กำกับ ดูแล จัดสรรผลประโยชน์ของกองทุนหมู่บ้าน

2) ออกระเบียบข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์อันเกี่ยวกับการบริหารกองทุนหมู่บ้าน

- 3) รับสมัครสมาชิกและจัดทำทะเบียนสมาชิก
- 4) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านกำหนดหรือ

มอบหมาย

ข้อ 22 ประธานกรรมการกองทุนหมู่บ้านมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- 1) เป็นประธานในการประชุมคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน
- 2) เรียกประชุมคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน
- 3) แต่งตั้งคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน เพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติงาน

อย่างใดอย่างหนึ่งตามมติหรือตามที่คณะกรรมการกองทุนมอบหมาย

- 4) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามข้อบังคับและมติของคณะกรรมการ

ข้อ 23. ให้รองประธานกรรมการกองทุนหมู่บ้านทำหน้าที่แทนประธานกรรมการกองทุนหมู่บ้าน เมื่อประธานกรรมการหมู่บ้านไม่อยู่ในที่ประชุม หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ หรือเมื่อประธานกรรมการกองทุนหมู่บ้านมอบหมาย

ข้อ 24. ถ้าประธานกรรมการกองทุนหมู่บ้าน และรองประธานกรรมการกองทุนหมู่บ้านไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ ในการประชุมคราวหนึ่งคราวใดได้ ให้ที่ประชุมเลือกกรรมการกองทุนหมู่บ้านคนใดคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นประธานสำหรับการประชุมคราวนั้น

ข้อ 25. เற்றுณีกองทุนหมู่บ้าน มีหน้าที่ รวบรวมจัดเก็บ ดูแลรักษาเงินทุนและรายได้ของกองทุนหมู่บ้าน รวมทั้งการจัดทำบัญชี พร้อมทั้งควบคุมการใช้จ่ายเงินของกองทุนหมู่บ้านให้เป็นไปอย่างรอบคอบ และเกิดประโยชน์สูงสุด

ข้อ 26. เลขานุการกองทุนหมู่บ้านมีหน้าที่ติดต่อประสานงานทั่วไป นัดประชุมกรรมการกองทุนหมู่บ้าน จัดและบันทึกรายงานการประชุม ตลอดจนจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน

ข้อ 27. ผู้ตรวจสอบภายในมีหน้าที่ตรวจสอบบัญชี กำกับ ดูแลการบริหารเงินกองทุนหมู่บ้านให้เป็นไปตามมติที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านกำหนด รวมทั้งประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน

ข้อ 28. ประชาสัมพันธ์มีหน้าที่เกี่ยวกับงานเอกสาร สิ่งพิมพ์ ให้ข่าวสารแก่สมาชิกและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ข้อ 29. กรรมการกองทุนหมู่บ้านอื่น ๆ ให้มีหน้าที่ตามที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านกำหนดเป้าหมาย

ข้อ 30. คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ต้องมีการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง แต่ถ้ามีความจำเป็นประธานอาจเรียกประชุมได้มากกว่า 1 ครั้ง และต้องมีกรรมการกองทุนหมู่บ้านเข้าประชุมอย่างน้อยกึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดที่มีอยู่จึงจะเป็นองค์ประชุม

ข้อ 31. การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุม ให้ถือเสียงข้างมากและกรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงในการลงคะแนนหนึ่งเสียง ในกรณีคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่ง เป็นเสียงชี้ขาด

ข้อ 32. ประเภทการกู้ยืม สมาชิกสามารถยื่นขอกู้ยืมเงินต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านเพื่อนำไปใช้จ่ายในกิจกรรมดังต่อไปนี้

- 1) การพัฒนาอาชีพ
- 2) การสร้างงาน
- 3) การสร้าง/หรือเพิ่มรายได้
- 4) ลดค่าใช้จ่าย
- 5) อุตสาหกรรมและ/หรือรัฐวิสาหกิจขนาดเล็ก
- 6) บรรเทาเหตุฉุกเฉินและจำเป็นเร่งด่วน

ข้อ 33. อนุมัติเงินกู้ สมาชิกที่ประสงค์ขอกู้เงินจะต้องจัดทำโครงการเป็นหนังสือเพื่อขอกู้เงินจากคณะกรรมการ กองทุนหมู่บ้าน โดยระบุวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมอย่างชัดเจน

ข้อ 34. ลักษณะโครงการ สมาชิกสามารถยื่นขอกู้เงินตามข้อ 32 (1) (2) (3) (4) (5) ต้องมีลักษณะหรือคุณสมบัติ คือ เป็นโครงการที่สามารถดำเนินการได้จริงมีความเป็นไปได้ทางการตลาดและสามารถเห็นได้ชัดเจน ว่ามีความคุ้มค่าต่อการลงทุน

ข้อ 35. วงเงินกู้ ตามข้อ 32 (1) (2) (3) (4) (5) ให้สมาชิกรายหนึ่งกู้ได้ในวงเงินไม่เกินสองหมื่นบาท

ในกรณีที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านมีมติเห็นควรอนุมัติเงินกู้อย่างใดเกินกว่าสองหมื่นบาทในกรณีพิเศษ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านจะต้องเรียกประชุมสมาชิก เพื่อให้สมาชิกพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาด แต่ทั้งนี้การอนุมัติเงินกู้อย่างหนึ่งต้องไม่เกินห้าหมื่นบาท

การกู้ยืมตามข้อ 32 (6) ไม่ต้องเสนอขอกู้ยืมตามความใน 33 แต่ต้องทำสัญญากู้ยืมให้ไว้กับกองทุนหมู่บ้าน กู้ยืมได้ในวงเงินรายละไม่เกินสามพันบาท

ข้อ 36. การดำเนินการตามโครงการที่ขอกู้ และการจัดทำรายการ สมาชิกจะต้องดำเนินโครงการที่ขอกู้ให้สำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และจัดทำรายงานความก้าวหน้าตามแบบรายงานและระยะเวลาที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านกำหนด

ข้อ 37. การทำสัญญาเงินกู้ทุกประเภทต้องมีการทำสัญญาไว้กับคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านตามแบบและเงื่อนไขที่กำหนด

ข้อ 38. หลักประกันเงินกู้ มีข้อกำหนดดังนี้

1) เงินกู้ตามข้อ 32 (1) (2) (3) (4) (5) ต้องใช้สมาชิกของกองทุนหมู่บ้านจำนวนสองคนเป็นผู้ค้ำประกัน สำหรับเงินกู้ตามข้อ 32 (6) ให้ทำเพียงสัญญาไม่ต้องค้ำประกัน

ข้อ 39. การชำระคืนเงินกู้ชำระหนี้สำหรับเงินกู้กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

1) เงินกู้ตามข้อ 32 (1) (2) (3) (4) (5) ให้ผู้กู้คืนเงินต้น พร้อมดอกเบี้ย ตามข้อตกลงในสัญญาภายใน 1 ปี

2) เงินกู้ตามข้อ 32 (6) ให้ผู้กู้ชำระคืนเงินกู้เต็มจำนวน พร้อมทั้งดอกเบี้ย ตามข้อตกลงในสัญญาภายในระยะเวลาไม่เกินหนึ่งร้อยยี่สิบวัน

3) และให้นำความในข้อ 35 แห่งระเบียบกองทุนหมู่บ้านและชุมชนแห่งชาติ พ.ศ. 2544 มาบังคับใช้ด้วย

ข้อ 40. อัตราดอกเบี้ย

1) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ร้อยละ 5 ต่อปี

2) อัตราดอกเบี้ยฝากร้อยละ 4 ต่อปี

ข้อ 41. ค่าปรับในกรณีผู้กู้ผิดสัญญาเงินกู้ให้ผู้เสียเบี้ยปรับในอัตราร้อยละ 0.5 ต่อวัน เว้นแต่ผู้กู้ได้รับอนุญาตให้ผ่อนผันการชำระหนี้จากคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน

ข้อ 42. การจัดสรรกำไรสุทธิประจำปี เมื่อสิ้นปีทางบัญชีของกองทุนหมู่บ้านและได้เปิดบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปแล้ว ปรากฏว่ากองทุนหมู่บ้านมีกำไรสุทธิ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านจะนำกำไรสุทธิมาจัดสรรได้ดังนี้

1) เป็นเงินปันผลค่าหุ้น ในอัตราร้อยละ 20

2) เป็นเงินเฉลี่ยคืนให้แก่ผู้กู้ในอัตราร้อยละ 20

3) เป็นเงินประกันความเสี่ยงในอัตราร้อยละ 10

4) เป็นเงินตอบแทนแก่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ในอัตราร้อยละ 15

5) ทุนการศึกษาและซ่อมแซมสาธารณูปโภค ในอัตราร้อยละ 10

6) เงินสมทบกองทุนในอัตราร้อยละ 15

7) เป็นเงินฉุกเฉินเพื่อช่วยเหลือสมาชิกประสบภัยในอัตราร้อยละ 10

ข้อ 43. คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน จะต้องจัดทำบัญชีเงินฝากและบัญชีค่าใช้จ่ายของกองทุนหมู่บ้านอย่างรอบคอบเดือนละหนึ่งครั้ง แล้วติดประกาศอย่างเปิดเผย ณ ที่ทำการกองทุนหมู่บ้านให้สมาชิกทราบ โดยมีประเภทบัญชีที่จะต้องดำเนินการจัดทำดังนี้

- 1) บัญชีเงินฝากออมทรัพย์
- 2) รายรับและรายจ่ายของกองทุนหมู่บ้าน
- 3) สินทรัพย์และหนี้ของกองทุนหมู่บ้าน

ข้อ 44. คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน จะต้องตรวจสอบบัญชีของกองทุนหมู่บ้านและรายงานการตรวจสอบบัญชีต่อคณะกรรมการสนับสนุน เพื่อทราบถึงความก้าวหน้าฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านทุกสามเดือนและทุกกรอบปี พร้อมทั้งแสดงบัญชีกำไร ขาดทุน และงบบุคล ในบัญชีที่ล่วงมาภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวัน นับวันสิ้นปีบัญชี

ข้อ 45. ให้คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน นัดประชุมใหญ่สมาชิกอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยให้กำหนดระเบียบวาระการประชุม ดังต่อไปนี้

- 1) ประธานกล่าวเปิดการประชุม
- 2) เรื่องแจ้งให้ที่ประชุมทราบ
- 3) รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ผ่านมา
- 4) พิจารณาเรื่องที่ค้างในที่ประชุมครั้งก่อน
- 5) เท้รญญกรายงานฐานะทางการเงิน
- 6) วาระที่ต้องพิจารณา
- 7) เรื่องอื่น ๆ (ถ้ามี)
- 8) สรุปผลและปิดการประชุม

ข้อ 46. การเปลี่ยนแปลงแก้ไขเพิ่มเติม บทบัญญัติในระเบียบนี้ ให้เป็นอำนาจของสมาชิกในที่ประชุมใหญ่สมาชิกประจำปี ตามที่บัญญัติในข้อ 45 โดยออกเป็นระเบียบกองทุนที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขเพิ่มเติม

ข้อ 47. ภายในหนึ่งปีนับตั้งแต่วันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ ให้คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านประเมินผลการดำเนินงานตามระเบียบนี้ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมต่อไป

ข้อ 48. ให้คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน เป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

สรุปได้ว่า การจัดทำระเบียบข้อบังคับชุมชน จะต้องประกอบด้วยหลักการสำคัญ

2 ประการ คือ ความเป็นอิสระในการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุน และประสิทธิภาพในการบริหารกองทุนให้บรรลุตามนโยบาย วัตถุประสงค์ ซึ่งคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านจะต้องกำหนดรายละเอียดของระเบียบข้อบังคับให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนนั้น และได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมสมาชิก

3. การบริหารงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

การบริหารโครงการกองทุนหมู่บ้านให้มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีการศึกษาให้ละเอียดให้ชัดเจนเสียก่อน ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติตามลำดับขั้นตอนดังนี้ (กรมการพัฒนาชุมชน. ม.ป.ป. : 5-11)

ขั้นที่ 1 ศึกษาและทำความเข้าใจโครงการกองทุนหมู่บ้าน

รัฐบาลได้กำหนดนโยบายจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง โดยมีหลักการสำคัญดังนี้

1. เพื่อเป็นแหล่งเงินในการลงทุน สร้างงาน สร้างอาชีพ เสริมรายได้
2. เป็นแหล่งเงินทุนของหมู่บ้านที่เป็นลักษณะเงินทุนหมุนเวียน
3. เป็นการเปิดโอกาสให้ชุมชนได้เกิดการเรียนรู้ที่จะคิดเอง ทำเอง

แก้ไขปัญหาได้เอง โดยที่ภาคราชการเป็นเพียงผู้ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการเท่านั้น

4. เป็นการพัฒนาสังคมที่จะนำไปสู่สังคมที่ยั่งยืน สามารถพึ่งตนเองได้

ในระยะต่อไป

ปรัชญาของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ คือ

1. เสริมสร้างจิตสำนึกความเป็นชุมชนและท้องถิ่น
2. ชุมชนเป็นผู้กำหนดอนาคตและจัดการหมู่บ้านและชุมชนด้วยคุณค่า

และภูมิปัญญาของตนเอง

3. เกื้อกูลประโยชน์ต่อผู้ด้อยโอกาสในหมู่บ้านและชุมชน
4. เชื่อมโยงกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างชุมชน ราชการ เอกชน

