



การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

วีรพันธ์ ศรีวิทยา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
กุมภาพันธ์ 2562



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv : 15022562 16:18:38 / seq : 9

การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก



วีรพันธ์ ศรีวิทยา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
กุมภาพันธ์ 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv : 15022562 16:18:38 / seq : 9

Management and service quality affecting job effectiveness
of the village funds at Watbot District,
Phitsanulok Province



Weeraphon Sriwittaya

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements for
Master of Business Administration Program in Business

Administration

Uttaradit Rajabhat University

February 2019

Copyright of Uttaradit Rajabhat University



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv : 15022562 16:18:38 / seq : 9

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

การทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

ของ

วีรพันธ์ ศรีวิทยา

ได้รับการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการที่ปรึกษาและคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาศิริ เขตปิยรัตน์)

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาศิริ เขตปิยรัตน์)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำหลักสูตร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อีราวัฒน์ ชมระกา)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

(อาจารย์ ดร.เชาวฤทธิ์ จันจัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรืองเดช วงศ์หล้า)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง	การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ การทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก
ผู้วิจัย	นายวีรพันธ์ ศรีวิทยา
ปริญญา	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาศิริ เขตปิยรัตน์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	อาจารย์ ดร. ชัชชัย สุจริต

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลก ประชากร คือ สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 9,109 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 383 คน โดยสุ่มเลือกแบบแบ่งชั้น สุ่มแต่ละตำบลตามสัดส่วนประชากรจนครบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลกมากกว่าการบริหารจัดการ โดยปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมา ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า ความไวใจเชื่อถือได้ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า และความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านการบริหารจัดการ พบว่าการนำมีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมา ได้แก่ การควบคุม การจัดองค์การ และการวางแผน ตามลำดับ อีกทั้งผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การบริหารจัดการ, คุณภาพการให้บริการ, ประสิทธิภาพการทำงาน



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

ABSTRACT

Title	Management and service quality affecting job effectiveness of the village funds at Watbot District, Phitsanulok Province
Author	Weeraphon Sriwittaya
Degree	Master of Business Administration Program in Business Administration
Academic Year	2019
Advisor	Assistant Professor Dr. Pasiri Khetpiyarat
Co-Advisors	Dr. Chatchai Sucharit

The purpose of this research was to study the management and service quality affecting job effectiveness of the village funds and community in Wadbot District, Phitsanulok Province. The population of this research was 9,109 members of the village funds and community in Wadbot District, Phitsanulok Province. The sample was 383 members and was selected by the stratified random sampling method and probability proportional to size sampling in each district. The instrument used was a questionnaire. The statistics and data analysis used were percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results revealed that the service quality affects more on job effectiveness of the village funds and community in Wadbot District, Phitsanulok Province than the management. The service quality factor which was perceived at the highest level is assurance, followed by the factors of responsiveness, reliability, empathy, and tangibles respectively. With regard to the management, the factor perceived at the highest level is leadership, followed by control, organization, and planning respectively. Moreover, the results of the hypothesis test showed that the management and service quality statistically significantly affect job effectiveness of



354985350

URU iThesis 57554490315 thesis / recv: 15022562 16:18:38 / seq: 9

the village funds and community in Wadbot District, Phitsanulok Province at 0.05.

Keyword : Management, Service Quality, Job Effectiveness



กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเพื่อจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องการบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาศิริ เขตปิยรัตน์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.ชัชชัย สุจริต กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาในการให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ จนสำเร็จ โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิราวัฒน์ ชมระกา อาจารย์ ดร.วิสุทธิ์ สุขบำรุง และอาจารย์ ดร.ศิริกานดา แหยมคง ได้เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย อีกทั้ง อาจารย์ ดร.สุกัญญา รุจิเมธาภาส ได้ให้ความรู้ด้านสถิติในการวิจัยครั้งนี้ด้วย ขอขอบคุณผู้นำในท้องถิ่นตลอดจนชาวบ้านใน อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้เป็นอย่างดี

ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบแต่ บิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้สนับสนุนทุกท่าน

วีรพันธ์ ศรีวิทยา

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	18
เกณฑ์ชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง.....	28
บริบทกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง.....	32
บริบทกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก.....	38



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv: 15022562 16:18:38 / seq: 9

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
บทที่ 3 ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย	47
การเก็บรวบรวม	49
การวิเคราะห์ข้อมูล	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	64
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	64
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	64
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	64
การวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอ	64
สรุปผลการวิจัย	65
อภิปรายผล	67
ข้อเสนอแนะ	70
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	70
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	76
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย	77
ภาคผนวก ข สำเนาหนังสือราชการ	79
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	83



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

ภาคผนวก ง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม 90

ภาคผนวก จ ข้อมูลจากโปรแกรม SPSS..... 94

ประวัติย่อผู้วิจัย 97



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 1 ประสิทธิภาพในการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง พ.ศ. 2547	28
ตารางที่ 2 ประเมินสภาวะของทุนชุมชน(กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง)จังหวัดอุบลราชธานี	30
ตารางที่ 3 เกณฑ์การประเมินศักยภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง พ.ศ. 2555	31
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
ตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก	53
ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การบริหารจัดการของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก	54
ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก	56
ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก	58
ตารางที่ 9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การบริหารจัดการ คุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการทำงาน	59
ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารจัดการ และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก	61



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ 1กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
ภาพที่ 2กระบวนการบริหาร POSDCoRB	16
ภาพที่ 3กระบวนการจัดการ POLC	18
ภาพที่ 4Service Quality Effectiveness Model	19
ภาพที่ 5การปฏิรูปการจ้ดองค์รราชการเพื่การบริการแก่ประชาชน.....	21
ภาพที่ 6SERVQUAL Model.....	27



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv : 15022562 16:18:38 / seq : 9

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสนับสนุนของภาครัฐเพื่อความอยู่ดีกินดีของประชาชนได้มีการกำหนดนโยบายเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนในหลายๆ ประเด็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังจาก ดร.สมคิด จาตุศรีพิทักษ์ ได้เข้ารับหน้าที่ที่ปรึกษาคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเป็นที่ปรึกษาด้านเศรษฐกิจ โดยมีนโยบายเศรษฐกิจเพื่อฟื้นกองทุนหมู่บ้าน-โอท็อป ด้วยการปล่อยกู้แก่ผู้มีรายได้น้อย และการปลอดดอกเบี้ย 0% สองปี แก่ประชาชนในช่วงที่เศรษฐกิจภายนอกประเทศไม่ดี ซึ่งถือเป็นโอกาสที่จะสร้างความเข้มแข็งให้ประเทศอีกทางหนึ่ง ทั้งนี้ได้กำหนดมาตรการเพื่อสร้างเศรษฐกิจท้องถิ่นให้เข้มแข็ง ซึ่งอาศัยความเข้มแข็งตั้งแต่ระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ โดยองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ต้องคิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจ สำหรับแนวทางการปล่อยกู้ผู้มีรายได้น้อย ดอกเบี้ย 0% เป็นเวลา 2 ปี ผ่านกลไกของกองทุนหมู่บ้านตามมาตรการแก้ปัญหาเศรษฐกิจ โดยมั่นใจว่าเงินกู้ดังกล่าวจะไม่สร้างภาระให้ชาวบ้านเพิ่มเติม ในทางกลับกันจะเป็นการสร้างสภาพคล่องให้ชาวบ้านมีเงินในการใช้จ่ายใช้สอยมากขึ้น ปัจจุบันมีจำนวนกองทุนหมู่บ้านฯ ทั้งสิ้น 79,225 กองทุน แบ่งเป็นกองทุนหมู่บ้าน 74,989 กองทุน กองทุนชุมชนเมือง 3,528 กองทุน กองทุนชุมชนทหาร 738 กองทุน มีสมาชิกรวม 12,801,444 คน มีเงินทุนหมุนเวียนรวมกันไม่น้อยกว่า 218,899.74 ล้านบาท คิดเป็น 8.5% ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2558 ด้วยการมอบหมายให้แต่ละหมู่บ้านบริหารจัดการในกองทุนด้วยตนเองโดยมี วัตถุประสงค์ของกองทุนหมู่บ้านฯ 5 ข้อ ด้วยกันและสามารถสรุปได้ คือ เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนสำหรับสร้างงาน สร้างอาชีพ บรรเทาความเดือดร้อน สร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจของหมู่บ้านและชุมชนเมือง เป็นกองทุนที่เพิ่มโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้มากขึ้น โดยนำเงินทุนไปสร้างอาชีพและเพิ่มรายได้ในครัวเรือน รวมทั้งยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น และบรรเทาค่าดอกเบี้ยเงินกู้ในระบบ ซึ่งช่วยลดปัญหานี้ในระบบได้บางส่วน อย่างไรก็ตาม กองทุนหมู่บ้านส่วนใหญ่ยังมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และการบริหารจัดการ กองทุนหมู่บ้านต้องเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากขึ้น เพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง (ศิริขวัญ วิเชียรเพลิศ, 2558)

ทั้งนี้ แนวคิดด้านการบริหารจัดการของกองทุนหมู่บ้านแต่ละแห่งในลักษณะของการบริหารจัดการอย่างเป็นอิสระโดยได้มีการนำแนวคิดด้านการจัดการองค์กรมมาใช้สอดคล้องกับแนวคิดของ

Louis A. Allen.(1973) ได้ยกระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดด้วยหลัก 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม หรือเรียกสั้น ๆ ว่า “POLC” สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการในองค์กรซึ่งจะส่งผลต่อการให้บริการแก่สมาชิกกองทุน โดยแนวคิดคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL (Service Quality) ถือเป็นแนวคิดหนึ่งที่ได้รับ การนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจในการนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐซึ่งประกอบด้วย 5 ประการ (Parasuraman A., Zeithaml V. A. & Berry L. L., 1990, น. 28) ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2555, น.9-12) อีกทั้ง ยังพบว่ากองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลกที่แบ่งการปกครองเป็น 6 ตำบล 61 หมู่บ้าน ขึ้นทะเบียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองทั้งสิ้น 61 กองทุน (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิษณุโลก, 2559) โดยการแต่งตั้งประธานและคณะกรรมการบริหารกองทุนตามระเบียบปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จากเอกสารแบบการบันทึกข้อมูลและรายงานคำขอสนับสนุนการเพิ่มทุนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ระยะที่ 2 อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลกพบว่า อำเภอวัดโบสถ์ถูกจัดอันดับ ดังนี้ การจัดลำดับระดับดี (AAA) จำนวน 4 กองทุน ระดับปานกลาง (AA) 52 จำนวน กองทุน ระดับต้องปรับปรุง (A) จำนวน 2 กองทุน และกองทุนต่ำกว่าระดับต้องปรับปรุง (A) จำนวน 3 กองทุน ทั้งนี้ พบว่าผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ปานกลางเป็นส่วนใหญ่ (สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขา 3, 2552) แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่าปัญหาที่ยังคงเกิดขึ้นของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้แก่ วงเงินกู้ที่สมาชิกได้รับไม่เพียงพอและขนาดของเงินทุนน้อยเกินไป โดยจำนวนเงินที่จะนำไปใช้ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของกองทุนในการสร้างอาชีพเพื่อนำมาสู่รายได้ของครัวเรือนยังไม่เพียงพอกับความจำเป็นที่ต้องใช้จริงที่จะก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น อาจทำให้ผู้กู้เงินกองทุนหมู่บ้านนำเงินกู้อื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการลงทุน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้กู้เงินไปใช้ในกิจการที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และสร้างภาระหนี้สินเพิ่มขึ้น ส่วนด้านกระบวนการยังเป็นปัญหาเนื่องจากไม่มีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพในการติดตามควบคุมดูแลโครงการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เงินกู้ถูกนำไปใช้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ เกิดปัญหาการกู้หนี้ยืมสินนอกระบบเพื่อนำมาชำระหนี้กองทุนหมู่บ้าน เกิดการก่อหนี้ซ้ำซ้อนและต่อเนื่องเพิ่มขึ้น ผลตามมาก็คือปัญหาหนี้ค้างชำระและเงินขาดบัญชีมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองหลายแห่งไม่สามารถรายงานข้อมูลทางการเงินและผลการดำเนินงานได้ การจัดทำหลักฐานทางด้านการเงินและบัญชีไม่ได้



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv : 15022562 16:18:38 / seq : 9

มาตรฐาน การจัดเก็บข้อมูลยังไม่เป็นปัจจุบัน และไม่มีการเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานตลอดจนงบการเงิน (ศิริขวัญ วิเชียรเพลิส, 2558) สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของอำเภอวัดโบสถ์จากรายงานการประชุมที่แสดงให้เห็นถึงปัญหาหนี้ค้างชำระที่ยังมีอยู่จำนวนมาก และจากผลการจัดลำดับการดำเนินงานพบว่าบางกองทุนถูกจัดอยู่ในระดับต้องปรับปรุง (A) สาเหตุเนื่องจากปัญหาการจัดทำเอกสารที่ไม่ได้มาตรฐาน และไม่สามารถรายงานผลการดำเนินงานได้เป็นส่วนใหญ่ (สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขา 3, 2552)

จากสภาพการณ์ดังกล่าวส่งผลให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาในเรื่องการบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลก เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการ อีกทั้ง ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำมาพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเพื่อให้เกิดความเข้มแข็ง และยั่งยืนในระยะยาว

คำถามการวิจัย

การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลกเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลก

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลก โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษา 3 ประเด็น

ประเด็นที่ 1 หลักการบริหารประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และ

การควบคุม

ประเด็นที่ 2 คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ประเด็นที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ สมาชิกของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลกจำนวน 9,109 คน การวิจัยเชิงปริมาณกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) จำนวนทั้งสิ้น 383 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา 7 เดือน ตั้งแต่ มิถุนายน – ธันวาคม 2559

ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ อำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลก

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ คือ หลักการบริหารจัดการ ประกอบด้วย การวางแผน, การจัดองค์การ, การนำ และ การควบคุม และคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ, ความเชื่อถือไว้วางใจได้, การตอบสนองต่อลูกค้า, การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในคำศัพท์เฉพาะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ได้เป็นอย่างดีและเพื่อช่วยทำให้การสื่อความหมายกับบุคคลอื่น ๆ ที่มีได้มีความรู้หรือคุ้นเคยในเรื่องที่วิจัยมีความง่ายต่อการทำความเข้าใจได้มากยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ให้คำนิยามความหมายของคำศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้ กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง หมายถึง กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลกตามระเบียบที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติกำหนด

คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง หมายความว่า คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลกตามระเบียบที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติกำหนด

ประธานกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง หมายความว่า ประธานกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลกตามระเบียบที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติกำหนด



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง หมายความว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลกตามระเบียบที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติกำหนด

หลักการบริหารจัดการตามแนวทางของ POLC หมายถึง การบริหารซึ่งคนที่เป็นผู้บริหารนำมาประยุกต์กับการทำงานขององค์กรโดยมีหน้าที่จะต้องทำมีหน้าที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวางแผน(Planning) หมายถึง การวางแผนโครงการกิจกรรมซึ่งเป็นการเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินการสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดองค์การ(Organizing) หมายถึง การกำหนดโครงสร้างขององค์กร โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับงาน การแบ่งงานเป็นกรม กอง หรือแผนก โดยอาศัยปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือจัดตามลักษณะเฉพาะของงาน

การนำ(Leading) หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการกระตุ้น หรือส่งเสริมให้พนักงานหรือลูกน้องให้มีประสิทธิภาพการทำงานที่อยู่ในระดับสูง การสร้างแรงจูงใจ การสื่อสารกับพนักงานในแบบรายบุคคลและรายกลุ่ม เพื่อช่วยเหลือให้คำแนะนำและสร้างแรงบันดาลใจ

การควบคุม(Control) หมายถึง หน้าที่ของผู้บริหารในการกำกับดูแลและควบคุมแผนงานว่าได้ตามผลลัพธ์ที่วางแผนไว้

คุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Service Quality) หมายถึง เครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการ ประกอบด้วย 5 มิติ คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ความเป็นรูปธรรมของบริการ(Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

ความเชื่อถือไว้วางใจได้(Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

การตอบสนองต่อลูกค้า(Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า(Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

การรู้จักและเข้าใจลูกค้า(Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

ประสิทธิภาพของกองทุนหมู่บ้าน หมายถึง ตัวชี้วัดตามแนวทางการพัฒนากองทุนที่กรมพัฒนาชุมชนกำหนด ระเบียบวิธีปฏิบัติของคณะกรรมการกองทุน ในการดำเนินงานกองทุน นำมาซึ่งโครงสร้างกรรมการกองทุน และแผนปฏิบัติงานนโยบายต่างๆ ของคณะกรรมการกองทุนการมีส่วนร่วมกับชุมชนจัดกระบวนการพัฒนาองค์ความรู้แก่คณะกรรมการ และสมาชิก เช่นในเรื่องการจัดเก็บเอกสาร การออมเงินการนำเงินไปใช้ตามวัตถุประสงค์สมาชิกได้รับประโยชน์จากเงินกองทุนสร้างสวัสดิการให้แก่สมาชิก สร้างสาธารณะประโยชน์ให้กับชุมชนได้ โดยปราศจากหนี้ค้ำชำระ และการทุจริต

สมมติฐานการวิจัย

1. การบริหารจัดการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลก
2. คุณภาพในการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ประโยชน์ทางวิชาการเป็นการเพิ่มองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการ คุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับด้านการบริหารจัดการหรือการบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการวางแผนการปฏิบัติงานและงานด้านการบริการแก่องค์กรในอนาคต



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

2. ประโยชน์ต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง สามารถนำผลการศึกษากาการบริหารจัดการ คุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ได้รับไปใช้ในการวางแผน เพื่อพัฒนา หรือแก้ไขปัญหาด้านผลการดำเนินงาน อีกทั้ง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ชุมชนต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. เกณฑ์ชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
4. บริบทกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
5. บริบทกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

Dale Ernest(1968,p. 45) กล่าวว่า การจัดการคือกระบวนการจัดองค์การและการใช้ทรัพยากรต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

Koontz Harold D. & Cyril O'Donnell(1972, p. 43) กล่าวว่า การจัดการหมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของเป็นอุปกรณ์การดำเนินการนั้น

Griffin Ricky W (1997, p. 4) กล่าวว่า การบริหารจัดการ (Management) หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่างๆ (A set of functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า (Cost-effective) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) นั้นหมายถึงการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (Right decision) และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงจำเป็นต้องมีทั้งประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล ควบคู่กัน

Certo Samuel C (2000, p. 555) กล่าวว่า การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่นๆ หรือเป็น



354985350

URU -Thesis 57554490315 thesis / recv: 15022562 16:18:38 / seq: 9

กระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดของLouis A. Allen.(1973)ได้สรุปองค์ประกอบหน้าที่หลักในการจัดการไว้ 4 ข้อ คือ การวางแผน (Planning) การจัดการองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) หรือ POLC ซึ่งเน้นการจัดการทั้งองค์การ

Bateman, T.S. & Snell. (2009, p. 19) กล่าวว่า ผู้บริหารหรือผู้จัดการต้องบริหารคน และทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานตามเงื่อนไข รวมทั้งประยุกต์ใช้อย่างจริงจัง กล่าวคือเคร่งครัด มั่นคง และมีวินัยตามพื้นฐานหน้าที่หลักของการจัดการ ซึ่งต้องประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดการองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ได้สรุปแนวการจัดการพื้นฐาน 4 ด้าน ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) คือ การถ่ายทอดแผนงานและกลยุทธ์ จากการตัดสินใจของระดับบริหารในการกำหนดเป้าหมาย และวางแผนการดำเนินกิจกรรมต่างๆ และถ่ายทอดแผนและเป้าหมายนี้ทั่วทั้งองค์การตั้งแต่ระดับผู้บริหารสูงสุด ระดับกลาง ระดับฝ่าย แผนจนถึงระดับปฏิบัติการ
2. การจัดองค์การ (Organizing) คือ การจัดองค์การให้มีชีวิต (Dynamic Organization) ไม่หยุดนิ่ง โดยการจัดโครงสร้างองค์การ จากการกำหนดการประชุมและการประสานงานที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคล (Human) การเงิน (Financial) โครงสร้างทางกายภาพ (Physical) และข้อมูลด้านอื่นๆที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้ การจัดองค์การนี้รวมถึงการดึงดูดบุคลากรให้มาทำงาน จัดสรรงาน มอบหมายงานให้กับบุคลากรหรือทีมงาน รวมถึงจัดสรรทรัพยากรให้กับทีมงานหรือบุคลากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
3. การนำ (Leading) คือ ความสามารถของผู้บริหารในการกระตุ้น หรือส่งเสริมให้พนักงานหรือลูกน้องให้มีประสิทธิภาพการทำงานที่อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้รวมถึงการสร้างแรงจูงใจ การสื่อสารกับพนักงานในแบบรายบุคคลและรายกลุ่ม เพื่อช่วยเหลือให้คำแนะนำและสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานสามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้
4. การควบคุม (Controlling) คือ หน้าที่ของผู้บริหารในการกำกับดูแลและควบคุมแผนงานว่าได้ตามผลลัพธ์ที่วางแผนไว้หรือไม่ และอาจปรับเปลี่ยนแผนได้เมื่อประเมินแล้วว่าผลงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ทั้งนี้ผู้บริหารต้องแน่ใจแล้วว่าทรัพยากรขององค์การได้ถูกนำมาใช้ตามแผนงานแล้ว การควบคุมนี้ นับเป็นกระบวนการสำคัญ หากขาดกระบวนการนี้แผนงานจะไม่ถูกประเมินผล และองค์การไม่รู้ว่าผลงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านคุณภาพและความปลอดภัย



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv : 15022562 16:18:38 / seq : 9

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2531, น. 12) กล่าวว่า การบริหารจัดการที่ดีผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการทุกคน จะต้องทำหน้าที่จัดการในระบบงานและระบบคนให้สามารถประสานทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยในการบริหารจัดการ เพื่อให้สามารถดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ประกอบด้วย

1. คน (Man) เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญที่จะก่อให้เกิดผลสำเร็จต่อกิจการทั้งในแง่ของปริมาณงานและคุณภาพของงาน
2. เครื่องจักร (Machine) เป็นเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ซื้ออย่างพิถีพิถันเพื่อใช้ปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่า
3. เงินทุน (Money) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะหล่อเลี้ยงและอำนวยให้กิจกรรมของกลุ่มดำเนินไปได้อย่างไม่ติดขัด
4. วัสดุสิ่งของ (Material) ถือเป็นปัจจัยที่มีมูลค่าสูง เพราะวัตถุดิบและสิ่งเหล่านี้มีการจัดหามาใช้ในการดำเนินงานการผลิตตลอดเวลา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539, น. 444) กล่าวว่า การจัดการหมายถึงกระบวนการนำทรัพยากรมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขั้นตอนการบริหารคือ 1. การวางแผน 2. การจัดองค์กร 3. การชั้นนำ และ 4. การควบคุม ซึ่งจากความหมายดังกล่าวมีคำสำคัญ 3 คำ คือ กระบวนการ ทรัพยากร การบริหาร และวัตถุประสงค์

