

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่นำเสนอในบทนี้ ในส่วนของแนวคิดทฤษฎีมีสาระสำคัญประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

ความเป็นมา นโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง คือ กองทุนที่เกิดขึ้นตามนโยบายของรัฐบาลโดยการจัดสรรเงินอุดหนุนให้แก่หมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งละ 1 ล้านบาท เพื่อให้ทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนของหมู่บ้านและชุมชนเมือง เป็นการมอบอำนาจการบริหารจัดการเงินกองทุนให้แก่ประชาชนในหมู่บ้าน ผ่านคณะกรรมการกองทุนที่ประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนเป็นผู้คัดเลือกทำหน้าที่ในการบริหารเงินกองทุน โดยมีหลักการดำเนินงานและกลไกการปฏิบัติงาน (สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง, 2544) ดังนี้

หลักการสำคัญของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

- 1) ความพร้อมของหมู่บ้านและชุมชน ทั้งความพร้อมของคน ครอบครัว การควบคุมดูแลกันเองในหมู่บ้าน ชุมชน ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกองทุน สังคมของหมู่บ้านและชุมชนเอง เช่น กลุ่มออมทรัพย์ ธนาคารหมู่บ้าน กองทุนอาชีพ กองทุนสวัสดิการ ฯลฯ
- 2) การบริหารจัดการเงินกองทุนหมุนเวียนของหมู่บ้านทั้งจากเงินอุดหนุนจากกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ กับกองทุนทางสังคมของชุมชน และกองทุนที่หน่วยงานราชการจัดตั้งขึ้น เพื่อให้กองทุนดังกล่าวมีการบริหารจัดการให้สอดคล้องและเกื้อกูลกัน
- 3) การปฏิรูประบบราชการแผ่นดิน ตามแนวทางให้หมู่บ้านและชุมชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา ซึ่งการพัฒนาเป็นของหมู่บ้านและชุมชน โดยส่วนราชการเป็นผู้สนับสนุนในด้านวิชาการและจัดการกองทุน
- 4) การติดตามและประเมินผล โดยมีตัวชี้วัดประสิทธิภาพของกองทุน ทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและการพึ่งพาตนเอง เพื่อความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ

กลไกและโครงสร้างในการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

ระดับชาติ

- 1) คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (กทบ.) มีหน้าที่กำหนดนโยบายแผนการดำเนินงาน
- 2) สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ในสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่เป็นสำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการ
- 3) คณะอนุกรรมการสนับสนุนการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านส่วนกลางประกอบด้วยผู้แทนกระทรวงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สถาบันการศึกษา ภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน และตัวแทนประชาชนเป็นองค์ประกอบ มีหน้าที่ในการปฏิรูประบบราชการ บูรณาการการทำงานร่วมกัน เพื่อสนับสนุนการทำงานของคณะอนุกรรมการติดตาม และสนับสนุนการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านระดับจังหวัด และคณะกรรมการกองทุน
- 4) คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวกับการเตรียมการจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ โดยมีองค์ประกอบ 3 ฝ่าย คือ ภาคราชการ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อทำหน้าที่เกี่ยวกับการนำนโยบายของคณะกรรมการไปจัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ระดับจังหวัด

มีคณะอนุกรรมการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านระดับจังหวัด ประกอบด้วยส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในจังหวัด สถาบันการศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน ภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน และตัวแทนประชาชนทำหน้าที่ในการประเมิน และเตรียมความพร้อมกองทุนหมู่บ้าน ติดตาม ตรวจสอบ สนับสนุนด้านวิชาการ และการจัดการแก่คณะกรรมการกองทุน รวมทั้งมีอำนาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านระดับอำเภอ

คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน

ประกอบด้วยตัวแทนของกลุ่ม และองค์กรประชาชนในหมู่บ้าน ซึ่งได้มาโดยวิธีการให้ชาวบ้านเลือกกันเองในหมู่บ้าน ตามระเบียบคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ว่าด้วยการจัดตั้งและบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544 ข้อ 3 จำนวน 9 ไม่เกิน 15 คน โดยมีสัดส่วนชาย หญิง เท่าเทียมกัน

ภาพที่ 1 โครงสร้างกลไกการบริหารกองทุนหมู่บ้านในภาพรวม



(ที่มา: สำนักงานบริหารกองทุนพัฒนาชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน. ชุดองค์ความรู้ว่าด้วย “กองทุนหมู่บ้าน” เล่มที่ 1 พ.ศ.2544 หน้า 9)