และประชาคม

5. กระจายอำนาจให้ท้องถิ่น และพัฒนาประชาธิปไตยขั้นพื้นฐาน

วัตถุประสงค์ของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

1. เป็นแหล่งเงินหมุนเวียนในหมู่บ้านและชุมชนเมือง สำหรับการลงทุน

เพื่อพัฒนาอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้หรือเพิ่มรายได้ การลดรายจ่าย การบรรเทาเหตุ
ฉุกเฉินและเหตุประจำ เร่งด่วน และสำหรับการนำไปสู่การสร้างกองทุนสวัสดิภาพที่ดีแก่
ประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชน

2. ส่งเสริมและพัฒนาหมู่บ้านและชุมชนเมือง ให้มีความสามารถในการ
จัดการระบบและบริหารจัดการเงินทุนของตนเอง

3. เสริมสร้างกระบวนการพึ่งพาตนเองของหมู่บ้านและชุมชนเมือง ใน
ด้านการเรียนรู้ การสร้างและพัฒนาความคิดริเริ่มเพื่อแก้ปัญหาและส่งเสริมศักยภาพ และ
ส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงในหมู่บ้านและชุมชนเมือง

4. กระตุ้นเศรษฐกิจในระดับฐานรากของประเทศ รวมทั้งเสริมสร้าง
ภูมิคุ้มกันทางเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต

5. เสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็ง ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม
ของประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนเมือง

ขั้นที่ 2 เตรียมความพร้อมในการจัดตั้งกองทุนหมู่บ้าน

ประชาชนในหมู่บ้านจะต้องร่วมมือกันเพื่อเตรียมความพร้อม ในการจัดตั้ง
กองทุนหมู่บ้านตามขั้นตอน ดังนี้

1. สร้างจิตสำนึก และกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน

1.1 สร้างจิตสำนึกร่วมกันของประชาชน ในการเป็นเจ้าของทุนที่
จะต้องร่วมกันบริหารจัดการ โดยประชาชน เพื่อประชาชนของหมู่บ้าน

1.2 สร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้ทราบนโยบาย กลไก
แนวทางการบริหารจัดการ กองทุนของตนเอง

1.3 สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการดำเนินการและ
บริหาร จัดการกองทุน เริ่มจากการเรียนรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ร่วมติดตาม
ตรวจสอบ ร่วมรับผลประโยชน์ ตลอดจนร่วมสร้างกองทุนไปสู่ความยั่งยืนต่อไป

2. เลือกสรรคนดีเป็นกรรมการกองทุน

จัดเวทีชาวบ้านเพื่อเลือกสรรคณะกรรมการกองทุน จำนวนไม่น้อยกว่า
9 คน แต่ไม่เกิน 15 คน ประกอบด้วย กรรมการทั้งชายและหญิงในสัดส่วนเท่าเทียมกัน
ทั้งนี้ หมายถึง มีจำนวนเท่ากันหรือใกล้เคียงกันขึ้นอยู่กับเวทีชาวบ้านที่เกี่ยวกับจำนวน
และวิธีการเลือกสรรคณะกรรมการกองทุน ตามระเบียบของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน
และชุมชนเมืองแห่งชาติ

3. คุณสมบัติของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน

ประชาชนร่วมกันคัดเลือกคนดีและมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

เป็นคณะกรรมการกองทุนเพื่อบริหารกองทุนของประชาชน

3.1 เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านไม่น้อยกว่า 2 ปี

3.2 เป็นผู้ที่มีอายุ 20 ปีบริบูรณ์

3.3 เป็นผู้ปฏิบัติตนอยู่ในศาสนา มีความรับผิดชอบเสียสละ

มีส่วนร่วมในกิจกรรมของหมู่บ้านไม่ติดการพนัน ไม่ยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด ไม่มีประวัติเสียด้านการเงินและยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตย

3.4 ไม่เป็นบุคคลล้มละลายหรือไร้ความสามารถ

3.5 ไม่เคยได้รับโทษจำคุก เว้นแต่โทษที่กระทำโดยประมาท

3.6 ไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุด ว่ากระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ หรือไม่เคยกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน เว้นแต่ความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์สินและความผิดฐานบุกรุก

3.7 ไม่เคยถูกไล่ออก หรือให้ออกจากราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

3.8 ไม่เป็นผู้ไม่ไปใช้สิทธิในการเลือกตั้ง

3.9 ไม่เคยถูกให้ออกจากคณะกรรมการกองทุนด้วยมติของ

คณะกรรมการหรือมติของสมาชิก

4. บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการของกองทุน

คณะกรรมการของหมู่บ้านมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

4.1 บริหารจัดการกองทุน รวมทั้งตรวจสอบกำกับ ดูแล จัดสรรผลประโยชน์ของเงินทุน เพื่อสอดคล้องและเกื้อกูลกับกองทุนอื่นๆ ที่มีอยู่แล้วในหมู่บ้าน

4.2 ออกระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ หรือวิธีการเกี่ยวกับการบริหารกองทุน ที่ไม่ขัดแย้งกับระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด และต้องได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมสมาชิก

4.3 รับสมาชิก และจัดทำทะเบียนสมาชิกทั้งที่เป็นกลุ่ม องค์กรชุมชน หรือปัจเจกบุคคล หมู่บ้านชุมชน

4.4 ดำเนินการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ อุตสาหกรรม นครเร็ว เรือ และวิสาหกิจชุมชน ในเขตพื้นที่หมู่บ้านหรือชุมชนเมืองนั้น ตลอดจนสำรวจและจัดทำข้อมูลดังกล่าวของกองทุนอื่นๆ ที่มีอยู่ในหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง

4.5 พิจารณาให้ผู้ยื่นตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการกองทุน

กำหนด

4.6 ทำนิติกรรมสัญญา หรือดำเนินการ กำหนดเงื่อนไขเกี่ยวกับภาระ

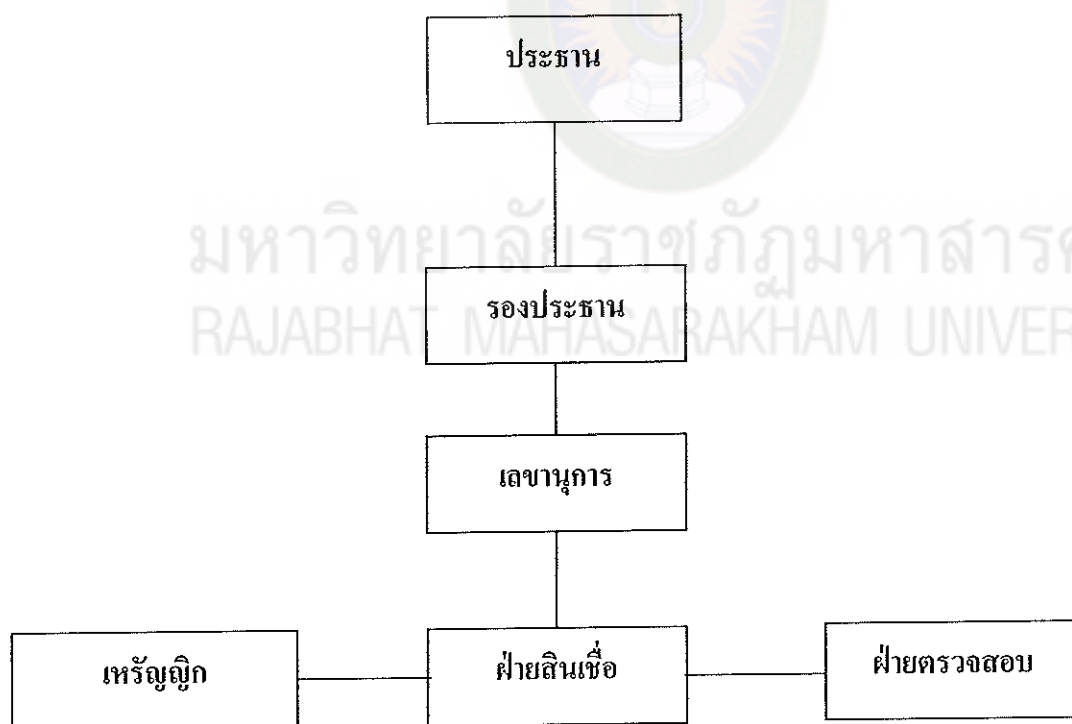
ผูกพันของกองทุน

4.7 จัดหรือเรียกประชุมสมาชิกตามที่กำหนด หรือตกลงกันได้ หรือตามที่สมาชิกจำนวนไม่น้อยกว่า 1 ใน 5 ของจำนวนสมาชิกทั้งหมด ลงลายมือชื่อ ทำหนังสือร้องขอ และจะต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 15 วัน นับแต่วันที่รับคำร้อง

4.8 จัดทำบัญชีและส่งมอบเงินที่ได้รับเงินจัดสรร ดอกผล

ผลตอบแทนหรือรายได้ที่เกิดขึ้นจากเงินที่ได้รับการจัดสรรจากคณะกรรมการ คืนให้แก่กองทุนให้ครบตามจำนวนที่ได้รับอนุมัติให้เบิกจ่าย ในกรณีที่คณะกรรมการมีหนังสือหรือคำสั่งเป็นที่สุด เนื่องจากคณะกรรมการกองทุนไม่ปฏิบัติตามหรือบริหารจัดการกองทุนไม่เป็นไปตามระเบียบหรือข้อบังคับที่กองทุนกำหนด

4.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการกำหนดหรือมอบหมาย



แผนภูมิที่ 2 ตัวอย่างโครงสร้างคณะกรรมการหมู่บ้าน

ขั้นที่ 3 การจัดทำระเบียบข้อบังคับของกองทุน

เมื่อคัดเลือกคณะกรรมการกองทุนเสร็จเรียบร้อยแล้ว คณะกรรมการกองทุนและประชาชนร่วมกันจัดทำระเบียบข้อบังคับ หลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกองทุน (กติกา) โดยมีแนวทาง ดังนี้

1. ต้องไม่ขัดแย้งกับระเบียบ ที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ
2. กำหนดสาระสำคัญที่สมาชิกจะต้องปฏิบัติอย่างครบถ้วนและชัดเจน เช่น อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาให้กู้ยืม การค้ำประกัน วงเงินสูงสุด หลักเกณฑ์ ข้อยกเว้นต่างๆ
3. กำเนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก ต้องโปร่งใสเป็นธรรม
4. เป็นประชาธิปไตย
5. เปิดโอกาสให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมและเข้าถึงได้
6. เกื้อกูลต่อผู้ด้อยโอกาสและประโยชน์ต่อกิจกรรมอื่นๆ ที่มีอยู่ใน

หมู่บ้าน

7. สอดคล้องกับวัฒนธรรม และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน

ขั้นตอนการจัดทำระเบียบข้อบังคับกองทุนหมู่บ้าน

1. คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านจัดทำร่างระเบียบข้อบังคับตามหลักการ
2. นำร่างข้อบังคับเสนอต่อที่ประชุมใหญ่ เพื่อให้สมาชิกที่ประชุมพิจารณาปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติม และให้ความเห็นชอบ
3. ประกาศใช้เป็นข้อบังคับกองทุนหมู่บ้าน
4. ปรับปรุง แก้ไข ตามสถานการณ์ในอนาคต
5. การรับสมัครสมาชิก โดยรับสมัครจากบุคคลธรรมดา กลุ่ม องค์กร ชุมชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านนั้น และเมื่อรับสมัครแล้วให้จัดทำทะเบียนสมาชิกไว้
6. การระดมทุน โดยการส่งเสริมให้สมาชิกถือหุ้น หรือเงินฝากสัจจะ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการอ่าน และมีกิจกรรมที่ต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ มีโอกาสได้พบปะกันบ่อยขึ้น

ขั้นตอนการขอรับเงินจัดสรรจากรัฐบาล

1. การขอขึ้นทะเบียนกองทุนหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง
 - 1.1 จัดทำแบบขอขึ้นทะเบียนตามแบบ กทบ.2

1.2 ยื่นแบบคำขอขึ้นทะเบียนกับธนาคารออมสิน หรือธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ กำหนดพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง คือ ระเบียบ ข้อบังคับของกองทุน

1.3 เปิดบัญชีกับธนาคาร

2. การประเมินความพร้อมของกองทุน

เมื่อกองทุนหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง ได้ยื่นขึ้นทะเบียนต่อธนาคารแล้ว คณะอนุกรรมการสนับสนุนระดับอำเภอร่วมกับกองทุนหมู่บ้าน จะประเมินความพร้อมในเรื่องราวต่างๆ ดังนี้

2.1 การคัดเลือกคณะกรรมการกองทุน

2.2 คุณสมบัติของคณะกรรมการ

2.3 ความรู้ ประสบการณ์ และความมั่นใจการบริหารกองทุนของ

คณะกรรมการกองทุน

2.4 ระเบียบ ข้อบังคับในการดำเนินการกองทุน

2.5 การมีส่วนร่วมของชาวบ้าน หรือสมาชิกในการจัดการกองทุน

2.6 การปฏิบัติของสมาชิกตามระเบียบ และข้อบังคับของกองทุน

2.7 การเปิดบัญชีเงินฝากของกองทุน

3. รับเงินจัดสรร

เมื่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติอนุมัติเงินจัดสรรตามผลการประเมินความพร้อมแล้วจะแจ้งให้กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชนเมืองทราบ เมื่อกองทุนได้รับแล้วให้ติดต่อธนาคารเพื่อทำหลักฐานการรับเงินจัดสรร โดยมีเอกสารดังต่อไปนี้