พะยอม วงศ์สารศรี (2542, น. 34) กล่าวว่า ในองค์กรเราสามารถนำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการมาใช้เพื่อองค์กรสามารถทำงานอย่างบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ทฤษฎีดังกล่าวประกอบด้วย

1. การบริหารที่ยึดวัตถุประสงค์เป็นตัวกำหนด (Management By Objective : MBO) วัตถุประสงค์ (Objective) การกระทำการใดๆก็ตามจะมีการกำหนดวัตถุประสงค์ขึ้น และหา วิธีทางที่จะไปสู่วัตถุประสงค์นั้น ที่เรียกว่า วิธีทางสู่จุดหมายปลายทาง (Means-end Approach) กล่าวได้ว่า ง่าย ๆ ว่า ไม่มีบุคคลใดประสบความสำเร็จต่องานอย่างดีเยี่ยม โดยปราศจากการกำหนด วัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์จึงเปรียบเหมือนเข็มทิศที่ชี้บอกแนวทางแก่ผู้บริหารและปฏิบัติงานจะดำเนินไป นอกจากนั้นวัตถุประสงค์ยังเป็นกุญแจสำคัญของผู้บริหารที่จะดำเนินการวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนจะเป็นตัวกระตุ้นและส่งเสริมการวางแผนด้านการบริหารการตัดสินใจ ถ้าองค์กรมีการกำหนดวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนมักจะไม่ประสบปัญหาในการพัฒนา นโยบายระยะยาวและนโยบายระยะสั้นแต่อย่างใด ถ้ากล่าวโดยภาพรวมจะพบว่าความสำคัญของ วัตถุประสงค์นั้นก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรดังต่อไปนี้ มีเอกภาพด้านการวางแผน, เป็นวิธีที่จะนำไปสู่ การกระจายอำนาจ, กระตุ้นให้เกิดการจูงใจในการทำงาน และเป็นเครื่องมือในการควบคุม ถึงแม้ว่า วัตถุประสงค์จะเป็นสิ่งที่ใช้มาช้านานแล้ว และคนจำนวนมากยึดเป็นแนวทางปฏิบัติ แต่บุคคลสำคัญ



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

ผู้หนึ่งได้กล่าวถึงแนวคิดด้านการบริหารงานที่ยึดวัตถุประสงค์เป็นตัวกำหนด(MBO)อย่างเป็นระบบ และเป็นกระบวนการคือ Peter Drucker ได้พัฒนาแนวความคิดนี้ในปี ค.ศ.1954 โดยพอสรุปแนวความคิดการบริหารแบบนี้ว่า เป็นทั้งปรัชญาและเทคนิควิธีการบริหารที่ว่าเป็นปรัชญาเพราะเป็นระบบที่เน้นเรื่องความสำคัญเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กรและการประสานเป้าหมายของปัจเจกบุคคลที่อยู่ในองค์กรนั้นเข้าด้วยกัน เป็นการสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติจริงในองค์กรนั้น เป็นแนวทางที่ช่วยให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จภายใต้สภาพความเป็นจริง และที่ว่าเป็นเทคนิควิธีการนั้น เพราะ MBO มุ่งแสวงหาวิธีการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมและการปฏิบัติงาน ระบบ MBO เปิดโอกาสให้สมาชิก ในองค์กรร่วมกำหนดวัตถุประสงค์ เน้นการควบคุมตนเองและการนำตนเองซึ่งสิ่งเหล่านี้นำมา ซึ่งการยอมรับและจูงใจการปฏิบัติงานอัน ก่อให้เกิดความสำเร็จต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร ขั้นตอนในการบริหารที่ยึดวัตถุประสงค์เป็น ตัวกำหนด มีดังนี้ กำหนดวัตถุประสงค์, ปรับโครงสร้างขององค์กร, กำหนดจุดตรวจสอบ และ การประเมินการปฏิบัติงาน

2. กระบวนการควบคุมคุณภาพหรือกลุ่มคุณภาพ (Quality Control Circle : Q.C.C.) หมายถึงกิจกรรมที่ดำเนินการโดยคนกลุ่มน้อยในสถานปฏิบัติงานเดียวกัน รวมตัวกันโดยสมัครใจ โดยมีผู้บังคับบัญชาระดับต้น (First Line Supervisor) เป็นแกนกลางเพื่อทำกิจกรรมเกี่ยวกับการปรับปรุงงานโดยตนเองอย่างเป็นอิสระ แต่ต้องไม่ขัดต่อนโยบายหลักวิสาหกิจหลักการ Q.C.C. อาศัย หลักการของวัฏจักรเดมิ่ง (Deming Cycle) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนด้วยกันคือ การวางแผน (Plan : P), การปฏิบัติ (Do : D), การตรวจสอบ (Check : C) และการปรับปรุงแก้ไข (Action : A) โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริหารดังต่อไปนี้

2.1 ต้องการเพิ่มขีดความสามารถในการควบคุมงาน และภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ระดับต้นโดยให้เกิดการพัฒนาตนเองเป็นลำดับ

2.2 ให้ทุกคนได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเพิ่มขวัญ กำลังใจและควบคุมคุณภาพทุกขั้นตอน ในสถานปฏิบัติงาน โดยอาศัยกิจกรรมกลุ่มคุณภาพเป็นสื่อกลาง อีกทั้งเพิ่มพูนความสำนึกในเรื่อง คุณภาพ ปัญหาในงาน และแก้ไขปรับปรุงงาน

2.3 ให้กิจกรรมควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันโดยกำหนด กิจกรรมกลุ่มคุณภาพในลักษณะเป็นหัวใจกลางในสถานปฏิบัติงานนั้นๆ

3. ทฤษฎี Z (Theory Z) เป็นทฤษฎีการบริหารธุรกิจที่เกิดขึ้นจากผลกระทบระหว่าง การบริหารธุรกิจแบบญี่ปุ่นกับระบบการบริหารธุรกิจแบบอเมริกัน ทฤษฎีนี้ให้บทเรียนสำคัญใน การบริหาร 3 ประการด้วยกันคือ คนในองค์กรต้องมีความซื่อสัตย์ต่อกัน (Trust), คนในองค์กรต้อง มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Subtlety), คนในองค์กรต้องมีความใกล้ชิดหรือความเป็นกันเอง (Intimacy) ลักษณะที่สำคัญของ Theory Z



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

- 3.1 ระยะเวลาจ้างงานเป็นไปตลอดชีวิต
- 3.2 การประเมินผลและการเลื่อนตำแหน่งไม่ต้องรอรระยะเวลา10 ปี
- 3.3 ลักษณะงานอาชีพต้องรู้หลายๆด้านเช่นเดียวกับแบบญี่ปุ่น
- 3.4 การบริหารใช้ระบบMBO การควบคุมการบริหารเป็นแบบอเมริกัน
- 3.5 การตัดสินใจมีทั้งแบบรวมอำนาจและกระจายอำนาจ
- 3.6 การทำงานและมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรมีอิสระเป็นของตัวเองมีเสรีภาพเท่า

เทียมกันยึดหลักTrust Subtlety Intimacy

4. การสร้างทีมงาน (Team Building) ทีมงานหมายถึงกลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์กันรวมตัวกันขึ้นเพื่อทำงานใดงานหนึ่งให้สำเร็จตามความมุ่งหมาย ความสำคัญของการทำงานเป็นทีมงานเล็กๆเป็นจุดกำเนิดของงานใหญ่ งานใหญ่จะประสบความสำเร็จต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน การทำงานเป็นทีมเกิดจากพื้นฐานความเชื่อที่ว่ามนุษย์มีความสามารถเฉพาะที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล ถ้าเรานำมนุษย์เหล่านั้นมารวมกันก็จะประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่หลากหลาย ซึ่งถ้าได้มีการแบ่งงานกันทำ แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบการจัดระบบการสื่อสารที่เหมาะสมจะทำให้การทำงานนั้นบรรลุจุดมุ่งหมายและก่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างยิ่ง ลักษณะทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

- 4.1 สมาชิกมีความเข้าใจบทบาทของแต่ละคนในกลุ่ม
- 4.2 สมาชิกมีการติดต่อสื่อสารอย่างทั่วถึงกัน
- 4.3 สมาชิกมีความเคารพในหน้าที่ของแต่ละคน
- 4.4 สมาชิกทุกคนต่างสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกันช่วยคิดสร้างสรรค์เพื่อให้งานของทีมบรรลุเป้าหมาย
- 4.5 สมาชิกจะเกิดความขัดแย้งกันเฉพาะเรื่องงาน ไม่เอาเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง
- 4.6 บรรยากาศในการทำงานเป็นทีมไม่ตึงเครียด มีความสะดวกสบายและมีลักษณะไม่เป็นพิธีรีตองจนเกินไป
- 4.7 คำนึงถึงผลประโยชน์ของทีมก่อนประโยชน์ส่วนตัว

5. การรีอระบบ (Reengineering) คือการที่ผู้บริหารระดับสูงทบทวนถึงรากฐานที่แท้จริงขององค์กร และออกแบบกระบวนการในองค์กรทั้งหมดใหม่ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการปรับปรุงครั้งยิ่งใหญ่ สามารถวัดผลได้ชัดเจนในเรื่อง ต้นทุน คุณภาพ บริการ และความรวดเร็ว แนวคิดเบื้องต้นที่นำมาสู่การผลักดันที่ต้องการให้องค์กรรีอปรับระบบใหม่คือ 3Cs ประกอบด้วย Customer Competition Change แต่อย่างไรก็ตามประเด็นทั้ง 3 ประเด็นนี้มีความแตกต่างจากเดิมเป็นอย่างมาก ในปัจจุบันธรรมชาติของลูกค้า (Customer) ได้พัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปมาก การตอบสนอง

ความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่จะต้องดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จให้ได้ สำหรับการแข่งขัน (Competition) ของธุรกิจปัจจุบันนับว่ามีความรุนแรงและเข้มข้นมากกว่าสมัยเดิม มีคำกล่าวที่ว่า ถ้าองค์กรไม่สามารถพัฒนาตนให้ทัดเทียมคู่แข่งของตนได้ก็จะมีตำแหน่งและที่ตั้งขององค์กรนี้ในสังคมต่อไป ส่วนการเปลี่ยนแปลง (Change) ก็เป็นสิ่งที่จะต้องตระหนักเพราะการเปลี่ยนแปลง กลายมาเป็นบทบาทใหม่องค์กรต้องพัฒนาสินค้าและบริการรูปแบบใหม่ออกสู่ผู้บริโภคกระบวนการ ในการรีอระบบ (Reengineering) จะยึดหลักการดังต่อไปนี้

- 5.1 รวมงานหลายประเภทเข้าด้วยกันให้เป็นหนึ่งเดียว
- 5.2 พนักงานจะเป็นผู้ตัดสินใจ
- 5.3 ขั้นตอนต่างๆในกระบวนการทำงานเป็นไปตามธรรมชาติ
- 5.4 กระบวนการทำงานมีหลายวิธี
- 5.5 ต้องยึดการทำงานในส่วนที่มีความหมายมากที่สุด
- 5.6 การควบคุมและการตรวจสอบลดลง
- 5.7 ปรับขั้นตอนของงานต่างๆ ให้น้อยลง
- 5.8 ผู้บริหารเฉพาะกรณีจะเป็นจุดในการติดต่อประสานงาน
- 5.9 ผสมผสานระหว่างการบริหารที่ยึดหลักการรวมอำนาจกับกระจายอำนาจ

โลกใหม่ของการรีอระบบคือ เปลี่ยนการจัดโครงสร้างงานที่แบ่งตามหน้าที่มาเป็นโครงสร้างแบบทีมงาน เปลี่ยนงานจากลักษณะง่าย ๆ มาเป็นงานหลายลักษณะ เปลี่ยนบทบาทของผู้ปฏิบัติงานจากการถูกควบคุมมาเป็นการมอบอำนาจ เปลี่ยนการเตรียมตัวเข้าสู่งานจากการฝึกอบรมมาเป็นการให้การศึกษา เปลี่ยนการวัดผลการปฏิบัติงานและการพิจารณาค่าตอบแทนจากกิจกรรมที่ทำมาเป็นผลงานที่เกิดจากกิจกรรมนั้น เปลี่ยนเกณฑ์การพิจารณาความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงานมาเป็นการพิจารณาความสามารถในการปฏิบัติงานนั้น เปลี่ยนค่านิยมจากการปกป้องหรือป้องกันมาเป็นการสร้างสรรค์ เปลี่ยนบทบาทผู้บริหารจากหัวหน้างานที่ดำเนินการควบคุมกำกับตรวจสอบมาเป็นผู้ฝึกสอนงานที่สามารถช่วยทีมงานแก้ปัญหา เปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรจากลำดับชั้นในแนวตั้งมาเป็นแนวราบ และเปลี่ยนผู้บริหารจากผู้ให้คะแนนมาเป็นผู้นำที่มีบทบาทในการสร้างแรงจูงใจ เสริมสร้างค่านิยมและความเชื่อแก่ผู้ปฏิบัติงานที่พร้อมอุทิศการทำงานให้แก่องค์กร

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2543, น. 3) กล่าวว่า “การบริหาร” (Administration) และ “การจัดการ” (Management) มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย โดยการบริหารจะสนใจและสัมพันธ์กับการกำหนดนโยบายไปลงมือปฏิบัติ นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นว่าการบริหารใช้ในภาครัฐ ส่วนการจัดการใช้ในภาคเอกชน อย่างไรก็ตาม ในตำราหรือหนังสือส่วนใหญ่ทั้ง 2 คำนี้มีความหมายไม่แตกต่างกัน สามารถใช้แทนกันได้และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545, น. 38) กล่าวว่าภารกิจทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ หรือ การบริหารมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การทุกประเภท ไม่ว่าจะองค์การนั้นจะเป็นองค์การ ธุรกิจหรือองค์การสาธารณะ องค์การขนาดเล็กที่เจ้าของผู้ประกอบการเป็นผู้ดูแลเพียงคนเดียว จนถึง องค์การขนาดใหญ่ที่มีโครงสร้างและระบบงานที่สลับซับซ้อนล้วนแต่ต้องอาศัยการจัดการ หรือ การบริหารในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายขององค์การทั้งสิ้น ตำแหน่งต่างๆ ทางด้านการบริหาร เช่น ประธานคณะเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร ผู้อำนวยการ ผู้จัดการทั่วไป ซุปเปอร์ไวเซอร์ ไม่ว่าจะเรียกชื่อ ใดๆก็ตามล้วนแล้วแต่เป็นตำแหน่งในระดับบริหารซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการในฐานะผู้กำกับดูแล แผนงาน การจัดองค์การการชี้นำและการควบคุมตรวจสอบผลการปฏิบัติงานและผลผลิตให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การทั้งสิ้น องค์การทุกองค์การต้องมีเป้าหมายขึ้นอยู่กับว่าองค์การนั้นถูกจัดอยู่ในประเภทใด ถ้าเป็นองค์การธุรกิจจะมีเป้าหมายหลักในการแสวงหากำไร เพื่อนำไปใช้เป็นค่าใช้จ่าย ในการประกอบการผลประโยชน์ในรูปของเงินปันผลตอบแทนการลงทุนของผู้ถือหุ้น ในขณะที่ องค์การสาธารณะจะมีเป้าหมายหลักเพื่อการบริการประชาชนเป็นหลัก ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายที่จะ แสวงหากำไร เป้าหมายต่างๆ เหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดกิจกรรม (Activities) หรือ (Mission) ต่างๆซึ่ง แยกย่อยได้ลงไปถึงงานแต่ละงานที่ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และ ประสบการณ์มาช่วยในการดำเนินการการก่อตัวในรูปของกระบวนการจัดการเริ่มต้นขึ้น เพื่อช่วยใน การประสานงานและการอำนวยความสะดวกให้กิจกรรมของแต่ละบุคคลสามารถดำเนินการไปได้อย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดบรรลุเป้าหมายขององค์การ ภารกิจหรือหน้าที่ของการจัดการ เพียงแต่ไม่ได้กระทำลักษณะงานหรือกิจกรรมที่ถึงแม้ว่าจะมีการจัดการหรือการบริหารอยู่ภายในก็ ไม่ได้หมายความว่ามีความจะมีลักษณะของการปฏิบัติงานในฐานะของผู้บริหารแต่อย่างใด เพราะโดยความ เป็นจริงแล้วการจัดการเป็นเรื่องของผู้บริหารที่จะเป็นผู้ปฏิบัติ

พิบูล ทีปะปาล (2546, น. 214-219) กล่าวว่ากลยุทธ์ระดับหน้าที่ด้านการจัดการ (Management Functional Strategies) อันเป็นพื้นฐานที่สำคัญมี 5 อย่างดังนี้ กลยุทธ์ด้านการ วางแผน (Planning Strategy), กลยุทธ์ด้านการจัดการองค์กร(Organizing Strategy), กลยุทธ์ด้านการจูงใจ(Motivating Strategy), กลยุทธ์ด้านการจัดคนเข้าทำงาน(Staffing Strategy) และกลยุทธ์ด้านการควบคุม(Controlling Strategy)

1. กลยุทธ์ด้านการวางแผน (Planning Strategy) การวางแผนเป็นเครื่องมือสำคัญที่ฝ่าย บริหารนำมาใช้ในการจัดการเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้งานบรรลุสำเร็จตามเป้าหมาย การวางแผนจะช่วยให้ บริษัทกำหนดอย่างชัดเจนในสิ่งที่ต้องการให้บรรลุผลสำเร็จ และบอกรายละเอียดที่ชัดเจนว่า ใคร? ะไร? เมื่อไร? ที่ไหน? และทำไม? มีความจำเป็นที่ต้องกระทำตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การ วางแผนจะช่วยให้บริษัทสามารถประเมินได้ว่า การใช้ความพยายาม ต้นทุน และการปฏิบัติการต่างๆ ที่กระทำลงไปเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการนั้นสามารถที่รับรองความสำเร็จได้หรือไม่



354985350

การวางแผนจึงเป็นเสาหลัก หรือรากฐานของการวางแผนกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ

2. กลยุทธ์ด้านการจัดการองค์กร (Organizing Strategy) การจัดการองค์กร เป็นกระบวนการกำหนดการใช้ทรัพยากรทั้งหมดในระบบการจัดการอย่างมีระเบียบ เพื่อให้การใช้ความพยายามทั้งหมดในองค์การประสานสัมพันธ์กันการจ้ดองค์การจะเป็นการกำหนดว่า ใครทำอะไร และใครรายงานขึ้นตรงต่อใคร บริษัทที่มีการจัดการอย่างดี จะมีส่วนช่วยกระตุ้นให้ผู้จัดการและพนักงานเกิดความผูกพันพร้อมที่จะอุทิศตนดูแลรับผิดชอบองค์การ เพื่อให้เกิดความสำเร็จ ทรัพยากรต่างๆ จะถูกจัดสรรแบ่งปันอย่างมีประสิทธิภาพ และจะถูกนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. กลยุทธ์ด้านการจูงใจ (Motivating Strategy) การจูงใจ อาจให้นิยามได้ว่า เป็นกระบวนการโน้มน้าวใจให้คนทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ การจูงใจจะอธิบายได้ว่า ทำไมบางคนทำงานอย่างหนัก บางคนไม่ทำงานหนัก วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และนโยบายที่จัดทำขึ้นจะมีโอกาสน้อยมากที่จะประสบผลสำเร็จ ถ้าหากพนักงานและผู้จัดการทั้งหมดไม่ได้รับการจูงใจให้หันมาสนใจกลยุทธ์ที่จัดทำขึ้นไปปฏิบัติ

4. กลยุทธ์ด้านการจัดคนเข้าทำงาน (Staffing Strategy) การจัดคนเข้าทำงาน หรือที่เรียกกันอีกอย่างว่า “การบริหารงานบุคคล” หรือ “การบริหารทรัพยากรมนุษย์” ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ เช่น การสรรหาบุคคล การสัมภาษณ์ การทดสอบ การคัดเลือก การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การพัฒนา การควบคุมดูแล การให้รางวัล การกำหนดระเบียบวินัย การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย การลดชั้น และการให้พนักงานออกจางาน รวมถึงการจัดการที่เกี่ยวข้องกับสภาพแรงงาน เป็นต้น

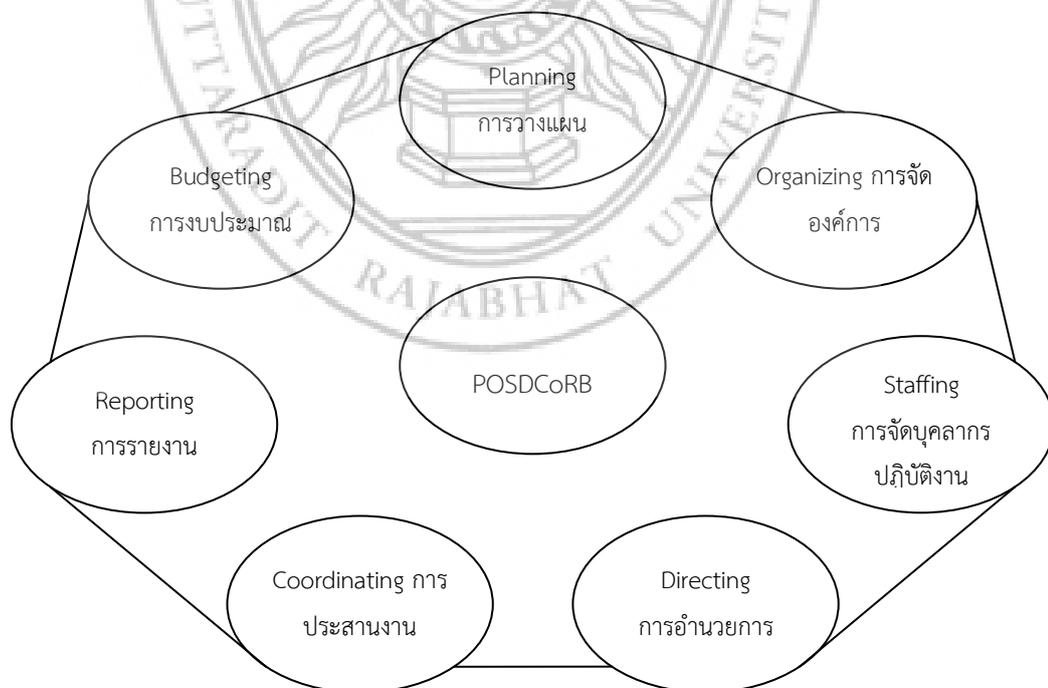
5. กลยุทธ์ด้านการควบคุม (Controlling Strategy) หน้าที่ด้านการควบคุม ในทางการจัดการ ได้แก่ กิจกรรมทั้งหมดที่กระทำขึ้นเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผลของการปฏิบัติงานจริง สอดคล้องเป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้ล่วงหน้าหรือไม่ การควบคุมถือเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของผู้จัดการทุกคนที่จะต้องรับผิดชอบคือ การประเมินผลการดำเนินงาน โดยนำมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ ซึ่งหากผลงานไม่ได้ตามเป้าหมายก็ต้องค้นหาว่าเกิดจากปัญหาเรื่องอะไรเพื่อหาทางแก้ไขข้อบกพร่องให้เหลือน้อยที่สุด เพื่อให้การดำเนินงานครั้งต่อไปมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ

สมคิด บางโม (2547, น. 71-72) กล่าวว่าหลักการจัดการตามแนวทางของ กูลิค และ เออร์วิกค์ ได้รวบรวมแนวคิดทางด้านการบริหารต่าง ๆ เอาไว้ในหนังสือชื่อ

“Paper on the Science of Administration” โดยเสนอแนวคิดกระบวนการบริหาร ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีชื่อว่า “POSDCoRB” ภาระหน้าที่ที่สำคัญของนักบริหาร 7 ประการ คือ

1. Planning การวางแผน เป็นการวางแผนโครงการซึ่งเป็นการเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินการสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. Organizing การจัดองค์การ เป็นการกำหนดโครงสร้างขององค์การ โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับงาน เช่น การแบ่งงาน (Division of Work) เป็นกรม กอง หรือแผนก โดยอาศัยปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือจัดตามลักษณะเฉพาะของงาน (Specialization)
3. Staffing การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การนั่นเอง ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการจัด แบ่งหน่วยงานที่กำหนดไว้
4. Directing การอำนวยการ เป็นภาระกิจในการใช้ศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) การจูงใจ (Motivation) และการตัดสินใจใจ (Decision making) เป็นต้น
5. Coordinating การประสานงาน เป็นการประสานให้ส่วนต่าง ๆ ของกระบวนการทำงาน มีความต่อเนื่องกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และราบรื่น
6. Reporting การรายงาน เป็นกระบวนการและเทคนิคของการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาตามชั้นได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานโดยที่มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร (Communication) ในองค์การอยู่ด้วย
7. Budgeting การงบประมาณ เป็นภาระกิจที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการทำบัญชีการควบคุมเกี่ยวกับการเงินและการคลัง



ภาพที่ 2 กระบวนการบริหาร POSDCoRB

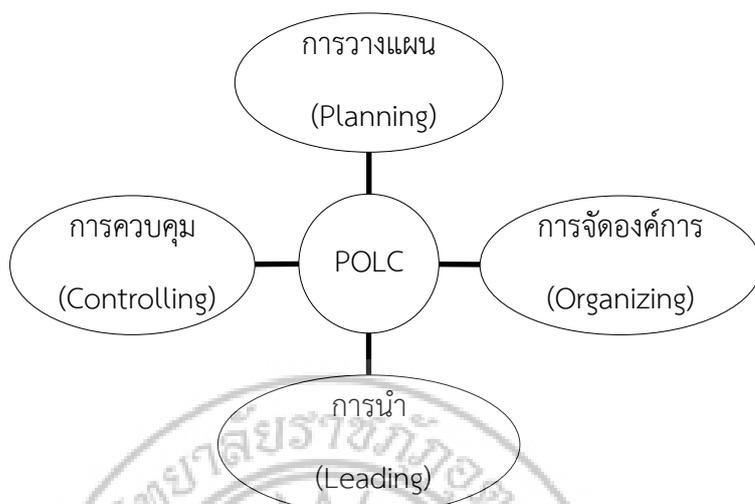
รังสรรค์ ประเสริฐศรี(2549, น. 13-14) กล่าวว่า เมื่อมีการวางแผนว่าจะทำอะไร ก็ต้องมี การกำหนดหรือจัดสรรว่าใครจะทำอะไร โดยมีการสั่งการและชักนำให้พนักงานปฏิบัติตามแผน และ ขั้นสุดท้ายคือ การควบคุมให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ การจัดการเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำ 4 ประการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และ การควบคุม (Controlling) ซึ่งทั้ง 4 ด้านต่างมีความสัมพันธ์กันเกี่ยวข้องกับทรัพยากรต่างๆ ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) ทรัพยากรทางกายภาพ (Physical Resources) ทรัพยากร ข้อมูล (Information Resources) ทรัพยากรทางการเงิน (Financial Resources) หน้าที่การบริหาร ทั้ง 4 ประการ มีดังนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นกระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาว่าสิ่งใด ควรทำให้บรรลุเป้าหมายนั้น ในการกำหนดเป้าหมายผู้บริหารจะต้องวางแผนด้วยหลักเหตุผล 3 ประการ คือ เพื่อกำหนดทิศทางสำหรับอนาคตขององค์การ เพื่อกำหนดทรัพยากรขององค์การให้ บรรลุเป้าหมาย และเพื่อกำหนดงานซึ่งต้องมีการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย
2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นกระบวนการตัดสินใจว่าใครทำงานอะไร และรายงาน ขึ้นตรงกับใคร เป็นการใช้อย่างเหมาะสม (Staffing) หรือหมายถึง กระบวนการออกแบบงาน การจัดสรรทรัพยากร และการประสานกิจกรรมการทำงาน
3. การนำ (Leading) เป็นการชักนำบุคลากรให้ปฏิบัติงาน โดยการจูงใจให้ปฏิบัติงานให้ บรรลุเป้าหมาย ซึ่งผู้บริหารจะต้องใช้หลักการจูงใจที่ดีและขณะเดียวกันต้องมีการสั่งการที่เหมาะสม ซึ่งหมายถึงการกระตุ้นจูงใจให้ใช้ความพยายามในการบรรลุเป้าหมายนั้นๆ
4. การควบคุม (Controlling) เป็นขั้นตอนที่บุคคล กลุ่ม หรือองค์การ ใช้ในการติดตาม งานและปฏิบัติการแก้ไข ซึ่งก็คือกระบวนการวัดผลการทำงานและแก้ไข เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตาม ต้องการ การควบคุมมีขั้นตอนสำคัญ ดังนี้ การกำหนดมาตรฐานการทำงาน การวัดผลการทำงาน ปัจจุบันแล้วเทียบกับมาตรฐาน การปฏิบัติการแก้ไขสิ่งที่เบี่ยงเบนจากมาตรฐานที่กำหนดไว้ และ การปฏิบัติการแก้ไขมาตรฐานเท่าที่จำเป็น



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9



ภาพที่ 3 กระบวนการจัดการ POLC

ดังนั้น สามารถสรุปความหมายของการบริหารจัดการ หมายถึง หน้าที่ในการกำหนดกระบวนการในการใช้ทรัพยากรที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุดบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้องค์การสาธารณะจะมีเป้าหมายหลักเพื่อการบริการประชาชนเป็นหลัก สามารถนำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการมาใช้เพื่อองค์กรสามารถทำงานอย่างบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ปัจจัยในการบริหารจัดการประกอบด้วย คน, เครื่องจักร, เงินทุน และวัสดุสิ่งของ ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงเลือกใช้อิงประกอบที่เป็นการศึกษาจากผลงานแนวคิดของ Louis Alexander Allen หน้าที่ที่สำคัญของนักบริหารจะต้องทำ 4 ประการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) หรือ POLC ซึ่งเน้นการจัดการทั้งองค์การจากนักวิชาการ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Spechler (1988) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการเป็นที่ทราบกันดีว่า การที่จะทำให้คุณภาพการ บริการประสบผลสำเร็จ เป็นที่พอใจของลูกค้านั้นไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการที่คิดว่าดีที่สุด เพียงวิธีเดียว เท่านั้น และวิธีการที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง ในที่แห่งหนึ่ง ก็ไม่สามารถรับประกันว่าจะได้ผล กับที่อื่นด้วยเสมอไป ทั้ง ๆ ที่เป็นสินค้าหรือบริการอย่างเดียวกัน สิ่งสำคัญที่จะเสนอในที่นี้คือ รูปแบบที่มีประสิทธิผลของคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นหลักการทั่วไป ที่ได้รับการยอมรับว่าได้ผลดี ถึงแม้ว่าเป็นหลักการเดียวกันก็ตาม แต่การนำไปประยุกต์ใช้อาจมีความแตกต่างกันได้ใน



354985350

การผลิต ก็เช่นเดียวกันคือ ไม่มีกระบวนการสองกระบวนการที่เหมือนกันเลย ในแต่ละบริษัทก็จะมีกระบวนการหรือระบบงานที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้วแต่ละกระบวนการ จะมีลักษณะเฉพาะตัวที่จะเป็นกุญแจไปสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องค้นหาปัจจัยสำคัญให้พบ และทำการปรับปรุงระบบงานหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง และสร้างให้เป็นวัฒนธรรมธรรมขององค์กร ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าภายในและภายนอก โดยมีปัจจัยสำคัญสองประการที่จะต้องตระหนักอยู่เสมอ นั่นคือการเพิ่มผลผลิต (Productivity) และคุณภาพ (Quality) จาก Service Quality Effectiveness Model จะพบว่าเน้นถึงความสำเร็จของกระบวนการไปสู่ความเป็นเลิศของคุณภาพการบริการโดยรูปแบบจะกำหนดแนวทางและทิศทางของความสำเร็จของงานบริการ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญ 7 ประการ คือ

1. การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ (Customer Satisfaction and Beyond)
2. การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)
3. วิธีการ ระบบ และเทคโนโลยี (Methods, System and Technology)
4. การตระหนักถึงคุณภาพ (Quality Awareness)
5. การฝึกอบรม (Training)
6. การมีส่วนร่วม (Involvement)
7. การเป็นที่รู้จักการยอมรับนับถือ (Recognition)



ภาพที่ 4 Service Quality Effectiveness Model



354985350

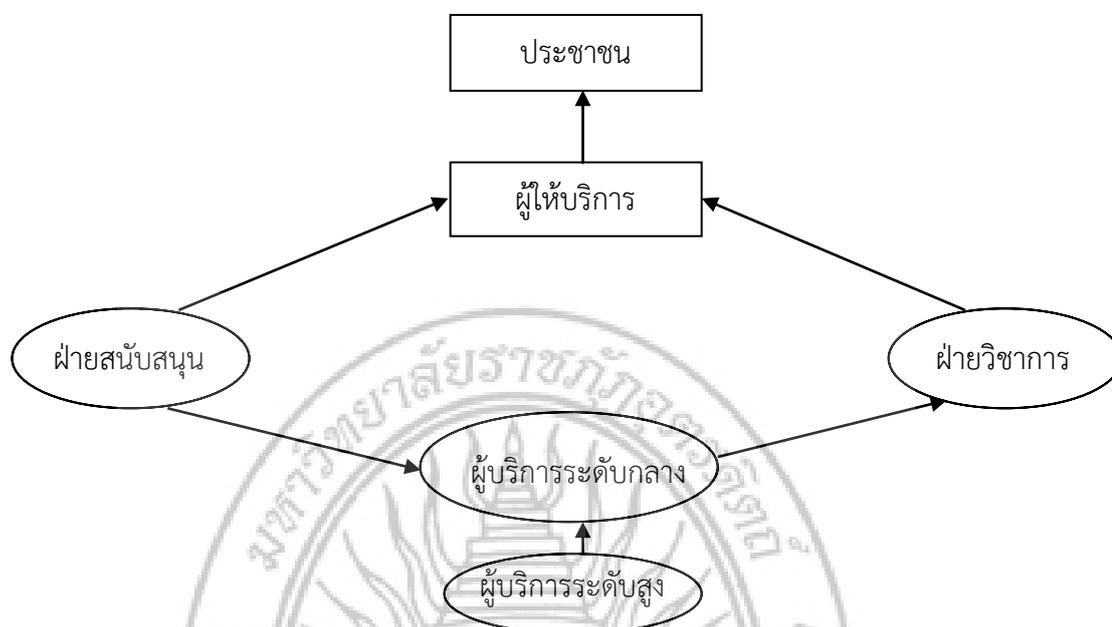
URU :Thesis 57554490315 thesis / recv: 15022562 16:18:38 / seq: 9

จากภาพที่ 4 Service Quality Effectiveness Model จะพบว่าที่จุดศูนย์กลาง หมายถึง ลูกค้าในองค์กรทั้งหมดซึ่งประกอบไปด้วยลูกค้าภายในและภายนอกสิ่งสำคัญที่สุดในการทำงาน เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดนั้นจะต้องเกิดจากลูกค้าภายใน หรือพนักงานทุกคน ใน องค์กรนั้นที่จะตระหนักในเรื่องของคุณภาพการบริการและหน้าที่ที่แต่ละคนรับผิดชอบ และ ความสำคัญของกระบวนการนั้น วัตถุประสงค์ของกระบวนการนั้นโดยตรงเพื่อให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์ของการปรับปรุง คือ ลูกค้าพอใจสูงสุดนั่นเอง

ปฐม มณีโรจน์ (2538, น. 21) กล่าวว่า การบริการในฐานะที่เห็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มี อำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็น การพิจารณาระบบให้การให้บริการว่า ประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ (Providers) และ ผู้รับบริการ (Recipients) ฝ่ายแรกมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

รุ่ง แก้วแดง (2538, น. 95) กล่าวว่า การบริการราชการแนวใหม่ ที่มุ่งเน้นการบริการ ประชาชน โดยเปรียบเทียบประชาชนเป็นลูกค้าขององค์กร โดยกล่าวว่า “การบริการได้มีการพัฒนา หรือปรับปรุงมาโดยตลอดทั้งภาครัฐและภาคเอกชน” แต่เดิมการบริการมีความสำคัญอยู่นอกจากนี้ การบริหารธุรกิจกับการบริหารภาครัฐกิจ มีความแตกต่างกันคือการบริหารราชการมุ่งที่จะตอบสนอง ระเบียบและกฎเกณฑ์ แต่การบริหารธุรกิจมุ่งให้ความสำคัญลูกค้ามากกว่า ในขณะที่การให้บริการ ของหน่วยราชการมักได้รับคำตำหนิว่า ไม่มีประสิทธิภาพ ให้ความสำคัญกับการตอบสนองลูกค้า (ประชาชน) ค่อนข้างน้อย เนื่องจากราชการไม่ได้การสนับสนุนการเงินจากประชาชนโดยตรง แต่ได้รับ งบประมาณจากทางราชการ โดยเฉพาะประการสำคัญก็คือ คนที่ให้คุณหรือให้โทษต่อการทำงานของ ข้าราชการ คือ ผู้บังคับบัญชา มากกว่าจะเป็นประชาชน ส่วนระบบธุรกิจภาคเอกชน ลูกค้าหรือ ประชาชนอยู่เหนือสุด รองลงมาคือผู้ให้บริการและผู้บริหาร ดังนั้นถ้าระบบราชการจะมุ่งเน้นที่ลูกค้า หรือประชาชน ให้มีความสำคัญเหมือนภาคเอกชน ก็ต้องให้ประชาชนหรือลูกค้าอยู่เหนือสุดตามด้วย ข้าราชการและผู้บังคับบัญชาการที่จะปฏิรูประบบราชการให้สำเร็จนั้น จะต้องปฏิรูปความคิดของ ข้าราชการทุกระดับให้มองเห็นว่าประชาชนที่มาติดต่อรับบริการจากทางราชการ คือลูกค้าที่ระบบ ราชการต้องดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี ฉะนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งในต่างประเทศได้ปฏิรูป ระบบราชการเพื่อประชาชนบริหารงานที่มุ่งเน้นลูกค้า ได้ถูกนำเข้ามาใช้โดยการบริหารงานภาครัฐ ของรัฐบาลในหลายประเทศโดยมีหลักการที่สำคัญว่า งานของรัฐบาลคือการบริการ และคนที่รับ บริการคือประชาชน(ลูกค้า)โดยมีกรอบแนวคิดใหม่ว่า ต้องปรับภาพของระบบราชการใหม่โดยให้ ความสำคัญกับประชาชนในฐานะผู้รับบริการ และข้าราชการผู้ให้บริการแก่ประชาชน





ภาพที่ 5 การปฏิรูปการจัดองค์กรราชการเพื่อการบริการแก่ประชาชน

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์(2539, น. 126-130) กล่าวว่าแนวทางการปรับปรุงคุณภาพของการบริการ แผนการปรับปรุงคุณภาพของการบริการมีแผนการหลายแผน ได้แก่ แผน 15 ขั้นตอน กิจกรรม 5ส การปรับปรุงคุณภาพบริการ หลัก 3E (The Triple Es.) เพื่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการที่อิงระบบมาตรฐานสากล ISO 9000 หลักประกันคุณภาพการบริการและการบริการจุดเดียว ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แผน 15 ขั้นตอน ในการพัฒนาคุณภาพบริการมีดังนี้
 - 1.1 เจ้าของบริการหรือผู้บริหารระดับสูง มีเจตนาอันแรงกล้าที่จะให้บริการที่เป็นเลิศ
 - 1.2 มีการศึกษาความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์แห่งการบริการ
 - 1.3 มีการวางกลยุทธ์ด้านบริการที่ชัดเจน
 - 1.4 มีการศึกษา วิเคราะห์และออกแบบระบบการบริหารที่ขนานรับนโยบายด้านการบริการ
 - 1.5 มีโครงการรณรงค์การสร้างจิตสำนึกด้านการบริการที่ดีและการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานทุกคนให้สูงขึ้น
 - 1.6 การปรับปรุงยกระดับโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการที่ดีต่อไป
 - 1.7 การยกระดับมาตรฐานงานบริการ โดยเสริมทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย

1.8 การรณรงค์สร้าง plugged และธำรงรักษาซึ่งวัฒนธรรมทางด้านบริการที่ดีขององค์กร

1.9 การแต่งตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจ เพื่อเสริมการดำเนินโครงการพัฒนางาน

1.10 การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาของลูกค้า

1.11 การให้ความสำคัญกับลูกค้าเพิ่มเป็นพิเศษ

1.12 การออกนโยบายและแผนงานด้านการบริการบุคคล

1.13 การจัดทำโครงการหรือแผนงานต่างๆที่เน้นว่าลูกค้าคือคนสำคัญ

1.14 มีการพัฒนาระบบบริการหลังการขายที่ดีเยี่ยม

1.15 การพัฒนาระบบงานบริการ เทคนิค วิธีการ และความชำนาญจนถึงระดับสูงแล้ว

มีการจัดทำเป็นมาตรฐานปฏิบัติ

2. กิจกรรม 5ส กับการปรับปรุงคุณภาพบริการ กิจกรรม 5ส ที่นิยมใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการรณรงค์ เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย สะสาง สะดวก สะอาด สุขอนามัย สร้างนิสัย ทำให้พนักงานพอใจตั้งใจให้บริการและการบริการที่ดีลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

3. หลักการ 3E เพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการ คือวิธีการแก้ไขปัญหาคือ 3 แนวทาง ประกอบด้วยแนวทาง (Approach) 3 แนวทาง

3.1 Engineering คือแนวทางแก้ไขทางวิศวกรรมเทคนิคหรือทฤษฎี

3.2 Education คือแนวทางแก้ไขทางการฝึกอบรม

3.3 Enforcement คือแนวทางแก้ไขด้วยการใช้กฎเกณฑ์การควบคุม

การประกันคุณภาพการบริการที่อิงระบบมาตรฐานสากล ISO 9000 นั้น ในปัจจุบันการค้าและการบริการของเงินที่ขยายตัวทั่วโลก อันเป็นผลมาจากการติดต่อสื่อสารที่สะดวกรวดเร็วการแข่งขันในโลกเสรีความรุนแรงยิ่งขึ้น องค์กรหลายแห่งต้องปรับตัวกับสถานการณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างความยืดหยุ่น และความสามารถในการแข่งขัน แนวทางหลักที่กระทำ คือ การพัฒนาคุณภาพการผลิตสินค้า การบริการ และระบบการจัดการ โดยการนำเอาการจัดการคุณภาพมาใช้

ศศิวิรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, น. 45) กล่าวว่า

บริการ หมายถึง เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

การบริการ หมายถึง กระบวนการ/กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริการ) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการ คุณลักษณะสำคัญ 4 ประการของการบริการ



354985350

1. สัมผัสจับต้องได้ 2. เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่างๆที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ 3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลยหรือเกือบจะในเวลาเดียวกันเลย(คือมีการรับบริการทันทีที่มีการให้บริการ) 4. ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับ “กิจกรรม” หรือ “กระบวนการบริการ” หรือ “พฤติกรรม” ของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่นๆและรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า รัระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า และระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว คุณภาพของการบริการจะเกิดขึ้นที่จุดผู้ใช้บริการได้สัมผัสหรือรับบริการหนึ่งๆความประทับใจจึงมีความสำคัญเหนือสิ่งอื่นใดต่อผู้รับบริการ มักจะเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ(ทั้งจากผู้ให้บริการหรือหน่วยงานที่ให้บริการ) ที่เราเรียกกันว่า “วินาทีแห่งความเป็นจริง” หรือ “ช่วงเวลาขณะที่ลูกค้าได้สัมผัสกับการบริการ (Moment of truth) เป็นจุดแรกๆที่ผู้ให้บริการมีโอกาสแสดงถึง “คุณภาพของการบริการ” ให้ผู้รับบริการได้สัมผัสหรือรับรู้ (อาจรวมถึงเวลาที่ให้บริการและสถานที่ให้บริการด้วย) จุดนี้จึงมีความสำคัญยิ่งยวดต่อการบริหารงานบริการจะอย่างไรให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Customer Satisfaction) คุณภาพของการบริการจึงวัดได้ด้วยความประทับใจหรือความสุขของผู้รับบริการ คุณภาพเป็นเรื่องเกี่ยวกับคน การทำงานร่วมกันของคนซึ่งเรียกว่าทีมงาน (Team Work) คุณภาพโดยรวม (Total Quality) ขององค์กรใดๆจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับพนักงานและทัศนคติของพนักงานในองค์กรนั้นเป็นส่วนใหญ่ คุณภาพไม่ได้หมายถึงสิ่งที่ดีที่สุด แต่เราทุกคนต่างแสวงหาเพื่อสิ่งที่ดีขึ้น ดังนั้นเราจึงต้องปรับปรุงให้มีคุณภาพมากขึ้น เพราะการมีคุณภาพมากขึ้นจะทำให้เราพบแต่สิ่งที่ดีขึ้น