ขั้นตอนการดำเนินงานตามภารกิจของกองทุนหมู่บ้าน

1) การเตรียมกลไกในระดับจังหวัด

จัดตั้งคณะกรรมการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านระดับจังหวัด แต่งตั้งคณะกรรมการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านระดับอำเภอ คณะทำงานเครือข่ายชุมชนระดับอำเภอ เพื่อทำหน้าที่ช่วยดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของ คณะกรรมการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านระดับจังหวัด โดยอาศัยอำนาจ ตามระเบียบคณะกรรมการว่าด้วยการจัดตั้งและบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พ.ศ. 2544

2) ประชาสัมพันธ์และเตรียมประชาชนและชุมชน

คณะกรรมการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านระดับจังหวัด ระดับอำเภอ ประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อในจังหวัดและอำเภอ รวมทั้งการประชุมชี้แจงผู้นำหมู่บ้านและ ชุมชนเมืองให้เข้าใจเกี่ยวกับการจัดตั้งและบริหารกองทุนหมู่บ้าน

3) การจัดตั้งคณะกรรมการกองทุน

หมู่บ้านดำเนินการเปิดเวทีชาวบ้าน เพื่อคัดเลือกคณะกรรมการกองทุน โดยในระยะ เริ่มแรก ให้ผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ทำหน้าที่เรียกชาวบ้านเข้าร่วมเวทีคัดเลือกคณะกรรมการกองทุนอย่างน้อย 9 คน ไม่เกิน 15 คน โดยมีคณะกรรมการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน ระดับอำเภอร่วมสังเกตการณ์พร้อมทำหน้าที่ให้คำแนะนำให้มีการเลือกสรรด้วยความโปร่งใส บริสุทธิ์ ยุติธรรม

4) เตรียมกองทุนหมู่บ้าน

เมื่อคัดเลือกได้คณะกรรมการกองทุนแล้ว คณะกรรมการกองทุนต้องดำเนินการจัดทำ เอกสารเพื่อขอขึ้นทะเบียนกองทุนหมู่บ้าน ประกอบด้วย แบบคำขอขึ้นทะเบียนและประเมินความ พร้อมกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (กทบ.2) ระเบียบกองทุนหมู่บ้าน บันทึกการประชุม การจัดเวที ชาวบ้านเพื่อคัดเลือกคณะกรรมการกองทุน การประชุมสมาชิกกองทุน หรือการประชุมชาวบ้าน เพื่อ รอมรับระเบียบกองทุนหมู่บ้าน บัญชีรายชื่อสมาชิกกองทุน เอกสารการแต่งตั้งคณะกรรมการกองทุน ผู้ทำหน้าที่เบิกจ่ายเงินจากธนาคาร และการรวบรวมเงินจากสมาชิกกองทุนในการออมเงินหรือลงหุ้น เพื่อนำฝากธนาคาร

การขอขึ้นทะเบียนกองทุนหมู่บ้าน

คณะกรรมการกองทุน ต้องจัดเตรียมเอกสารตามข้อ 4 ให้ครบถ้วนถูกต้องตาม หลักเกณฑ์และแนวทางที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติกำหนด ไปยื่นขอขึ้น ทะเบียน ณ ธนาคารสาขาที่ได้รับมอบหมายรับขึ้นทะเบียนกองทุนหมู่บ้าน

การประเมินความพร้อมกองทุนหมู่บ้าน

ธนาคารสาขารวบรวมเอกสารการขึ้นทะเบียนของกองทุนหมู่บ้าน ส่งให้ คณะอนุกรรมการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านระดับอำเภอ ทำการประเมินความพร้อมตามหลักเกณฑ์ ตามที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติกำหนด จากนั้นส่งต่อไปให้ คณะอนุกรรมการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านระดับจังหวัด เป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นชอบ และส่งผลสรุปให้คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติพิจารณาอุดหนุนเงินให้แก่กองทุนหมู่บ้าน