3.1 สมุดบัญชีเงินฝากของกองทุน มติที่ประชุมซึ่งเห็นชอบและมอบหมายให้คณะกรรมการกองทุนเป็นผู้มีอำนาจในการทำนิติกรรมสัญญาเกี่ยวกับธนาคาร ไปแสดงต่อธนาคารฯ และมติดังกล่าวต้องให้ประธานกรรมการของกองทุนลงนามกำกับ และรับรองสำเนาครบทุกหน้า

3.2 มติที่ประชุม เห็นชอบและมอบหมายให้คณะกรรมการกองทุนเป็นผู้มีอำนาจในการทำนิติกรรมสัญญาเกี่ยวกับธนาคาร ไปแสดงต่อธนาคารและมติดังกล่าวต้องให้ประธานของกองทุนลงนามกำกับและรับรองสำเนาครบทุกหน้า

3.3 บัตรประจำตัวประชาชนของคณะกรรมการกองทุน

ขั้นที่ 4 การกู้ยืมเงินกองทุนหมู่บ้าน มีหลักการพิจารณา ดังนี้

1. เขียนโครงการเพื่อขอกู้

1.1 สมาชิกที่จะกู้เงินยื่นแบบคำขอกู้ต่อคณะกรรมการกองทุน

1.2 คณะกรรมการกองทุนมีอำนาจพิจารณาอนุมัติรายละเอียดไม่เกิน 20,000 บาท คณะกรรมการต้องเรียกประชุมสมาชิกเพื่อพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดต่อไป แต่ทั้งนี้ ต้องไม่เกินรายละเอียด 50,000 บาท การอนุมัติเงินกู้ถูกเงินให้คณะกรรมการกองทุนพิจารณาตามความเหมาะสมและตามระเบียบข้อบังคับของกองทุนที่กำหนด

2. หลักเกณฑ์ทั่วไปในการพิจารณาเงินกู้ ควรพิจารณาอย่างน้อย 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ความเป็นไปได้ของโครงการที่ขอกู้ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของโครงการ วงเงินที่ขอกู้ยืม ระยะเวลาในการดำเนินงานต้องสอดคล้องกับระยะเวลาในการชำระคืนสัญญาหรือไม่

2.2 ด้านตัวบุคคล โดยพิจารณาจากประสบการณ์ในการดำเนินโครงการประวัติผู้ขอกู้ ความมั่นคงของผู้ขอกู้ และความสามารถในการชำระหนี้

2.3 หลักค้ำประกันเงินกู้ ขึ้นอยู่กับระเบียบข้อบังคับของกองทุน หมู่บ้านอย่างไรก็ตามควรมีหลักพิจารณา คือ ถ้าเป็นบุคคลค้ำประกันต้องดูว่าผู้ค้ำมีคุณสมบัติเหมือนกับผู้กู้โดยบุคคลหนึ่งไม่ควรค้ำประกันเกิน 2 คน ถ้าใช้ทรัพย์สินค้ำประกันก็ให้พิจารณาจากมูลค่าของทรัพย์สิน

ขั้นที่ 5 การจัดทำระบบบัญชี

การดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน มีบัญชีหลักที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทะเบียนต่างๆ ประกอบด้วย ทะเบียนสมาชิก ทะเบียนค้ำประกัน
ทะเบียนค้ำประกันรายตัว ทะเบียนค้ำประกันเงินฝากสัจจะของสมาชิก ทะเบียนค้ำประกันทรัพย์สิน

2. บัญชีรายวัน ประกอบด้วย บัญชีเงินสด – เงินฝากธนาคาร บัญชีรายวัน
รับบัญชีรายวันจ่าย

3. งบกำไรขาดทุน หรือ รายงานรายได้ ค่าใช้จ่าย

4. งบดุล

ขั้นที่ 6 การติดตามหลังกู้ยืมเงินของสมาชิก

เมื่อสมาชิกได้รับเงินกู้และนำเงินไปดำเนินงานตามวัตถุประสงค์แล้ว

คณะกรรมการกองทุนควรมีการติดตาม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำการดำเนินงานของสมาชิกอย่างต่อเนื่องตามแนวทางดังนี้

1. ติดตาม ตรวจสอบการใช้เงินกู้ เพื่อควบคุมการใช้จ่ายเงินของสมาชิกให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในคำขอกู้ อีกทั้งติดตามเยี่ยมเยียนเพื่อให้คำแนะนำ รับทราบปัญหาอุปสรรค เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินงานและเป็นข้อมูลในการประกอบการพิจารณา ผัดผ่อนเรียกคืนเงินกู้ หรือเป็นข้อมูลในการพิจารณาให้กู้ในครั้งต่อไป

2. การแจ้ง และเร่งรัดหนี้เงินกู้เป็นการเตือนให้สมาชิกได้ทราบว่าต้องเตรียมชำระเงินคืนเมื่อถึงระยะเวลาที่กำหนด และต้องใช้หลักฐานอะไรบ้าง

3. การติดตามหนี้เงินกู้ เมื่อสมาชิกไม่ชำระหนี้ตามกำหนด ต้องมีการติดตามสมาชิกรายนั้น เพื่อให้ทราบสาเหตุที่ไม่ชำระว่าเกิดจากสาเหตุใด แล้วกำหนดมาตรการกับสมาชิกรายนั้นตามแต่เหตุ

ขั้นที่ 7 การประเมินผล

การประเมินผลเป็นกระบวนการ เพื่อให้ทราบว่าโครงการที่ได้ดำเนินการไปนั้นมีจุดดี จุดที่ต้องการปรับปรุงแก้ไขส่วนใดบ้าง ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนร่วมได้ทราบและดำเนินการแก้ไขให้ทันทั่วถึง อันจะส่งผลให้การดำเนินโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ของโครงการอย่างแท้จริง โดยมีขั้นตอนการประเมินผล ดังนี้

1. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคัดสนใจร่วมกันว่าจะประเมินผลเรื่องอะไร เช่น ประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ประเมินผลการดำเนินงานของสมาชิก ประเมินผล การมีส่วนร่วมของสมาชิก เป็นต้น

2. กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมิน

3. เลือกเกณฑ์ชี้วัด เลือกผู้ประสานการประเมิน และวิธีการประเมิน

4. วางแผนการประเมิน และดำเนินการตามแผน

5. วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการประเมิน

6. เสนอผลการประเมินให้ที่ประชุมทราบ ตลอดจนแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

ถึงผลการประเมิน

7. ตัดสินใจที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมิน เพื่อพัฒนาการดำเนิน

โครงการให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

ขั้นที่ 8 การสร้างเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านการสร้างเครือข่ายมีขั้นตอนหลักๆ 5

ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นการตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างเครือข่าย เพื่อที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายรวมทั้งพิจารณาองค์กรต่างๆ ที่เห็นว่าเหมาะสมที่จะเข้าเป็นเครือข่ายใน

การทำงานร่วมกัน

2. ขั้นการติดต่อกับองค์กรที่จะเป็นเครือข่าย เป็นขั้นตอนการติดต่อสัมพันธ์เพื่อชักชวนให้เข้าร่วมเป็นเครือข่ายในการทำงาน โดยการรวมเป็นเครือข่ายจะเกิดขึ้นเมื่อองค์กรที่มีความต้องการเหมือนกัน
3. ขั้นตอนการสร้างพันธมิตรร่วมกัน เป็นการสร้างความผูกพันร่วมกัน ซึ่งหมายถึงการตกลงในความสัมพันธ์ต่อกันในขั้นนี้องค์กรเข้าผู้การตกลงที่จะทำงานร่วมกัน
4. ขั้นตอนการพัฒนาความสัมพันธ์ เป็นขั้นตอนที่สร้างเครือข่ายปรากฏผลงานที่เป็นรูปธรรม เป็นขั้นตอนของการเริ่มทำกิจกรรมโดยใช้ทรัพยากรร่วมกัน ซึ่งเริ่มต้นด้วยการกำหนดวัตถุประสงค์ของกลุ่ม กำหนดกิจกรรมจัดวางข้อตกลงในการทำงาน กำหนดบทบาทของสมาชิกรวมทั้งสิทธิและหน้าที่ของหัวหน้ากลุ่ม
5. หลังจากขั้นตอนการพัฒนาความสัมพันธ์ จนนำไปสู่การทำงานร่วมกันแล้วเมื่อผลงานเป็นที่ปรากฏชัด องค์กรเครือข่ายรู้สึกว่าคุณได้ประโยชน์จากการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายความเป็นเครือข่ายจะแน่นแฟ้นขึ้น พร้อมกับการเรียนรู้ร่วมกัน อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

สรุปได้ว่า การบริหารงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านจะต้องศึกษาและทำความเข้าใจรายละเอียดโครงการกองทุนหมู่บ้านให้ชัดเจน และลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนตามกำหนด เพื่อให้ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของกองทุน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. กระบวนการบริหารโสดคอร์บ POSDCoRB

ประมาณปี ค.ศ. 1936 ลูทเธอร์ กุลลิก และลินคอล์น เออร์วิก (Luther Gulick & Lyndall Urwick) ได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารไว้ 7 ประการ หรือที่รู้จักกันดีว่า โสดคอร์บ (POSDCoRB) โดยคำย่อนี้มาจากตัวอักษรตัวต้นของแต่ละขั้น คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลายมาก คือ (วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. 2552 : 79-88) ดังนี้

1.1 การวางแผน (Planning)

การวางแผน หมายถึง การวิเคราะห์สถานการณ์และปัญหา กำหนด

วัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตลอดจนกำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบและวิธีการระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในอนาคต การวางแผน ประกอบด้วย การพยากรณ์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย การกำหนดแผนการ และการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรต่าง ๆ ดังนั้นการวางแผน จึงคือการหาทางเลือกที่ดีที่สุด ในการปฏิบัติงานโดยใช้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้เกิดผลตามเป้าหมายมากที่สุด หรือการใช้ความรู้ในทางวิทยาการและวิจรรณญาณวินิจฉัยเหตุการณ์ในอนาคต แล้วกำหนดวิธีการ โดยถูกต้อง และมีเหตุผลเพื่อให้เกิดการดำเนินงานในอนาคตเป็นไปโดยเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพที่สุด

การวางแผนมีความสำคัญต่อองค์กร และการปฏิบัติหน้าที่บริหารเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) นั้นจะเท่ากับเป็นการเลือกจุดมุ่งหมาย ในชั้นปลายของกลุ่ม ทำนองเดียวกันการจัดทำนโยบาย (policy) และกลยุทธ์ (Strategy) ก็จะมีสำคัญในแง่ของการให้มีแนวทางของการทำงานที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายได้เพื่อให้วัตถุประสงค์ที่ต้องการสำเร็จผลสูงสุดเท่าที่จะทำได้นั้น จุดเริ่มต้นทั้งหมดจะอยู่ที่ขนาดของความพยายามคิดหาวิธีการกระทำที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเสมอ การมีวิธีการกระทำหรือแผนงานที่ดีกว่าคนอื่นเสมอย่อมจะเป็น โอกาสให้องค์กรทำงาน โดยได้ผลผลิตสูงกว่าผู้อื่นทุกครั้ง ก่อนลงมือทำงาน นักบริหารจะต้องคิดล่วงหน้าว่าหน่วยงานของตนจะทำอะไรจึงจะได้ผลตามแนวคิดนโยบายและคำสั่งที่หน่วยเหนือมอบมาให้ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีอยู่ในรูปนามธรรมหรือสิ่งที่จับต้องไม่ได้ นักจัดการชั้นสูง มีภาระที่จะต้องกำหนดกิจกรรมที่จะต้องทำเมื่อปฏิบัติได้ผลแล้วจะสมตามเจตนารมณ์ ของหน่วยเหนือที่จะสั่งการมาได้ เมื่อกำหนดกิจกรรมแล้วก็ต้องคิดหาวิธีการแบบขยและเหมาะสมกับสถานการณ์ด้วย นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงว่าจะต้องทำที่ไหน ขนาดใดหรือหน่วยงานใด ใครหรือหน่วยงานใดได้สังกัดที่จะรับไปทำเมื่อไหร่ และจะต้องให้ทรัพยากรสนับสนุนเท่าใด เขาจึงสามารถปฏิบัติงานได้และได้ผลตามที่ต้องการนักจัดการหรือนักบริหารชั้นสูง มีหน้าที่หลักในด้านการสนับสนุนหน่วยงานระดับปฏิบัติ ดังนั้น จะต้องมีการเตรียมทรัพยากรที่จะส่งไปให้กับหน่วยปฏิบัติใดจึงจะดีที่สุด การวางแผนเป็นการพิจารณา และกำหนดแนวทางปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ปรารถนา เปรียบเสมือนเป็นสะพานเชื่อม โยงระหว่างปัจจุบันและอนาคต (Where we are to where we want to go) เป็นการคาดการณ์สิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น เนื่องจากการวางแผนถือเป็นกระบวนการทางสติปัญญาที่พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่มีรากฐานการตัดสินใจตามวัตถุประสงค์ ความรู้และการคาดหมายใช้ดุลพินิจ ดังนั้นการวางแผน จึงมีความเกี่ยวข้องกับการคาดการณ์ต่าง ๆ ในอนาคตและตัดสินใจแนวทางปฏิบัติที่สุด โดยผ่านกระบวนการ