ลูกค้า (Customer) คือ แยกคนที่สำคัญที่สุดที่ได้มาเยือนเรา ณ สถานที่แห่งนี้ เขามีได้มาเพื่อฟังฟังเรา เราต่างหากที่ต้องฟังพาอาศัยเขา เขาไม่ใช่บุคคลที่เข้ามาขัดจังหวะการปฏิบัติงานของพวกเรา หากแต่ว่าการรับใช้เขา คือวัตถุประสงค์แห่งงานของพวกเรา เขามีใช่บุคคลแปลกหน้า แต่เขาเป็นส่วนหนึ่งของสถานที่แห่งนี้บริการจากพวกเรามีใช่การสงเคราะห์เขา เขาต่างหากที่กำลังสงเคราะห์พวกเรา ด้วยการยอมให้พวกเรามีโอกาสได้รับใช้เขา

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541, น. 265-266) กล่าวว่าคุณภาพเป็นหนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญยิ่งของธุรกิจอุตสาหกรรมในปัจจุบันคือ ต้องมีคุณภาพของสินค้า หรือบริการ และคุณภาพของคน องค์กรจึงจะอยู่รอด เช่นเดียวกับคุณภาพของงานบริการประชาชนของภาครัฐราชการ การเรียกร้องในคุณภาพของการบริการจากประชาชน (Public Demand) ที่เพิ่มขึ้นทุกๆขณะ ทำให้ราชการต้องปรับเปลี่ยนทั้งแนวคิดและวิธีปฏิบัติงานใหม่ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนให้เป็นที่พอใจมากขึ้น คุณภาพของการให้บริการ คุณภาพของผลิตภัณฑ์อาจวัดได้จากสภาพของการนำไปใช้ โดยเฉพาะในเรื่องของคุณภาพของการบริการนั้น ในต่างประเทศได้ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจ



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

ของผู้รับบริการค่อนข้างมาก จนกระทั่งได้มีการพัฒนาเป็นดัชนีความพึงพอใจ ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหน่วยวัดสมมติ เพื่อแสดงแนวความคิดว่า สิ่งที่ลูกค้ารู้สึกพอใจรวมกับ 2 ตัวแปรสำคัญคือ บริการที่ได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า ตัวชี้วัดคุณภาพสะท้อนให้เห็นว่า ผลผลิตหรือบริการที่ให้แก่ลูกค้ามีคุณภาพอย่างไร โดยคุณลักษณะของคุณภาพอาจจะใช้วัดการบรรลุวัตถุประสงค์ด้วย

ชูศรี ออสตรีย (2542, น. 25) กล่าวว่าความหมายของการบริการมีลักษณะ 4 ประการ คือ จับต้องไม่ได้ แบ่งแยกไม่ได้ ไม่อาจเก็บรักษาได้ และมีความต้องการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การบริการ หมายถึงกิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถชี้และสร้างความพอใจแก่ผู้รับได้ การบริการไม่จำเป็นต้องเชื่อมโยงกับการขายสินค้า หรือการขายบริการอื่นๆ การให้บริการอาจใช้หรือไม่ใช้องค์ประกอบก็ได้ และหากว่าการใช้สินค้าเป็นส่วนประกอบ ก็จะไม่มีการโอนสิทธิ์ในสินค้านั้นไปให้ผู้ให้บริการ

ยศสุพล ศรีจันทร์(2544, น. 41-42) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งลักษณะของบริการที่ดีมีดังนี้

1. สะดวกและรวดเร็ว การติดต่อของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ซับซ้อนทั้งในด้านการจัดสำนักงานและแบบฟอร์มต่างๆที่จะต้องกรอก เมื่อมีปัญหาผู้ใช้บริการสามารถสอบถามได้เสมอ ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้นต้องชี้แจงให้เข้าใจถึงสาเหตุได้
2. สมบูรณ์และถูกต้อง ผู้ให้บริการจะต้องศึกษาระเบียบตลอดจนข้อกำหนดต่างๆที่เกี่ยวข้องในเรื่องการให้บริการที่รับผิดชอบนั้นๆให้ชัดเจน เมื่อการปฏิบัติงานติดขัดก็จะสามารถตัดสินใจดำเนินการได้ทันที ไม่ลังเล เปิดดูระเบียบ ซึ่งจะทำให้การบริการเกิดความล่าช้า
3. บริการทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติให้บริการเฉพาะบุคคล บริการให้ทั่วถึงกับบุคคลทุกระดับ
4. เป็นธรรมชาติ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มิให้มีการใช้อภิสิทธิ์ลัดขั้นตอนให้กับเฉพาะบุคคล

คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ คือรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง โดยได้กล่าวถึงคุณภาพบริการตามความคาดหวังของลูกค้าไว้ ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการได้จากประสบการณ์ในอดีต จากปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจบริการ โดยให้บริการที่ลูกค้าพอใจ ถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ(What)เมื่อเขามีความต้องการ(When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ(Where)ในรูปแบบที่เขาต้องการ(How) นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจในการเลือกสินค้าหรือบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจใดก็ตามลูกค้ามักจะใช้เกณฑ์คุณภาพการให้บริการ มีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) การบริการที่ทำให้ลูกค้ามีความสะดวกในด้านเวลาสถานที่ เช่นไม่ให้ลูกค้ารอนาน ทำเลที่ตั้งต้องเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายสื่อสารถูกต้องและใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
 3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการจะต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานที่ทำ
 4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองในการให้บริการ
 5. ความไว้วางใจ (Reliability) การบริการที่ให้แกลูกค้าจะต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
 7. การตอบสนองของลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้
 8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
 9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงบริการดังกล่าวได้
 10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจและตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้
- กุลธน ธนาพงศธร(2528) กล่าวว่าหลักการ ให้บริการ ได้แก่
1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
 2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
 3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
 4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
 5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, น. 66-75) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้นนับว่าได้แก่ผลงานของพาราซูรามาน ซีแฮมล์ และเบอร์รี่ ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 5 ด้าน

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

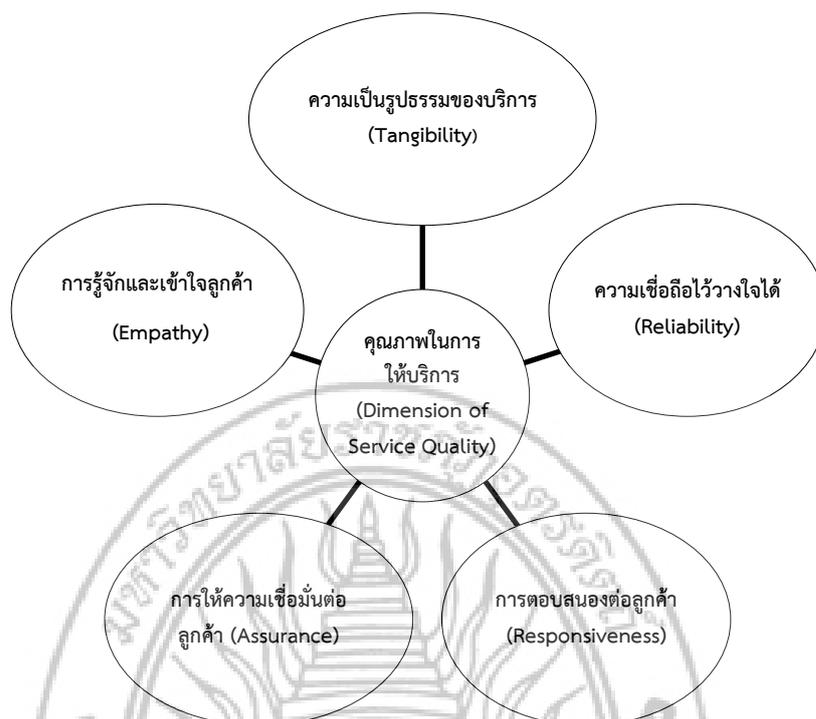
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

ซึ่งได้รับความนิยมน้อยอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมบริการ



ภาพที่ 6SERVQUAL Model

ดังนั้น สามารถสรุปความหมายของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การกระทำของผู้ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยควรวัดหลักการบริการจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ มีความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความปลอดภัยและสะดวก การบริการได้มีการพัฒนาปรับปรุงมาโดยตลอดทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ความสำเร็จของการบรรลุวัตถุประสงค์คือ ลูกค้าพอใจสูงสุด ดังนั้นทุกองค์กร ต้องมีคุณภาพของสินค้า หรือบริการ และคุณภาพของคน องค์กรจึงจะอยู่รอด การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงเลือกใช้องค์ประกอบที่เป็นการศึกษาจากนักวิชาการคือ พาราซูรามาน ซีแทมส์ และเบอร์รี่ ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 5 ด้านประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า จึงนำมาตราฐาน 5 ด้านใช้วัดคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์ชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

โดยแบบประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองมีทั้งหมด 9 ด้าน พร้อมด้วยรายการประเมินผลดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2547, น. 1-4)

ตารางที่ 1 ประสิทธิภาพในการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง พ.ศ. 2547

ศักยภาพกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง	รายการประเมินผล
ด้านเงินทุน	1. ด้านเงินทุน
ด้านผลประโยชน์ของกองทุน	2. ด้านประกอบการของกองทุน
ด้านสังคม	3. ด้านสังคม
ด้านการใช้เงินตามวัตถุประสงค์	4. ด้านการใช้เงินตามวัตถุประสงค์
ด้านโครงสร้างและหน้าที่	5. มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในคณะกรรมการกองทุน
	6. มีระเบียบข้อบังคับในการดำเนินงานกองทุน
ด้านการบริหารจัดการ	7. มีสมาชิกกองทุนเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
	8. มีแผนการดำเนินงานของกองทุนและมีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด
	9. มีศูนย์ปฏิบัติการกองทุนของหมู่บ้านและมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน
	10. คณะกรรมการและสมาชิกได้รับการฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานเพิ่มเติมด้านการบริหารจัดการและการพัฒนาอาชีพ
	11. มีการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุนให้สมาชิกกู้ยืมโดยคณะกรรมการกองทุน
	12. มีการประชุมของคณะกรรมการกองทุน
	13. มีการประชุมใหญ่สามัญประจำปี
	14. มีการคัดเลือกสมาชิกกองทุนที่ปฏิบัติอาชีพดีเด่นเพื่อช่วยเหลือแนะนำอาชีพแก่สมาชิกอื่น
	15. มีการจัดทำระเบียบเอกสารบัญชีที่เกี่ยวข้อง
	16. มีการประสานและได้รับการสนับสนุนทางวิชาการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv : 15022562 16:18:38 / seq : 9

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ศักยภาพกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง	รายการประเมินผล
ด้านการมีส่วนร่วมและ ความสัมพันธ์เครือข่ายกองทุน	17. การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานกองทุน 18. การมีส่วนร่วมในการจัดเวทีชาวบ้านเพื่อร่วมเรียนรู้ ร่วมคิด และร่วมปฏิบัติงานของสมาชิกกองทุน 19. สมาชิกปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับกองทุน
ความสัมพันธ์เครือข่ายกองทุน ด้านผลการดำเนินงาน	20. สมาชิกมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา 21. สมาชิกอาสาสมัครเข้าร่วมกิจกรรมในการพัฒนาต่าง ๆ ของหมู่บ้านหรือชุมชน 22. สมาชิกนำเงินทุนกู้ยืมไปประกอบอาชีพตามที่เสนอโครงการ 23. การดำเนินงานกองทุนมีลักษณะเป็นเครือข่ายกับกลุ่มหรือ องค์กรอื่นในหมู่บ้าน 24. การดำเนินงานกองทุนมีลักษณะเครือข่ายหมู่บ้านหรือชุมชน เชื่อมโยงกิจกรรมกับหมู่บ้านหรือชุมชนอื่น 25. สมาชิกมีความพึงพอใจและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกองทุน 26. สมาชิกมีงานทำ มีอาชีพ มีรายได้ และไม่อพยพไปทำงานที่ อื่น 27. สมาชิกมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการกู้ยืมเงินไปลงทุนประกอบ อาชีพ
ด้านการติดตามและประเมินผล	28. มีการรวมกลุ่มสมาชิกกองทุนในการพัฒนา 29. สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและปลดเปลื้องภาระหนี้สิน 30. การใช้เงินกู้พร้อมดอกเบี้ย (กำไร) หรือเงินบริจาคของสมาชิก กองทุนเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด 31. มีการจัดสรรผลประโยชน์เป็นสวัสดิการแก่สมาชิก และ ประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชน 32. การติดตามและตรวจสอบสมาชิกกองทุน 33. คณะกรรมการกองทุนติดตามช่วยเหลือสมาชิกกองทุนใน การประกอบอาชีพ 34. คณะกรรมการกองทุนแต่งตั้งบุคคลติดตามตรวจสอบ ประเมินผล



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผลคะแนนประสิทธิภาพของกองทุนหมู่บ้านประกอบด้วยรายการ ประเมินผล 34 ข้อทั้งหมด 9 ด้านได้แก่ ด้านเงินทุน ด้านผลประกอบการของกองทุน ด้านสังคม ด้านการใช้เงินตามวัตถุประสงค์ ด้านโครงสร้างและหน้าที่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วม และความสัมพันธ์เครือข่ายกองทุน ด้านผลการดำเนินการ และด้านการติดตามและประเมินผล

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุบลราชธานี ร่วมกับหน่วยงานภาคีการพัฒนาจัดทำแบบ ประเมินงานทุนชุมชน คือ กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (กทบ.) สำหรับใช้ในการตรวจประเมิน โดยให้พัฒนากรร่วมกับคณะกรรมการทุนชุมชนร่วมกันวิเคราะห์ตัวชี้วัดแต่ละข้อและให้ค่าคะแนน เพื่อทราบปัญหาเบื้องต้นในการบริการจัดการกองทุนชุมชน ว่ามีจุดแข็งและจุดอ่อนในเรื่องใดที่จะต้อง แก้ไขและพัฒนา ซึ่งสามารถยกระดับการพัฒนา กองทุนให้ดีขึ้น ตามแนวทางการพัฒนากองทุนที่ กรมการพัฒนาชุมชนกำหนด ประกอบด้วยตัวชี้วัด 3 ด้าน รวม 10 ตัวชี้วัด ดังนี้ ด้านโครงสร้างและ บทบาทหน้าที่ จำนวน 3 ตัวชี้วัด ด้านการบริหารทุนชุมชน จำนวน 4 ตัวชี้วัด และ ด้านประโยชน์ที่สมาชิกได้รับ จำนวน 3 ตัวชี้วัด (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุบลราชธานี, 2554, น. 15)

ตารางที่ 2 ประเมินสภาวะของทุนชุมชน(กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง)จังหวัดอุบลราชธานี

เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด
1. ด้านโครงสร้างและบทบาท	1.1 การมอบหมายงาน 1.2 การตรวจสอบบัญชีและหลักฐานการเงิน 1.3 มีการจัดทำทะเบียนและเอกสารต่าง ๆ เช่น ทะเบียนสมาชิก ทะเบียนลูกหนี้
2. ด้านการบริหารทุนชุมชน	2.1 การส่งใช้เงินคืน 2.2 การกู้เงิน 2.3 มีเงินสมทบของสมาชิกกองทุนเพิ่มขึ้นจากข้อบังคับของ กองทุน 2.4 การพิจารณาวงเงินกู้ให้สมาชิก
3. ด้านประโยชน์ที่สมาชิก ได้รับ	3.1 ในรอบปีมีการจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกและชุมชน 3.2 จำนวนครัวเรือนยากจนลดลง 3.3 การแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv: 15022562 16:18:38 / seq: 9

การประเมินศักยภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองมีกรอบแนวคิดการพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพ โดยมีองค์ประกอบของศักยภาพและประสิทธิภาพของหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่จะประเมิน 3 ด้าน ดังนี้ ด้านการจัดการโครงสร้างและหน้าที่ ด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็ง และด้านผลการดำเนินงาน เกณฑ์การประเมินศักยภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองจำนวน 20 ข้อ โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินไว้ 3 หมวด คือ ด้านการจัดการโครงสร้างและหน้าที่ 10 ตัวชี้วัด ด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็ง 4 ตัวชี้วัด และด้านผลการดำเนินงาน 6 ตัวชี้วัด (สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2555, น. 9 - 12)

ตารางที่ 3 เกณฑ์การประเมินศักยภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง พ.ศ. 2555

เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด	
ด้านการจัดการโครงสร้างและหน้าที่	1. ที่มาของคณะกรรมการกองทุน	
	2. โครงสร้างกรรมการกองทุน	
	3. การส่งมอบงาน	
	4. ที่มาของระเบียบในการดำเนินงานกองทุน	
	5. การประชุมคณะกรรมการกองทุน	
	6. การประชุมสมาชิก	
	7. แผนปฏิบัติงานประจำปีของคณะกรรมการกองทุน	
	8. สถานที่ทำการ	
	9. การจัดหาบัญชีและงบการเงิน	
	10. การแต่งตั้งผู้ตรวจสอบภายใน	
	ด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็ง	11. ระบบการจัดเก็บเอกสาร
		12. การออมเงินของสมาชิก
		13. การมีส่วนร่วมของชุมชน
		14. การจัดกระบวนการพัฒนาองค์ความรู้แก่คณะกรรมการกองทุนและสมาชิก



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

ตารางที่ 3 (ต่อ)

เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด
ด้านผลการดำเนินงาน	15. หนี้ค้างชำระ
	16. อัตราส่วนของสมาชิกที่ได้รับประโยชน์จากเงินกองทุน
	17. การนำเงินไปใช้ตามวัตถุประสงค์ของการกักเก็บเงิน
	18. การทุจริตทางการเงิน
	19. สวัสดิการของสมาชิก
	20. สาธารณะประโยชน์

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงเลือกใช้เกณฑ์ชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง โดยแบบประเมินเกณฑ์การประเมินศักยภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2555 แบบประเมินของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ได้แสดงให้เห็นว่าการวัดประสิทธิภาพได้กำหนดขึ้น เพื่อให้สามารถวัดได้ว่าการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง เพื่อเป็นการเสริมสร้างกระบวนการพึ่งตนเองของหมู่บ้านและชุมชนเมืองในด้านการแก้ไขปัญหาและเสริมสร้างศักยภาพ ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมของประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนเมืองสู่การพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน

บริบทกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

นโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ

นโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ เป็นนโยบายของรัฐบาลที่จัดตั้งขึ้น โดยมีเจตนารมณ์ในการจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กองทุนละ 1 ล้านบาท เพื่อให้ท้องถิ่นมีขีดความสามารถในการจัดระบบและบริหารจัดการเงินกองทุนของตนเอง เป็นการเสริมสร้างกระบวนการพึ่งตนเองของหมู่บ้านและชุมชนเมืองในด้านการแก้ไขปัญหาและเสริมสร้างศักยภาพ ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมของประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนเมืองสู่การพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน โดยการมอบอำนาจบริหารจัดการเงินกองทุนให้แก่ประชาชนในหมู่บ้าน ผ่านคณะกรรมการกองทุนที่ประชาชนและชุมชนเป็นผู้คัดเลือก (สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2545, น. 1)



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

ปัจจัยสำคัญในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ

นโยบายดังกล่าวจะประสบความสำเร็จได้ จะต้องประกอบด้วยหลักสำคัญ 4 ประการ คือ (สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2545, น. 15)

1. ความพร้อมของหมู่บ้านและชุมชนเมืองทั้งนี้สามารถกระทำได้โดยการสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของประชากรในชุมชนในการบริหารจัดการกองทุนของตนโดยเริ่มจากการร่วมรับรู้ติดตาม ตรวจสอบ ตลอดจนร่วมกันสร้างกองทุนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน อันถือได้ว่าเป็นการควบคุมดูแลกันเองของประชากรในหมู่บ้านและชุมชนเมือง

2. การบริหารจัดการเงินกองทุนหมู่บ้าน โดยคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ได้รับการเลือกสรรจากคนในหมู่บ้านและชุมชนกันเองร่วมกันจัดทำระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับการบริหารจัดการเงินกองทุน เพื่อให้กองทุนดังกล่าว มีการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล

3. การปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินตามแนวทางให้หมู่บ้านเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา โดยกำหนดให้หมู่บ้านและชุมชนเมืองเป็นผู้พัฒนาในด้านต่าง ๆ โดย ส่วนราชการเป็นผู้สนับสนุนและให้คำแนะนำในด้านการจัดการกองทุน การบริหารในด้านวิชาการ

4. การติดตามและประเมินผล โดยมีตัวชี้วัดประสิทธิภาพของกองทุน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข การศึกษา การพึ่งพาตนเอง ตลอดจนความมีประสิทธิภาพ ความโปร่งใสของกองทุน

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2545, น. 2)

1. เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนในหมู่บ้านและชุมชนเมืองสำหรับการลงทุนเพื่อการพัฒนาอาชีพ สร้างงานสร้างรายได้ การลดรายจ่าย การบรรเทาเหตุฉุกเฉินและความจำเป็นเร่งด่วนและสำหรับการนำไปสู่การสร้างกองทุนสวัสดิภาพที่ดีแก่ประชาชนในหมู่บ้านหรือ ชุมชนเมือง

2. ส่งเสริมและพัฒนาหมู่บ้านและชุมชนเมือง ให้มีขีดความสามารถในการจัดระบบการบริหารจัดการเงินทุนของตนเอง

3. เสริมสร้างกระบวนการพึ่งพาตนเองของหมู่บ้านและชุมชนเมืองในการเรียนรู้ การสร้างและพัฒนาความคิดริเริ่ม เพื่อแก้ไขปัญหาและเสริมสร้างศักยภาพและส่งเสริม เศรษฐกิจพอเพียงในหมู่บ้านและชุมชนเมือง

4. เสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็งทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมของประชากรในหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง

5. กระตุ้นเศรษฐกิจในระดับฐานรากของประเทศรวมทั้งเสริมสร้างภูมิคุ้มกันทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในอนาคต

การเตรียมความพร้อมของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2545, น. 5-10) ประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง จะต้องร่วมกันเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองตามขั้นตอน ดังนี้

1. สร้างจิตสำนึกและกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน
 - 1.1 สร้างจิตสำนึกร่วมกันของประชาชน ในการเป็นเจ้าของกองทุนที่ร่วมกันบริหารจัดการโดยประชาชนเพื่อประชาชนของหมู่บ้านและชุมชนเมือง
 - 1.2 สร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อทราบนโยบาย กลไก แนวทาง การบริหารจัดการกองทุนของตนเอง
 - 1.3 สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการดำเนินการและบริหารจัดการกองทุน เริ่มจากการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมติดตามตรวจสอบ ร่วมรับผลประโยชน์ ตลอดจนร่วมสร้างกองทุนไปสู่ความยั่งยืนต่อไป
2. การเลือกสรรคนดีเป็นกรรมการกองทุน