อุดหนุนเงินกองทุนให้กองทุนหมู่บ้าน

คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ อนุมัติเงินพร้อมแจ้งธนาคารออมสิน โอนเงินเข้าบัญชีกองทุนหมู่บ้าน และแจ้งคณะอนุกรรมการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านระดับจังหวัด ดำเนินการแจ้งผลการจัดสรรเงินกองทุนหมู่บ้าน เพื่อติดต่อธนาคารและดำเนินการตามขั้นตอนการขอรับเงินอุดหนุน กรณีหมู่บ้านที่ไม่ผ่านการประเมินความพร้อม ให้คณะอนุกรรมการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านระดับอำเภอ แจ้งให้หมู่บ้านเตรียมความพร้อมตามหลักเกณฑ์ที่ต้องประเมิน รวมทั้งเตรียมความพร้อมด้านวิชาการ การบริหารจัดการ การสร้างเครือข่ายกระบวนการเรียนรู้ จากกองทุนหมู่บ้านด้วยกันและจากการสนับสนุนของภาคราชการ ภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน เมื่อมีความพร้อมแล้ว จึงแจ้งให้ คณะอนุกรรมการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านระดับอำเภอ ประเมินความพร้อม และดำเนินการตามขั้นตอนอื่น ๆ ต่อไป

การติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล

1) การตรวจสอบภายใน เป็นหน้าที่ของ คณะกรรมการกองทุน ผู้แทนกลุ่ม องค์กรผู้นำท้องถิ่น สมาชิกกองทุน ติดตามตรวจสอบในเรื่องการบริหารจัดการ การบัญชี และตรวจสอบสมาชิกกองทุนที่กู้ยืมเงิน รวมทั้งคณะกรรมการกองทุน ต้องรายงานผลการติดตามตรวจสอบให้สมาชิกกองทุนทราบทุกเดือน

2) การตรวจสอบภายนอก เป็นหน้าที่ของ คณะอนุกรรมการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานกองทุนระดับจังหวัด หรือ คณะทำงาน ติดตามตรวจสอบในเรื่องการจัดองค์กร และแผนการดำเนินกิจกรรมของคณะกรรมการกองทุน ความโปร่งใสในการบริหารกองทุนหมู่บ้าน ปัญหาด้านวิชาการและการจัดการ

3) การประเมินผล เป็นหน้าที่ของ องค์กรอิสระ ได้แก่ สถาบันการศึกษา หรือ ภาคเอกชน และหรือองค์กรพัฒนาชุมชน มีประเด็นในการประเมินผล ในเรื่องการใช้เงินตาม

วัตถุประสงค์ การบริหารจัดการ การจัดองค์กรหมู่บ้าน การจัดทำบัญชี การกระจายของผู้ใช้ประโยชน์จากกองทุนตามหลักเกณฑ์/เงื่อนไข ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

บทบาทของคณะกรรมการกองทุนในการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน

จากอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกองทุน ที่ถูกกำหนดตามระเบียบคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ว่าด้วยการจัดตั้งและบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พ.ศ. 2544 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544 แล้ว คณะกรรมการกองทุนจึงมีบทบาทและภารกิจในการปฏิบัติงานเพื่อให้กองทุนหมู่บ้านประสบผลสำเร็จ ตามขั้นตอนดังนี้

1) จัดโครงสร้างคณะกรรมการกองทุน โดยแต่งตั้งและมอบหมายภารกิจหน้าที่ตามตำแหน่งต่าง ๆ เช่น ประธานกองทุน รองประธานกองทุน เลขานุการกองทุน เภรัญญิกองทุน ฯลฯ ตามความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละกองทุน

2) จัดเตรียมเอกสารเพื่อขอขึ้นทะเบียนกองทุน คณะกรรมการกองทุนร่วมกันจัดทำแบบคำขอขึ้นทะเบียนและประเมินความพร้อมกองทุนหมู่บ้าน (กทบ.2) สํารวจกลุ่ม องค์กรชุมชนภายในหมู่บ้านจัดทำร่างระเบียบกองทุนหมู่บ้าน และนำเสนอที่ประชุมชาวบ้านร่วมกันพิจารณารับรองระเบียบกองทุนหมู่บ้าน และรับสมัครสมาชิกกองทุน หรืออาจรับสมัครสมาชิกกองทุนก่อน จึงนำร่างระเบียบกองทุนหมู่บ้านเสนอให้สมาชิกกองทุนรับรอง ระดมทุนจากสมาชิกกองทุน พร้อมจัดทำเอกสารการขอเปิดบัญชีกองทุนหมู่บ้านกับธนาคารสาขา

3) ดำเนินยื่นขึ้นทะเบียนและประเมินความพร้อม จากคณะอนุกรรมการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านระดับอำเภอ