การคิดก่อนทำ อันเกิดจากความพยายามที่เป็นระบบ (Systematic attempt) เพื่อคัดสรรใจเลือกแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด สำหรับอนาคตเพื่อให้องค์กรบรรลุผลที่ปรารถนา

ดังนั้นการวางแผน จึงเป็นการกำหนดเป้าหมายสำหรับการปฏิบัติงาน หรือสิ่งที่ต้องการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งองค์กรจะต้องวางแผนเพื่อพัฒนาความร่วมมือภายในโครงการ ด้วยการนำบุคลากรจากหน้าที่ต่าง ๆ ขององค์กรมาทำงานเป็นทีม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรทำให้ส่งผลกระทบต่อด้านบวกต่อองค์กร เพราะการวางแผนจะช่วยให้มีโอกาสที่ดีในการดำเนินงาน และเห็นอุปสรรคจากภายนอก การวางแผนจะต้องมองเหตุการณ์จะต้องมองเหตุการณ์ในอดีตและปัจจุบันเพื่อคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคต

1.2 การจัดการองค์กร (Organizing)

การจัดองค์กรเป็นงานที่ดำเนินมาต่อเนื่องจากการวางแผน เป็นความพยายามที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะของ โครงสร้างองค์กรที่จะช่วยให้แผนที่จัดไว้ประสบความสำเร็จการจัดองค์กรเป็นความพยายามที่ผู้บริหารกำหนด โครงสร้างขององค์กรที่สามารถเอื้ออำนวยให้แผนที่จัดทำขึ้นไปสู่การสัมฤทธิ์ผลที่ปรารถนา หากสามารถจัดการองค์กรได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะขององค์กร นอกจากทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้ประหยัดและคุ้มค่า เพราะไม่เกิดปัญหาความซับซ้อนและความล่าช้าแล้วยังทำให้องค์กรสามารถพัฒนาและเจริญเติบโตต่อไป อันเกิดมาจากการที่สมาชิกร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน มีขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน หน้าที่ขององค์กรนั้นจะเป็นตัวกำหนด โครงสร้างที่เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดกิจกรรมบรรลุเป้าหมาย (Goal-seeking activities) โดยทั่วไปโครงสร้างขององค์กรจะแสดงออกมาในรูปของแผนภูมิองค์กร (Organization chart) หรือพีระมิดของภาระงาน (Job-task pyramid) และยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ด้านอำนาจหน้าที่ (Authority) และความรับผิดชอบ (Responsibility) ระหว่างด้านต่าง ๆ ในองค์กร โดยชี้ให้เห็นว่า ใครจะต้องรายงานให้แก่ใคร หรือใครบังคับใคร นั่นเอง (Who reports to whom) จึงกล่าวได้ว่า โครงสร้างขององค์กรมีความสัมพันธ์โดยตรง กับ การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

การจัดองค์กร จึงเป็นการพิจารณาถึงสิ่งที่ต้องการทำด้วยการใช้ความพยายามในการกำหนดงานและความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ มีการกำหนดลักษณะเฉพาะของงาน มีการกำหนดส่วนงานย่อยในโครงสร้างของโครงการ ขนาดของการควบคุม และสายการบังคับบัญชา โครงสร้างจะต้องระบุถึงวิธีการใช้ทรัพยากร และวิธีการซึ่งกำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ขององค์กรการจัดองค์กรที่สามารถกระทำได้อย่างถูกต้องจะก่อประโยชน์ประการสำคัญช่วย

ให้มีผลดีและประสิทธิภาพสูงในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในการจัดโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพตลอดเวลานั้น ย่อมขึ้นอยู่กับการศึกษาออกแบบให้สอดคล้องกับปัจจัยในสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อองค์กร โดยเฉพาะต่อตัวโครงสร้าง ซึ่งจะช่วยให้โครงสร้างองค์กรมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับเหตุการณ์ได้อย่างดี การจัดวางรูปองค์กรที่ดี (Sound organization) มีส่วนสัมพันธ์กับความสำเร็จของกิจการ ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ในปัจจุบัน ได้แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องเข้าร่วมกลุ่มกันทำงานในองค์กรต่าง ๆ โดยองค์กรต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นกลไกหรือโครงสร้าง ซึ่งจะช่วยให้มนุษย์เข้าทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงกับที่ได้วางไว้แล้ว จากขั้นของการวางแผน ขนาดขององค์กรหรือจำนวนตำแหน่งหน้าที่งานต่างๆที่ออกแบบขึ้นนั้น จะมีอย่างน้อยเพียงใด ย่อมเป็นเหตุเป็นผล โดยตรงกับขนาดและชนิดของแผน

1.3 การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing)

เมื่อผู้บริหารได้กำหนดตำแหน่งหน้าที่และทำการตัดสินใจในเรื่องของหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมในหน้าที่ทางด้านการจัดองค์กรแล้ว การจัดหาคนเข้าทำงานจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดหาบุคคลที่เหมาะสม สำหรับการปฏิบัติงานดังกล่าวหน้าที่ทางด้านการจัดองค์กรและการจัดหาคนเข้าทำงานเป็นงานที่จะต้องปฏิบัติอยู่เรื่อย ๆ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งต่างๆ และตัวบุคคล การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่างๆ พิจารณาคัดเลือกบุคคลที่อยู่ในองค์กรเพื่อดำเนินการพิจารณาสรรหาคัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาอยู่ในองค์กร ในขณะที่บุคคลเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร ได้มีการจัดกิจกรรมพัฒนาธำรงรักษาให้บุคคลที่คัดเลือกเข้ามาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถมีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการแสดงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์กรที่ต้องพ้นจากการทำงาน สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุขจากแนวความคิดของนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ลักษณะของการบริหารงานบุคคลว่า เป็นกระบวนการที่ได้คนและบำรุงรักษาคน โดยมีขอบเขตตั้งแต่เริ่มต้นจนเกษียณอายุ จึงกล่าวได้ว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคล ตั้งแต่ก่อนการบรรจุคนพ้นจากหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสานประโยชน์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ดังนั้นการจัดบุคคลเข้าทำงานในองค์กร จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมต่างๆ เช่น การสรรหา การสัมภาษณ์ การทดสอบ การคัดเลือก การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การพัฒนา การบำรุงรักษา การประเมินผล การให้รางวัล วินัย การเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย การลด

ตำแหน่ง การเลิกจ้าง เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จะมีขึ้นในทุกระดับของโครงการ ผู้จัดการโครงการจะต้องเอาใจใส่ และให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์

1.4 การอำนวยความสะดวก (Directing)

การอำนวยความสะดวกเป็นภาระหน้าที่ในการใช้ความสามารถของทีมงานให้ปฏิบัติงานอย่างดีที่สุด จนกระทั่งองค์กรสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ลักษณะของการสั่งการที่จะต้องไม่ใช่วิธีการสั่งการโดยใช้อำนาจหน้าที่แบบเผด็จการ พนักงานทุกคนควรมีสติหรือทราบถึงข้อมูลที่เป็นและเกี่ยวข้องกับงานในแง่ต่าง ๆ เช่น ปริมาณ คุณภาพ และเวลาที่ใช้ทำงานนั้น เป็นต้น ข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ควรมีความสมบูรณ์ชัดเจน ขณะเดียวกันผลงานที่ต้องการก็ควรอยู่ในวิสัยที่ทำได้ นอกจากนี้อุปสรรคและสิ่งจำเป็นเพื่อการปฏิบัติงานก็จะต้องมีการจัดเตรียมไว้พร้อมด้วย การเอาแผนงาน หรือระเบียบปฏิบัติงานและเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มาให้แก่ผู้ที่จะร่วมปฏิบัติงาน การออกคำสั่ง การชี้ทาง และการอธิบายให้แก่ทุกคนที่จะต้องรับผิดชอบ เพื่อให้เขาสามารถทำงานได้ถูกต้องตามเจตนารมณ์ และแผนที่กำหนดไว้ และเมื่อผู้ปฏิบัติงานแยกย้ายกันไปปฏิบัติงานแล้ว นักจัดการหรือนักบริหารงานที่ทำหน้าที่บังคับบัญชา ก็มีหน้าที่ในการกำกับตรวจสอบ และติดตามปฏิบัติงานของเขาเป็นระยะ ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าเขาเหล่านั้นสามารถปฏิบัติงานได้ตามแผน หากมีข้อขัดแย้ง หรือปัญหาประการใดผู้ที่ทำหน้าที่บังคับบัญชาก็มีหน้าที่ในการที่จะช่วยแนะนำ หรือช่วยเหลือตามแต่เห็นสมควร หรือการให้กำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติ เมื่อผู้ปฏิบัติเกิดการท้อถอย เมื่อเผชิญกับความยุ่งเหยิง นักจัดการและนักบริหารในการปฏิบัติงานในด้านอำนวยความสะดวกนั้น ต้องมีหน้าที่ในการที่จะให้การสื่อข้อความให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบ ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานภายในหน่วยงานได้มีความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด

1.5 การประสานงาน (Co-coordinating)

การประสานงานเป็นการแสวงหาความร่วมมือและการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น และกับเอกชน นักบริหารงานมีหน้าที่ในลำดับต่อไปนี้ คือ การติดต่อกับหน่วยงานอื่น ทั้งภาครัฐและเอกชนหรือจะเป็นชุมชน หรือประชาชนทั่วไปที่มีวงจรที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อที่จะได้ให้หน่วยงานของตนสามารถทำงานเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ หรือเชื่อมโยงกับสังคม ชุมชน หรือประชาชน ผู้เป็นเป้าหมายของงานได้อย่างกว้างขวางมีประสิทธิภาพ และสัมฤทธิ์ผลตามที่มิเจตนารมณ์อันแท้จริงกำหนดไว้ งานบางอย่างของหน่วยงานของตนจะสามารถทำได้ดีขึ้น หากมีโอกาสเข้าใจหรือร่วมมือผืนีกกำลังคน หรือทำงานเชื่อมโยงกันเป็นขั้นตอน นักบริหารต้องเข้าใจว่า งานพัฒนาสังคมนั้น ไม่ใช่เรื่องของตนเอง หรือหน่วยงานของตนจะต้อง

ทำเองทั้งหมด ไม่ใช่ผู้ที่ต้องแบกรับภาระในขณะที่ผู้ที่เป็นเป้าหมาย หรือสังคมส่วนรวมก็มีหน้าที่ที่จะต้องช่วยตนเอง และเพื่อนร่วมชุมชน เพื่อนร่วมชาติด้วย ดังนั้นนักบริหารพัฒนาสังคม ที่ฉลาดก็จะต้องกำหนดกลวิธีและวิธีการทำงานที่จะเป็นผู้สนับสนุน และผู้ผลักดันให้ผู้ที่มีความสามารถและผู้สมควรที่จะรับภาระนั้นไปดำเนินการมากกว่า

1.6 การรายงาน (Reporting)

การรายงาน การประเมินผล และการแก้ไขปรับปรุง นักจัดการจะสามารถปฏิบัติงานของตนเองได้ดีขึ้น หรือการปฏิบัติงานของหน่วยของตนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ย่อมต้องอาศัยความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง ผลงานที่หน่วยงานสามารถสร้างขึ้น ข้อบกพร่องหรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่การปฏิบัติงานของหน่วยงานของตน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมาจากระบบการรายงานผลย้อนกลับ (Feedback) ดังนั้นในระบบการจัดการสมัยใหม่นั้น ภาระหน้าที่ของนักบริหารที่จะต้องทำสามารถแสดงข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน ในการที่จะแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานในระยะต่อไปให้เข้าเป้าหมายมากขึ้นมีประสิทธิภาพขึ้นเป็นที่พอใจแก่ผู้เป็นเป้าหมายมากขึ้นและเป็นการช่วยทำให้ผู้ปฏิบัติทำงานได้ง่ายขึ้น การรายงานบางอย่างมีความสลับซับซ้อน ต้องมาคิดวิเคราะห์ก่อนที่จะทราบสมมติฐานที่แท้จริง หรือก่อนที่จะสามารถศึกษาวิธีการที่ดีกว่ามาปฏิบัติงานในรอบต่อไป และเรื่องบางอย่างก็เสมือนเพียงผมเส้นเดียวบังภูเขา

1.7 การงบประมาณ (Budgeting)

งบประมาณเป็นแผนงานชนิดหนึ่ง que แสดงให้เห็นถึงการใช้จ่ายเงินจำนวนหนึ่ง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ นอกจากงบประมาณจะเป็นแผนงานชนิดหนึ่งแล้วยังเป็นแนวทางที่จะนำไปใช้ในการควบคุมด้วย

การศึกษากระบวนการบริหารดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษาสามารถที่จะทำการสรุปได้ดังนี้

การวางแผน ผู้บริหารต้องมีการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร โดยผู้บริหารจะต้องมีการพยากรณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยอาศัยปัจจัยแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อจะให้ได้สามารถทำได้ตามกระแสของเศรษฐกิจได้

การจัดการองค์กร ผู้บริหารจำเป็นจะต้องมีการตัดสินใจเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบที่จำเป็นที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยต้องกำหนดรูปแบบขององค์กรว่าขณะนี้จำเป็นต้องใช้รูปแบบใด