จัดเวทีชาวบ้านเพื่อเลือกสรรกรรมการกองทุนจำนวนไม่ต่ำกว่า 9 คน แต่ไม่เกิน 15 คน ตามระเบียบของคณะกรรมการของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ดังนี้

 - 2.1 องค์ประชุมของเวทีชาวบ้าน คือ จำนวนสามในสี่ของครัวเรือนทั้งหมดของหมู่บ้านและชุมชนเมือง
 - 2.2 ร่วมกันกำหนดวิธีการและดำเนินการเลือกกันเอง
 - 2.3 เลือกคณะกรรมการกองทุน ในช่วงเวลาที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองกำหนด
 - 2.4 เลือกคนดีมีความรู้ ประสบการณ์ อีกทั้งคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติกำหนด
3. คุณสมบัติของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ประชาชนต้องร่วมกันคัดเลือกคนดีเป็นคณะกรรมการเพื่อบริหารกองทุนที่มีคุณสมบัติ ดังนี้
 - 3.1 เป็นผู้ที่ต้องอาศัยในหมู่บ้านหรือชุมชนไม่น้อยกว่า 2 ปี
 - 3.2 เป็นผู้ที่มีอายุ 20 ปีบริบูรณ์
 - 3.3 เป็นผู้ปฏิบัติตนอยู่ในหลักศาสนา มีความรับผิดชอบ เสียสละ มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของหมู่บ้านและชุมชน ไม่ติดการพนัน ไม่ยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด ไม่มีประวัติเสียด้านการเงิน และยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตย

- 3.4 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย หรือไร้ความสามารถ
- 3.5 ไม่เคยรับโทษจำคุก เว้นแต่โทษที่กระทำโดยประมาท
- 3.6 ไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่าทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ หรือไม่เคยกระทำผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน เว้นแต่ความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์สินและความผิดฐานบุกรุก
- 3.7 ไม่เคยถูกไล่ออกจากราชการหรือรัฐวิสาหกิจ
- 3.8 ไม่เป็นผู้ไม่ไปใช้สิทธิ์ในการเลือกตั้ง
- 3.9 ไม่เคยถูกให้ออกจากคณะกรรมการกองทุนด้วยมติของคณะกรรมการหรือมติของสมาชิก

4. การจัดระเบียบข้อบังคับ

เมื่อดำเนินการเลือกตั้งคณะกรรมการกองทุนแล้ว คณะกรรมการกองทุนและประชาชนร่วมกันจัดทำระเบียบข้อบังคับ หลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับการบริหารกองทุน (กติกา) กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชนเมืองตนเอง โดยมีแนวทางดังนี้

- 4.1 ประเด็นที่ต้องเป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติกำหนด
 - 4.1.1 วงเงินกู้ยืมรายหนึ่งไม่เกินสองหมื่นบาท หากเกินต้องให้สมาชิกพิจารณา วินิจฉัยชี้ขาด แต่รายหนึ่งต้องไม่เกินห้าหมื่นบาท
 - 4.1.2 ระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ต้องไม่เกินหนึ่งปี
- 4.2 ประเด็นอื่น ๆ คณะกรรมการกองทุนโดยความเห็นชอบของสมาชิกเป็น ผู้กำหนด

5. การจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

เมื่อจัดทำระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารจัดการกองทุนแล้วคณะกรรมการกองทุนและสมาชิกจะต้องร่วมกันดำเนินการตามกติกาที่วางไว้ เช่น

- 5.1 การรับสมาชิก
- 5.2 การระดมทุน
- 5.3 การจัดทำบัญชี
- 5.4 การจัดระบบตรวจสอบ
- 5.5 การมอบหมายภารกิจความรับผิดชอบของกรรมการ

6. การขอรับการจัดสรรเงินจากรัฐบาล

เมื่อกองทุนได้ดำเนินการจัดตั้งกองทุนเรียบร้อยแล้ว สามารถขอรับการจัดสรรเงินจากคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

- 6.1 การขอขึ้นทะเบียนกองทุนหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง



354985350

6.2 จัดทำแบบขอขึ้นทะเบียนตามแบบกทบ. 2 ซึ่งขอรับแบบได้จากอนุกรรมการสนับสนุนระดับอำเภอ

6.3 ยื่นแบบขอขึ้นทะเบียนกับธนาคารออมสิน หรือธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ กำหนดพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง คือ ระเบียบข้อบังคับกองทุน

6.4 เปิดบัญชีกับธนาคาร

7. การประเมินความพร้อมของกองทุน

เมื่อกองทุนหมู่บ้านหรือกองทุนชุมชนเมืองได้ขึ้นทะเบียนต่อธนาคารแล้ว คณะอนุกรรมการระดับอำเภอร่วมกับกองทุนหมู่บ้านจะประเมินความพร้อมในเรื่องดังนี้

7.1 การคัดเลือกคณะกรรมการ

7.2 คุณสมบัติของคณะกรรมการกองทุน

7.3 ความรู้ ประสบการณ์ และความมั่นใจในการบริหารกองทุนของคณะกรรมการ

กองทุน

7.4 ระเบียบข้อบังคับในการดำเนินงานกองทุน

7.5 การมีส่วนร่วมของชาวบ้าน หรือสมาชิกในการจัดการหรือบริหารกองทุน

7.6 การปฏิบัติของสมาชิกตามระเบียบและข้อบังคับของกองทุน

7.7 การเปิดบัญชีเงินฝากของกองทุน

8. การรับเงินจัดสรรจากกองทุนหมู่บ้าน

เมื่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ อนุมัติจัดสรรเงินตามผลการประเมินความพร้อมแล้ว จะแจ้งให้กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชนเมืองทราบ เมื่อกองทุนได้รับแล้วให้ติดต่อกับธนาคารเพื่อทำหลักฐานการรับเงินจัดสรร โดยมีเอกสารดังต่อไปนี้

8.1 สมุดบัญชีเงินฝากของกองทุน

8.2 มติที่ประชุม ซึ่งเห็นชอบและมอบหมายให้คณะกรรมการกองทุนเป็นผู้ มีอำนาจในการทำนิติกรรมสัญญากับธนาคารไปแสดงต่อธนาคารฯ และมติดังกล่าวจะต้องให้ประธานคณะกรรมการกองทุนลงนามกำกับ และรับรองสำเนาครบทุกหน้า

9. กรณีกองทุนที่ไม่ผ่านการประเมินความพร้อม

กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองใดที่รับแจ้งว่าไม่ผ่านการประเมินความพร้อม ให้ดำเนินการเตรียมความพร้อมเรื่องต่าง ๆ ตามที่ได้รับแจ้งผลการประเมินความพร้อม โดยมีแนวทางและวิธีการดังนี้

9.1 แนวทางการเตรียมความพร้อมคณะกรรมการกองทุนร่วมกับสมาชิกเตรียมความพร้อมตามแนวทาง ดังนี้

9.1.1 โดยร่วมมือและช่วยเหลือกันเองในหมู่บ้าน



354985350

9.1.2 ขอความช่วยเหลือจากกองทุนหมู่บ้านหรือกองทุนชุมชนเมืองที่ผ่านการประเมินความพร้อมแล้ว

9.1.3 ขอความช่วยเหลือจากอนุกรรมการสนับสนุนระดับจังหวัดและระดับอำเภอ

9.1.4 การผสมผสานกันทั้ง 3 แนวทาง

9.2 วิธีการเตรียมความพร้อมคณะกรรมการกองทุน ดำเนินการเพื่อให้เกิดความพร้อมด้วยวิธี ดังนี้

9.2.1 สร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันในหมู่บ้านหรือชุมชนโดยการใช้เครือข่ายของกองทุนหมู่บ้านหรือชุมชนอื่นที่ผ่านการประเมินความพร้อมแล้ว เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

9.2.2 การสนับสนุนความรู้ด้านวิชาการ และการจัดการแก่คณะกรรมการกองทุนและสมาชิก จากอนุกรรมการสนับสนุนระดับจังหวัดและอำเภอ

9.3 การดำเนินการหลังมีความพร้อม

9.3.1 เมื่อกองทุนมีความพร้อม คณะกรรมการกองทุนแจ้งอนุกรรมการสนับสนุนระดับอำเภอ เพื่อมาติดตามตรวจสอบและรายงานคณะอนุกรรมการสนับสนุนระดับจังหวัด

9.3.2 คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ จะโอนเงินเข้ากองทุน เมื่อได้รับรายงานจากอนุกรรมการสนับสนุนระดับจังหวัด

โครงสร้างการบริหารและการจัดการดำเนินงานตามนโยบายในการบริหารและจัดการดำเนินงานตามนโยบายจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านนั้น จะต้องประกอบไปด้วยโครงสร้างของคณะกรรมการระดับชาติซึ่งผ่านองค์กร คือ สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ หรือคณะอนุกรรมการสนับสนุนการดำเนินงานในส่วนกลางที่ประสานกับหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ของรัฐและองค์กรชุมชน ซึ่งในส่วนของคณะกรรมการสนับสนุนฯ จะมีปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน และมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มีผู้ทรงคุณวุฒิจากองค์กรประชาชน 5 คน ผู้ทรงคุณวุฒิจากองค์กรอื่นอีก 5 คน ทำหน้าที่เป็นฝ่ายกำหนดแผนการปฏิรูปการบริหารจัดการกองทุนหมุนเวียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย และให้หมู่บ้านและชุมชนเมืองเป็นศูนย์กลางในการบริหารและจัดการเงินกองทุนของแต่ละแห่งไปสู่ประชาชน

ระเบียบคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติเกี่ยวกับกองทุนและสมาชิกกองทุน (สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2545, น. 11 -12)

กองทุนหมู่บ้านและกองทุนชุมชนเมือง อาจประกอบด้วยเงินและทรัพย์สิน ดังนี้

1. เงินที่ได้รับจัดสรรจากคณะกรรมการ
2. เงินหรือทรัพย์สินที่มีผู้บริจาคให้โดยปราศจากภาระผูกพัน
3. เงินกู้ยืม



354985350

4. ดอกผลหรือผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากกองทุน
5. เงินฝากสัจจะและเงินรับฝาก
6. เงินค่าหุ้น
7. เงินสมทบจากกลุ่มหรือองค์กรสมาชิก
8. เงินและทรัพย์สินอื่น ๆ ตามระเบียบที่กองทุนกำหนด

สมาชิกกองทุนประกอบด้วย บุคคลธรรมดาที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านนั้นและมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามข้อบังคับของกองทุน การรับสมัครสมาชิกและการขาด จากสมาชิกภาพของสมาชิก ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และไม่มีลักษณะต้องห้าม ตามข้อบังคับของกองทุน ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความต้องการและการมีส่วนร่วมของประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชนเมืองเป็นหลัก ในการชำระค่าหุ้นสมาชิกอาจชำระเป็นเงิน ทรัพย์สิน หรือแรงงานตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กองทุนกำหนดให้มีการประชุมใหญ่สามัญประจำปีผู้ถือหุ้นอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในกำหนดระยะเวลา 15 วัน นับจากวันที่คณะกรรมการกองทุนพ้นจากตำแหน่งตามวาระ เพื่อพิจารณาผลการดำเนินงานของคณะกรรมการกองทุนและรับรองคณะกรรมการกองทุนที่ได้รับเลือกใหม่ วิธีการในการเรียกประชุมให้เป็นไปตามที่กองทุนกำหนด โดยคำนึงถึงจารีตประเพณีของแต่ละหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง นอกจากการประชุมใหญ่สามัญประจำปีแล้ว คณะกรรมการกองทุน อาจเรียกประชุมวิสามัญเมื่อใดก็ได้ เมื่อมีเหตุต้องขอมติหรือขอความเห็นชอบจากที่ประชุมสมาชิกตามระเบียบนี้ หรือเมื่อคณะกรรมการกองทุนจะเห็นสมควร

ในการประชุมสมาชิกต้องมีสมาชิกมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม การประชุมคราวใดมีสมาชิกไม่ครบองค์ประชุมให้นัดประชุมอีกครั้งภายใน 15 วัน นับแต่วันนัดประชุมครั้งแรก ในการประชุมครั้งหลังถ้ามิได้เป็นการประชุมใหญ่สามัญประจำปี เมื่อมีสมาชิกมาประชุมไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 ของจำนวนสมาชิกทั้งหมดก็ให้ถือเป็นองค์ประชุม

บริบทกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

อำเภอวัดโบสถ์ เป็นอำเภอหนึ่ง 9 อำเภอของจังหวัดพิษณุโลก เดิมเป็นตำบลหนึ่งในอำเภอพรหมพิราม และวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2491 ได้ยกฐานะเป็นกิ่งอำเภอ ต่อมาเมื่อวันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ. 2499 ได้รับการยกฐานะเป็นอำเภอ พื้นที่ 1,326.2 ตร.กม. ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอพิชัย อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ และอำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอชาติตระการและอำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

อำเภอวัดโบสถ์แบ่งเขตการปกครองย่อยออกเป็น 6 ตำบล 61 หมู่บ้าน ได้แก่ วัดโบสถ์ 10 หมู่บ้าน
ท่างาม 13 หมู่บ้าน ท้อแท้ 8 หมู่บ้าน บ้านยาง 11 หมู่บ้าน หินลาด 9 หมู่บ้าน และ
คันไช้ 10 หมู่บ้าน (กรมการปกครอง, 2558) ได้ขึ้นทะเบียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองทั้งสิ้น
61 กองทุน จำนวนสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง 9,109 คน แบ่งตามตำบล ได้แก่ วัดโบสถ์
1,850 คน ท่างาม 1,630 คน ท้อแท้ 1,702 คน บ้านยาง 1,839 คน หินลาด 955 คน และ
คันไช้ 1,133 คน กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลเริ่มดำเนินการมา
ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 โดยจัดสรรเงินให้หมู่บ้านและชุมชนเมืองละ 1 ล้านบาท มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไข
ปัญหาความยากจนในระดับฐานรากของประเทศ(สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิษณุโลก, 2559)
ในปี พ.ศ.2552 สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขา 3 ได้จัดทำแบบการบันทึก
และรายงานคำขอสนับสนุนการเพิ่มทุนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ระยะที่ 2 กองทุนละ 200,000
บาท หรือ 400,000 บาท โดยใช้การจัดระดับกองทุนเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณา พบว่า การจัด
ระดับกองทุนส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง (AA) 52 กองทุน มีเพียง 4 กองทุนเท่านั้นอยู่ในระดับดี
(AAA) ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านท่างาม ตำบลวัดโบสถ์ ,หมู่ที่ 7 บ้านหนองมะคัง ตำบลท้อแท้ ,หมู่ที่ 2 บ้าน
ป่าคาย ตำบลบ้านยาง และหมู่ที่ 8 บ้านหนองยาง ตำบลบ้านยาง อีก 2 กองทุนอยู่ในระดับต้อง
ปรับปรุง (A) ได้แก่ หมู่ที่ 2 บ้านท่าช้าง ตำบลท้อแท้ และหมู่ที่ 7 บ้านท่าปากห้วย ตำบลหินลาด ส่วน
อีก 3 กองทุนไม่มีข้อมูลการจัดลำดับ เนื่องจากได้คะแนนการประเมินผลตามเกณฑ์ชีวิตต่ำกว่า 31
คะแนน ทำให้ได้รับสนับสนุนการเพิ่มทุนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองน้อยกว่ากองทุนที่มีปัจจัยอื่น
ในการพิจารณาใกล้เคียงกัน ได้แก่ หมู่ที่ 10 บ้านคลองช้างใหม่ ตำบลวัดโบสถ์ ,หมู่ที่ 9 บ้านสามเส้า
ตำบลคันไช้ และหมู่ที่ 10 บ้านโป่งแค ตำบลคันไช้(สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
แห่งชาติ สาขา 3, 2552)ซึ่งกองทุนหมู่บ้านระดับดี (AAA) คือ กองทุนหมู่บ้านที่ได้คะแนนการ
ประเมินผลตามเกณฑ์ชีวิตอยู่ระหว่าง 75-93 คะแนน ระดับปานกลาง (AA) คือ กองทุนหมู่บ้านที่ได้
คะแนนการประเมินผลตามเกณฑ์ชีวิตอยู่ระหว่าง 56-74 คะแนน และระดับต้องปรับปรุง (A) คือ
กองทุนหมู่บ้านที่ได้คะแนนการประเมินผลตามเกณฑ์ชีวิตอยู่ระหว่าง 31-55คะแนน(สำนักงาน
กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขา 3, 2552)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตติมา กาวรรณธง (2553, น. 80) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงาน
กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเขตตำบลท่าแร่ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ผลการประเมิน
การดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเขตตำบลท่าแร่อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ทั้งใน
ด้านสภาพแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ด้านสภาพแวดล้อม ด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และด้านปัจจัยนำเข้า

ศิริรัตน์ เกียรติพิริยะ (2553, น. 63) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ ประสิทธิภาพการใช้เงินกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของผู้ก่อประสิทธิผลการใช้เงินกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านแนวทางการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านอยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านโครงสร้างกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอยู่ในระดับปานกลางและด้านความสามารถในการจัดสรรเงินกองทุนอยู่ในระดับปานกลาง

กนกลักษณ์ ภัทษ์ไพฑูริย์ (2554, น. 101-102) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษากระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน นาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51;S.D.=0.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้านซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการประสานงาน ($\bar{X}=3.68;S.D.=0.85$) ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ($\bar{X}=3.64;S.D.=0.85$) ด้านการรายงาน ($\bar{X}=3.55;S.D.=0.80$) ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.53;S.D.=0.85$) และด้านงบประมาณ ($\bar{X}=3.51;S.D.=0.76$) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้านซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการวางแผน ($\bar{X}=3.34;S.D.=0.83$) และด้านการจัดการองค์กร ($\bar{X}=3.33;S.D.=0.73$) ตามลำดับประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการต่อคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน นาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.57;S.D.=0.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.68;S.D.=0.73$) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.63;S.D.=0.73$) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ($\bar{X}=3.61;S.D.=0.80$) และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=3.51;S.D.=0.78$) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X}=3.47;S.D.=0.78$)ตามลำดับผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่าส่วนใหญ่กระบวนการบริหารตามความคิดเห็นของประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05



354985350

URU :Thes1s 57554490315 thes1s / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

พรพิมล เฉลิมมีประเสริฐ และภณิตา สุนทรไชย (2554, น.169-183) ได้ศึกษา เรื่องการบริหารจัดการเงินกู้ยืมกองทุนหมู่บ้าน เพื่อการพัฒนาครอบครัวและชุมชนอย่างยั่งยืน จังหวัดมหาสารคามสมาชิกกองทุนส่วนใหญ่นำเงินจากการกู้ยืมเงินกองทุนหมู่บ้าน มาใช้ใน ความจำเป็นตาม 5 ประการ ได้แก่ ด้านการเกษตร ด้านการค้าและธุรกิจ ด้านอุปโภคและบริโภค ด้านการศึกษาบุตรหลาน และด้านการนำไปใช้หนี้ในระบบ ผู้เกี่ยวข้องโดยเฉพาะ คณะกรรมการกองทุน ควรมีการติดตามผลรายผู้กู้ยืมเป็นระยะๆ และคณะกรรมการกองทุนจะต้องให้ ความรู้ความเข้าใจแก่สมาชิกในการเสนอโครงการขอกู้เงินว่า เป็นโครงการที่มีลักษณะดังนี้หรือไม่ เพียงใด กล่าวคือ 1) สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาที่ชุมชนได้ร่วมกำหนดและจัดวางไว้ 2) ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และใช้วัสดุอุปกรณ์ วัสดุดิบ และกำลังแรงงานในท้องถิ่น 3) มีจุดมุ่งหมาย ที่จะส่งเสริมความสามารถในด้านการบริหารจัดการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ สมาชิกในกลุ่ม 4) ส่งเสริมความสมัครสมานสามัคคีของคนในชุมชน และเอื้อประโยชน์กับคนกลุ่ม ต่างๆ ตามระดับการมีส่วนร่วมกับโครงการ 5) ไม่ควรก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและ ระบบนิเวศของชุมชน หากต้องมีโครงการในลักษณะดังกล่าว ควรต้องมีวิธีการควบคุมและแก้ไขที่มี ประสิทธิภาพ 6) ไม่ควรมีต้นทุนในการดำเนินงานที่สูงจนไป ทั้งนี้เพื่อให้ชุมชนสามารถกระจาย ผลประโยชน์แก่กลุ่มต่างๆ และบุคคลอื่นได้อย่างทั่วถึง 7) ผลผลิตของโครงการควรมีจุดเด่น มีตลาด หลายแห่งเพื่อให้ชาวบ้านสามารถขายได้อย่างอิสระ ไม่ขึ้นต่อตลาดแห่งใดแห่งหนึ่งหรือบุคคลใด บุคคลหนึ่ง รวมทั้งให้การอบรมการทำบัญชีรายรับรายจ่ายอยู่เป็นประจำสิ่งต่างๆ เหล่านี้อาจจะ ไม่เกิดขึ้นเลย เพราะการทำบัญชีรายรับรายจ่ายมีประโยชน์มากมาย และเป็นกลไกสำคัญที่จะ ขับเคลื่อนทางความคิดให้เกิดการลด ละเลิกใช้จ่ายครอบครัวว่าแต่ละเดือนมีรายรับรายจ่ายเท่าไร ก่อให้เกิดเงินออม และทำให้ครอบครัวมีความสุข

ยุวเรศ พูนลาภสวัสดิ์ (2557, น.91-101) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนากองทุนหมู่บ้านและชุมชน เมือง เป็นสถาบันการเงินชุมชน : จังหวัดเชียงใหม่ ความรู้ ความสามารถในการบริหารงานที่ดีของ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนากองทุนหมู่บ้านและ ชุมชนเมืองเป็นสถาบันการเงินชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีหลักการบริหารของ Gulick L. & Urwick L(1937) สำคัญว่า ความสำเร็จในการบริหารงานต้องมีการวางแผน การเตรียมการ ก่อนลงมือปฏิบัติ กำหนดโครงสร้างขององค์การให้เหมาะสมกับงาน จัดบุคลากรปฏิบัติงานอย่างมี ประสิทธิภาพ ใช้ศิลปะในการบริหารงาน การประสานการทำงานให้มีความต่อเนื่อง รายงานผลการ ปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชา และสามารถวางแผนควบคุมด้านการเงินและการคลัง ส่งผลต่อ ความสำเร็จในการบริหารงาน