4) รับเงินอุดหนุน จัดเตรียมเอกสารสำหรับการกู้เงิน และประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกกองทุนเสนอโครงการเพื่อขอกู้เงินไปประกอบอาชีพ

หลักเกณฑ์ในการจัดทำระเบียบกองทุนหมู่บ้าน

1) ต้องไม่ขัดแย้งกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พ.ศ. 2544 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2 และ 3) พ.ศ. 2544 (ฉบับที่

4) พ.ศ. 2545

2) กำหนดสาระสำคัญที่สมาชิกกองทุนจะต้องปฏิบัติตามอย่างครบถ้วนชัดเจน เช่น อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาในการให้กู้ยืม การค้ำประกัน วงเงินสูงสุด หลักเกณฑ์ ข้อยกเว้นต่าง ๆ เป็นต้น

3) คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก และต้องโปร่งใส เป็นธรรม

4) มีความยืดหยุ่นและคล่องตัวสูง ไม่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาในอนาคต สามารถแก้ไขได้เมื่อมีเหตุจำเป็น

5) เป็นประชาธิปไตย

- 6) เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมและเข้าถึงได้
- 7) เกื้อกูลประโยชน์ต่อผู้ด้อยโอกาสในหมู่บ้านและชุมชน
- 8) เกื้อกูลประโยชน์ต่อกิจกรรมอื่น ๆ ที่มีอยู่ในหมู่บ้านและชุมชนเมือง
- 9) สอดคล้องกับวัฒนธรรม วิถีชีวิต ความเป็นอยู่ของชุมชน

ข้อกำหนดที่จำเป็นในระเบียบกองทุนหมู่บ้าน

1) ข้อบังคับเกี่ยวกับสมาชิกภาพกองทุน(การเข้าเป็นสมาชิกกองทุน การลาออก การฝากเงินออม การถือหุ้น)

- 2) ค่าธรรมเนียม และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกกองทุน
- 3) ข้อบังคับเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงินของคณะกรรมการกองทุน
- 4) ข้อบังคับเกี่ยวกับการกู้ยืมเงิน และชำระคืนเงินกู้
- 5) ข้อบังคับเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีของกองทุน

ขั้นตอนการจัดทำระเบียบกองทุนหมู่บ้าน

- 1) คณะกรรมการกองทุน จัดทำร่างระเบียบกองทุนหมู่บ้าน ตามหลักการ และข้อกำหนด
- 2) นำเสนอต่อที่ประชุมใหญ่เพื่อให้สมาชิกกองทุนร่วมกันพิจารณา ปรับปรุงแก้ไข หรือเพิ่มเติมสาระสำคัญตามที่สมาชิกกองทุนส่วนใหญ่ต้องการ ให้สอดคล้องกับวัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตของคนในชุมชน แล้วพิจารณาให้ความเห็นชอบ
- 3) ประกาศใช้เป็นข้อบังคับกองทุนหมู่บ้าน
- 4) ปรับปรุงแก้ไขตามสถานการณ์ในอนาคต

2.2 แนวคิดและทฤษฎี

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

พิสเบียน (อ้างใน ปริญ ลักขิตานนท์, 2544) ได้อธิบายว่า ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive domain) หมายถึง บุคคลพยายามและทำความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติและสิ่งที่อยู่รอบตัว ทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ (Cognitive learning theory) โดยการใช้สัญลักษณ์เป็นสื่อในการแก้ปัญหา และการใช้ประสบการณ์เรื่องความเชื่อ ค่านิยม การนึกเห็นภาพพจน์ ความปรารถนา ฯลฯ

หลักการว่าด้วยความรู้ความเข้าใจอยู่ที่ว่าบุคคลต้องใช้เวลาสามารถในการนึกคิด และวาดภาพต่าง ๆ สำหรับแก้ปัญหา ดังนั้นทฤษฎีจึงมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ

- 1) การแก้ปัญหา (Problem-solving) บุคคลจะเริ่มดำเนินการแก้ปัญหาขึ้นโดยทันทีที่มีปัญหาหรือมีความคิดในการแก้ปัญหาเกิดขึ้นโดยตลอด เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ
- 2) ประสบการณ์ (Experience) ความรู้ความเข้าใจจะง่ายขึ้น ถ้ามีประสบการณ์ในอดีต ช่วยส่งเสริมทำให้เข้าใจได้ง่ายและเร็วขึ้น