การอำนวยความสะดวก ผู้บริหารจะต้องมีการสั่งการและแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่า มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างไร โดยใช้วิธีการสั่งการเพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

การบริหารงานบุคคล การจัดการหาบุคคลที่เหมาะสมกับลักษณะงานตามที่ได้รับมอบหมาย การจัดบุคคลให้เหมาะสมกับงานนั้นเป็นพลวัตมีความจำเป็นต้องทำอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาที่มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหรือเปลี่ยนลักษณะงาน

การสั่งการ ผู้บริหารมีหน้าที่ออกคำสั่ง ซึ่งเนะผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องปฏิบัติงานเหล่านั้นเมื่อไร และปฏิบัติอย่างไร โดยที่คำสั่งนั้นต้องมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ การประสานงานเป็นการติดต่อสื่อสารกันทั้งภายนอกและภายในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายหรือผลสำเร็จที่มีประสิทธิภาพ

การทำรายงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการรายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้ทำตามระยะเวลาว่ามีผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ การทำรายงานนั้นจะช่วยให้หน่วยงานทราบสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันขององค์กรได้เป็นอย่างดี

การงบประมาณ เป็นแผนงานที่แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานได้ใช้จ่ายเงินเพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วได้รับผลตอบแทนกลับมาตามที่กำหนดไว้หรือไม่ เป็นกระบวนการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานอย่างหนึ่ง

ผู้ศึกษาได้อาศัยแนวคิดโพสคอร์ด POSDCoRB MODEL ดังกล่าวนั้นมาใช้เป็นกรอบแนวคิดของการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรกลุ่มที่ 1 ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ เพื่อให้ทราบถึง การวางแผนในการพัฒนากองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อบริหารงบประมาณเป็นไปตามความต้องการ โดยอาศัยการจัดองค์กร การจัดบุคลากรให้ตรงกับตำแหน่งงาน มีการประสานงานกับประชาชนหรือตัวแทนภาคประชาคมเพื่อให้การบริการตอบสนองความพึงพอใจมากที่สุด แต่จะเห็นได้ว่า กระบวนการบริหารงานนี้จะเน้นที่กระบวนการจัดโครงสร้างขององค์กรตามขั้นตอนของการทำงานเช่นเดียวกับการบริหารงานแบบราชการ ยังไม่มีการกล่าวถึงคนในองค์กรในฐานะผู้มีส่วนร่วมในการผลิตที่เป็นบุคคลผู้ปฏิบัติงานเป็นเพียงปัจจัยการผลิต ยังไม่มีการเน้นเรื่องขวัญ กำลังใจของผู้ปฏิบัติงานออกมาชัดเจน รวมทั้งยังไม่มีการใช้ข้อมูลที่เป็นระบบมากนัก

2. ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์และการ
 จูงใจโดยตรง ได้มีผู้ศึกษาค้นคว้าและเขียนไว้มากมาย แต่ในที่นี้จะขอนามากล่าวเฉพาะ
 หลักการและทฤษฎีที่สำคัญพอสังเขป ดังนี้

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

จิตตินันท์ เศรษฐ์ (2549 : 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็น
 ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ ซึ่งอาจจะเป็นทั้งเจตคติทางบวกต่องาน
 ทางบวก กล่าวคือ บุคคลมีความสุขที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนเป็นไป
 ตามเป้าหมาย ถือเป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีขวัญ
 กำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน อีกทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และ
 เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และขณะเดียวกันอาจเป็นเจตคติทางลบต่องาน เมื่อเกิด
 ความไม่พึงพอใจในงาน

มูชินสกี (Muchinsky. 1983 : 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการตอบ
 สอนทาง อารมณ์ และความรู้สึกเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบเป็นระดับของความรู้สึกชอบ
 พอใจและยินดี ที่ตน ได้รับจากงาน ความพึงพอใจในงานเป็นการตอบสนองที่เป็นเรื่องราวของ
 แต่ละบุคคล

วรูม (Vroom. 1978 : 99) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นสื่อของความรู้สึก
 ส่วนหนึ่งของบุคคลที่มีต่อบทบาทของงาน (Work roles) ที่เป็นอาชีพในขณะนั้นเป็นเจตคติ
 ทางบวกที่มีผลต่องาน และเป็นเจตคติทางลบต่องาน เมื่อเกิดความไม่พึงพอใจในงาน

กิลเมอร์ และคณะ (Gilmer and others. 1971 : 254-255) กล่าวว่า ความพึงพอ
 ใจในงานเป็นผลงานของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน มีส่วนสัมพันธ์กับ
 ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความรู้สึกมี
 ความสำเร็จในผลงาน ได้รับการยกย่องและรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีการจูงใจของ เฮอริชเบิร์ก (Herzberg) หรือ ทฤษฎีสองปัจจัยของ
 (Herzberg's Two Factor Theory)

เฮอริชเบิร์ก มอสเนอร์ และซินเดอร์แมน (Herzberg and Synderman. 1959 :
 78) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่
 ปฏิบัติอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากการ ได้รับการตอบสนองทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนอย่างเพียงพอ

เทพนม เมื่องแมน และสวึง สุวรรณ (2545 : 100) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นภาวะของความรู้สึกที่ดี หรือภาวะทางอารมณ์ที่ดีที่มีผลมาจากประสบการณ์ของบุคคลในการทำงานภาวะความรู้สึกเหล่านี้จะมีมากหรือน้อยขึ้นกับการทำงานของบุคคลว่าได้รับการตอบสนองความต้องการมากน้อยเพียงไร ความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งที่เอกบุคคล ประเมินจากการปฏิบัติงานของตนเองในสถานะที่เป็นปัจจุบัน ประพันธ์ สุริหาร (2546 : 67-69) ได้ศึกษาทฤษฎีจูงใจค้ำจุน (Motivation maintenance theory) หรือ ทฤษฎีจูงใจสุขอนามัย (Motivation hygiene theory) เป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทั้งสองได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) และปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปัจจัยจูงใจในมี 5 ประการคือ

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement)
4. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work itself)
5. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ส่วนปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล ปัจจัยค้ำจุนนี้เป็นสิ่งจำเป็นเพราะถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ บุคคลในองค์กรอาจเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุน 10 ประการ คือ

1. นโยบาย และการบริหารงานของหน่วย (Company policy and administration)
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility growth)
3. ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation to superior, subordinate , peer)
4. เงินเดือน (Salary)
5. สถานของอาชีพ (Occupation)
6. ความเป็นส่วนตัว (personal life)
7. ความมั่นคงในงาน (Security)

8. สถานการณ์การทำงาน (Working conditions)
9. เทคนิคของผู้บังคับ (Supervisor technical)
10. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life)

มาสโลว์ (Maslow, 1954 : 35-46) ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ โดยมีสมมติฐานว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ ความต้องการของคนเราอาจจะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้ซึ่งความต้องการจะเป็นไปตามลำดับดังนี้

1. ความต้องการด้านสรีระ (Physiological need) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety need) เป็นความรู้สึกรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and belonging) เมื่อความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของก็จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ หมายถึง ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับ ได้รับความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการการเห็นตนเองมีคุณค่า (Esteem need) ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความอยากเด่นในสังคม ต้องการให้บุคคลอื่นรวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้ ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ

5. ความต้องการที่จะทำความเข้าใจตนเอง (Need for self actualization) เป็นความต้องการที่จะเข้าใจตนเองตามสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ เข้าใจถึงความสามารถ ความสนใจ ความต้องการของตนเอง ยอมรับได้ในส่วนที่เป็นจุดอ่อนของตนเอง

ธงชัย สันติวงษ์ (2546 : 381-384) อธิบายสมมติฐานของ มาสโลว์ (Maslow) เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ว่า ทุกคนมีความต้องการ และมีตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการเหล่านี้จะเริ่มจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

ข้อสมมติฐานของ แม็คเกรเกอร์ (McGregor, 1969 : 33-48) เนื่องจากโอกาสที่ครู จะได้รับการตอบสนองสิ่งจูงใจมากหรือน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับผู้บริหาร โรงเรียนเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงเป็นการสมควรที่จะได้รับทราบถึงข้อสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนในทัศนะของ ผู้บริหาร ทั้งนี้เพราะการที่ผู้บริหาร โรงเรียนจะเปิดโอกาสให้ครูมีโอกาสดตอบสนองสิ่งจูงใจมาก น้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อสมมติฐานหรือความเชื่อของผู้บริหารที่มีต่อ ตัวคน ข้อสมมติฐานทั้งสอง คือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ซึ่งเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็น ในสองทัศนะที่แตกต่างกันดังนี้

1. ทฤษฎี X

1.1 มนุษย์ปกติไม่ชอบทำงานและจะพยายามหลีกเลี่ยงเมื่อมีโอกาส

1.2 โดยเหตุที่มนุษย์ไม่ชอบทำงานดังกล่าว ดังนั้น เพื่อให้คนได้ปฏิบัติงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ จึงต้องใช้วิธีบังคับ ควบคุม สั่งการ หรือ คุมขังด้วยวิธีการ ลงโทษต่างๆ

1.3 มนุษย์โดยปกติจะเห็นแก่ตัวเองเป็นสำคัญ จนกระทั่งไม่เอาใจใส่ใน ความต้องการขององค์การเท่าที่ควร

1.4 มนุษย์มักมีท่าทีต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และมีความต้องการความ มั่นคงในการทำงานเหนือกว่าสิ่งอื่นใด

1.5 มนุษย์ เมื่อเข้ามาทำงานมักจะขาดความปราดเปรียว และมักจะถูกพวก ไม่เอาไหนชักนำไปในทางเสื่อมเสียได้ง่าย

ความเชื่อเกี่ยวกับทัศนะของคนทั้ง 5 ประการ นี้กำลังจะสูญไปจากสังคม ปัจจุบันเพราะการบริหารงานแบบนี้ไม่มีส่วนช่วยส่งเสริมในทางที่ดีต่อพนักงาน เจ้าหน้าที่ ให้ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จึงต้องทำความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ให้ดีกว่าที่พบในข้อ สันนิษฐานของทฤษฎี X นี้ แม็คเกรเกอร์ (McGregor) ได้นำแนวความคิดของ มาสโลว์ (Maslow) และนำเอาทฤษฎีจูงใจของ เฮอริชเบิร์ก (Herzberg) มาเป็นข้อสนับสนุน ข้อ สันนิษฐานใหม่เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ โดยเรียกข้อสันนิษฐานใหม่นี้ว่า ทฤษฎี Y

2. ทฤษฎี Y

2.1 คนโดยทั่วไปมิใช่จะรังเกียจหรือไม่ชอบการทำงานเสมอไป คนอาจ ถือว่าเป็นสิ่งที่สนุกสนาน หรือให้ความเพลิดเพลินได้ด้วยงานต่างๆ จะเป็นสิ่งที่ดีหรือเลว ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพของการควบคุม และการจัดการอย่างเหมาะสม ก็จะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถ ตอบสนองสิ่งจูงใจของคนได้

2.2 การออกคำสั่ง การควบคุม การปูนบำเหน็จรางวัล การลงโทษทางวินัย มิใช่เป็นวิธีเดียวที่จะให้คนปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน คนเราจะปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กรต่อเมื่อเขามีความศรัทธาต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น

2.3 ด้วยเหตุผลดังกล่าว การที่คนยินดีผูกมัดตนเองต่องานองค์กรย่อมมีผลทำให้งานดังกล่าวเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งจูงใจที่จะปฏิบัติตาม

2.4 ถ้าหากงานต่างๆ ได้มีการจัดอย่างเหมาะสมแล้วคนงานจะยอมรับงานดังกล่าวและอยากที่จะรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานนั้นด้วย

2.5 ถ้าหากได้มีการเข้าใจถึงคน โดยถูกต้องแล้วจะเห็นได้ว่า คน โดยทั่วไป จะมีคุณสมบัติที่ดี คือ มีความคิดความอ่านที่ดี มีความฉลาดและมีความคิดริเริ่มที่จะช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ขององค์กร ได้อย่างดี

ภิญโญ สาธร (2546 : 360-361) ได้กล่าวว่า บุคลากรจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและการทำงานให้โรงเรียน ได้นานหรือไม่เพียงใด อาศัยสิ่งจูงใจหลายชนิดด้วยกันที่สำคัญมี 5 อย่าง คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงินและสิ่งของ
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจประจำตัวมากขึ้น และโอกาสได้ตำแหน่งงานสูงขึ้น
3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพภาพของการทำงาน ซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก เช่น ให้นั่งทำงานดี มีห้องทำงานส่วนตัว มีเครื่องพิมพ์ดีด มีรถประจำตำแหน่ง ฯลฯ
4. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการทำงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพสังคมของครูในโรงเรียนช่วยให้โรงเรียนน่าอยู่ ครูรักใคร่ชอบพอกัน ไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ครูทุกคนอยู่ในฐานะทัดเทียมกันทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ และการศึกษา ครูไม่มีความแตกต่างกันมากนักในทุกๆ ด้าน

5. การบำรุงขวัญหรือเร้าใจ และสร้างความรู้สึกร่วมกันกับครูทั้งหลายว่า ตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้โรงเรียน หรือมีส่วนร่วมในการแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่างๆ ของโรงเรียน