จิรายุ หาญตระกูล และสุรชัย กังวล (2558, น.71-78) ได้ศึกษาเรื่อง สถานการณ์



ทางการเงินของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ด้านความสามารถในการเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนของชุมชน พบว่า การเติบโตของทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 30.21% แสดงว่ากองทุนหมู่บ้านมีความสามารถในการเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนของชุมชนได้ในระดับที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของกองทุนหมู่บ้าน ที่กล่าวว่า เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนสำหรับการลงทุนเพื่อพัฒนาอาชีพ สร้างงานสร้างรายได้ เพิ่มรายได้ และลดรายจ่าย และเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเร่งด่วนสำหรับประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง (สายชล ปัญญชิต, 2555) และในด้านความสามารถในการจัดสวัสดิการให้ชุมชน พบว่า การเติบโตของเงินจัดสวัสดิการให้แก่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 19.82% ซึ่งสอดคล้องกับอัตราการเติบโตของกำไรสุทธิ ที่เท่ากับ 19.18% และเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของกองทุนหมู่บ้าน ที่กล่าวว่า เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนสำหรับการส่งเสริมและพัฒนาไปสู่การสร้างสวัสดิภาพสวัสดิการแก่ประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนเมือง และสอดคล้องกับ สุทธภา อมรววิวัฒน์ และเกียรติพงศ์ อริยปรัชญา (2554) ที่กล่าวว่า ผลตอบแทนจากเงินกองทุนหมู่บ้านจะถูกจัดสรรตามส่วนสำหรับจุดประสงค์ต่างๆ ได้แก่ เงินปันผลผู้ถือหุ้นและสมาชิก ค่าตอบแทนคณะกรรมการ เงินสมทบเข้ากองทุน และกิจกรรมด้านสวัสดิการหมู่บ้าน เช่น ทุนการศึกษา เป็นต้น ซึ่งการจัดสรรผลประโยชน์นี้จะขึ้นอยู่กับความเห็นชอบของหมู่บ้านหรือชุมชนเมืองนั้นๆ

วันดี เจตนา และคณะ(2558, น.1-23) ได้ศึกษาเรื่องกระบวนการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านเทศบาลนครหาดใหญ่ เขต 4 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า อำนาจพยากรณ์การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านเทศบาลนครหาดใหญ่ เขต 4 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 1) ด้านคุณภาพ มี 4 ด้านได้แก่ ด้านการชี้นำ ด้านการวางแผน ด้านการควบคุม และด้านการจัดองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านด้านคุณภาพ ซึ่งประเมินจาก สมาชิกได้รับสวัสดิการต่าง ๆ จากกองทุนเพิ่มขึ้น รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของสมาชิกเพิ่มขึ้น กองทุนสร้างงานแก่สมาชิกในชุมชนมากขึ้น กองทุนมีสมาชิกเพิ่มขึ้น สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นภาระหนี้สินลดลง สมาชิกมีความร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือ เอื้ออาทรกัน 2) ด้านปริมาณ มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการชี้นำ ด้านการควบคุม ด้านการวางแผน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน ด้านปริมาณ ซึ่งประเมินจาก สมาชิกได้นำเงินกู้ไปลงทุนและพัฒนาอาชีพได้มากกว่า 50% สมาชิกกู้เงินแต่ละครั้งได้นำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ 100% สมาชิกได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของกองทุนอย่างเคร่งครัด 100% สมาชิกได้รับทราบผลสรุปการปฏิบัติงานของคณะกรรมการมากกว่า 80% สมาชิกที่กู้เงินสามารถชำระเงินคืนได้ 100% มากกว่าร้อยละ 75 ของสมาชิกที่ยื่นขอกู้ได้รับเงินกู้จากกองทุน สมาชิกได้รับสวัสดิการจากกองทุนตามระเบียบข้อบังคับ ผลที่เกิดขึ้นนี้ต้องอาศัยกระบวนการบริหารจัดการที่สำคัญที่สุดคือ การชี้นำ คือ คณะกรรมการกองทุน 3) ด้านเวลา มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการชี้นำ ด้านการจัดองค์กร ด้านการควบคุม ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้เพราะ กระบวนการบริหารจัดการ

ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านด้านเวลา ในงานวิจัยนี้ประเมินจาก สมาชิกใช้คืนเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยตรงตามวันเวลาที่กองทุนกำหนด คณะกรรมการพิจารณาเงินกู้ตาม โครงการรวดเร็วขึ้น คณะกรรมการจัดสรรเงินปันผลในแต่ละปีเพิ่มขึ้น 4) ด้านวิธีการ มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการชี้แจง ด้านการควบคุม ด้านการวางแผน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านด้านวิธีการ ในงานวิจัยนี้ประเมินจาก คณะกรรมการอนุมัติเงินกู้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ กองทุนกำหนด คณะกรรมการมีการประชุมประจำเดือน เพื่อจะได้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อกู้เงิน หรือฝากเงินแต่ละครั้งท่านจะได้เอกสารหลักฐานทุกครั้ง คณะกรรมการติดตามดูแลให้ความช่วยเหลือ สมาชิกกองทุนอย่างสม่ำเสมอ คณะกรรมการเคร่งครัดในการติดตามหนี้ในการกรณีที่ครบกำหนดและ ยังไม่ชำระ และสมาชิกได้รับความสะดวกในการบริการของกองทุน 5) ด้านค่าใช้จ่าย มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุม ด้านการวางแผน ด้านการชี้แจง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของกองทุน หมู่บ้านด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งประเมินจาก ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในกองทุนเป็นไปอย่างเหมาะสม กองทุนใช้ งบประมาณอย่างคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ชุมชนได้รับ มีการบันทึกค่าใช้จ่ายตามหลักการอย่าง ชัดเจน การอนุมัติค่าใช้จ่ายเป็นระเบียบไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ซึ่งผลที่เกิดขึ้นนี้ต้องอาศัย กระบวนการบริหารจัดการที่สำคัญที่สุดคือ การควบคุมที่ดี

อมรรัตน์ แสงอุไร (2558, น.107-114) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงาน กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ในการ ดำเนินงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอบางน้ำเปรี้ยว อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ การส่งเสริม สนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รองลงมาคือ ภาวะผู้นำของคณะกรรมการ การมีส่วนร่วมของสมาชิก การบริหารจัดการและการติดตามผลการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ ด้านการบริหารจัดการ ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านและ ชุมชนเมือง อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับ พรศักดิ์ อุบลสถิต 2545 ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ศึกษากรณีบ้านเขาดินคน ผลการศึกษาพบว่า อุปสรรคในการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชน เมือง พบว่า ด้านการบริหารจัดการ มีปัญหาในระดับน้อย

รังสรรค์ อินทร์จันทร์ (2560, น.123-139) ได้ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้แนวคิดปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียงในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านต้นแบบของจังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองให้ประสบความสำเร็จ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือ



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv : 15022562 16:18:38 / seq : 9

ด้านโครงสร้าง ด้านวิธีการดำเนินงาน และด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผลสำเร็จของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีด้านการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ตามลำดับคือ ด้านผลการดำเนินงาน และด้านการส่งเสริมความเข้มแข็งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงเลือกใช้องค์ประกอบที่เป็นการศึกษาจากผลงานแนวคิดของ Louis Alexander Allen หน้าที่ที่สำคัญของนักบริหารจะต้องทำ 4 ประการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) หรือ POLC ซึ่งเน้นการจัดการทั้งองค์การจากนักวิชาการ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ และผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 5 ด้านประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า จึงนำมาตราฐาน 5 ด้านใช้วัดคุณภาพการให้บริการจากนักวิชาการคือ พาราซูรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ เพื่อศึกษาว่าส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง โดยแบบประเมินเกณฑ์การประเมินศักยภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2555

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบประเด็นสาระสำคัญการบริหารจัดการด้วยแนวคิด POLC ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม และคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และประสิทธิภาพในการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง โดยตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยการวางแผน การจัดองค์การ การนำ การควบคุม ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และประสิทธิภาพในการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเป็นตัวแปรตาม จากประเด็นสาระสำคัญดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงนำมาวิจัยในครั้งนี้



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

บทที่ 3

ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาการบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลก โดยผู้วิจัยได้ออกแบบระเบียบวิธีดำเนินการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลก 6 ตำบล 61 หมู่บ้าน ขึ้นทะเบียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองทั้งสิ้น 61 กองทุน จำนวน 9,109 คน (สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2557)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลกจำนวนทั้งสิ้น 383คน โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Yamane Taro) ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 0.95 โดยมีการคำนวณดังนี้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555, P.8)

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

กำหนดให้ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

$$e = \text{ค่าความคลาดเคลื่อนของประชากรกลุ่มตัวอย่างร้อยละ } 0.05$$

$$\text{แทนค่าตามสูตร} \quad n = \frac{9,109}{1+9,109(0.05)^2}$$

$$= 383 \text{ คน}$$

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ตำบล	จำนวนประชากร(คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง(คน)
1. วัดโบสถ์ 10 หมู่บ้าน	1,850	76
2. ท่างาม 13 หมู่บ้าน	1,630	75
3. ท้อแท้ 8 หมู่บ้าน	1,702	69
4. บ้านยาง 11 หมู่บ้าน	1,839	74
5. หินลาด 9 หมู่บ้าน	955	42
6. คันไช้ 10 หมู่บ้าน	1,133	47
รวม	9,109	383

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างประชากรแบบจัดประชากรออกเป็นแต่ละตำบลแล้วจึงทำการสุ่มจากแต่ละตำบล โดยใช้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างประชากรจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นการสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามในลักษณะของตัวเลือกเป็นคำถามปลายปิด (Close-end หรือ Fixed form) มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ (Check list) ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียง 1 ข้อเท่านั้น

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็น

ประเด็นที่ 1 การบริหารจัดการประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม

ประเด็นที่ 2 คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ประเด็นที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง โดยผู้วิจัยมีการกำหนดเป็นอัตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ (ยุทธ ไภยวรรณ, 2553, น.292)

ระดับมากที่สุด	กำหนดให้เท่ากับ 5 คะแนน
ระดับมาก	กำหนดให้เท่ากับ 4 คะแนน
ระดับปานกลาง	กำหนดให้เท่ากับ 3 คะแนน
ระดับน้อย	กำหนดให้เท่ากับ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้เท่ากับ 1 คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการ คุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพในการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลก มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open end) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่จะทำให้ การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลก

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษา การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลก โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องการบริหารจัดการ คุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเป็นแนวทางในการกำหนดคำถามในแบบสอบถาม



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv : 15022562 16:18:38 / seq : 9

2. สร้างแบบสอบถามจากตัวแปรที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การบริหารจัดการ คุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองให้ครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแยกเป็น 3 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามในลักษณะของตัวเลือกเป็นคำถามปลายปิด (Close-end หรือ Fixed form) ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นมีการกำหนดเป็นอัตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการ คุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพในการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลกมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open end)

3. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาให้ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบความถูกต้องมาปรับแก้ตามข้อเสนอแนะ

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โดยหาค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญจากการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย IOC คือ ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC: Index of item objective congruence) ปกติแล้วจะให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปในการตรวจสอบโดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถามดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

นำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตรข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้ (สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์ 2551) ตรวจสอบ พบค่า IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามที่มีค่า 0.67 และ 1.00 ซึ่งอยู่ระหว่าง 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้

5. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึงแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) วิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้มีเกณฑ์ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มากกว่า 0.9	ระดับความเที่ยง ดีมาก
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มากกว่า 0.8	ระดับความเที่ยง ดี
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มากกว่า 0.7	ระดับความเที่ยง พอใช้
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มากกว่า 0.6	ระดับความเที่ยง ค่อนข้างพอใช้
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มากกว่า 0.5	ระดับความเที่ยง ต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.5	ระดับความเที่ยง ไม่สามารถรับได้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึงได้แก่ สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลวงษ์ อำเภอรพรมพิราม จังหวัดพิษณุโลก พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.974 ซึ่งมากกว่า 0.9 ระดับความเที่ยงดีมาก

7. นำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง

8. นำข้อมูลจากส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นมีการกำหนดเป็นอัตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง มาวิเคราะห์อำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นค่าสถิติที่ใช้อธิบายคุณภาพของข้อคำถาม มีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง +1.00 ซึ่งค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.40 ถึง 1.00 เป็นค่าที่ดีมากนำไปใช้ได้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2532) ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าอำนาจจำแนกพบค่าอยู่ระหว่าง 0.54 ถึง 0.92 สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไปได้

การเก็บรวบรวม

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ทำหนังสือราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ เพื่อไปแสดงต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่จะทำการสัมภาษณ์ นำหนังสือราชการดังกล่าวไปแสดงต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้

2. เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาการบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลก ตามวัตถุประสงค์ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 383 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็น

ประเด็นที่ 1 การบริหารจัดการประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม

ประเด็นที่ 2 คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ประเด็นที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองโดยผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อใช้ในการแปลผลแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (ยุทธ ไทยวรรณ, 2553, น.292)

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึงมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึงมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึงมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึงมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึงมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

วิเคราะห์การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง โดยผู้วิจัยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่
 - 2.1 การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC: Index of item objective congruence)



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

- 2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
- 2.3 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม (Discrimination)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis)



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv : 15022562 16:18:38 / seq : 9

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่าง 383 คน จากประชากรจำนวน 9,109 คน ในการวิจัย เพื่อศึกษาการบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การบริหารจัดการของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Enter

ตอนที่ 7 ความคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และอายุการเป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	150	39.2
หญิง	233	60.8
2.อายุ		
ไม่เกิน 21 ปี	6	1.6
ระหว่าง 21-30 ปี	37	9.7
ระหว่าง 31-40 ปี	85	22.2
ระหว่าง 41-50 ปี	126	32.9
มากกว่า 50 ปี	129	33.7
3.การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	355	92.7
ปริญญาตรี	25	6.5
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.8
4.อาชีพ		
เกษตรกร	286	74.7
ธุรกิจส่วนตัว	37	9.7
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	1.0
ข้าราชการ	8	2.1
พนักงานบริษัทเอกชน	4	1.0
รับจ้างทั่วไป	39	10.2
อื่นๆ	5	1.3
5.อายุการเป็นสมาชิก		
น้อยกว่า 1 ปี	5	1.3
ระหว่าง 1-2 ปี	15	3.9
ระหว่าง 3-4 ปี	48	12.5
มากกว่า 5 ปี	315	82.2



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv: 15022562 16:18:38 / seq: 9

จากตารางที่ 5 พบว่าข้อมูลทั่วไปของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 มีอายุมากกว่า 50 ปีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 โดยการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีจำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 92.7 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรจำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 74.7 และมีอายุการเป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองมากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 82.2

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การบริหารจัดการของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การบริหารจัดการของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

การบริหารจัดการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านการวางแผน	3.94	0.58	มาก
1. คณะกรรมการกองทุนฯ ร่วมกันวางแผนการปฏิบัติงาน กลยุทธ์ รวมทั้งการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ก่อนลงมือ ปฏิบัติงาน	3.86	0.67	มาก
2. คณะกรรมการกองทุนฯ ได้กำหนดหน้าที่ความ รับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการ บริหารจัดการกองทุนฯ	4.03	0.66	มาก
3. สมาชิกกองทุนฯ ได้รับการถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับ เป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน รวมถึงกลยุทธ์ ในการบริหาร จัดการ จากคณะกรรมการกองทุนฯ	3.94	0.69	มาก
ด้านการจัดองค์การ	4.02	0.57	มาก
1. มีการประสานงาน หรือแจ้งข้อมูลข่าวสารระหว่าง ประธาน คณะกรรมการ และสมาชิกกองทุนฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติราบรื่น เรียบร้อย ถูกต้อง	4.04	0.68	มาก



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

ตารางที่ 6 (ต่อ)

การบริหารจัดการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คิดเห็น
2. มีการจัดสรรบุคลากรเพื่อบริหารจัดการกองทุนฯ โดย พิจารณาจากผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมทั้งคุณวุฒิ และมี ประสบการณ์	3.95	0.66	มาก
3. การใช้จ่ายงบประมาณ หรือทรัพยากรอื่นๆ มีความ เหมาะสม และเป็นไปตามแผนที่ตั้งไว้	4.05	0.67	มาก
ด้านการนำ	4.06	0.53	มาก
1. คณะกรรมการกองทุนฯ ประพฤติปฏิบัติตัวเป็น แบบอย่างที่ดีแก่สมาชิกกองทุนฯ	4.05	0.64	มาก
2. คณะกรรมการกองทุนฯ สามารถชี้แนะช่วยเหลือ และ แก้ปัญหาแก่สมาชิกกองทุนฯ ได้	4.01	0.63	มาก
3. คณะกรรมการกองทุนฯ มีแนวทางในการกระตุ้น จูงใจ ให้สมาชิกกองทุนฯ จ่ายคืนเงินกู้ตามข้อตกลง ตาม กำหนดเวลา	4.12	0.66	มาก
ด้านการควบคุม	4.03	0.55	มาก
1. คณะกรรมการกองทุนฯ มีการกำกับดูแล ด้าน งบประมาณ และทรัพยากรอื่นๆ ให้เป็นไปตามแผนงาน อย่างเคร่งครัด	4.02	0.64	มาก
2. เอกสาร และหลักฐานต่างๆ ถูกจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ ถูกต้องตามมาตรฐาน และสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา	4.08	0.64	มาก
3. กองทุนฯ มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานตาม ระยะเวลาที่กำหนดไว้	3.98	0.66	มาก
รวม	4.01	0.49	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์
จังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 383 คน แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
ของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการนำ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 ด้านการควบคุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ด้านการจัดองค์การ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ 0.57 และด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ
0.58 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการ
ของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของกองทุน
หมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.96	0.55	มาก
1. การจัดสภาพแวดล้อมบริเวณสถานที่ในการให้บริการของกองทุนฯ ได้รับการเอาใจใส่ในเรื่องความสะอาด ความเป็นระเบียบ และความสวยงาม	3.84	0.65	มาก
2. การดำเนินงานของกองทุนฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการให้บริการสมาชิกกองทุนฯ	3.95	0.68	มาก
3. เอกสาร และอุปกรณ์ประกอบการให้บริการ มีเพียงพอต่อความต้องการใช้ของสมาชิกกองทุนฯ	4.07	0.63	มาก
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.04	0.53	มาก
1. คณะกรรมการกองทุนฯ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการสมาชิกกองทุนฯ	3.97	0.65	มาก
2. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนกระบวนการ และมาตรฐานที่กำหนดไว้	4.06	0.63	มาก
3. สมาชิกกองทุนฯ มีความมั่นใจในระบบการให้บริการตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งกองทุนฯ	4.09	0.59	มาก



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

ตารางที่ 7 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.08	0.53	มาก
1. คณะกรรมการกองทุนฯ มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการแก่สมาชิกกองทุนฯ ในด้านต่างๆ เช่น เอกสารบุคลากรสถานที่	4.11	0.61	มาก
2. คณะกรรมการกองทุนฯ แสดงออกถึงความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.10	0.63	มาก
3. คณะกรรมการกองทุนฯ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเร่งด่วน ให้แก่สมาชิกอย่างทันที่	4.01	0.63	มาก
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4.11	0.55	มาก
1. คณะกรรมการกองทุนฯ มีทักษะ มีความชำนาญ ในการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่สมาชิกกองทุนฯ สำหรับการดำรงอยู่ของกองทุนฯ	4.02	0.66	มาก
2. กระบวนการในการดำเนินงานของกองทุนฯ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ สุจริต	4.16	0.65	มาก
3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	4.16	0.59	มาก
ด้านการรู้จัก และเข้าใจลูกค้า	3.99	0.55	มาก
1. การอำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกกองทุนฯ ที่มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่าง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ให้ได้รับการบริการของกองทุนฯ ดุจญาติมิตร	4.04	0.60	มาก
2. คณะกรรมการกองทุนฯ ใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ และมนุษยธรรมในการให้บริการแก่สมาชิกกองทุนฯ	4.06	0.57	มาก
3. มีการออกแบบการสื่อสารหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้สมาชิกเข้าถึงการบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว	3.89	0.80	มาก
รวม	4.04	0.46	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 383 คน แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการคุณภาพการให้บริการของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 ด้านการรู้จัก และเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการทำงาน ของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการทำงาน ของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
			ความความคิดเห็น
1. คณะกรรมการกองทุนฯ มีกฎระเบียบที่ชัดเจนในการดำเนินงานกองทุนฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติเงินกู้ยืมแก่สมาชิกกองทุนฯ	4.14	0.59	มาก
2. สมาชิกกองทุนฯ มีจิตสำนึกของการพึ่งตนเอง และตระหนักถึงความสำคัญของการออมเงินเพื่อความเป็นอยู่ที่ยั่งยืน	3.92	0.72	มาก
3. คณะกรรมการกองทุนฯ สามารถกำกับติดตามสมาชิกกองทุนฯ ในการส่งเงินกู้ครบถ้วนตามกำหนดเวลา	4.19	0.69	มาก
รวม	4.08	0.52	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

จังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 383 คน แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสิทธิภาพ
การทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตารางที่ 9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การบริหารจัดการ คุณภาพการให้บริการ และ
ประสิทธิภาพการทำงาน

	ภาพระบบ	การจัดองค์การ	การนำ	การควบคุม	ความเป็นรูปธรรมของ บริการ	ความเชื่อถือไว้วางใจได้	การตอบสนองต่อลูกค้า	การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	การรู้จักและเข้าใจลูกค้า	ประสิทธิภาพการทำงาน
การวางแผน	1									
การจัดองค์การ	.492**	1								
การนำ	.640**	.421**	1							
การควบคุม	.382**	.226**	.353**	1						
ความเป็นรูปธรรมของ บริการ	.640**	.449**	.653**	.360	1					
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	.326**	.211**	.398**	.223**	.417**	1				
การตอบสนองต่อลูกค้า	.667**	.508**	.631**	.301**	.650**	.390**	1			
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	.640**	.411**	.645**	.380**	.623**	.410**	.687**	1		
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า	.607**	.400**	.560**	.338**	.645**	.412**	.713**	.658**	1	
ประสิทธิภาพการทำงาน	.660**	.475**	.674**	.371**	.691**	.386**	.719**	.721**	.646**	1