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไป การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองลักษณะ คือ ลักษณะของความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และลักษณะของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

Maslow (1954 อ้างถึงใน อารี เพชรหุด 2529 : 78-81) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับตอบสนอง โดย Maslow ได้แบ่งลำดับขั้นของความต้องการเป็น 5 ขั้น คือ

1. ความต้องการขั้นที่หนึ่ง หมายถึง ทางด้านร่างกายต้องการออกซิเจน อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย เป็นความต้องการขั้นต่ำสุด
2. ความต้องการขั้นที่สอง หมายถึง ความต้องการระดับนี้จะเกิดขึ้นทันที เมื่อระดับความต้องการขั้นต่ำสุด ได้รับการตอบสนอง คือ ความต้องการความปลอดภัย
3. ความต้องการขั้นที่สาม หมายถึง ความต้องการความรัก บุคคลต้องการความรักและเอาใจใส่ ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยตอบสนองแล้ว
4. ความต้องการขั้นที่สี่ หมายถึง ความต้องการมีศักดิ์ศรี
5. ความต้องการขั้นที่ห้า หมายถึง ความต้องการขั้นสุดท้าย เป็นความต้องการมีอิสระการแห่งตน ทุกคนแต่ละคนต้องการที่จะเป็นคนที่มีความสามารถ ต้องการที่จะแสดงออกซึ่งประสิทธิภาพที่ตนมีอยู่

Maslow ชี้ให้เห็นว่า การที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในความต้องการนั้น ไม่ใช่การกระตุ้นหรือจูงใจ เพราะเมื่อบุคคลได้รับความพอใจแล้ว ความต้องการอันนั้นก็ไม่ใช่การจูงใจอีกต่อไป บุคคลจะมีความต้องการเป็นขั้นตามลำดับ บุคคลบางคนใช้เวลานานอยู่ในขั้นใดขั้นหนึ่ง หรือมีลักษณะขึ้น ๆ ลง ๆ ในการได้รับความพึงพอใจในความต้องการนั้น ๆ ความต้องการขั้นต่ำของ Maslow เช่น ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก และ ความต้องการศักดิ์ศรีนั้น เป็นแรงจูงใจภายนอก และในขณะเดียวกันความรู้สึกมีศักดิ์ศรีและมีอิสระการแห่งตนนั้นเป็นแรงจูงใจภายใน

พฤติกรรมที่แสดงออกโดยแรงจูงใจภายในจะไม่มีรางวัลจากภายนอก เมื่อคนทำงาน เขาจะรู้สึกว่าการงานน่าสนใจและมีความสุขเมื่อได้ทำงานนั้น เขาถูกกระตุ้นโดยความรู้สึกของตนเอง รางวัลคือ ความพึงพอใจ แต่ถ้าบุคคลทำงานเพื่อเอารางวัลเขาจะถูกจูงใจ โดยสิ่งจูงใจจากภายนอก รางวัลที่มาจากภายนอก เมื่อบุคคลได้รับรางวัลก็จะเกิดความพึงพอใจ

Herzberg (1959 อ้างใน อารี เพชรสุค, 2529 : 96-98) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง บุคคลจะเกิดความพึงพอใจ เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ซึ่งมีทั้งความต้องการจากภายนอกและความต้องการจากภายในตัวเอง และเขาอาจต้องใช้เวลาบ้างในการที่จะตอบสนองความต้องการ ถ้าบุคคลต้องการเงินแล้วได้เงิน ความต้องการของเขาก็ได้รับการตอบสนอง แต่ถ้าเขาต้องการที่จะทำงานให้ดี และเขามีโอกาสทำ ความต้องการของเขาก็ได้รับการตอบสนองเช่นกัน สรุปได้ว่า รางวัลจะเป็นภายนอกหรือภายในก็ตาม ก็จะทำให้ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองและเกิดความพึงพอใจ แต่รางวัลอาจไม่ใช่แรงจูงใจสำหรับบุคคลบางคนเสมอไป แต่จะเป็นแรงจูงใจสำหรับบุคคลที่ต้องการรางวัลเท่านั้น

ฮาร์วี วอลเลออสไตร์ (Harvey Wallestein, 1971 : 25-26) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-state in felling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

หลุยส์ จาปาเทศ (2523 : 8) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้อง (Needs) ได้บรรลุเป้าหมาย สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