2.2 ทฤษฎีความหึงพอใจ

พอเตอร์ และ วอร์เลอร์ (Porter and Voler. 1985 : 48-65) มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องพอสรุปได้ดังนี้

2.2.1 ทฤษฎีการรับรู้ (Theory of awareness) เป็นการโต้ตอบของประสาทสัมผัสแต่ละอย่างของขีดขั้นของการรับรู้ (Thresholds) ซึ่งมีด้วยกัน 3 ประการ คือ

2.2.1.1 ขีดขั้นต่ำของการรับรู้ที่จะรับได้ (Lower thresholds) เช่น จุดที่ตัวกระตุ้นทางการตลาดที่อยู่เหนือจุดนี้ จะไม่มีความแรงหรือกำลังที่เพียงพอสำหรับผู้บริโภคที่จะสังเกตเห็นได้

2.2.1.2 ขีดขั้นสูงของการรับรู้ที่จะรับได้ (Upper thresholds) เช่น จุดที่ถ้าเพิ่มการกระตุ้นที่เหนือจากจุดนี้ไปอีก ก็จะไม่มีผลต่อการตอบสนองที่รับได้เพิ่มขึ้น

2.2.1.3 ขีดขั้นความแตกต่างของการรับรู้ที่จะรับได้ (Difference thresholds) เช่น ช่วงของการรับรู้ที่หากเพิ่มการกระตุ้นเพียงเล็กน้อย ก็สามารถทำให้ผู้บริโภคสังเกตเห็นได้

2.2.2 ทฤษฎีเน้นกระบวนการจูงใจ (Process theories) ทฤษฎีที่เน้นกระบวนการในการจูงใจ ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหมาย (Expectancy theory) และทฤษฎีความเสมอภาค (Equity theory) ทฤษฎีการจูงใจแบบนี้ว่า “เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญในเรื่องที่ว่าคนจะจูงใจด้วยเป้าหมายอะไรและถูกจูงใจอย่างไร ในทัศนะดังกล่าวนี้ความต้องการจะเป็นเพียงองค์ประกอบอย่างหนึ่งในกระบวนการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งใช้ในการตัดสินใจว่าจะปฏิบัติอย่างไรเท่านั้น

2.2.3 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนาจาก Victor H. Vroom โดยได้อธิบายว่า การจูงใจเป็นผลของความมากน้อยที่บุคคลมีความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และการคาดคะเนของบุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้น ดังนั้นรูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีนี้ จึงประกอบด้วยความพอใจ (Valence) ความคาดหมาย (Expectancy) ซึ่งจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดการจูงใจและผลลัพธ์ (Outcomes)

2.2.3.1 ความพอใจ หรือความรุนแรง (Valence) หมายถึง ความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์อย่างหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อยของความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดขึ้นจากภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้นความพอใจของแต่ละบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน

2.2.3.2 ความคาดหมาย (Expectancy) หมายถึงความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าการกระทำที่แสดงออกมานั้นจะทำให้ได้รับผลลัพธ์เป็นพิเศษความคาดหมายนี้จะแสดงให้เห็น

ถึงการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่งจะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่ง

2.2.3.3 ผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับ

การกระตุ้นและจูงใจ ผลลัพธ์มีอยู่ 2 ระดับ คือ ผลลัพธ์ระดับหนึ่ง (Primary outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการกระตุ้นและ จูงใจ เป็นผลลัพธ์ที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ระดับหนึ่ง กล่าวคือเป็นผลลัพธ์ที่ได้รับมาตามหลังจากที่ได้รับผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งแล้ว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานคือความรู้สึกและความคิดโดยรวมของบุคคลที่ต้องงานของตนซึ่งสามารถแสดงออกเป็นพฤติกรรมต่างๆ และสามารถสังเกตได้จาก ความคิด อารมณ์ความรู้สึก และการกระทำ กล่าวคือ เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจ สนุกสนาน และมีกำลังใจในการทำงาน ดังนั้น เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลให้บุคคลตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น มุ่งมั่น และอดทน เพราะฉะนั้น หากบุคคลได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงานแสดงว่าบุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย เช่นกัน การศึกษาครั้งนี้จะนำแนวคิดความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำงานที่จะนำไปสู่คุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ ที่เรียกว่าองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

3. การให้บริการ

สิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับ

การให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการนำเสนอการให้บริการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะทราบข้อมูลของการให้บริการจากประสบการณ์ในอดีต การพูดปากต่อปาก การโฆษณาของธุรกิจบริการ ผู้ใช้บริการจะพึงพอใจ ถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อมีความต้องการ (When) ในที่ที่ต้องการ (Where) และในลักษณะที่ต้องการ (How)

นักการตลาดต้องทำวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของผู้ใช้บริการ วิธีการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการคือ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพการบริการแก่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้จากการบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้ใช้บริการจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะใช้บริการซ้ำ ซึ่งมีรายละเอียดที่จะทำการศึกษา ดังนี้

3.1 ความหมายของการบริการ

การตลาดเป็นเรื่องมีความสำคัญมากที่สุดอันดับหนึ่งคือ การพัฒนาการเติบโตของธุรกิจบริการ ในปัจจุบันความเติบโตของธุรกิจบริการจะเกี่ยวข้องกับการลดลงและ

การเพิ่มขึ้นของความมั่งคั่งของผู้บริโภค ปัจจุบัน โลกหันมาให้ความสำคัญในเรื่องของการบริการมากขึ้นซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่เราต้องรู้ว่าจะทำตลาดของการบริการมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่เราต้องรู้ว่าจะทำตลาดสำหรับธุรกิจบริการเหล่านี้ได้อย่างไร

ความหมายของการบริการ (Service) มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้แตกต่างกัน ดังนี้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ (2546 : 4) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการ (Service) ไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้ สอดคล้องกับยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2550 : 8) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ (Service) ไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่เสนอความต้องการแก่ลูกค้า เพื่อบุคคลหนึ่งปฏิบัติด้วย “การให้” แก่อีกบุคคลหนึ่งหรือหลาย ๆ คน ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม ธนาคาร ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความประสงค์ในเรื่องต่างๆ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และอย่างมีอัธยาศัย สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับ

คอตเลอร์ (Kotler. 2004 : 231) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ (Service) ไว้ว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง กิจกรรมดังกล่าวไม่มีตัวตน และไม่มีใครเป็นเจ้าของซึ่งในการผลิตบริการนั้น อาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้ สอดคล้องกับ แอ็บบอทท์ และบัทเทอ์ (Abbott and Buttle. 2001 : 114) ซึ่งได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า การให้บริการ คือ กิจกรรมที่องค์กรดำเนินการให้กับกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจ ความเชื่อใจ ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจต่อการให้บริการขององค์กร ฯ อันจะส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจและผลกำไรต่อไปได้ ในการศึกษาครั้งนี้จะได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

3.2 ความสำคัญของการบริการ

ในสังคมปัจจุบัน บริการได้เพิ่มบทบาทและความสำคัญมากขึ้น เพราะบริการเป็นส่วนที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการขายสินค้าและสร้างความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นกับลูกค้าได้

หากธุรกิจนั้นๆ สามารถทำให้เขาได้รับความพึงพอใจ และความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง ความสำคัญของการบริการ อาจแบ่งได้ 2 ประการ คือ ความสำคัญของการบริการต่อธุรกิจ (ผู้ให้บริการ) และความสำคัญของการบริการต่อลูกค้า (ผู้รับบริการ)

3.2.1 ความสำคัญของการบริการต่อธุรกิจ

3.2.1.1 มีรายได้เพิ่มขึ้น จากการที่ลูกค้ายอมจ่ายเงินมากขึ้น เพื่อได้รับบริการที่ดีขึ้น เช่น โรงพยาบาลที่มีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย มีบริการครบวงจร ราคาค่าบริการจะสูงกว่าโรงพยาบาลที่ให้บริการปกติทั่วไป หรือร้านอาหารติดเครื่องปรับอากาศ ตกแต่งร้านสวยงาม บรรยากาศดี มีพนักงานบริการ จะตั้งราคาได้สูงกว่าร้านอาหารที่บริการตนเอง ตามศูนย์อาหารทั่วไป

3.2.1.2 มีรายได้ต่อเนื่อง และลดการสูญเสียลูกค้า จากการให้บริการหลังการขาย เพื่อสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง เช่น บริษัทรถยนต์ บริษัทเครื่องใช้ไฟฟ้า จะเน้นการให้บริการหลังการขาย เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และรักษาลูกค้าให้อยู่กับเราตลอดไป ไม่เปลี่ยนใจไปซื้อยี่ห้ออื่น

3.2.1.3 มีความสามารถในการอยู่รอด (Business survival) และการสร้างกำไรในระยะยาว อันเนื่องจากการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ และลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ก็จะบอกต่อและแนะนำความพึงพอใจที่ได้รับให้แก่คนอื่นทราบ ธุรกิจก็จะได้ลูกค้ารายใหม่จากการบอกต่อแบบปากต่อปาก (Word of mouth) ของลูกค้ารายเก่า นั่นเอง

3.2.1.4 การมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี จากการให้บริการที่ดีสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งได้ เช่น การบินไทยที่ชื่อเสียงกระจายไปทั่วโลกกับบริการแบบไทย ที่ไม่มีชาติใดเสมอเหมือนได้ เป็นต้น

3.2.1.5 มีความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน (Competitive advantage) จากคู่แข่งที่ไม่มุ่งเน้นการบริการ เนื่องจากการบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่ลอกเลียนแบบได้ยาก ต้องใช้เวลานานและลงทุนสูง จึงยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบและแย่งลูกค้าได้ในเวลาอันสั้น

3.2.2 ความสำคัญของการบริการต่อลูกค้า

3.2.2.1 ได้รับความพึงพอใจมากขึ้น จากการได้รับบริการที่ดี ซึ่งเดิมสินค้าที่สามารถสร้างความพอใจได้ จะต้องมีการพัฒนาให้ตอบสนองความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุดของผู้บริโภค แต่ปัจจุบันนอกจากตัวสินค้าแล้ว บริการได้เข้ามามีส่วนสำคัญที่ทำให้สินค้านั้นตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจให้ผู้บริโภคได้ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับลูกค้า และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าจะช่วยรักษาลูกค้าให้มีความจงรักภักดีต่อไป

3.2.2.2 ลดต้นทุนการแสวงหารุรกิจที่จะให้บริการรายใหม่ กล่าวคือ ลูกค้าที่ได้รับการบริการที่ดีจากรุกิจรายใด มักจะไม่ค่อยเปลี่ยนไปใช้บริการกับรุกิจรายอื่น เนื่องจากต้องเสียเวลาและต้นทุนการแสวงหารุรกิจบริการรายใหม่ เช่น ต้นทุนค่าเสียเวลาและเสียเงินในการหาข้อมูล และความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่รู้จักและไม่คุ้นเคยกับรุกิจรายใหม่

ผู้ศึกษาสรุปความสำคัญของการให้บริการ ได้ว่า การให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งซึ่งช่วยส่งเสริมให้การดำเนินรุรกิจมีความเติบโตและก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นได้ ซึ่งการดำเนินงานให้เติบโตและมั่นคงได้ โดยผู้ศึกษาจะนำมาใช้สำหรับการศึกษารั้งนี้ในประเด็นเกี่ยวกับกระบวนการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่ประชาชนในพื้นที่ และจะได้นำข้อสรุปจากการศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

4. คุณภาพการบริการ

การบริการที่มีคุณภาพจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและสร้างผลกำไรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องให้แก่องค์กร คุณภาพการบริการที่ดีจะก่อให้เกิดความภักดีของลูกค้าต่อองค์กร และยังช่วยในการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย รวมทั้งยังสามารถช่วยเพิ่มรายได้ให้กับองค์กร เนื่องจากลูกค้าที่มีความพอใจต่อการได้รับบริการจะช่วยทำการประชาสัมพันธ์โดยการบอกปากต่อปากไปยังกลุ่มลูกค้ารายใหม่ นอกจากนี้ยังพบว่าลูกค้ายังเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการที่แพงกว่าเพื่อให้ได้บริการที่มีคุณภาพดีกว่า

4.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 106) ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพของการบริการ (Service quality) ไว้ว่า หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2549 : 271-273) กล่าวว่า เมื่อคุณภาพ คือ การให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง ดังนั้นสิ่งที่นักการตลาดบริการต้องหาคำตอบคือ “ลูกค้าคาดหวังอะไรจากการบริการ” และจากการที่รุรกิจบริการ โดยเนื้อแท้แล้วลูกค้ามีอาจจำเป็นต้องสัมผัสได้ ทำให้ลูกค้ามีความอยากลำบากในการประเมินคุณภาพของการบริการก่อนการซื้อ ซึ่ง

คุณภาพบริการจะเกิดขึ้นจากกระบวนการเปรียบเทียบในจิตใจของผู้บริโภคระหว่างกระบวนการให้บริการ ผลผลิตที่ลูกค้าได้รับจริงจากการใช้บริการ

แอ็บบอทท์ และบัทเทอร์ (Abbott and Buttle. 2001 : 115) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการระหว่างลูกค้าและองค์กรจะถูกสร้างขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อมองค์กร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบของคุณภาพ 3 แบบ คือ คุณภาพทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์ อาคาร เป็นต้น คุณภาพขององค์กรที่จะแสดงออกมาในรูปของวิสัยทัศน์ พันธกิจ และปรัชญาขององค์กร และคุณภาพของการความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ใช้บริการ