** Correlation is significant at the 0.01



354985350

จากตารางที่ 9 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การบริหารจัดการ คุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการทำงาน จำนวน 10ตัว การแปลผลระดับของความสัมพันธ์ อิงเกณฑ์ของ Hinkle D. E. (1998, p.118) ดังนี้ 0.90 – 1.00 เท่ากับ มีความสัมพันธ์กันสูงมาก, 0.70 –0.90 เท่ากับ มีความสัมพันธ์กัน ระดับสูง, 0.50 – 0.70 เท่ากับ มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง, 0.30 – 0.50 เท่ากับ มีความสัมพันธ์กัน ระดับต่ำ และ 0.00 – 0.30 เท่ากับ มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำมาก โดยความสัมพันธ์จะอยู่ระหว่าง -1 ถึง 1 ทิศทางของความสัมพันธ์ในการหาลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรนั้นมีลักษณะความสัมพันธ์ 3 แบบ คือสหสัมพันธ์ทางบวก (Positive Correlations) หมายถึงเมื่อตัวแปรตัวหนึ่งเพิ่มหรือลดลงอีกตัวแปรหนึ่งก็จะเพิ่มขึ้นหรือลดลงไปด้วย , สหสัมพันธ์ทางลบ (Negative Correlations) หมายถึงเมื่อตัวแปรตัวหนึ่งมีค่าเพิ่มขึ้นหรือลดลงอีกตัวหนึ่งจะมีค่าเพิ่มหรือลดลงตรงข้ามเสมอ และสหสัมพันธ์เป็นศูนย์ (Zero Correlations) หมายถึงตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ค่าที่ได้เป็นความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ทางบวก (Positive Correlations) ทุกตัวแปรแสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลงเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยตัวแปรที่มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดคือ ประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองกับการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.721 เท่ากับ มีความสัมพันธ์กัน ระดับสูง ส่วนตัวแปรที่มีค่าความสัมพันธ์ต่ำสุดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความเชื่อถือไว้วางใจได้กับการจัดองค์การมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.211เท่ากับ มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01ค่าVIF (Variance Inflation Factor)หากมีค่าใกล้ 10 มากแสดงว่าระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรมีมาก (Multi Collinearity) มีค่าน้อยกว่า 10 ทุกตัว ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าตัวแปรทุกตัวไม่มีระดับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเป็นตัวแปรที่อิสระต่อกัน



354985350

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารจัดการ และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	Std. Error	Beta	t	P-value	VIF
ถดถอย B						
ค่าคงที่ (Constant)	0.578	0.140		4.130	0.000**	
การบริหารจัดการ	0.273	0.041	0.295	6.580	0.000**	2.039
คุณภาพการให้บริการ	0.595	0.048	0.554	12.368	0.000**	2.039
R ² =0.626 R ² adj=0.624 SE=0.318 F=318.570						

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 10 พบว่า การบริหารจัดการ และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมอธิบายค่าความผันแปรของประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ได้ร้อยละ 63 (R² = 0.626) โดยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลกมากกว่าการบริหารจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการทำงาน} = 0.578 + 0.273 (\text{การบริหารจัดการ}) + 0.595 (\text{คุณภาพการให้บริการ})$$

ตอนที่ 7 ความคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

การบริหารจัดการด้านการวางแผนเห็นว่าการตัดสินใจในการกำหนดเป้าหมาย หรือวางแผนการทำงานในกิจกรรมต่างควรมีการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งจัดเรียงความสำคัญกำหนดเป็นแผนการทำงานวางกลยุทธ์ ถ่ายทอดแผนงานผ่านการประชุมเพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมสามารถกำหนดกิจกรรมเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติด้านการจัดองค์การเนื่องจากทรัพยากรต่างๆ มีอยู่อย่างจำกัด นอกจากการจัดเรียงความสำคัญของกิจกรรมต่างแล้วการจัดสรรทรัพยากรเพื่อส่งเสริมให้การทำงานให้บรรลุเป้าหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรบุคคลเพื่อมาเป็นตัวแทนในการใช้ทรัพยากรอื่นๆ คัดเลือกจากการเสนอตัวแทนตามความเหมาะสมตามความสามารถ

ที่ตรงกับงานที่รับผิดชอบมีความเป็นธรรมลงประชามติคัดเลือกซึ่งพิจารณาจากปริมาณงาน ลักษณะเฉพาะของงานเพื่อให้เกิดงานที่มีคุณภาพ ด้านการนำ อาศัยหลักธรรมาภิบาลยึดหลักการ อย่างเคร่งครัดเป็นตัวอย่างที่ดี อาศัยความสามารถของผู้นำในการสื่อสารให้ความช่วยเหลือให้ คำแนะนำส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากความสามารถของประธาน และ คณะกรรมการแล้ว สมาชิกยังต้องการโอกาสในการมีส่วนร่วม และต้องการรับรู้ข้อมูลต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งประธาน และคณะกรรมการควรให้ความสำคัญในเรื่องการสื่อสารเพื่อประโยชน์ใน การสร้างความเข้าใจระหว่างผู้นำและผู้ตามให้มีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ด้านการควบคุม พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญกับกระบวนการนี้เป็นอย่างมาก โดยต้องการรับรู้ และต้องการให้มีการตรวจสอบผลการดำเนินงานที่ความสม่ำเสมอชัดเจนตรงไปตรงมาแสดงออกให้เห็น ถึงความซื่อสัตย์สุจริต เป็นหน้าที่ที่สำคัญของประธานกรรมการในการกำกับควบคุมตามผลลัพธ์ที่ วางแผนไว้

คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรม เพื่อให้สมาชิกได้รับความสะดวก รู้สึกได้ว่ามี ความตั้งใจให้การดูแลแสดงออกในรูปสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สถานที่ บุคลากร เอกสาร สมาชิกส่วนใหญ่ให้ความสำคัญไปที่เอกสารต่างๆ ประธาน และคณะกรรมการต้องมีความรู้สามารถ แนะนำการใช้งานรายละเอียดความสำคัญ ตลอดจนวิธีการในการได้มาซึ่งเอกสารนั้นๆ อีกด้วย ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ สมาชิกมีความคาดหวังว่าขั้นตอนกระบวนการต้องถือปฏิบัติอย่าง เคร่งครัดถือประโยชน์ส่วนรวมตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับสมาชิก การให้บริการทุกครั้งถูกต้อง มี ความสม่ำเสมอ จึงจะนำมาซึ่งความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจของสมาชิก ด้านการตอบสนองต่อ ลูกค้า โดยเตรียมความพร้อมให้สมาชิกเข้าถึงบริการได้สะดวกชัดเจนในขั้นตอนสมาชิกต้องการให้ แนะนำขั้นตอนต่างๆให้ทราบโดยใช้ภาษา และสื่อต่างๆที่สามารถเข้าใจได้ง่ายเพื่อให้สมาชิกได้รับ ความสะดวกในการเข้ารับบริการ โดยสมาชิกส่วนหนึ่งเห็นว่าการตอบสนองที่ได้รับไม่เท่าเทียมกัน เพราะประธาน และคณะกรรมการจะให้ความสำคัญกับพวกพ้องหมู่ญาติเป็นอันดับต้นๆ ด้านการให้ ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า นอกจากทักษะความชำนาญความซื่อสัตย์สุจริตของประธาน และ คณะกรรมการที่สมาชิกให้ความสำคัญแล้วความสุภาพนุ่มนวลของกิริยามารยาท ตลอดจนคำพูด สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่สมาชิกได้ ด้านการรู้จักเข้าใจลูกค้า ส่วนใหญ่ประธาน คณะกรรมการ และสมาชิกมักเป็นคนรู้จักมักคุ้นกันเป็นอย่างดีในหมู่บ้านของตน เมื่อมีสมาชิกที่ไม่ได้มาจากคนคุ้นเคย ควรสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันรับฟังอย่างตั้งใจเพื่อตอบสนองให้ตรงความต้องการคำนึงตามความ ต้องการที่แตกต่างของสมาชิกแต่ละคน และเปิดโอกาสยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างจากสมาชิก กลุ่มนี้ด้วยเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

ประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง พบว่าส่วนมากเห็นว่าการทำงานมีประสิทธิภาพโดยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองโดยเห็นว่าการจัดการโครงสร้างและหน้าที่ที่มาของคณะกรรมการกองทุนเป็นไปตามระเบียบในการดำเนินงานกองทุนมีขั้นตอนการวางแผนจัดการประชุมตามกำหนดอย่างสม่ำเสมอ ให้ความสำคัญกับการจัดทำบัญชีและงบการเงินและการตรวจสอบภายในการทำงานของกองทุน ส่วนด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็ง มีความเห็นว่า มีการสนับสนุนให้สมาชิกมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ในการกระบวนการพัฒนาองค์ความรู้แก่คณะกรรมการกองทุนและสมาชิก ส่งเสริมการออม ตลอดจนเอกสารสำคัญต่างๆ ได้มีระบบการจัดเก็บสมาชิกสามารถค้นหาข้อมูลย้อนกลับได้ และในด้านผลการดำเนินงาน เห็นว่า มีการนำเงินไปใช้ตามวัตถุประสงค์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกองทุน และมีการนำผลประโยชน์มาจัดสวัสดิการหรือสาธารณประโยชน์แก่สมาชิก แสดงให้เห็นถึงปัญหาหนี้ค้างชำระ ตลอดจนปัญหาที่เกิดจากความทุจริตยังคงอยู่ในเกณฑ์ที่ประธาน และคณะกรรมการสามารถจัดการได้ จากผู้ให้สัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่าประเด็นประสิทธิภาพทางการสื่อสาร และภาวะผู้นำ ได้ถูกนำมาประกอบการสัมภาษณ์บ่อยครั้งโดยเห็นว่าเป็นการเสริมสร้างกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้อีกเป็นการเสริมสร้างกระบวนการพึ่งตนเองของหมู่บ้านและชุมชนเมืองในการแก้ไขปัญหาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมของประชาชนอย่างยั่งยืน



354985350

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก การวิจัยเรื่องนี้ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการวิจัย ประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการบริหารจัดการ และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่สมาชิกของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งแบ่งเขตการปกครองย่อยออกเป็น 6 ตำบล 61 หมู่บ้าน ได้ขึ้นทะเบียนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองทั้งสิ้น 61 กองทุน จำนวนสมาชิก 9,109 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 383 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยกำหนดเป็นอัตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการ และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

การวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอ

การวิจัยเรื่องการบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลกการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม ประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ที่ประกอบด้วย



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv: 15022562 16:18:38 / seq: 9

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์นำเสนอแบบตารางบรรยายประกอบ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นประกอบด้วย 3 ประเด็นตามลำดับดังนี้การบริหารจัดการ, คุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการทำงานโดยค่าเฉลี่ย(Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นทั้ง 3 ประเด็น และการถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis)เพื่อศึกษาการบริหารจัดการ และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติม

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 มีอายุมากกว่า 50 ปีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 โดยการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีจำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 92.7 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรจำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 74.7 และมีอายุการเป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองมากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 82.2

2. ผลการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก โดยด้านการนำมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการควบคุม การจัดองค์การ และการวางแผน ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

ด้านการวางแผนพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ คณะกรรมการกองทุนได้ดำเนินการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกองทุน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นสมาชิกกองทุนฯ ได้รับการถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน รวมถึงกลยุทธ์ ในการบริหารจัดการ จากคณะกรรมการกองทุนฯ และ คณะกรรมการกองทุน ร่วมกันวางแผนการปฏิบัติงาน กลยุทธ์ รวมทั้งการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ก่อนลงมือปฏิบัติงาน ตามลำดับ



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

ด้านการจัดองค์การพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยการใช้จ่ายงบประมาณ หรือทรัพยากรอื่นๆ มีความเหมาะสม และเป็นไปตามแผนที่ตั้งไว้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นการประสานงาน หรือแจ้งข้อมูลข่าวสารระหว่างประธาน คณะกรรมการ และสมาชิกกองทุนฯ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้การปฏิบัติราบรื่น เรียบร้อย ถูกต้อง และมีการจัดสรรบุคลากรเพื่อบริหารจัดการกองทุนฯ โดยพิจารณาจากผู้ที่มีความสมบัติเหมาะสมทั้งคุณวุฒิ และมีประสบการณ์ตามลำดับ

ด้านการนำพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยคณะกรรมการกองทุน มีแนวทางในการกระตุ้น จูงใจให้สมาชิกกองทุนฯ จ่ายคืนเงินกู้ตามข้อตกลง ตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นคณะกรรมการกองทุนฯ ประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่สมาชิกกองทุน และคณะกรรมการกองทุน สามารถชี้แนะช่วยเหลือ และแก้ปัญหาแก่สมาชิกกองทุนฯ ได้ ตามลำดับ

ด้านการควบคุมพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเอกสาร และหลักฐานต่างๆ ถูกจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ ถูกต้องตามมาตรฐาน และสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นคณะกรรมการกองทุนฯ มีการกำกับดูแล ด้านงบประมาณ และทรัพยากรอื่นๆ ให้เป็นไปตามแผนงานอย่างเคร่งครัด และกองทุน มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ตามลำดับ

3. ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นการตอบสนองต่อลูกค้า ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเอกสาร และอุปกรณ์ประกอบการให้บริการ มีเพียงพอต่อความต้องการใช้ของสมาชิกกองทุนฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นการดำเนินงานของกองทุนฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการให้บริการสมาชิกกองทุนฯ และการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณสถานที่ในการให้บริการของกองทุนได้รับการเอาใจใส่ในเรื่องความสะอาด ความเป็นระเบียบ และความสวยงาม ตามลำดับ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยสมาชิกกองทุน มีความมั่นใจในระบบการให้บริการตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งกองทุนฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนกระบวนการ และมาตรฐานที่กำหนดไว้ และคณะกรรมการกองทุน มีความรู้ความสามารถในการให้บริการสมาชิกกองทุนฯ ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยคณะกรรมการกองทุน มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการแก่สมาชิกกองทุนฯ ในด้านต่างๆ เช่นเอกสาร บุคลากรสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองมาเป็นคณะกรรมการกองทุนฯ แสดงออกถึงความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการและคณะกรรมการกองทุนฯ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเร่งด่วน ให้แก่สมาชิกอย่างทันท่วงที ตามลำดับ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยกระบวนการในการดำเนินงานของกองทุนฯ มีความน่าเชื่อถือ เชื่อสัจย์ สุจริต และขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน รองลงมาเป็น คณะกรรมการกองทุนฯ มีทักษะ มีความชำนาญ ในการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่สมาชิกกองทุน สำหรับการดำรงอยู่ของกองทุน

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยคณะกรรมการกองทุนฯ ใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ และมนุษยธรรมในการให้บริการแก่สมาชิกกองทุนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกกองทุนฯ ที่มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่าง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ให้ได้รับการบริการของกองทุนฯ อนุญาตให้มี และการออกแบบการสื่อสารหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้สมาชิกเข้าถึงการบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ

4. ผลการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อยู่ในระดับมาก โดยคณะกรรมการกองทุนฯ สามารถกำกับติดตามสมาชิกกองทุน ในการส่งเงินกู้ครบถ้วนตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นคณะกรรมการกองทุน มีกฎระเบียบที่ชัดเจนในการดำเนินงานกองทุนฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติเงินกู้ยืมแก่สมาชิกกองทุนฯ และสมาชิกกองทุนมีจิตสำนึกของการพึ่งตนเอง และตระหนักถึงความสำคัญของการออมเงินเพื่อความเป็นอยู่ที่ยั่งยืนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

5. การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลก

ผลการวิจัยการบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลก พบว่าการบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลกโดยคุณภาพการให้บริการส่งผลมากกว่าการบริหารจัดการ

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามสมมติฐานจากผลการวิจัย โดยสมมติฐานการวิจัยประกอบด้วย

1. การบริหารจัดการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์จังหวัดพิษณุโลกด้านผลการดำเนินงานมากที่สุดสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุวเรศ พูนลาภสวัสดิ์(2557, น.91-101) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนากองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

เป็นสถาบันการเงินชุมชน : จังหวัดเชียงใหม่ ความรู้ ความสามารถในการบริหารงานที่ดีของ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนากองทุนหมู่บ้านและ ชุมชนเมืองเป็นสถาบันการเงินชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ประสิทธิภาพการ ทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ซึ่งที่มาของคณะกรรมการกองทุนเป็นไปตามระเบียบใน การดำเนินงานกองทุนมีขั้นตอนการวางแผนจัดการประชุมตามกำหนดอย่างสม่ำเสมอ เกิดจาก การวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งจัดเรียงความสำคัญกำหนดเป็นแผนการทำงานวงกลยุทธ์ ถ่ายทอด แผนงานผ่านการประชุมเพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วม ให้ความสำคัญกับการจัดทำบัญชีและ งบการเงินและการตรวจสอบภายในการทำงานของกองทุนอาศัยความสามารถของผู้นำในการสื่อสาร ให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำยึดหลักการและหลักธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัดเป็นตัวอย่างที่ดีส่งผล ให้มีการนำเงินไปใช้ตามวัตถุประสงค์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกองทุน และมีการนำผลประโยชน์ มาจัดสวัสดิการหรือสาธารณะประโยชน์แก่สมาชิก แสดงให้เห็นถึงกระบวนการบริหารจัดการของ ประธาน และคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารของ Gulick L. & Urwick L(1937) สำคัญว่า ความสำเร็จในการบริหารงานต้องมีการวางแผน การเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติ กำหนดโครงสร้างขององค์การให้เหมาะสมกับงาน จัดบุคลากร ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้ศิลปะในการบริหารงาน การประสานการทำงานให้มีความต่อเนื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชา และสามารถวางแผนควบคุมด้านการเงินและการคลัง ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานเป็นไปในแนวทางเดียวกับองค์ประกอบหน้าที่หลักใน การจัดการแนวคิดของLouis A. Allen.ไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดการ องค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) หรือ POLC สอดคล้องกับ รังสรรค์ อินทน์จันทร์(2560, น.123-139) พบว่า ผลสำเร็จของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองตาม เกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับ มาก โดยมีด้านการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

2. คุณภาพในการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและ ชุมชนเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ส่วนคุณภาพการให้บริการผู้วิจัย พบว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุน หมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอบึงสามพันจังหวัดพิษณุโลกสอดคล้องกับงานวิจัยของKun-Hsi Liao & Ming-Fang Hsieh(2011) ซึ่งได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการมีผลทางอ้อมต่อความจงรักภักดีของ ลูกค้าผ่านทางความพึงพอใจ ซึ่งความเป็นรูปธรรมของบริการความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนอง ต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้าเป็นตัวแปรที่เหมาะสมทำให้เกิดความ พึงพอใจของลูกค้าเนื่องจากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า การสนับสนุนให้สมาชิกมีส่วนร่วมในกิจกรรม ต่างๆ เป็นการตอบสนองต่อลูกค้าเพื่อเตรียมความพร้อมให้สมาชิกเข้าถึงบริการของกองทุนได้สะดวก



354985350

โดยใช้ภาษา และสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย จากความคุ้นเคยกันของประธาน คณะกรรมการ และสมาชิก ทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันรับฟังอย่างตั้งใจเพื่อตอบสนองให้ตรงความต้องการคำนึงตามความต้องการที่แตกต่างของสมาชิกแต่ละคน และเปิดโอกาสยอมรับฟังความคิดเห็น ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในการกระบวนกรเพื่อพัฒนาองค์ความรู้แก่คณะกรรมการกองทุนและสมาชิก เป็นไปในแนวทางเดียวกับผลการศึกษาของสมวงศ์ พงศ์สภาพร (2550, น. 66-75) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการจากแนวคิดของของ Parasuraman A., Zeithaml V. A. & Berry L. L. ได้ทำการพัฒนาตัวแบบสำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม โดยในการให้บริการควรประกอบด้วย5ด้านได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้าสอดคล้องกับ สำเร็จ งามสม(2560, น.1393-1408) ศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการ พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือในบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการเข้าถึงจิตใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน

นอกจากนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองยังพบว่า ประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ แสดงให้เห็นถึงการติดต่อสื่อสารที่มีคุณภาพเกิดจากการที่ผู้ส่งสารเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมส่งไปยังผู้รับสารอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน เนื่องจากสามารถนำมาสู่ความร่วมมือส่งผลเชิงบวกต่อกระบวนการบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการ อีกทั้งนำไปสู่การปฏิบัติตามข้อควรปฏิบัติต่างๆ ของทั้งประธานกรรมการ คณะกรรมการ และสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองซึ่งส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในทุกๆ ด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญรัตน์ อินทร์เมือง(2554)ที่ระบุว่า การสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งหมายถึงการสื่อสารที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน และได้รับข่าวสารที่รวดเร็ว นั้น มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อการดำเนินงาน ตลอดจนผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของงานและองค์การ ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการอิทธิพลทางสังคมที่บุคคลหนึ่งตั้งใจใช้อิทธิพลต่อผู้อื่น เพื่อให้ปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่กำหนด รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ ภาวะผู้นำจึงเป็นกระบวนการอิทธิพลที่ช่วยให้กลุ่มสามารถบรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ รังสรรค์ อินทน์จันทน์(2560, น.123-139) ที่ระบุว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองให้ประสบความสำเร็จในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / revv: 15022562 16:18:38 / seq: 9

ข้อเสนอแนะ

1. การบริหารจัดการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยด้านการนำมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด แสดงถึงความสามารถของคณะกรรมการกองทุนในการกระตุ้น ส่งเสริม สร้างแรงจูงใจ จากการประพฤติตัวเป็นตัวอย่างที่ดี ชี้นำช่วยเหลือ ทำให้เกิดความไว้วางใจและเพื่อให้ประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับสูงขึ้นไป นอกจากนี้ ด้านการวางแผนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการกองทุน ควรกำหนดแผนปฏิบัติงาน ตลอดจนหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อให้ผลการดำเนินงานสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกโดยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด นั่นคือ คณะกรรมการกองทุนควรดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความโปร่งใสในการทำงาน ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นธรรมและเสมอภาคยอมส่งผลกระทบต่อคุณภาพให้บริการที่ดี อีกทั้ง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการกองทุน ควรให้ความสำคัญกับการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ เอกสาร อุปกรณ์ ให้พร้อมต่อการบริการ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างคล่องตัวและสามารถให้บริการกับประชาชนได้อย่างทั่วถึง

3. คณะกรรมการกองทุน ควรออกแบบการจัดการที่มุ่งเน้นการตอบสนองระเบียบกฎเกณฑ์ด้านการบริหารจัดการกองทุน ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการสามารถรักษามาตรฐานและผลงานไว้ได้ และการพัฒนาด้านการให้บริการ ด้วยการประยุกต์ใช้แนวทางการบริหารจัดการแบบผสมผสานระหว่างกระบวนการปฏิรูประบบการบริหารของภาครัฐและเอกชน จะทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการกองทุนเพิ่มขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาการบริหารจัดการ คุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม ดังนั้น ควรศึกษาเพิ่มเติมแต่ละประเด็นของตัวแปร ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถศึกษาข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งต่อไปของกองทุนหมู่บ้าน ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในด้านภาวะผู้นำ หรือ ธรรมมาภิบาล ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถพัฒนาการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv: 15022562 16:18:38 / seq: 9