Maynard W. Shelly (1975 อ้างใน วรรณิการ์ จันทรแก้ว, 2538 : 21) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความสุขที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ของบุคคล จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่ง เมื่อเกิดความต้องการบุคคลจะตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการ ความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพและลักษณะส่วนบุคคล

2.3 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สุกิจ เรียมประเสริฐ (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนก่อนนโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ศึกษาเฉพาะกรณีประชาชนที่เป็นสมาชิกกองทุนชุมชนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนและสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่เข้าร่วมโครงการและกู้ยืมเงินโครงการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น สถานภาพสมรส อาชีพค้าขาย รายได้ต่ำว่า 9,000 บาทต่อเดือน สำหรับระดับความพึงพอใจของประชาชนและสมาชิกกองทุนต่อโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง โดยภาพรวมจะมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เพราะผลลัพธ์จากการกู้ยืมเงินทำให้ประชาชนและสมาชิกกองทุนมีรายได้เพิ่มขึ้น ทำให้ฐานะความเป็นอยู่ดีขึ้น ส่วนตัวแปรสถานภาพส่วนบุคคล ระดับการศึกษาของประชาชนและสมาชิกกองทุนเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ระดับการศึกษาของสมาชิกกองทุนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพ จำนวนบุตรในครอบครัว อาชีพ รายได้ของครอบครัว และจำนวนเงินที่กู้ยืมจากกองทุน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ประชาชนและสมาชิกกองทุนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

นันทยา สุริมล (2546) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน พบว่า คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านตำบลม่วงน้อย มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก งานที่มีการปฏิบัติมากคือการเตรียมความพร้อมกองทุนหมู่บ้าน รองลงมาเป็นการดำเนินการให้กู้เงินกองทุนหมู่บ้าน และงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางเป็นเรื่องการติดตามดูแล ช่วยเหลือสมาชิกกองทุน สำหรับความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุน พบว่าสมาชิกกองทุนที่กู้ยืมเงินมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุน มีดังนี้ 1. การรับรู้ข่าวสาร มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการจัดการภายในกองทุนหมู่บ้านและมีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุน 2. การศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงานและอาชีพ มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน แต่ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการจัดการภายในกองทุนหมู่บ้าน 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการจัดการภายในกองทุนหมู่บ้าน มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุน ปัญหาในการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านพบว่าเป็นปัญหาการขาดแคลนเครื่องมือและสถานที่ในการปฏิบัติงาน จำนวนเงินกองทุนไม่เพียงพอต่อความต้องการของสมาชิก คณะกรรมการบางรายยังไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ และการไม่ปฏิบัติตามระเบียบกองทุนของสมาชิกกองทุนบางราย

ดิศพงษ์ เจริญชาติ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ นโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าประชาชนที่เป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางนั้น หมายถึง ประชาชน/สมาชิกกองทุนมีความรู้สึกที่ดีต่อโครงการกองทุนหมู่บ้าน ทำให้ประชาชนที่เป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองมีความสุขรอบครัวดีขึ้น ซึ่งตรงกับความหมายของความพึงพอใจตามทฤษฎีของ Maslow และตรงกับแนวคิดของนโยบายการจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาล เพื่อความเป็นอยู่ดีกินดีของประชาชนและให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ เรื่องการส่งคืนเงินยืมให้กองทุน เรื่องระเบียบข้อบังคับและวิธีการดำเนินงานของกองทุน เรื่องกระบวนการยื่นกู้ยืมเงินจากกองทุน เรื่องผลที่ได้รับจากการดำเนินงานของกองทุน และเรื่องคณะกรรมการกองทุน และบุคคลที่เกี่ยวข้องของกองทุน

อลิสสา ปุณณะบุตร (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจของสมาชิกและคณะกรรมการที่มีต่อกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอ่างทอง พบว่าคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจต่อกองทุนหมู่บ้านในระดับสูง และตัวแปรด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์การเป็นกรรมการในกองทุนอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ความเข้าใจต่อกองทุนหมู่บ้าน ยกเว้นอายุ พบว่าอายุของคณะกรรมการกองทุนมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ความเข้าใจ ส่วนสมาชิกกองทุนหมู่บ้านส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจต่อกองทุนหมู่บ้านในระดับปานกลาง และตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์การเป็นกรรมการกองทุนของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ความเข้าใจต่อกองทุนหมู่บ้าน ยกเว้น รายได้ พบว่า รายได้ของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ความเข้าใจต่อกองทุนหมู่บ้าน