พาราสุรามาน, เซทแฮล์ม และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1985 : 41-50) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือการรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้าหรือมากกว่าการคาดหวังของลูกค้า ซึ่งพาราสุรามาน และคณะยังได้กล่าวถึงการประเมินคุณภาพสินค้า” การรับรู้คุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริงซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ยากมากในการประเมิน เนื่องจากการบริการไม่สามารถจับต้องได้ องค์กรอาจจะยากในการเข้าใจว่า ลูกค้ารับรู้ถึงการบริการและคุณภาพการบริการขององค์กรเป็นอย่างไรแล้ว องค์กรก็จะสามารถที่จะรู้ถึงทิศทางของคุณภาพบริการตามความต้องการลูกค้า จึงกล่าวได้ว่า คุณภาพบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง เป็นการวัดระดับบริการที่ได้มอบให้กับลูกค้าได้ดีเท่ากับความคาดหวังของลูกค้าหรือไม่ โดยที่คุณภาพบริการที่มอบให้จะตรงกับความคาดหวังของลูกค้า นั่นคืออยู่บนมาตรฐานที่คงที่

4.2 หลักเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพบริการ

สำหรับเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพบริการ แบ่งออกได้เป็น 7 ลักษณะ คือ

4.2.1 คุณภาพบริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าจะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจว่าอะไรเป็นสิ่งที่เรียกว่า คุณภาพจากสิ่งที่ลูกค้าคิดว่าสำคัญและไม่สำคัญในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น คุณภาพบริการจะมีลักษณะอย่างไรและตรงจุดใดจึง

เรียกว่าคุณภาพนั้นอยู่ที่ลูกค้าเป็นผู้กำหนดขึ้นซึ่งลูกค้าอาจจะมองคุณภาพบริการในแต่ละตอน แต่ละเหตุการณ์แตกต่างกันไปได้

4.2.2 คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ต้องกำหนดอยู่ตลอดเวลา ไม่มีจุดจบ ซึ่งไม่สามารถกำหนดคุณภาพบริการให้เฉพาะเจาะจงหรือเป็นสูตรตายตัวลงไปได้ การให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปด้วยดีและไม่ดี

4.2.3 ความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง คุณภาพการบริการจะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง ความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานส่วนหน้าหรือส่วนหลัง และการควบคุมคุณภาพของการให้บริการของผู้ร่วมงานแต่ละคน ล้วนส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพสำหรับผู้รับบริการทั้งสิ้น

4.2.4 การบริหารการบริการและการติดต่อสื่อสาร คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ใน การนำเสนอบริการที่มีคุณภาพดี ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นจะต้องได้ รับรู้ คำติชมผลงานการ ให้การสนับสนุนและกำลังใจจากผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน

4.2.5 คุณภาพการบริการจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม การบริการจะมีคุณภาพดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรม องค์กรบริการ ที่ปฏิบัติต่อลูกค้า และพนักงานเท่าเทียมกันสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการบริการที่แท้จริงได้

4.2.6 คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ แม้ว่าคุณภาพของการบริการจะไม่สามารถกำหนดตายตัวลงไปได้ แต่การวางแผนเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้าในสิ่งที่เรียนรู้จากพฤติกรรมของลูกค้าว่ามีความต้องการหรือความคาดหวังอะไรบ้างย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดีได้

4.2.7 การรักษาความมั่นใจสัญญาขององค์กรบริการ คุณภาพการบริการเป็นการรักษาความมั่นใจสัญญาขององค์กรบริการ ลูกค้ามักจะคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะกระทำในสิ่งที่องค์กรได้แสดงเจตนาจำนงหรือความมั่นใจสัญญาไว้ หากองค์กรบริการหรือผู้ให้บริการไม่รักษาสัญญาหรือไม่เห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญคุณภาพการบริการก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้

สรุปได้ว่า คุณุณงที่ำคัญของการสร้างควมพึงพอใจ คือ คุณภาพบริการ ซึ่งสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วนั้น ไม่เปลี่ยนแปลง

แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับผู้ให้บริการ บางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปจนความต้องการที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจซึ่งผู้ศึกษาได้นำแนวคิดนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้า โดยนำประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องของความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ ใจกว้างใจดี การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจและการรู้จักลูกค้าในผู้รับบริการ มาใช้เป็นกรอบแนวคิดของการศึกษา

5. ปัจจัยที่ลูกค้าที่ใช้ประเมินคุณภาพบริการ

พาราสุรามาน, เซทแฮลล์ และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1985 : 41-50) ได้ศึกษาถึงรูปแบบของการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่างๆ เช่น ธนาคาร อู่ซ่อมรถ บริการซักแห้ง โรงแรม ภัตตาคาร เป็นต้น โดยยึดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มารับบริการเป็นหลัก ซึ่งปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการบริการลูกค้าด้านการรับรู้และการคาดหวัง ดังนี้

5.1 ลูกค้าเข้าถึงบริการ

การบริการที่มอบแก่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ไม่ให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลต้องมีความเหมาะสมที่สะดวกสบายในการเดินทาง ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการติดต่อต่างๆ ที่สามารถทำได้ง่ายและมีความคล่องตัว ได้แก่

5.1.1 ติดต่องานบริการทางโทรศัพท์ที่ได้โดยง่าย (ไม่ใช่สายไม่ว่างอยู่ตลอดเวลา และต้องไม่ปล่อยลูกค้าถือสายรอนาน)

5.1.2 ช่วงเวลารอรับบริการ ต้องไม่นานเกินไป

5.1.3 มีเวลาเปิด/ปิดให้บริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

5.1.4 สถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก

5.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication)

การหมั่นให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจได้ พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และอาจหมายถึงองค์กรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนภาษาที่ใช้กับผู้บริโภคต่างกลุ่ม เช่น เพิ่มระดับความรู้ที่ลึกซึ้งและซับซ้อนมากขึ้น เมื่อติดต่อกับลูกค้าที่รอบรู้ในบริการนั้นๆ อย่างดี และใช้ภาษาง่ายๆ เรียบๆ กับลูกค้าใหม่

5.3 ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence)

พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในงานที่ให้บริการสามารถที่อธิบายลูกค้าให้เข้าใจอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ดังนั้นบริการอย่างมีความสามารถ จึงหมายถึง มีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการนั้นๆอย่างที่ควรจะเป็นโดยเกี่ยวข้องกับ

5.3.1 ความรู้และความชำนาญของคนที่จะต้องไปติดต่อกับลูกค้า

5.3.2 ความรู้และความชำนาญของคนที่สนับสนุนงานบริการ

5.4 ความมีอัธยาศัย (Courtesy)

พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีอัธยาศัยไมตรี และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งอัธยาศัยไมตรีจะเกี่ยวข้องกับความสุขภาพ การให้เกียรติ การคำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้า มิตรภาพที่ได้จากการติดต่อกับพนักงานให้บริการ อัธยาศัยไมตรี และยังรวมถึง

5.4.1 การดูแลและคำนึงถึงทรัพย์สินของลูกค้า

5.4.2 ความเป็นมิตรของพนักงานให้บริการ ความเอาใจใส่ และ

ความเกรงใจ

5.5 ความน่าเชื่อถือ (Creditability)

องค์กรและพนักงานต้องสร้างความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในการให้บริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ซึ่งความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ จะเกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หมายความว่าองค์กรจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่แรก และหมายถึงองค์กรนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้

5.6 ความไว้วางใจ (Reliability)

การบริการที่ให้แก่ลูกค้ามีความเหมาะสมและสม่ำเสมอ ซึ่งเกี่ยวข้องกับควมมีคุณค่า น่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ ทั้งนี้ความเชื่อถือไว้วางใจได้สัมพันธ์กับการคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า สิ่งที่เกี่ยวข้องต่อการมีความเชื่อถือไว้วางใจได้ คือ

5.6.1 ชื่อเสียงของบริษัท

5.6.2 บุคลิกภาพส่วนตัวของคนๆหนึ่งที่ติดต่อกับลูกค้า

5.6.3 ความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ

5.7 การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะเกี่ยวกับความเต็มใจหรือความพร้อมของพนักงานและยังเกี่ยวข้องกับทำให้บริการอย่างทันอกทันใจ

5.8 ความปลอดภัย

การบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้าไม่มีอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ หรือความเคลือบแคลงสงสัย โดยมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับ

5.8.1 ความปลอดภัยทางร่างกาย

5.8.2 ความมั่นคงทางการเงิน

5.8.3 การเก็บรักษาเป็นความลับ

5.9 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถประเมินคุณภาพการบริการ เป็นปัจจัยเดียวที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้ในปัจจัยทั้งหมดที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งอาจประกอบด้วย

5.9.1 สิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งภายในภายนอกต่างๆ

5.9.2 การแต่งตัวของบุคลากรผู้ให้บริการ

5.9.3 เครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ต้องใช้ประกอบเพื่อให้บริการ

5.9.4 ตัวแทนบริการในเชิงกายภาพ เช่น บัตรเครดิตการ์ด หรือบัญชี

5.9.5 ลักษณะและพฤติกรรมของลูกค้าคนอื่นที่เข้ามาพร้อมๆ กันในสถาน

ธนาคาร

บริการ

5.10 การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/knowing customer)

พนักงานต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการ ซึ่งเข้าใจ/รู้จักลูกค้าจริง จะเกี่ยวข้องกับความพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้าโดยเกี่ยวพันถึง

5.10.1 ศึกษาความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า

5.10.2 เอาใจใส่และให้ความสนใจลูกค้าเป็นรายบุคคล

5.10.3 ต้องจำลูกค้าประจำของตนเองได้

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ คือ ความถูกต้องตรงตามต้องการของผู้ใช้บริการ คุณภาพเป็นสิ่งที่มีความรูปร่างและลักษณะของผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ต้องทำให้เป็นไปตาม มาตรฐานหรือข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและมีต้นทุน การดำเนินงานที่ต่ำสุดและเนื่องจากการพัฒนาในด้านต่างๆเช่น ด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม สื่อสาร เป็นต้น ทำให้มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ในเรื่องคุณภาพการบริการในทุก ด้าน หน่วยงานและธุรกิจต่างๆ มีแนวโน้มที่จะปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ทำให้ บทบาทรูปแบบวิธีการดำเนินงานต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น และการพัฒนา คุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมี ความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีควรละเลย การจัด สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ ให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการ ที่สร้างความรู้สึกที่ดี และ ความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ ซึ่งผู้ศึกษาได้นำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นปัจจัยใน การประเมินคุณภาพการบริการเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพ การบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธีระ อัครมาส (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ บริการของเทศบาลตำบลหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ผลการศึกษา คือ 1) ประชาชนในเขต เทศบาลตำบลหรือเสาะ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหรือเสาะ 13 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกรายด้านแล้วทุกด้านมีระดับ ความพึงพอใจปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่สูงที่สุด คือ ด้านการ รักษาความสะอาดถนนและสาธารณสถาน ต่ำที่สุด คือ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วมในการพัฒนาและการทำประโยชน์อันเป็นสาธารณะแก่ท้องถิ่น แต่เมื่อแยกเป็น การบริการระหว่างภายในสำนักงานและบริการสาธารณะ พบว่า การบริการภายในสำนักงาน มี ค่าเฉลี่ยสูงกว่าการบริการสาธารณะเล็กน้อย และ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของเทศบาล

ตำบลหรือเสาะ พบว่า ผู้รับบริการที่มีชุมชนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และระบบบริการที่ดีส่งผลให้ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหรือเสาะ มีความพึงพอใจสูงกว่าการรับบริการในระบบบริการที่ไม่ดี เนื่องจากกระยะทางใกล้ไกล ลักษณะความแตกต่างกันทางภูมิศาสตร์มีผลให้รูปแบบการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกันไปด้วย และระบบบริการที่ดี ย่อมหมายถึงการบริการที่มีคุณภาพตามที่ต้องการ จึงมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจด้วย ส่วน อายุ การนับถือศาสนาระยะเวลาที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา การได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลจากรูปแบบการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ คุณลักษณะของผู้บริหาร และตัวผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหรือเสาะ และ 3) ปัญหาอุปสรรคจากการบริการ พบว่า อุปสรรคจากการบริการ พบว่า ปัญหาของการให้บริการภายในสำนักงานเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการ เช่น การสื่อสารพหุจา การไม่ได้รับความเสมอภาคในบริการ การบริการที่ล่าช้า และการใช้ภาษาในการสื่อสารไม่ตรงกัน ฯลฯ ทำให้เกิดปัญหาในการรับบริการ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ถูกเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไข ส่วนปัญหาของบริการสาธารณะเป็นเรื่องของการขาดลานกีฬาและสนามเด็กเล่นที่มีไม่เพียงพอ ได้มีการเสนอแนะให้จัดสร้างเพิ่มเพื่อให้เยาวชนได้ใช้ประโยชน์อย่างถ้วนหน้า

เรื่องวิทย์ ว่องไว (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่เป็นเกษตรกรต่อการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านในเขตอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่เป็นเกษตรกรในเขตอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านทั้ง 6 ด้าน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องของการดำเนินงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมด จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผลประโยชน์อื่นๆ เงินรับฝากเงินกู้ เงินฝากสะสมจะสะสม หุ่นของกองทุน บุคลากรดำเนินงานทั่วไป