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกลักษณ์ ภัทษัไพบูลย์. (2554). การศึกษากระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอมะนัง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). เอกสารชุดวิชา บริหารงานบุคคล ประโยชน์และการ บริการในสาขาการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตติมา การรณธง. (2553). การประเมินผลการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเขตตำบลท่าแร่ อำเภอมะนัง จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิรายุ หาญตระกูล และสุรชัย กังวล. (2558). สถานการณ์ทางการเงินของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง. สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.
- ชูศรี ออสเดรีย. (2544). คุณภาพการบริการออมสินปี 2000. วารสารออมสินพัฒนา.
- ตุลา มหาพสุชานนท์. (2545). หลักการจัดการ หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ : พ.ศ. พัฒนา.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. (2531). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญญารัตน์ อินทร์เมือง. (2554). ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยนเรศวร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). สถิติชวนใช้. กรุงเทพฯ : ไอคอนพริ้นติ้ง.
- ปฐม มณีโรจน์. (2538). ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณี สำนักงานเขต. กรุงเทพฯ:สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พรพิมล เฉลิมมีประเสริฐ และภณิตา สุนทรไชย. การบริหารจัดการเงินกู้ยืมกองทุนหมู่บ้านเพื่อการพัฒนาครอบครัวและชุมชนอย่างยั่งยืน จังหวัดมหาสารคาม. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : สุภา.
- พิบูล ทีปะपाल. (2546). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- ยศสุพล ศรีจันทร์. (2544). การจัดการตลาด. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2553). หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- ยุวเรศ พูนลาภสวัสดิ์. (2557). การพัฒนากองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเป็นสถาบันการเงินชุมชน : จังหวัดเชียงใหม่. บัณฑิตวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2549). การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

- รังสรรค์ อินทน์จันทน์. (2560). *การประยุกต์ใช้แนวคิดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านต้นแบบของจังหวัดสมุทรสาคร*. คุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- รุ่ง แก้วแดง. (2538). *รีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย*. กรุงเทพฯ : มติชน.
- วันดี เจตนา, และคณะ. (2558). *กระบวนการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านเทศบาลนครหาดใหญ่ เขต 4 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. วิทยุบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *คุณภาพคือความอยู่รอด*. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในการบริการ*. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริขวัญ วิเชียรเพลิต. (2558). *นโยบายเศรษฐกิจและทิศทางประเทศไทยยุค ดร.สมคิด จากศรัทธาทักษ์*. ค้นเมื่อ 7 เมษายน 2559, จาก <http://www.propertytoday.in.th/finance>
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). *ทฤษฎีการตลาดแบบดั้งเดิม*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริรัตน์ เกียรติพิริยะ. (2553). *ประสิทธิผลการดำเนินงานโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- สมคิด บางโม. (2547). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : บริษัทจูนพัลลิกซ์จำกัด.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับการค้าบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ยูบีซี แอลบูคส์.
- สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2545). *คู่มือการดำเนินการอนุกรรมการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านระดับจังหวัดและอำเภอเพื่อเตรียมการจัดตั้งและดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2547). *ประสิทธิภาพในการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง พ.ศ. 2547*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2555). *เกณฑ์การประเมินศักยภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง พ.ศ. 2555*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง สำนักงาน

เลขาธิการนายกรัฐมนตรี.

สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2557).

ระเบียบคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ. ค้นเมื่อ 8 เมษายน 2559,จาก

<http://www.villagefund.or.th/index.aspx?pageid=469&parent=433&directory=2000&pagename=content>

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิษณุโลก. (2559). *อัตรากำลังสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิษณุโลก.*

ค้นเมื่อ 9 เมษายน 2559,จาก

http://phitsanulok.cdd.go.th/People/People_Wadbod.htm

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุบลราชธานี. (2554). *ประเมินสภาวะของทุนชุมชน(กองทุนหมู่บ้านและ*

ชุมชนเมือง)จังหวัดอุบลราชธานี. ค้นเมื่อ 8 เมษายน 2559, จาก<http://ubon.cdd.go.th/>

สำเร็จ งามสม. (2560). *การรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดี*

ของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลภายในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. Veridian E-Journal

มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์. (2551). *การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC). ค้น*

เมื่อ 7 เมษายน 2559,จาก

http://mcu.ac.th/site/articlecontent_desc.php?article_id=656&articlegroup_id=146

สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2543). *การวางแผนและการควบคุมทางการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ :*

โรงพิมพ์จามจุรี.

อมรรัตน์ แสงอุไร. (2558). *ศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอ*

บางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

Bateman, T.S., & Snell, S. A. (2009). *Management: Leading & Collaborating in a*

competitive world. (8th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.

Certo, Samuel C. (2000). *Modern management* New Jersey: Prentice-Hall.

Dale, Ernest. (1968). *Management : Theory and Practice.* New York: McGraw-Hill Book.

Griffin, Ricky W. (1997). *Fundamentals of management : core concepts and*

applications. New York Houghton Mifflin.

Gulick L., & Urwick L. (1937). *Papers on the Science of Administration.* Clifton: Augustus

M. kelley.

Koontz Harold D., & Cyril O'Donnell. (1972). *Principles of Management : An Analysis of*

Managerial Functions. . New York McGraw-Hill.



354985350

URU :Thes1s 57554490315 thes1s / recv : 15022562 16:18:38 / seq : 9

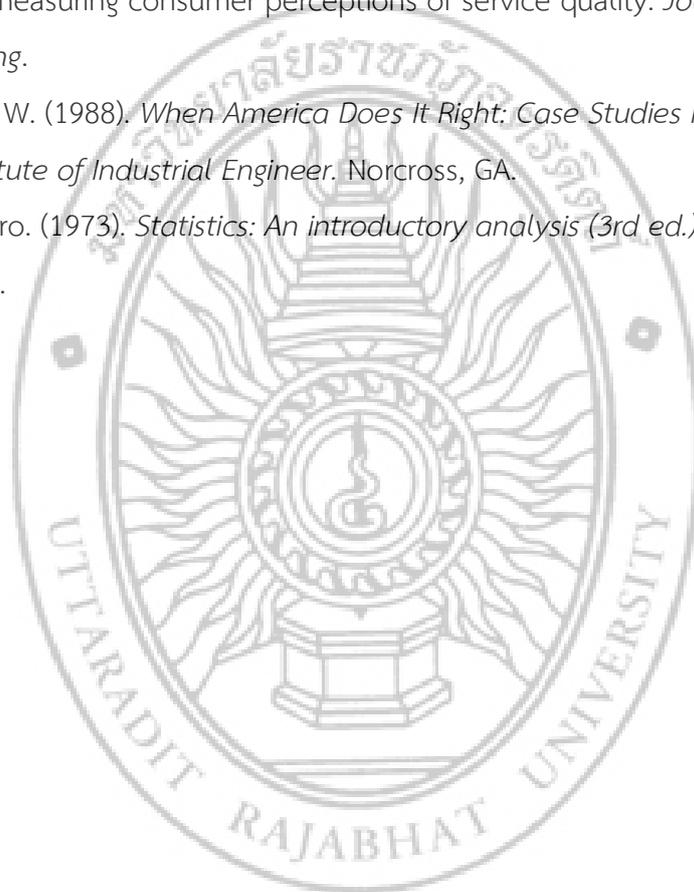
Kun-Hsi Liao & Ming-Fang Hsieh. (2011). Statistic Exploring the Casual Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction and Customer Loyalty on the Leisure resort Industry. *The 2nd International Research Symposium in Service Management*.

Louis A. Allen. (1973). *Successful Sport Management*. United Sates Michic.

Parasuraman A., Zeithaml V. A., & Berry L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing* 64, Spring.

Spechler, J. W. (1988). *When America Does It Right: Case Studies in Service Quality*, Institute of Industrial Engineer. Norcross, GA.

Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An introductory analysis (3rd ed.)*. . New York Harper & Row.





ภาคผนวก



354985350

URU iThesis 57554490315 thesis / recv: 15022562 16:18:38 / seq: 9



ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv: 15022562 16:18:38 / seq: 9

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิราวัฒน์ ชมระกา	เชี่ยวชาญด้านการบริหารธุรกิจ
อาจารย์ ดร.วิสุทธิ สุขบำรุง	เชี่ยวชาญด้านการบริหารธุรกิจ
อาจารย์ ดร.ศิริกานดา แหยมคง	เชี่ยวชาญด้านการบริหารธุรกิจ



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9



ภาคผนวก ข
สำเนาหนังสือราชการ



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv: 15022562 16:18:38 / seq: 9



ที่ ศธ ๐๕๓๕.๑๐/ว๑๓๘

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
อ.เมือง จ.อุดรดิตถ์ ๕๓๐๐๐

๒ กันยายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเพื่อการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิรวินทร์ ชมระกา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เนื้อหาบทที่ ๑ - ๓ จำนวน ๑ ชุด
๒. ร่างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จำนวน ๑ ชุด
๓. แบบสอบถามสำหรับการตรวจสอบ IOC จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายวีรพันธ์ ศรีวิทยา นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การบริหารจัดการ และคุณภาพการ
ให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโพนสวรรค์ จังหวัด
พิษณุโลก” ซึ่งมี อาจารย์ ดร.ภาสกริ์ เขตปิยรัตน์ เป็นประธานกรรมการควบคุมการจัดทำวิทยานิพนธ์

เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์เชิงวิชาการของวิทยานิพนธ์ดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.เชาวฤทธิ์ จินนิน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๕๕๔๑-๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๕๙

โทรสาร ๐-๕๕๔๑-๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๕๘

นายวีรพันธ์ ศรีวิทยา ๐-๘๙๒๔-๔๗๘๕-๔



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

ที่ ศธ ๐๕๓๕.๑๐/ว๑๓๘



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
อ.เมือง จ.อุตรดิตถ์ ๕๓๐๐๐

๒ กันยายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเพื่อการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.วิสุทธิ สุขบำรุง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เนื้อหาบทที่ ๑ - ๓ จำนวน ๑ ชุด
๒. ร่างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จำนวน ๑ ชุด
๓. แบบสอบถามสำหรับการตรวจสอบ IOC จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายวีรพันธ์ ศรีวิทยา นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การบริหารจัดการ และคุณภาพการ
ให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัด
พิษณุโลก” ซึ่งมี อาจารย์ ดร.ภาสกริ เขตปิยรัตน์ เป็นประธานกรรมการควบคุมการจัดทำวิทยานิพนธ์

เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์เชิงวิชาการของวิทยานิพนธ์ดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.เขาวฤทธิ์ จันทร์เงิน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๕๕๕๑-๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๙

โทรสาร ๐-๕๕๕๑-๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๘

นายวีรพันธ์ ศรีวิทยา ๐-๘๙๒๔-๔๗๘๕-๔



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv: 15022562 16:18:38 / seq: 9

ที่ ศธ ๐๕๓๕.๑๐/ว๑๓๘



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
อ.เมือง จ.อุตรดิตถ์ ๕๓๐๐๐

๒ กันยายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเพื่อการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.ศิริกานดา แหยมคง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เนื้อหาบทที่ ๑ - ๓ จำนวน ๑ ชุด
๒. ร่างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จำนวน ๑ ชุด
๓. แบบสอบถามสำหรับการตรวจสอบ IOC จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายวีรพันธ์ ศรีวิทยา นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การบริหารจัดการ และคุณภาพการ
ให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัด
พิษณุโลก" ซึ่งมี อาจารย์ ดร.ภาสกริ เขตปิยรัตน์ เป็นประธานกรรมการควบคุมการจัดทำวิทยานิพนธ์

เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์เชิงวิชาการของวิทยานิพนธ์ดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(อาจารย์ ดร.เชาวฤทธิ์ จันจัน)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๕๕๕๑-๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๙

โทรสาร ๐-๕๕๕๑-๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๘

นายวีรพันธ์ ศรีวิทยา ๐-๘๙๒๔-๔๗๘๕-๔



ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



เรื่อง การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อำเภอวัดโตนดจังหวัดพิษณุโลก

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยของหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และขอบคุณที่กรุณาสละเวลา

แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็น ประเด็นที่ 1 การบริหารจัดการของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
- ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็น ประเด็นที่ 2 คุณภาพการให้บริการของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
- ตอนที่ 4 ระดับความคิดเห็น ประเด็นที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
- ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผู้วิจัย

นายวิรพันธ์ ศรีวิทยา

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv: 15022562 16:18:38 / seq: 9

แบบสอบถาม

เรื่องการบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย "✓" ลงใน หน้าคำตอบของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

1. ชาย 2. หญิง

อายุ

1. ต่ำกว่า 21 ปี 2. 21-30 ปี 3. 31-40 ปี
 4. 41-50 ปี 5. ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

1. เกษตรกรรม 2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 4. ข้าราชการ/พนักงานราชการ 5. พนักงานเอกชน 6. รับจ้าง
 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตำบลที่ท่านเป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

1. วัดโบสถ์ 2. ท่างาม 3. ท่อแท้
 4. บ้านยาง 5. หินลาด 6. คันไฉ้ง

ระยะเวลาที่ท่านเป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

1. ต่ำกว่า 1 ปี 2. 1-2 ปี 3. 3-4 ปี
 4. ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป



354985350

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็น ประเด็นที่ 1 การบริหารจัดการของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

การบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านการวางแผน					
1. คณะกรรมการกองทุนฯ ร่วมกันวางแผนการปฏิบัติงาน กลยุทธ์ รวมทั้งการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ก่อนลงมือปฏิบัติงาน					
2. คณะกรรมการกองทุนฯ ได้กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกองทุนฯ					
3. สมาชิกกองทุนฯ ได้รับการถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงาน รวมถึงกลยุทธ์ ในการบริหารจัดการ จากคณะกรรมการกองทุนฯ					
ด้านการจัดองค์กร					
1. มีการประสานงาน หรือแจ้งข้อมูลข่าวสารระหว่างประธาน คณะกรรมการ และสมาชิกกองทุนฯ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้งานปฏิบัติงานราบรื่น เรียบร้อย ถูกต้อง					
2. มีการจัดสรรบุคลากรเพื่อบริหารจัดการกองทุนฯ โดยพิจารณาจากผู้ที่มีความสามารถเหมาะสมทั้งคุณวุฒิ และมีประสบการณ์					
3. การใช้จ่ายงบประมาณ หรือทรัพยากรอื่นๆ มีความเหมาะสม และเป็นไปตามแผนที่ตั้งไว้					
ด้านการนำ					
1. คณะกรรมการกองทุนฯ ประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่สมาชิกกองทุนฯ					
2. คณะกรรมการกองทุนฯ สามารถชี้แนะช่วยเหลือ และแก้ปัญหาแก่สมาชิกกองทุนฯ ได้					
3. คณะกรรมการกองทุนฯ มีแนวทางในการกระตุ้น จูงใจให้สมาชิกกองทุนฯ จ่ายคืนเงินกู้ตามข้อตกลง ตามกำหนดเวลา					



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv: 15022562 16:18:38 / seq: 9

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็น ประเด็นที่ 1 การบริหารจัดการของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (ต่อ)

การบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านการควบคุม					
1. คณะกรรมการกองทุนฯ มีการกำกับดูแล ด้านงบประมาณ และทรัพยากรอื่นๆ ให้เป็นไปตามแผนงานอย่างเคร่งครัด					
2. เอกสาร และหลักฐานต่างๆ ถูกจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ ถูกต้องตามมาตรฐาน และสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา					
3. กองทุนฯ มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้					

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็น ประเด็นที่ 2 คุณภาพการให้บริการของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ					
1. การจัดสภาพแวดล้อมบริเวณสถานที่ในการให้บริการของกองทุนฯ ได้รับการเอาใจใส่ในเรื่องความสะดวก ความเป็นระเบียบ และความสวยงาม					
2. การดำเนินงานของกองทุนฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการให้บริการสมาชิกกองทุนฯ					
3. เอกสาร และอุปกรณ์ประกอบการให้บริการ มีเพียงพอต่อความต้องการใช้ของสมาชิกกองทุนฯ					
ด้านความเชื่อถือได้วางใจได้					
1. คณะกรรมการกองทุนฯ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการสมาชิกกองทุนฯ					
2. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนกระบวนการ และมาตรฐานที่กำหนดไว้					
3. สมาชิกกองทุนฯ มีความมั่นใจในระบบการให้บริการตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งกองทุนฯ					



354985350

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็น ประเด็นที่ 2 คุณภาพการให้บริการของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า					
1. คณะกรรมการกองทุนฯ มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการแก่สมาชิกกองทุนฯ ในด้านต่างๆ เช่น เอกสาร บุคลากร สถานที่					
2. คณะกรรมการกองทุนฯ แสดงออกถึงความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. คณะกรรมการกองทุนฯ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเร่งด่วน ให้แก่สมาชิกอย่างทันที่หวังที่					
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า					
1. คณะกรรมการกองทุนฯ มีทักษะ มีและมีความชำนาญ ในการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่สมาชิกกองทุนฯ สำหรับการดำรงอยู่ของกองทุนฯ					
2. กระบวนการในการดำเนินงานของกองทุนฯ มีความน่าเชื่อถือ เชื่อถือได้ สดวก					
3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า					
1. การอำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกที่มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่าง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ให้ได้รับการบริการของกองทุนฯ ด้วยคุณธรรม					
2. คณะกรรมการกองทุนฯ ใช้หลักมนุษยสัมพันธ์และมนุษยธรรมในการให้บริการแก่สมาชิกกองทุนฯ					
3. มีการออกแบบการสื่อสารหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้สมาชิกเข้าถึงการบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว					



354985350

TRU iThesis 57554490315 thesis / recv: 15022562 16:18:38 / seq: 9

ตอนที่ 4 ระดับความคิดเห็น ประเด็นที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. คณะกรรมการกองทุนฯ มีกฎระเบียบที่ชัดเจนในการดำเนินงานกองทุนฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติเงินกู้ยืมแก่สมาชิกกองทุนฯ					
2. สมาชิกกองทุนฯ มีจิตสำนึกของการพึ่งตนเองและตระหนักถึงความสำคัญของการออมเงินเพื่อความอยู่ที่ยั่งยืน					
3. คณะกรรมการกองทุนฯ สามารถกำกับติดตามสมาชิกกองทุนฯ ในการส่งเงินกู้ครบถ้วนตามกำหนดเวลา					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม





ภาคผนวก ง
คำดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / rev: 15022562 16:18:38 / seq: 9

ตาราง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวมคะแนน	ค่าเฉลี่ย (IOC)
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
การบริหารจัดการ					
การวางแผน					
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
การจัดองค์การ					
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
การนำ					
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
การควบคุม					
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv: 15022562 16:18:38 / seq: 9

ตาราง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวมคะแนน	ค่าเฉลี่ย (IOC)
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
คุณภาพการให้บริการ					
ความเป็นรูปธรรมของบริการ					
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
ความเชื่อถือไว้วางใจได้					
1	0	1	1	2	0.67
2	0	1	1	2	0.67
3	1	1	1	3	1
การตอบสนองต่อลูกค้า					
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า					
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า					
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	0	1	1	2	0.67



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv: 15022562 16:18:38 / seq: 9

ตาราง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวมคะแนน	ค่าเฉลี่ย (IOC)
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ประสิทธิภาพการทำงาน					
1	0	1	1	2	0.67
2	0	1	1	2	0.67
3	0	1	1	2	0.67



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv : 15022562 16:18:38 / seq : 9



ภาคผนวก จ
ข้อมูลจากโปรแกรม SPSS



354985350

URU :Thesis 57554490315 thesis / recv : 15022562 16:18:38 / seq : 9

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
mp1	383	2	5	3.86	.666
mp2	383	2	5	4.03	.663
mp3	383	2	5	3.94	.692
mo1	383	2	5	4.04	.681
mo2	383	2	5	3.95	.658
mo3	383	2	5	4.05	.667
ml1	383	3	5	4.05	.637
ml2	383	3	5	4.01	.627
ml3	383	1	5	4.12	.659
mc1	383	3	5	4.02	.637
mc2	383	2	5	4.08	.642
mc3	383	2	5	3.98	.661
st1	383	2	5	3.84	.652
st2	383	2	5	3.95	.681
st3	383	2	5	4.07	.627
sr1	383	2	5	3.97	.649
sr2	383	3	5	4.06	.628
sr3	383	1	5	4.09	.593
srp1	383	2	5	4.11	.608
srp2	383	2	5	4.10	.626
srp3	383	2	5	4.01	.629
sa1	383	2	5	4.02	.657
sa2	383	3	5	4.16	.651
sa3	383	2	5	4.16	.594
se1	383	3	5	4.04	.604
se2	383	2	5	4.06	.567
se3	383	1	5	3.89	.797
em1	383	3	5	4.14	.589
em2	383	2	5	3.99	.701
em3	383	2	5	4.10	.700
es1	383	2	5	4.03	.699
es2	383	2	5	3.92	.719
es3	383	2	5	3.93	.670
er1	383	3	5	4.19	.687
er2	383	1	5	3.90	.720
er3	383	3	5	4.17	.579
er4	383	2	5	3.99	.649
Valid N (listwise)	383				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
mp	383	2.33	5.00	3.9434	.58485
mo	383	2.67	5.00	4.0165	.56566
ml	383	3.00	5.00	4.0601	.52693
mc	383	2.33	5.00	4.0279	.55299
m	383	3.00	5.00	4.0120	.48769
st	383	2.67	5.00	3.9547	.54547
sr	383	2.67	5.00	4.0400	.52635
srp	383	2.67	5.00	4.0757	.52601
sa	383	2.67	5.00	4.1149	.55014
se	383	2.33	5.00	3.9948	.54945
s	383	2.93	5.00	4.0360	.46262
em	383	2.67	5.00	4.0775	.55848
es	383	2.33	5.00	3.9617	.59593
er	383	2.75	5.00	4.0614	.49621
e	383	2.70	5.00	4.0363	.49581
Valid N (listwise)	383				

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables	
		Removed	Method
1	Service, Manage ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: E

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.791 ^a	.626	.624	.31769

a. Predictors: (Constant), Service, Manage

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	64.306	2	32.153	318.570	.000 ^a
	Residual	38.353	380	.101		
	Total	102.660	382			

a. Predictors: (Constant), Service, Manage

b. Dependent Variable: E

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.578	.140		4.130	.000
	Manage	.273	.041	.295	6.580	.000
	Service	.595	.048	.554	12.368	.000

a. Dependent Variable: E



354985350