ชาญณรงค์ วิริยะลัทปะ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดนนทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีทัศนะต่อการให้บริการ และพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก และเห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างควรได้รับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญ 5 อันดับแรก คือ 1) การปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค 2) มารยาท 3) จิตสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดี 4) ศีลธรรม และ 5) การพูดจาของ

พนักงาน ด้านการเปรียบเทียบพบว่าในภาพรวมกิจกรรมการให้บริการ อายุของประชาชนที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อกิจกรรมการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านพบว่า ด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านอายุของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติด้านให้บริการที่แตกต่างกันด้านพฤติกรรมของพนักงาน ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติด้านพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลที่แตกต่างกัน และด้านการพัฒนาที่จำเป็นของพนักงานเทศบาล ปัจจัยด้านอาชีพ และรายได้ของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติด้านการพัฒนาที่จำเป็นของพนักงานเทศบาลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชูศักดิ์ กาศักดิ์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กับการความสำเร็จในการพัฒนาอาชีพ กรณีศึกษาเปรียบเทียบกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ผลการศึกษาพบว่า คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร และมีประสบการณ์ในการบริหารกองทุน ส่วนคณะกรรมการกองทุนชุมชนเมือง ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 41-50 ปี สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพค้าและไม่มีประสบการณ์ในการบริหารกองทุน คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านอยู่ในระดับมาก แต่คณะกรรมการกองทุนชุมชนเมืองมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่คณะกรรมการกองทุนชุมชนเมืองอยู่ในระดับปานกลาง

สมาชิกรองกองทุนเห็นว่า การมีกองทุนทำให้เกิดการพัฒนาอาชีพ สร้างรายได้ลดการกู้เงินนอกระบบ ประชาชนมีความรู้ในการพัฒนาอาชีพมากขึ้น จึงควรมีการศึกษาเชิงสำรวจหรือเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยของความสำเร็จในการพัฒนาอาชีพด้วยเงิน เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปแก้ปัญหาในการพัฒนาอาชีพของชุมชนในหมู่บ้านและชุมชนเมือง โดยมีขอบเขตการศึกษาที่กว้างขึ้นเป็นระดับจังหวัด เพื่อหาศักยภาพตลอดจนจุดเด่นจุดด้อยของจังหวัดเกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพ ซึ่งประชาชนและภาครัฐจะได้ร่วมกันพัฒนาและสร้างรายได้ต่อไป

ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรีอยู่ในระดับสูง และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อ

การรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอเสนอแนะจากการวิจัย ต้องมีการพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพที่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ในฐานะลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีวิสัยทัศน์ในการให้บริการ การทำงานโดยปรับวัฒนธรรมการทำงาน ปรับค่านิยมทัศนคติใหม่ ปรับ วิธีคิด วิธีการทำงานใหม่ โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองลูกค้า คือสร้างความพึงพอใจ การบริการต้องรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย ภายใต้งบประมาณเวลาที่ชัดเจน และสำนักงานต้องมีระเบียบ สะอาด สวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ

สุรัช รัชตประทาน (2546 : 66-75) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินทั้งในด้าน การปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ ให้ข้อมูลความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณ โดยรอบ มีความสะดวกสบาย มีขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ยกเว้นอัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ชำนาญ สมบูรณ์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาผลการดำเนินงานตามนโยบายกองทุนหมู่บ้าน : กรณีศึกษา ตำบลแคนใหญ่ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า “สมาชิกกองทุนหมู่บ้านส่วนใหญ่มีความพอใจในความสะดวกของการกู้เงิน มีการนำเงินไปประกอบอาชีพหลัก คือ อาชีพด้านเกษตรปัญหาอุปสรรคในการประกอบอาชีพ คือ เงินทุนไม่เพียงพอ ราคาผลผลิตตกต่ำ ด้านต้นทุนการผลิตสูง ไม่มีแหล่งจำหน่ายผลผลิตที่แน่นอน ความสามารถในการชำระหนี้ส่วนใหญ่ เป็นการชำระคืนเงินกู้เป็นก้อนจ่ายครั้งเดียวหมดในรอบ 12 เดือน และสามารถคืนตามกำหนดเวลาทุกครั้ง การบริหารจัดการกองทุนของคณะกรรมการกองทุน

หมู่บ้าน โดยภาพรวมพบว่า คณะกรรมการเอาใจใส่ในบทบาทหน้าที่เป็นอย่างดี การดำเนินงานตามนโยบายกองทุนหมู่บ้านพบว่ามีทั้งผลดีและผลเสียแต่จะมีผลดีมากกว่า

ธนภณ ไชยวรรณ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษากระบวนการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง:กรณีศึกษาหมู่บ้านในภาคใต้ โดยใช้การสัมภาษณ์ระดับลึก พบว่ากระบวนการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ศึกษา ประกอบไปด้วยกระบวนการใหญ่ๆ 7 กระบวนการ ประกอบไปด้วย การได้มาซึ่งคณะกรรมการกองทุน การได้มาซึ่งเงินในบัญชี การได้มาซึ่งสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน การให้กู้เงินกองทุนหมู่บ้าน การชำระเงินกองทุนหมู่บ้าน การจัดทำบัญชีกองทุนหมู่บ้าน และการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

ทับทิม แท่งคำ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ตำบลปะอาว อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพหลักด้านการเกษตร ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งมากกว่า 2 ปี คณะกรรมการกองทุนเกือบทั้งหมดเคยผ่านการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้าน และยังได้รับฟังข้อมูลข่าวสารเป็นประจำ ขณะเดียวกันคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านส่วนใหญ่ยังดำรงตำแหน่งกรรมการหมู่บ้านอีกด้วย

2. คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน พบว่า มีผลการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองทุนในด้านการวางแผน การจัดการองค์กร การจัดหาบุคลากร การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน และด้านการงบประมาณกองทุนหมู่บ้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการงบประมาณ และรองลงมา 2 อันดับ คือ ด้านการวางแผน และด้านการจัดหาบุคลากร

3. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานที่สำคัญ ได้แก่ ด้านการจัดการ ได้แก่ การออกระเบียบ ข้อบังคับ ในเรื่องของระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้สิ้นเกิน ไปด้านการงบประมาณ ได้แก่ คณะกรรมการกองทุนขาดความรู้ ความชำนาญในการส่งเสริม และให้คำแนะนำอาชีพแก่สมาชิกด้านการรายงาน ได้แก่ สมาชิกบางส่วนไม่นำเงินกู้ไปดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่เสนอ โครงการ และมีสมาชิกบางส่วนไม่ส่งชำระคืนเงินกู้ตามกำหนดสัญญา

จากผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านของ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ตำบลปะอ่าว อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพื่อให้การดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านบรรลุวัตถุประสงค์ตาม นโยบายรัฐบาลคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านควรดำเนินการดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านควรดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัดในกรณีที่สมาชิกกองทุนหมู่บ้านส่งชำระคืนเงินกู้ล่าช้า

2. คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านควรประสานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในด้านการส่งเสริมอาชีพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ความรู้ คำแนะนำอาชีพที่เหมาะสมให้แก่สมาชิกกองทุน

3. คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านควรจัดให้มีการติดตาม ตรวจสอบ การนำเงินกู้ยืมไปประกอบอาชีพของสมาชิกกองทุนอย่างสม่ำเสมอ

ประดิษฐ์ สละศรีรัมย์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการโครงการกองทุนหมู่บ้าน: กรณีศึกษาตำบลเมืองยาง กิ่งอำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้เครื่องมือ คือแบบสอบถามชนิดมาตราวัดขั้นบันไดมาตรฐาน 5 ระดับ ผลการศึกษาพบว่า คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและสมาชิกกองทุนหมู่บ้านมีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เกณฑ์การประเมินอยู่ที่ระดับดี ด้านปัญหานำเข้า พบว่าคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและสมาชิกกองทุนหมู่บ้านมีผลการปฏิบัติระดับกลาง เกณฑ์การประเมินอยู่ที่ระดับพอยอมรับได้ ด้านกระบวนการ พบว่า คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและสมาชิกกองทุนหมู่บ้านมีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับดี ด้านผลผลิต พบว่า คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย เกณฑ์การประเมินอยู่ที่ระดับต้องปรับปรุง การดำเนินงานตามโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ต้องมีการปฏิบัติอย่างแท้จริงและเป็นระบบ มีความต่อเนื่อง จะส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของการบริหารจัดการโครงการกองทุนหมู่บ้านได้

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง การวิจัยผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการเทศบาลตำบล 1-2 ครั้ง/ปี มาใช้บริการประเภทแจ้งการย้ายเข้า เสียภาษีบำรุงท้องที่ ขอน้ำอุปโภคบริโภค และขอบริการกำจัดสิ่งปฏิกูล/ขอภาชนะรองรับขยะ(ถังขยะ) 2) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ

เทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ/จูงใจ และด้านการควบคุม โดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก 3) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 4) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ/จูงใจ และด้านการควบคุม โดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก 5) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 6) ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน 7) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.58 ประชาชนที่มาใช้บริการการจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.59 เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและสถานภาพของประชาชนมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.51 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลมีความสัมพันธ์ทางบวก กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทางลบในด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/ เทคโนโลยี ด้านอาคารสถานที่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ไกรสอน มนตรี (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเขตเทศบาลตำบลคำใหญ่ อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

1. สถานภาพสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเขตเทศบาลตำบลคำใหญ่ อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี การศึกษาดำรงว่า ประถมศึกษาปีที่ 6 ประกอบอาชีพอุตสาหกรรมในครัวเรือน/ช่าง

ผลการประเมินการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านผลผลิต ด้านสถานะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้าและด้านกระบวนการ

2. สมาชิกที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 และระดับการศึกษา ประถมศึกษาปีที่ 6 ขึ้น ไปมีการประเมินความเหมาะสมของการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง โดยรวมและเป็นรายด้าน ในด้านกระบวนการ และด้านปัจจัยนำเข้า ไม่แตกต่างกัน

แต่มีการประเมินความเหมาะสมของการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองโดยรวม และเป็นรายด้านในด้าน บริบทและด้านผลผลิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 ประเมินผลการดำเนินงานมากกว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาปีที่ 6 ขึ้นไป

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า กระบวนการบริหารงานขององค์กรที่สร้างความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการวางแผน พบว่า ผู้บริหารต้องมีการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร มีการกำหนดเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาวขององค์กร รวมทั้งมีการวางแผนว่าจะทำอะไร โดยผู้บริหารจะต้องมีพยากรณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยอาศัยปัจจัยแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อให้สามารถทำได้ตามกระแสทางเศรษฐกิจได้

ด้านการจัดการองค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการตัดสินใจเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบที่จำเป็น ที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยต้องกำหนดรูปแบบขององค์กรว่าขณะนี้จำเป็นต้องใช้รูปแบบใด

ด้านการจัดคนเข้าทำงาน พบว่าการจัดหาบุคคลที่เหมาะสมกับงานนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาที่มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหรือเปลี่ยนลักษณะงาน

ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่าผู้บริหารมีหน้าที่ออกคำสั่ง ชี้แนะผู้ใต้บังคับบัญชาว่า จะต้องปฏิบัติงานเหล่านั้นเมื่อไหร่ และปฏิบัติอย่างไร โดยที่คำสั่งนั้นต้องมีความชัดเจนจนสามารถนำไปปฏิบัติได้

ด้านการประสานงาน พบว่าเป็นการติดต่อสื่อสารกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายหรือผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการรายงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการรายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้ทำตามระยะเวลาว่ามีผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ การทำรายงานนั้นจะช่วยให้หน่วยงานทราบสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันขององค์กร ได้เป็นอย่างดี

ด้านการงบประมาณ เป็นแผนงานที่แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานได้ใช้จ่ายเงินเพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วได้รับผลตอบแทนกลับมาตามที่กำหนดไว้หรือไม่ เป็นกระบวนการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานอย่างหนึ่ง

ด้านคุณภาพการให้บริการมีผลต่อผู้บริโภคเป็นอย่างมาก ถูกค้าแต่ละรายหรือแต่ละกลุ่มนั้นจะเข้ามาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับบริการและความพึงพอใจของลูกค้าด้วย

หากลูกค้าได้รับการบริการที่ดีแล้วเกิดความพึงพอใจอาจจะทำให้มีการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง แต่หากลูกค้าเข้ามาใช้บริการแล้วได้รับการบริการที่ไม่ดีกลับไป ย่อมทำให้เกิดผลที่ไม่ดีตามมา คือลูกค้ารายนั้นอาจจะไม่กลับมาใช้บริการอีกเลยก็ได้ เพราะพฤติกรรมของลูกค้าแต่ละรายนั้นมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการนั้นจะต้องให้บริการที่ดีที่สุดและชักชวนลูกค้ารายอื่นๆ มาใช้บริการของตนเพิ่มขึ้น

จากงานวิจัยที่นำมาศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยในกรอบแนวคิดได้นำเอาหลักการด้านการให้บริการมาเป็นตัวแปรกลุ่มที่ 2 เพื่อทำการศึกษาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจและการรู้จักลูกค้าของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด