

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบในการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์
4. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 7-8) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งและจะเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกนี้จะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เดว พพอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

นภคต ธนธรรมสถิต และคณะ (2547 : 12) ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติ ความรู้สึกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งเร้าโดยสิ่งเร้านั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือความคาดหวังที่ตั้งไว้

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี และพอใจต่อการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและได้รับการตอบสนองต่องานนั้น ๆ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ อย่างไรก็ตามก็ตีความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม จึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง

## 2. วิธีการวัดความพึงพอใจ

ในการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของรัฐนั้น มีนักวิชาการได้ให้แนวทางไว้ ดังนี้

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539 : 137) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคติ เจตคติเป็นการแสดงออกก่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยการวัดความคิดเป็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัด อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นลักษณะการจัดการทั่วไป โดยเสนอว่าเทคนิคของลิเคิร์ต (Likert) เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง

นภดล ธนธรรมสถิต และคณะ (2547 : 15) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกก่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยอ้อม ซึ่งจะทำให้ได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดจากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้อาจเกิดขึ้นได้เป็นธรรมชาติของการวัดทั่วไป โดยเสนอว่าเทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถเทียบสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง และได้เพิ่มเติมว่าสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่อง และให้ค่าที่เที่ยงตรงสูง สำหรับมาตรฐานการวัดความพึงพอใจจริงๆ นั้น กระทำได้ โดยวิธีการ ดังต่อไปนี้

โดยการใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการวัดที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอรับรองผู้ที่เราต้องการให้แสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่องการบริหาร เรื่องความสัมพันธ์ ตลอดจนเรื่องสวัสดิการขององค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่หรืออื่น ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาข้อสรุปโดยการสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมาก ไม่เช่นนั้นจะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลาย และไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก ๆ คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้เวลา ความตั้งใจในการสังเกต

สรุปได้ว่า การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องใช้เทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริงการสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระบบแบบแผน

### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Delivery และได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยอารยธรรมกันอยู่เป็นประเทศ แต่แต่ละประเทศก็มีลักษณะของการบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจจะถือว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของรัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนำมากกล่าวพอสังเขปดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2540 : 13) ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าหมายถึงการที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะอาจเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่

ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. บัณฑิตนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิต หรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ประยูร กาญจนกุล (2540 : 116 - 21) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 4 ประการ ที่สำคัญคือ

1. การบริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก

กุลธรน ธนาพงศธร (2542 : 303-304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายในการให้บริการนั้นต้องไม่มากจนเกินไปกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างสภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการมากจนเกินไป

เวอร์มา (Verma, Quoted in Suchitra Punyaratabandhu – Bhakdi, 1986,21) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานรับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง การรับบริการ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (Systems Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร ซึ่งจะ เป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

กิลเบิร์ตและเบิร์คเฮด (Gilbert and Birkhead. อ้างถึงในสำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร 2538,76) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอัน ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมา เป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกับแนวคิดของ เวอร์มา จากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งคือ การมอบในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากกาให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้นคือ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีการหนึ่งคือการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเฉพาะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการได้หรือไม่เพียงใด อย่างไร

จากแนวคิดบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้พิจารณาตัวแปรด้านระบบกระบวนการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนี้

#### 1. ด้านระบบการให้บริการ

- 1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ
- 1.2 ความทั่วถึงเพียงพอของบริการที่ให้
- 1.3 การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ
- 1.4 ความคุ้มค่าและยุติธรรมในราคาของบริการที่ให้

#### 2. ด้านกระบวนการให้บริการ

- 2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
- 2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ
- 2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้
- 2.4 ความปลอดภัยของบริการที่ให้

#### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 3.1 ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการ
- 3.2 ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการที่ให้
- 3.3 การมีบุคลิก ท่าที และมารยาทในการบริการ
- 3.4 ความซื่อสัตย์ สุจริตของผู้ให้บริการ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือการสร้าง ความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ และผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติงานให้บรรลุ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ จึงเป็นการจัดว่าการบริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่งคือการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบ

คำถามว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถต่อความต้องการของผู้รับบริการได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ

สถาบันดำรงราชานุภาพ (2540 : 11 - 14) ได้ศึกษาและรวบรวมหลักการให้บริการของรัฐว่าต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการคือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ซึ่งองค์กรของรัฐจะมีบทบาทหน้าที่ สำคัญ 3 ประการ

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์กรของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภทคือ องค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมและองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคลโดยองค์การที่ทำหน้าที่ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมาย และเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์การให้บริการส่วนบุคคลเป็นองค์การที่ส่งเสริมความเป็นอยู่อาชีพและอนามัยให้ดีขึ้น

2. หลักการบริการประชาชน การให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องมีหน้าที่ให้บริการต่างๆ แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยการแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชน โดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิภาพแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร เช่นเงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่ประชาชนแบบให้เปล่า การวางแผนการใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนบ้านเมือง และการทำบริการสาธารณะ

3. หลักการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services & One Roof Concept) แนวคิดการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นเรื่องความพยายามที่จะจัดหน่วยงานของรัฐให้เกิดความสมบูรณ์แบบและครบวงจร โดยประชาชนไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่องานที่

ต่างๆ หลายแห่ง ให้มีเพียงหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการอย่างเบ็ดเสร็จและอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งพอจะสรุปหลักเกณฑ์ที่สำคัญได้ ดังนี้

3.1 การกำเนิดให้บริการประชาชนอยู่ในองค์กรเดียวกันหรือในสถานที่เพียงแห่งเดียว การจัดตั้งสำนักงานของรัฐเพื่อให้บริการประชาชน จะต้องคำนึงถึงที่ต้องสำนักงานให้เป็นศูนย์รวมการให้บริการที่มีอำนาจหน้าที่ด้านนั้นๆ เพียงอย่างเดียว โดยมี 2 วัตถุประสงค์ คือ

3.1.1 ความเป็นเอกภาพ ในการบริหารราชการของรัฐในระดับนั้น และจัดบริการอยู่ในหน่วยงานหรือสถานที่เดียวกัน ในการบริหารราชการต้องคำนึงว่าหน่วยงานต่างๆ ต้องอยู่ภายใต้การควบคุม และการสั่งการขององค์กรเพียงแห่งเดียว

3.1.2 ประชาชนสามารถติดต่อราชการหรือขอรับบริการได้อย่างรวดเร็วและประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายต่างๆ

3.2 การเพิ่มอำนาจหน้าที่และกระจายกิจกรรม เพื่อบริการประชาชนให้แก่ศูนย์บริการของรัฐแบบครบวงจร การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนในองค์กรเดียวกันนั้น ต้องคำนึงถึงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์แห่งนั้นด้วย กล่าวคือต้องมีอำนาจหน้าที่ในการบริการอย่างทั่วถึงและเบ็ดเสร็จเด็ดขาดในหน่วยงานนั้น

แนวความคิดสมัยใหม่พยายามเพิ่มบทบาทของหน่วยงานที่จัดตั้งบริการประชาชนให้มากขึ้น โดยเน้นหนักเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิต (Human Service) เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น ทั้งสุขภาพอนามัยและสุขภาพจิต งานพัฒนาคุณภาพชีวิตนี้จะมุ่งไปที่ความต้องการของแต่ละบุคคลที่ต้องการ ได้รับการช่วยเหลือจากรัฐ โดยผ่านหน่วยงานที่จัดตั้งในท้องที่ในการบริการอย่างทั่วถึงและสะดวก ปลอดภัย ไม่ต้องติดต่อกับหลายหน่วยงาน (One Single Department for a Variety of Human Service)

3.3 การกำหนดให้หน่วยงานจัดบริการประชาชน ให้เสร็จสิ้นในคราวเดียว การบริการของหน่วยงานของรัฐการถือหลักว่าผู้ไปติดต่อราชการได้รับบริการเสร็จสิ้นในคราวเดียวกัน กับผู้นั้น ไปติดต่อราชการแห่งนั้น ไม่ต้องกลับมาติดต่อซ้ำซ้อนหลายครั้ง

3.4 การให้บริการในเรื่องต่างๆ มีความสัมพันธ์และผสมผสานอย่างเหมาะสม กรณีที่งานต่างๆ ไม่อาจสำเร็จลงได้ เมื่อประชาชนไปติดต่อครั้งแรกในคราวเดียวกันเจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น กระบวนการทำงานก็มีหลายขั้นตอน ต้องระดมเจ้าหน้าที่จากหลายแผนกที่เกี่ยวข้องเข้ามาปฏิบัติงานอย่างรัดกุมและให้ข้อมูลข่าวสาร



แก่ผู้มาติดต่ออย่างกระจ่างชัด เช่น การเตรียมเอกสาร พยานหลักฐานที่ต้องนำมาแสดงแก่เจ้าหน้าที่ในครั้งต่อไป

3.5 ระยะเวลาที่ประชาชนใช้ในการติดต่อขอรับบริการน้อยที่สุด โดยกำหนดระยะเวลาที่พอจะกระทำได้และผู้มาติดต่อมีความพึงพอใจในการบริการนั้นๆ ระเบียบหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานต้องปรับปรุงให้ชัดเจนและรัดกุม

3.6 ประชาชนได้รับความพอใจสูงสุดจากบริการของรัฐ เป็นการสะท้อนถึงผลที่ทางราชการได้รับเพียงเครื่องชี้ถึงผลสำเร็จที่ทางราชการได้รับตามเป้าหมายมิใช่สิ่งทีประชาชนต้องการโดยตรง

## แนวคิดเกี่ยวกับระบบประปาหมู่บ้านสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล

จากการกำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจและทรัพย์สินสาธารณูปโภค (แหล่งน้ำ และระบบประปาชนบท) ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมทรัพยากรน้ำได้สังเกตเห็นถึงปัญหาในการปฏิบัติของการบริหารกิจการประปาหมู่บ้านที่อาจเกิดขึ้น ว่าใครหรือหน่วยงานใดจะเป็นผู้บริหารกิจการประปาหมู่บ้านที่รัฐบาลได้ลงทุนก่อสร้างไปแล้วจำนวนไม่น้อยกว่าห้าหมื่นแห่งทั่วประเทศ และรูปแบบและรูปแบบการบริหารระบบประปาที่ดีเหมาะสมกับวิถีชีวิตของประชาชนในชนบทและภาวะการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปควรเป็นรูปแบบไหน จึงได้ทำการศึกษารูปแบบและทางเลือกในการบริหารกิจการระบบประปาหมู่บ้านสำหรับชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้พิจารณาเลือกใช้ให้เหมาะสมกับท้องถิ่นของตนเอง จากผลการศึกษาดังกล่าวกรมทรัพยากรน้ำ ขอเสนอแนะรูปแบบที่เหมาะสมในการบริหารกิจการประปาหมู่บ้านให้แก่ อบต. ดังนี้

### 1. รูปแบบประชาชนบริหารเอง

เป็นการบริหารกิจการประปาโดยประชาชนเป็นคณะกรรมการบริหารกิจการประปา และดำเนินการบริหารเองทั้งหมด ตามรูปแบบของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการและการบำรุงรักษาระบบประปาชนบท พ.ศ.2535 และ อบต. ทำหน้าที่คอยกำกับดูแลและให้คำปรึกษาแก่คณะกรรมการบริหารกิจการประปา

#### 1.1 ข้อดี

- 1.1.1 ส่งเสริมการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชน
- 1.1.2 มีความคล่องตัวในการบริหารงาน

1.1.3 มีผู้รับผิดชอบแยกกันแต่ระบบทำให้การทำงานคล่องตัวรวดเร็ว

1.1.4 ประชาชนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ

## 1.2 ข้อเสีย

1.2.1 ขาดการตรวจสอบการบริหารจาก อบต.

1.2.2 การเก็บรักษาเงินและการจัดทำบัญชีอาจไม่ถูกต้อง การเก็บเอกสารการเงินอาจไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

1.2.3 ไม่มีงบประมาณสนับสนุน เพราะไม่มีหน่วยงานเป็นต้นเรื่องในการตั้งงบประมาณ

1.2.4 ลำบากในการที่จะหางบประมาณมาสนับสนุน เมื่อต้องมีการซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ประปา หรือการขยายระบบประปา

1.2.5 การให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพน้ำประปาที่ผลิตไม่มากเท่าที่ควร ทำให้คุณภาพน้ำไม่ได้มาตรฐาน

จากการศึกษาข้อดีและข้อเสีย สามารถสรุปได้ว่า การบริหารกิจการประปา โดยประชาชนเป็นคณะกรรมการบริหารกิจการประปา และดำเนินการบริหารเองทั้งหมด เหมาะสำหรับชุมชนที่มีความเข้มแข็ง มีผู้บริหารชุมชนที่มีความรับผิดชอบสูงและมีความเสียสละ และเหมาะสำหรับชุมชนที่มีความโปร่งใสในการบริหารกิจการ

## 2. รูปแบบที่ประชาชนและ อบต. ร่วมกันบริหาร

เป็นการบริหาร โดยมีรูปแบบการบริหารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการและการบำรุงรักษาระบบประปาชนบท พ.ศ.2535 เหมือนรูปแบบที่ 1 แต่คณะกรรมการบริหารกิจการประปามาจากการเลือกตั้งจากสมาชิกผู้ใช้น้ำส่วนหนึ่ง และแต่งตั้งโดยตำแหน่งจากเจ้าหน้าที่ของ อบต.ส่วนหนึ่ง

### 2.1 ข้อดี

2.1.1 ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหาร

2.1.2 มีการจัดทำบัญชีที่เป็นระบบ และมีการตรวจสอบ

2.1.3 อบต. มีส่วนร่วมและรับรู้ในการบริหาร

2.1.4 สามารถรับการจัดสรรงบประมาณจาก อบต.

2.1.5 เป็นรูปแบบที่เหมาะสมกับระยะเปลี่ยนผ่าน ซึ่งแต่เดิมให้

คณะกรรมการหมู่บ้านเป็นผู้บริหารกิจการประปาแล้ว มีการถ่ายโอนให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่น

2.1.6 มีการคำนึงถึงคุณภาพน้ำประปาที่ผลิตเพิ่มขึ้น

## 2.2 ข้อเสีย

2.2.1 อาจเกิดความล่าช้าเนื่องจากระบบราชการ

2.2.2 มีความคล่องตัวน้อยลงกว่ารูปแบบที่ 1

จากการศึกษาข้อดีและข้อเสีย สามารถสรุปได้ว่า การบริหารกิจการประปา โดยประชาชนร่วมกับ อบต. บริหาร เหมาะสำหรับชุมชนที่มีความเข้มแข็งปานกลาง มีปัญหาในการบริหารในด้านการตัดสินใจและการสั่งการ ผู้บริหารชุมชนไม่ค่อยมีเวลาในการดำเนินการ และ อบต. มีความเข้มแข็งปานกลาง

## 3. รูปแบบที่ อบต.บริหารเอง

เป็นการบริหารโดย อบต. เป็นผู้บริหารกิจการเองทั้งหมด ทั้งในด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการดำเนินการ ได้แก่ การคัดเลือกและจ้างผู้ดูแลระบบประปา การจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ การวางระเบียบข้อบังคับ เป็นต้น

### 3.1 ข้อดี

3.1.1 มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบ มีการตรวจสอบที่ดี และการเก็บหลักฐาน ครบถ้วน

3.1.2 มีงบประมาณสนับสนุน

3.1.3 สามารถเลือกสรรและจ้างผู้ควบคุมการผลิตน้ำประปาได้เหมาะสมกับน้ำที่และให้ค่าตอบแทนได้ด้วยอัตราสูง

3.1.4 สามารถควบคุมคุณภาพน้ำประปาที่ผลิตได้ดีขึ้น

### 3.2 ข้อเสีย

3.2.1 ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงาน โดยตรง

3.2.2 อาจเกิดความล่าช้าเนื่องจากระบบของราชการ

3.2.3 บางหมู่บ้านไม่อยากจะให้เพราะประชาชนบริหารเอง จึงไม่ยอมรับการบริหารจาก อบต.

3.2.4 ค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการสูงขึ้น อาจจะส่งผลให้ค่าน้ำประปาสูงขึ้นกว่ารูปแบบที่ 1 และรูปแบบที่ 2

จากการศึกษาข้อดีและข้อเสีย สามารถสรุปได้ว่า การบริหารกิจการประปา โดย อบต. บริหารเอง เหมาะสำหรับชุมชนที่ไม่เข้มแข็งพอ มีปัญหาในการบริหาร ในด้าน

การตัดสินใจและการสั่งการ ผู้บริหารชุมชน ไม่มีเวลาในการดำเนินการ ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ในด้านการบริหาร และ อบต.มีความเข้มแข็ง แต่มีทุนรอนน้อย

#### 4. รูปแบบที่ อบต. จัดเอกชนบริหาร

เป็นรูปแบบที่ อบต.จ้างเอกชนมาดำเนินการ โดย เอกชนเป็นผู้บริหารกิจการ โดยแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

4.1 เอกชนเป็นผู้บริหารกิจการเองทั้งหมด ทั้งในด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ รวมถึงการควบคุมการผลิตน้ำประปาและด้านการดำเนินการ โดยการคัดเลือกและจ้างผู้ดูแลระบบประปา การจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ การวางระเบียบข้อบังคับ เป็นต้น โดย อบต. เป็นผู้ควบคุมการบริหารงาน

4.2 เอกชนเป็นผู้บริหารกิจการประปา โดยการขอรับสัมปทานประกอบกิจการประปา เพื่อดำเนินการผลิตน้ำประปาและจำหน่ายน้ำประปาให้กับประชาชนผู้ใช้น้ำ พร้อมทั้งบริหารจัดการกิจการระบบประปา โดยทำสัญญากับ อบต.ว่าจะขอรับสัมปทานกี่ปี มีการจัดเก็บค่าน้ำยูนิตละเท่าใด และมีการแบ่งผลประโยชน์กันอย่างไร

ดังนั้น ในการเลือกรูปแบบการบริหารจัดการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรพิจารณาถึงความเหมาะสมของสภาพท้องถิ่นทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และความพร้อมของชุมชน เพื่อให้สามารถดำเนินกิจการประปาได้อย่างยั่งยืน เพื่อความผาสุกของประชาชนในการมีน้ำสะอาดไว้อุปโภคบริโภคอย่างพอเพียงและต่อเนื่อง

### แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

#### 1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ที่ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญและคล้ายคลึงกัน ดังนี้

โกวิท พวงงาม (2549 : 13) กล่าวไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่องค์กรหนึ่งมีพื้นที่อาณาเขตของตน มีประชากร มีรายได้ตามที่หลักเกณฑ์กำหนด โดยมีอำนาจและมีอิสระในการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตน รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวจะมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเอง อาทิ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา

ในชุมชน หรือการมีส่วนร่วมในการบริหารและการปกครองตนเอง โดยผ่านตัวแทนที่มาจากการเลือกตั้ง เช่น การมีสภาท้องถิ่น เป็นต้น

ลิจิต ชีระเวคิน (2541 : 386) กล่าวไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองโดยวิธีการซึ่งหน่วยการปกครองในท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งผู้ทำหน้าที่ปกครองโดยอิสระและได้รับอำนาจโดยอิสระ โดยความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้ โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง แต่การปกครองท้องถิ่นยังอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ มิใช่ว่าได้กลายเป็นรัฐอธิปไตย

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรท้องถิ่นซึ่งเกิดขึ้นโดยการกระจายอำนาจการปกครองของรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ในการปกครองและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นตามนโยบายและแนวทางที่กำหนด โดยรัฐบาลกลางจะกำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่ ถึงแม้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง และบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ในท้องถิ่น แต่ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมและดูแลจากรัฐบาลกลาง

## 2. ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง (Local Government) เป็นการปกครองที่ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น และการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองภายใต้กฎหมายของรัฐหรือประเทศนั้น ๆ ดังนั้นลักษณะการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญ ดังนี้ (สนธิ์ บางยี่ขัน. 2547 : 5-7)

2.1 มีสถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย เช่น ประเทศไทยมีการกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ

2.2 มีพื้นที่ตามกฎหมาย (Area and Levels) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพื้นที่การปกครองที่แน่นอนและชัดเจน และควรจะต้องมีการแบ่งระดับการปกครองท้องถิ่นว่ามีกี่ระดับ เช่น ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ เป็นต้น เกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดพื้นที่และระดับของการปกครองท้องถิ่นมีมากมาย เช่น สภาพทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชน ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และความหนาแน่นของประชากร เป็นต้น สำหรับประเทศไทยมีเกณฑ์การจัดตั้งและยกฐานะหน่วยการปกครองท้องถิ่น 3 ประการ คือ รายได้ย้อนหลัง 3 ปี ไม่รวมเงินอุดหนุน ประชากร และขนาดพื้นที่

### 2.3 มีการกระจายอำนาจหน้าที่ (Devolution of Power and Function)

การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการกระจายอำนาจการปกครองไปให้ท้องถิ่น โดยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นไว้ในกฎหมายอย่างชัดเจน ดังนั้นการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีอำนาจและหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองการปกครองเป็นสำคัญ

2.4 มีความเป็นนิติบุคคล (Artificial Person) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องเป็นองค์กรนิติบุคคลโดยเอกเทศจากองค์กรของรัฐบาลกลาง ทั้งนี้เพื่อการดำเนินงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน เพราะหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

2.5 มีการเลือกตั้ง (Election) การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ กล่าวคือ จะต้องให้สิทธิแก่ประชาชนในท้องถิ่นในการเลือกตั้งคณะเจ้าหน้าที่ผู้บริหารการปกครองทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political Participation)

2.6 มีอำนาจอิสระ (Autonomy) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานของรัฐบาลกลางและมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย สามารถกำหนดนโยบายออกกฎข้อบังคับเพื่อกำกับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายหรือความต้องการของท้องถิ่น และสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง

2.7 มีงบประมาณของตนเอง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) จัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

2.8 มีการกำกับดูแลของรัฐ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองระดับรองของรัฐและอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมและความมั่นคงแห่งรัฐ

สรุปได้ว่า ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ต้องมีสถานะตามกฎหมาย มีพื้นที่อาณาเขตชัดเจน มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด มีฐานะเป็นนิติบุคคล

มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาและผู้บริหาร มีอิสระในการปกครองตนเอง มีการจัดองค์กรเป็นสองฝ่าย ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองโดยการเลือกตั้ง และมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองท้องถิ่น

### 3. รูปแบบองค์กรปกครองท้องถิ่นของไทย

ปัจจุบันการปกครองท้องถิ่นของไทย ได้แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้ (สนธิ์ บางยี่ขัน. 2547 : 26-27)

#### 3.1 องค์กรบริหารส่วนจังหวัด

องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 (ฉบับที่ 3) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 กำหนดพื้นที่จังหวัดเป็นพื้นที่ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด แบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ

#### 3.2 เทศบาล

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 (ฉบับที่ 12) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 ปัจจุบันได้แบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร

#### 3.3 องค์กรบริหารส่วนตำบล

องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ฉบับที่ 5) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 มีหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งองค์กรบริหารส่วนตำบลขึ้นจากสภาตำบลที่มีรายได้ (โดยไม่รวมเงินอุดหนุน) ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ได้รับการยกฐานะเป็นองค์กรบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

#### 3.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ประกอบด้วย

3.4.1 กรุงเทพมหานคร (กทม.) เป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นราชการส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2548 โครงสร้างกรุงเทพมหานครประกอบด้วย สภากรุงเทพมหานคร และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

3.4.2 เมืองพัทยา เป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นราชการส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหาร

ราชการเมืองพญา พ.ศ. 2542 โครงสร้างเมืองพญา ประกอบด้วย สภาเมืองพญา และ ปลัดเมืองพญา

#### 4. องค์การบริหารส่วนตำบล

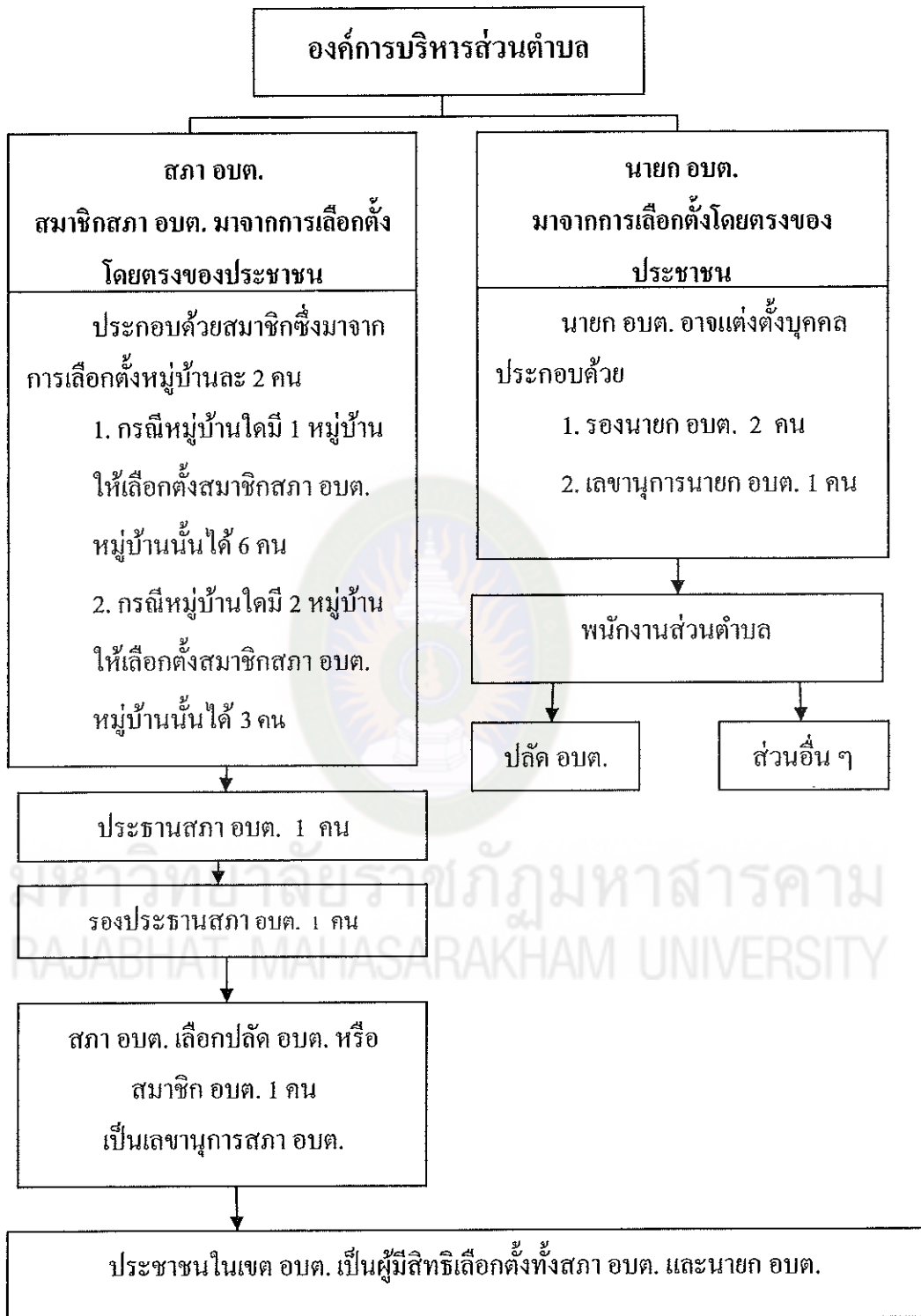
การบริหารงานระดับตำบลได้มีขึ้นตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2475 โดยกำหนดให้หลายบ้านรวมกันเป็นหมู่บ้าน มีผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ดูแล และหมู่บ้านหลายหมู่บ้านรวมกันเป็นตำบลมีกำนันเป็นผู้ดูแล นอกจากนั้นยังกำหนดให้มี คณะกรรมการตำบลขึ้นคณะหนึ่ง เพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่กำนันเกี่ยวกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของกำนัน ต่อมาได้มีการปรับปรุงโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการตำบลอีกหลายครั้ง จนกระทั่งมีการจัดตั้งสภาตำบลตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2516 แต่สภาตำบลที่จัดตั้งขึ้นตามประกาศของคณะปฏิวัติยังไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ไม่มีอำนาจหน้าที่ชัดเจน ไม่มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง และมีรายได้น้อย ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่สามารถบริหารงานเพื่อสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ ทำให้มีการผลักดันให้มีการตราพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ขึ้นในเวลาต่อมา และได้มีการยกฐานะสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล

##### 4.1 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้บัญญัติให้พื้นที่ของตำบลที่อยู่นอกเขตเทศบาล เมืองพญา หรือสุขาภิบาล ซึ่งหมายถึงพื้นที่ส่วนที่ซ้อนอยู่กับพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นสภาตำบลซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่เกิดจากการเสนอแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโครงการองค์การบริหารส่วนตำบล ดังแผนภูมิที่ 2





แผนภาพที่ 2 โครงสร้างปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบล (โครงสร้างปัจจุบัน)

ที่มา การปกครองท้องถิ่นไทย. โกวิทย์ พวงงาม. 2549 : 157.

#### 4.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2548 : 75-89)

ตามมาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ

รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปประเพณี ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอัน

ดีของท้องถิ่น

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ

หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

ตามมาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ

สวนสาธารณะ

5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ

8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

ตามมาตรา 69 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 66 มาตรา 67 และมาตรา 68 นั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์กร หรือหน่วยงานของรัฐในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์กร หรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย

ตามมาตรา 69 (1) การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยกรณีนั้น และหลักเกณฑ์ วิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

ตามมาตรา 46 สภากองการบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
3. ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

ตามมาตรา 59 นายกองกิจการบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ
2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองกิจการบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองกิจการบริหารส่วนตำบล
4. วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
5. รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคม และวัฒนธรรม

### องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสวรรค์

1. สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

1.1 ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสวรรค์ ที่ตั้ง หมู่ที่ 8 บ้านน้ำเที่ยง ตำบลหนองกงสวรรค์ อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของอำเภอโกสุมพิสัย อยู่ห่างจากอำเภอ 18 กิโลเมตร ห่างจากตัวจังหวัด 48 กม. มีเนื้อที่ 34.98 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 21,862 ไร่ และมีอาณาเขตติดต่อ (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสวรรค์. 2553 : 7) ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลแพงและตำบลหนองบอน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลเหล่า อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลวังยาวและตำบลคอนกลาง อำเภอโกสุมพิสัย  
จังหวัดมหาสารคาม

### 1.2 เขตการปกครอง

จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสวรรค์ จำนวน  
หมู่บ้าน 10 หมู่บ้าน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนหมู่บ้านครัวเรือน

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนครัวเรือน
1	บ้านหนองกง	103
2	บ้านหนองสวรรค์	194
3	บ้านหนองกงใต้	103
4	บ้านเหล่าโพธิ์	77
5	บ้านเหล่าโพธิ์ชัย	137
6	บ้านศาลา	155
7	บ้านหญ้าขาว	81
8	บ้านน้ำเที่ยง	136
9	บ้านหนองกงพัฒนา	99
10	บ้านหญ้าขาวพัฒนา	88
รวมทั้งสิ้น		1,173

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสวรรค์. 2553 : 7.

### 1.3 ประชากร

ประชากรรวมทั้งสิ้น 5,084 คน เป็นชาย 2,525 คน หญิง 2,559 คน  
หมู่บ้านที่มีจำนวนประชากรมากที่สุด ได้แก่ บ้านหนองสวรรค์ หมู่ 2 จำนวน 745 คน  
(ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2554) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรแยกตามเพศ

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร		รวม
		ชาย	หญิง	
1	บ้านหนองกุง	191	204	395
2	บ้านหนองสวรรค์	363	382	745
3	บ้านหนองกุงใต้	240	216	456
4	บ้านเหล่าโพธิ์	193	178	371
5	บ้านเหล่าโพธิ์ชัย	299	313	612
6	บ้านศาลา	350	315	665
7	บ้านหญ้าขาว	197	200	397
8	บ้านน้ำเที่ยง	314	328	642
9	บ้านหนองกุงพัฒนา	187	198	385
10	บ้านหญ้าขาวพัฒนา	191	225	416
รวมทั้งสิ้น		2,525	2,559	5,084

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวรรค์. 2553 : 8

1.4 สภาพทางเศรษฐกิจของตำบลหนองกุงสวรรค์  
สภาพเศรษฐกิจของตำบลหนองกุงสวรรค์เปรียบเทียบกับเกณฑ์เฉลี่ย  
รายได้ 20,000 บาท/คน/ปี เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางเกษตรกรรม  
ส่วนราษฎรที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไป ค้าขาย และรับราชการ

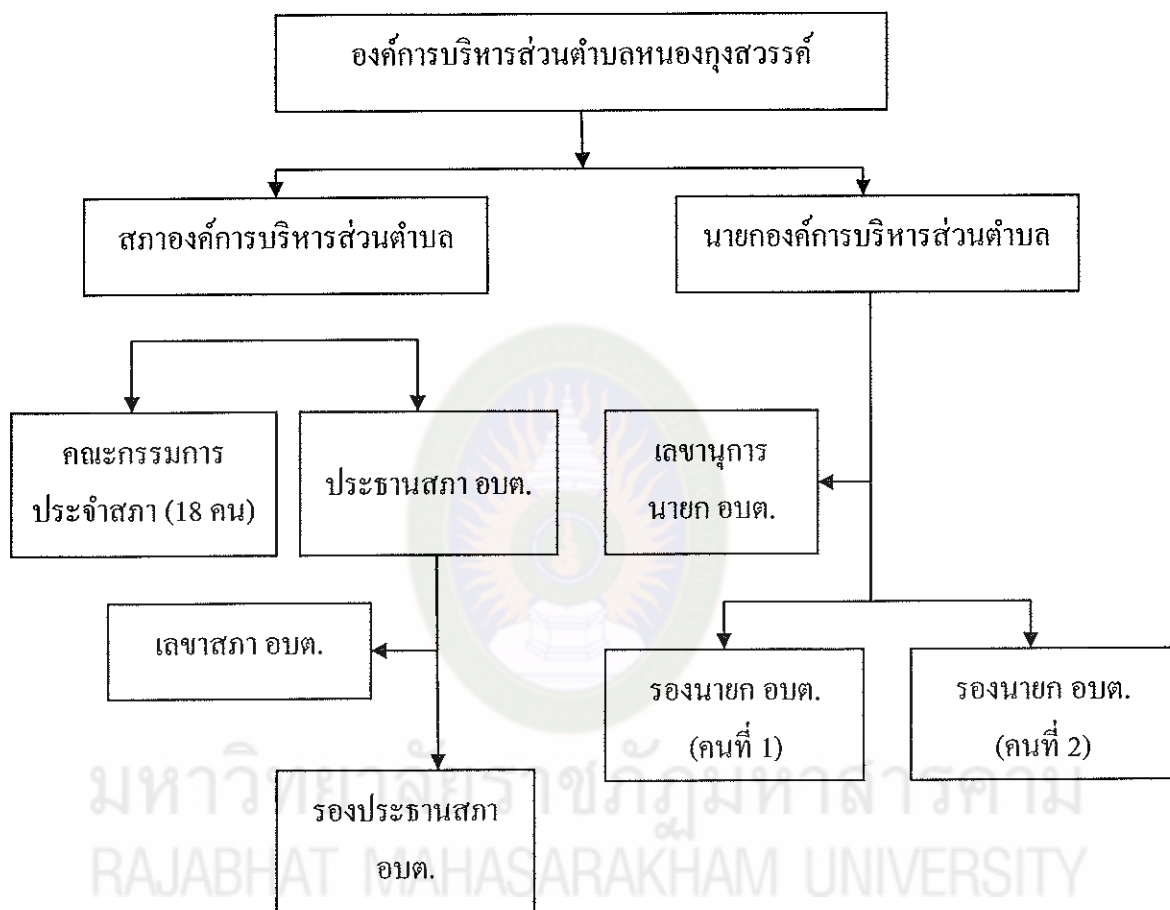
## 2. ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น

### 2.1. โครงสร้าง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวรรค์ เดิมเป็นสภาตำบล  
หนองกุงสวรรค์ และได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลหนองกุงสวรรค์ ตามประกาศ  
กระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งสภาตำบลหนองกุงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย  
จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปี พ.ศ. 2540 แบ่งการบริหาร  
ออกเป็น 2 ฝ่าย ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวรรค์. 2553 : 9)

2.1.1 ฝ่ายการเมืองการบริหาร

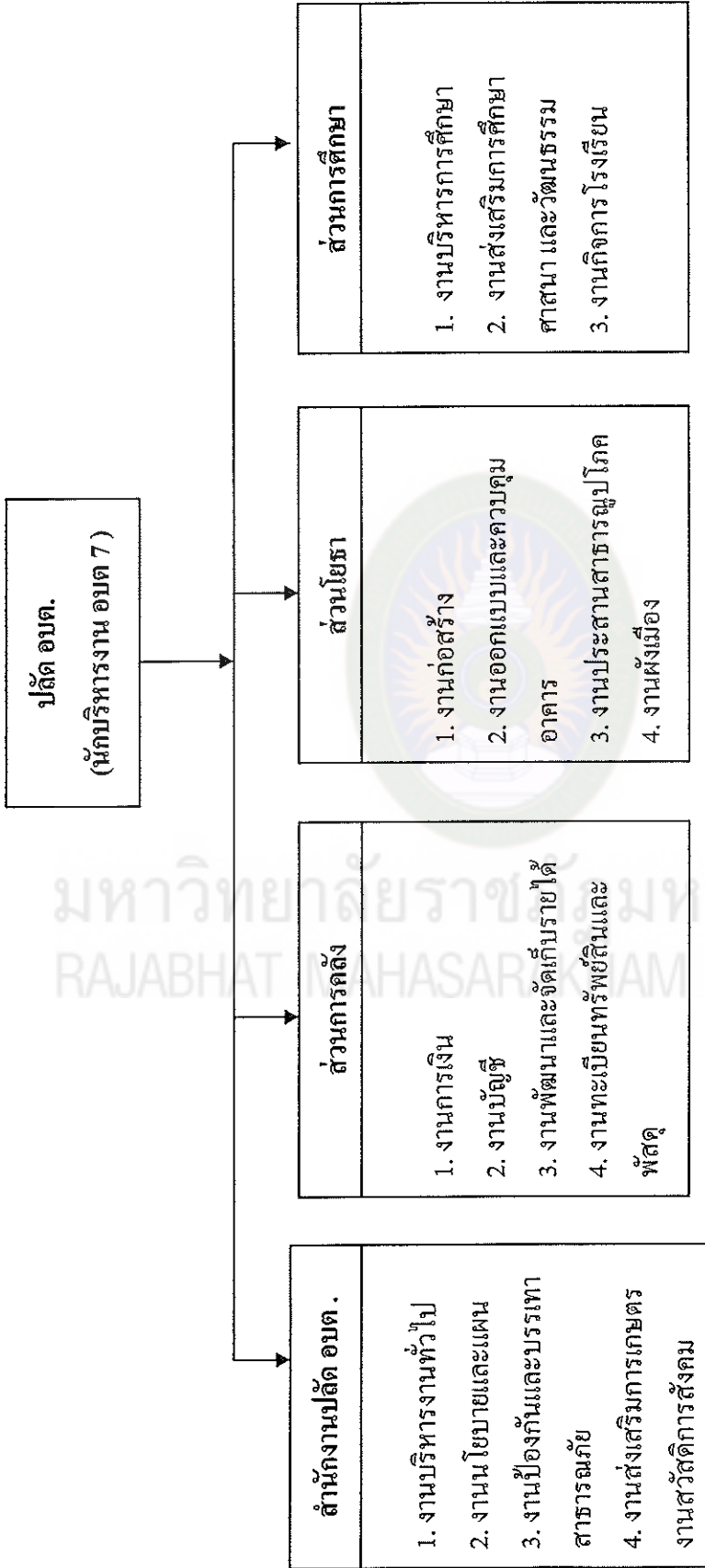
โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์  
 ส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ ดังแผนภูมิที่ 3



แผนภาพที่ 3 โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์  
 ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์, 2553 : 10

2.1.2 ฝ่ายการเมืองการบริหาร

โครงสร้างส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ ประกอบไปด้วย 4 ส่วนราชการ คือ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนการคลัง ส่วนโยธา และส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำนวนบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์มีบุคลากรจำนวน 18 คน ดังแผนภูมิที่ 4



แผนภาพที่ 4 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวรรค์

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวรรค์, 2553 : 11



## 2.2 งบประมาณ

รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปี 2553 จำนวน 13,624,792.92 บาท (ข้อมูล ณ วันที่ 31 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2553) แยกเป็น

2.2.1 เงินที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง จำนวน 176,416.63 บาท

2.2.2 เงินที่ส่วนการคลังจังหวัดจัดเก็บให้ จำนวน 4,761,194.04 บาท

2.2.3 เงินอุดหนุนจากรัฐบาล จำนวน 8,677,114.75 บาท

2.2.4 เงินรายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล (ดอกเบี้ยเงินฝาก) จำนวน 10,067.50 บาท

## 3. การให้บริการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้รับการถ่ายโอนกิจการระบบประปาจากกรมโยธาธิการ ปี พ.ศ.2542 จำนวน 1 แห่ง เป็นระบบประปาผิวดินขนาดท่อถึงสูง 10 เมตร ขนาดความจุน้ำ 20 ลูกบาศก์เมตร มีผู้ใช้น้ำประปาที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์จ่ายน้ำให้ จำนวน 4 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านหนองสูง หมู่ที่ 2 บ้านหนองสวรรค์ หมู่ที่ 3 บ้านหนองสูงใต้ และหมู่ที่ 9 บ้านหนองสูงพัฒนา จำนวน 305 ราย (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์. 2553 : 2)

### 3.1 กระบวนการผลิตน้ำประปา

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ มีการผลิตน้ำประปาที่ใช้แหล่งน้ำผิวดินเป็นแหล่งน้ำดิบเป็นแหล่งน้ำดิบ เริ่มจากการสูบน้ำดิบจากแหล่งน้ำผิวดินเข้าสู่ระบบปรับปรุงคุณภาพน้ำ เพื่อกำจัดตะกอนความขุ่น โดยน้ำดิบจะถูกส่งเข้าระบบกวนเร็ว ซึ่งจะมีการเติมสารละลายสารส้มและสารละลายปูนขาว โดยจะต้องเปิดจ่ายสารละลายสารส้มและสารละลายปูนขาวหลังเดินเครื่องสูบน้ำดิบ เพื่อทำลายเสถียรภาพของความขุ่นที่ปนอยู่ในน้ำดิบ หลังจากนั้นน้ำจะไหลผ่านระบบกวนช้าที่มีลักษณะเป็นคลองให้น้ำไหลวนเวียนไปมา เรียกว่า คลองวนเวียน เพื่อให้ความขุ่นที่ถูกทำลายเสถียรภาพแล้วรวมตัวกันเป็นก้อนตะกอนขนาดใหญ่ เรียกว่า ฟล็อก โดยน้ำที่มีตะกอนจะไหลออกจากคลองวนเวียนเข้าสู่ถังตะกอน น้ำที่ไหลเข้าสู่ถังตะกอนจะมีความเร็วลดลง เนื่องจากถังตะกอนมีขนาดใหญ่กว่าและทำให้ตะกอนที่ปนมากับน้ำจะตกลงสู่ก้นถังตกตะกอน น้ำใสจะไหลออกจากถังตกตะกอนเข้าสู่ถังกรอง ซึ่งจะกำจัดตะกอนขนาดเล็กที่หลุดปนมากับน้ำที่ไหลจากถังตกตะกอน น้ำที่ผ่านการกรองจะไหลจากถังกรองเข้าสู่ถังน้ำใส เมื่อน้ำเต็มถังน้ำใสแล้วจึง

หยุดการทำงานของเครื่องสูบน้ำดิบ และหยุดการจ่ายสารละลายสารส้มและสารละลายปูนขาว จากนั้นเปิดเครื่องสูบน้ำดีสูบน้ำจากถังน้ำใสขึ้นสู่หอถังสูง ในขณะที่สูบน้ำขึ้นสู่หอถังสูงจะมีการจ่ายสารละลายคลอรีนเข้าผสมกับน้ำที่ผ่านการกรองเพื่อฆ่าเชื้อโรคด้วยเครื่องจ่ายสารละลายคลอรีน เมื่อน้ำเต็มหอถังสูงจึงหยุดการทำงานของเครื่องสูบน้ำดีและเครื่องจ่ายสารละลายคลอรีนและมีการจ่ายน้ำจากหอถังสูงให้ผู้ใช้ผ่านมาตรวัดน้ำ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2552 : 37)

### 3.2 องค์ประกอบของระบบการผลิตน้ำประปา

#### 3.2.1 ระบบน้ำดิบ ประกอบด้วย

1) แหล่งน้ำผิวดิน ได้แก่ แม่น้ำ น้ำตก ห้วย หนอง คลอง บึง อ่างเก็บน้ำ เขื่อน ฝาย สระน้ำ เป็นต้น เป็นแหล่งน้ำที่จะนำไปใช้ในการผลิตเป็นน้ำประปา ซึ่งต้องคำนึงถึงคุณภาพและปริมาณ

2) เครื่องสูบน้ำดิบ ใช้สำหรับสูบน้ำจากแหล่งน้ำผิวดินส่งไปผลิตเป็นน้ำประปา โดยส่วนใหญ่จะเป็นเครื่องสูบน้ำแบบหอยโข่ง อาจติดตั้งอยู่ในโรงสูบน้ำบนพื้นดินหรือติดตั้งในโรงสูบน้ำลอยแล้วแต่ความเหมาะสม

3) ท่อส่งน้ำดิบ ใช้สำหรับเป็นท่อส่งน้ำจากแหล่งน้ำดิบมายังระบบผลิตประปา โดยส่วนมากจะใช้ท่อเหล็กอาบสังกะสี พีวีซี

#### 3.3. ระบบผลิตน้ำ ประกอบด้วย

3.3.1 ระบบกวนเร็ว ออกแบบโดยใช้ไฮโดรลิกจัม น้ำดิบจะไหลผ่านไฮโดรลิกจัมอย่างรวดเร็ว และจะจ่ายสารละลายสารส้มและสารละลายปูนขาว เข้าผสมกับน้ำดิบที่ไหลผ่านไฮโดรลิกจัม และเพื่อให้ตะกอนน้ำดิบถูกทำลายเสถียรภาพ

3.3.2 ระบบกวนช้า ออกแบบโดยใช้คลองวนเวียน ทำหน้าที่กวนน้ำดิบ เพื่อให้ น้ำที่ถูกผสมด้วยสารละลายสารส้มและสารละลายปูนขาวแล้ว ไหลผ่านคลองวนเวียน เพื่อให้ตะกอนของน้ำดิบรวมตัวกันมีขนาดและน้ำหนักเพิ่มขึ้น

3.3.3 ถังตะกอน ทำหน้าที่รับน้ำจากระบบรวมตะกอน ความเร็วของน้ำที่ไหลเข้าถังตกตะกอนจะลดลง จึงทำให้ตะกอนน้ำดิบที่มีน้ำหนักตกตะกอนลงก้นถังตกตะกอน

3.3.4 ถังกรองน้ำ ทำหน้าที่รับน้ำจากถังตกตะกอน ภายในถังกรองจะบรรจุทรายกรองและกรวดกรองเรียงเป็นชั้น ๆ เพื่อทำหน้าที่ช่วยในการกรองตะกอนความขุ่นขนาดเล็กของน้ำดิบที่เหลือมาจากถังตกตะกอนให้ติดค้างบริเวณชั้นทรายกรอง

3.3.5 ระบบฆ่าเชื้อโรค ใช้การเติมสารละลายคลอรีน เพื่อฆ่าเชื้อโรคในระบบประปา

3.3.6 ถังน้ำใส ทำหน้าที่กักเก็บน้ำที่ผ่านจากถังกรองน้ำมาเก็บไว้ในถังน้ำใส

#### 3.4 ระบบจ่ายน้ำ ประกอบด้วย

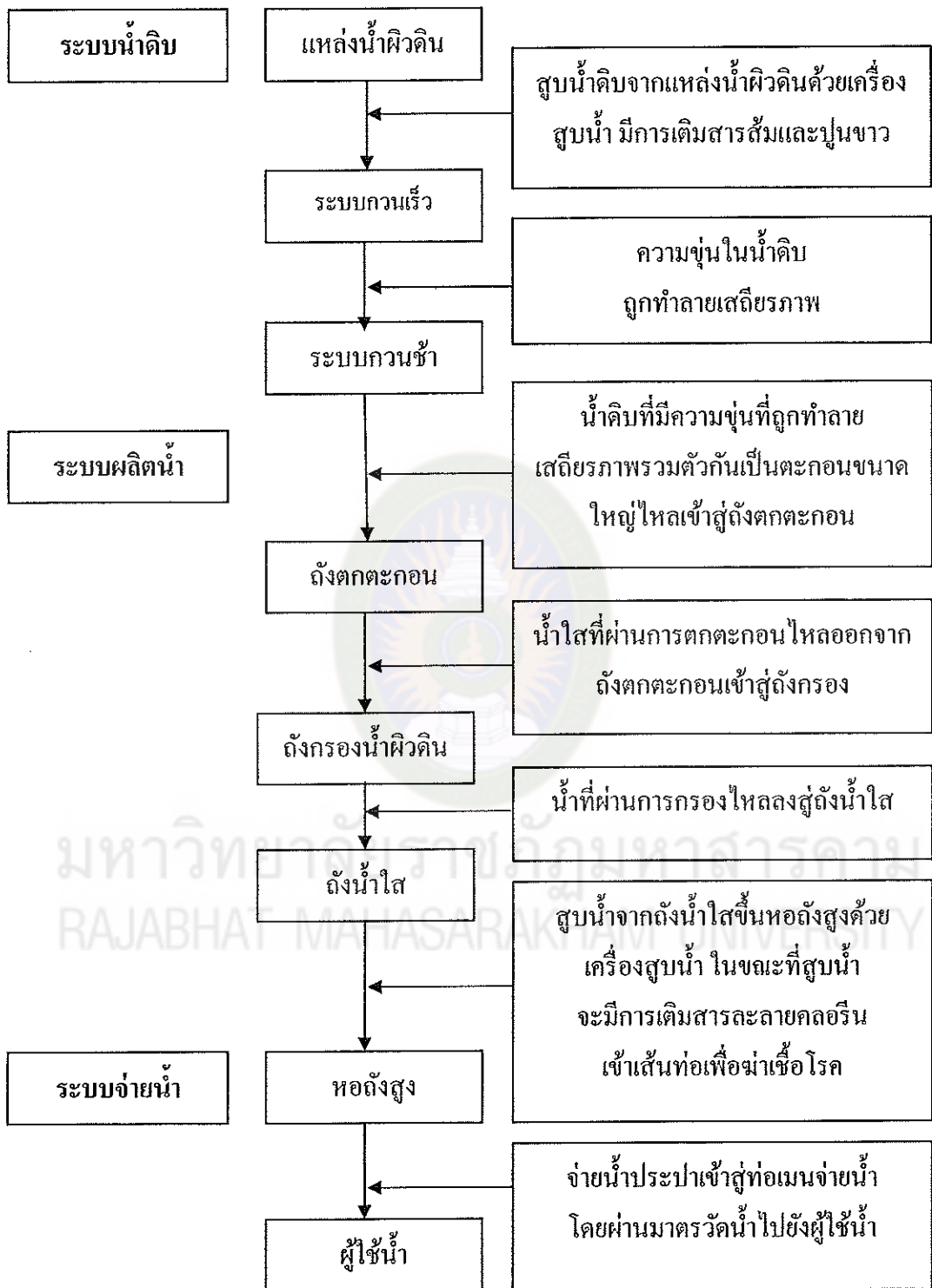
3.4.1 เครื่องสูบน้ำดี ใช้สำหรับสูบน้ำจากถังน้ำใสขึ้นหอดังสูง เพื่อจ่ายน้ำให้กับผู้ใช้ น้ำ เครื่องสูบน้ำดีจะเป็นเครื่องสูบน้ำแบบหอยโข่ง

3.4.2 หอดังสูง ทำหน้าที่สร้างแรงดันน้ำและรักษาแรงดันน้ำให้สม่ำเสมอ เพื่อจ่ายน้ำประปาให้แก่ผู้ใช้ น้ำ

3.4.3 ท่อเมนจ่ายน้ำ ทำหน้าที่จ่ายน้ำประปาจากหอดังสูงส่งไปให้ผู้ใช้ น้ำ โดยผ่านมาตรวัดน้ำ ท่อเมนจ่ายน้ำส่วนใหญ่จะเป็นท่อพีวีซี และท่อเหล็กอาบสังกะสี

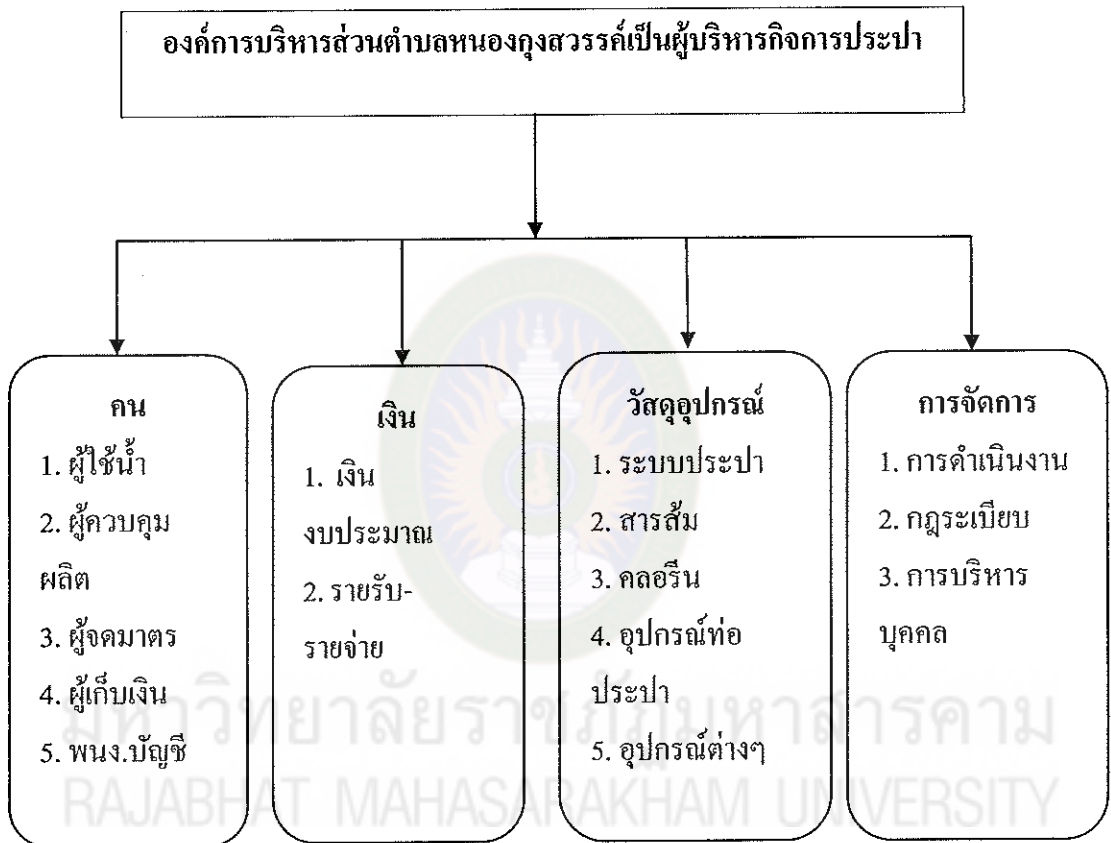


มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 5 กระบวนการผลิตน้ำประปาแบบผิวดิน  
 ทิมา กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2552 : 4.

เป็นการบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์เป็นผู้ดำเนินการ บริหารกิจการเองทั้งหมด ทั้งในด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ เช่นการคัดเลือก และการจ้างผู้ควบคุมการผลิตน้ำ จ้างบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญซ่อมบำรุงระบบ จัดทำ งบประมาณเพื่อใช้ในกิจการระบบน้ำประปา จัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย กำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับ ดังแผนภาพที่ 6



แผนภาพที่ 6 รูปแบบการบริหารกิจการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์  
ที่มา สำนักบริหารจัดการน้ำ กรมทรัพยากรน้ำ. 2551 : 10

การบริหารกิจการและการบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้ดำเนินการโดยยึดตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ เรื่อง การบริหารกิจการและการบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน พ.ศ. 2550 มีกิจกรรมสำคัญ 5 ด้าน (ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ , 2550 : 12) ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของน้ำประปา หมายถึง ความสม่ำเสมอการไหลของน้ำ น้ำประปามีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้น้ำ การไม่มีสีในน้ำ และกลิ่นของน้ำที่ง่ายให้ โดยพิจารณาจากลักษณะทางกายภาพของน้ำที่เห็นได้ด้วยตาว่าใสสะอาด เป็นแหล่งน้ำที่มีโอกาสปนเปื้อนจากสิ่งสกปรกน้อยที่สุด รสชาติของน้ำ มีรสชาติดี

2. ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการการผลิตน้ำประปา การแก้ไขแรงดันน้ำ การไหลของน้ำมีความสามารถการแก้ไขท่อแตกท่อรั่ว การขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ ขั้นตอนการยื่นเอกสารต่าง ๆ และในการติดต่อทางโทรศัพท์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ มีความรวดเร็ว ตลอดจนอาคารสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย

3. ด้านการให้บริการของพนักงาน หมายถึง การบริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ในด้านการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส การเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อม การมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ การมีความเป็นธรรม ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ การมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มีขอบ

4. ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียม หมายถึง อัตราค่าน้ำประปา ค่าธรรมเนียมในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำมีความเหมาะสม การออกใบเสร็จรับเงิน และรอบระยะเวลาการชำระเงิน ตรงตามกำหนดทุกเดือน

5. ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง มีการแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำ จัดทำประกาศหยุดจ่ายน้ำเพื่อปรับปรุงและซ่อมแซม และจัดทำประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์อย่างสม่ำเสมอ

จากการศึกษาการบริหารกิจการและการบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้านของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน ผู้ศึกษาจึงได้นำมาเป็นกรอบในการศึกษาในครั้งนี้

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผาณิต คำหอม (2543 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางและความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพหรือความรู้ของประชาชนอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ปัญหาที่พบในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลปาย พบว่า น้ำประปาไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ไม่ค่อยมีความสะอาดและไหลไม่สม่ำเสมอเจ้าหน้าที่ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบก่อนหยุดจ่ายน้ำ และแหล่งผลิตน้ำประปาอยู่ใกล้กับที่กำจัดขยะซึ่งก่อให้เกิดความสกปรกและเชื้อโรค รวมทั้งเจ้าหน้าที่ขาดการประสานงานและประชาสัมพันธ์ในโครงการต่างๆที่จัดทำขึ้นให้ประชาชนรับทราบ

ฉวีวรรณ วินิเจตคำนวณ (2548 : 80) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา : กรณีศึกษาสำนักงานประปา สาขาบางเขน ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการบริการ ทั่วไป ด้านปริมาณคุณภาพน้ำประปา ด้านการซ่อมบำรุงและความพร้อมของอุปกรณ์ซ่อมท่อประปา และด้านปฏิบัติการเชิงพาณิชย์การอ่านมาตรน้ำ ออกใบแจ้งหนี้และชำระค่าน้ำประปา ผลการวิจัยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เนื่องจากบุคลากรไม่มีเวลาในการพัฒนาด้านอื่นๆมีการงานและการปฏิบัติหน้าที่ที่มารวมถึงเป็นเรื่องใหม่ที่บุคลากรหลายท่านยังเข้าใจไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ สิ่งที่สำคัญคือด้านงบประมาณที่มีน้อยและล่าช้าในการดำเนินงานและผู้วิจัยได้นำมาเสนอแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานการประปาสาขาบางเขน ในยุทธศาสตร์หลัก 2 ประการ ได้แก่ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริการจัดการด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพ และยุทธศาสตร์การปรับปรุงการบริการที่สำนักงานอาคารและการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

ศุภชัย พิณสุวรรณ (2548 : 72) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการของการประปานครหลวง สาขานนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค ต่อการบริการประปานครหลวง สาขานนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าผู้บริโภคมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ผล

การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการของการประปานครหลวง จำแนกตามประประเภทของผู้ใช้น้ำเพศชายมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง

ภูษิต สายกิมชวน (2550 : 70) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในการบริหารด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่ำสุดด้านคุณภาพของงานบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง พบว่า เพศชายมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ระดับการศึกษา กลุ่มประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขปโภค กิจกรรมประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค กิจกรรมประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค กิจกรรมประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ แตกต่างกัน

อำนาจ คุ้มบ้าน (2550 : 66) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต อยู่ในระดับปานกลางในด้านการให้บริการด้านระบบการผลิตน้ำประปา และด้านกระบวนการบริหารน้ำประปาโดยมีข้อเสนอแนะอื่นๆคือ น้ำประปาขุ่นแดง ไม่สะอาด มีกลิ่น บุคลากรบริการล่าช้า ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ต้องการแหล่งน้ำดิบเพิ่มเติม และให้มีการซ่อมบำรุงอย่างรวดเร็ว

ภานุวัตร ภูวนารถ (2553 : 59) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับปัญหาผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง



5 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จรับเงิน ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ส่วนข้อเสนอแนะผู้ใช้น้ำส่วนใหญ่ต้องการที่ปรับปรุงคุณภาพของน้ำแก้ไขปัญหาน้ำขุ่นบ้างใสบ้าง โดยเฉพาะเวลาฝนตก ด้านการบริการ ต้องการให้เพิ่มความรวดเร็วและด้านการประชาสัมพันธ์ต้องการให้ประชาสัมพันธ์เวลาเปิดปิดน้ำ

จากการศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาแล้วนั้นทำให้ทราบถึงประเด็นที่ เกี่ยวข้องกับความด้อยศักยภาพในการบริหารจัดการหลายประการซึ่งอาจสรุปได้ว่าปัจจัย ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการบริหารกิจการประปา ทั้งงานผลิตน้ำ กังงานบริการ พบว่าระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประปาส่วนใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และพบ ปัญหาเนื่องจากงบประมาณมีน้อยและมีความล่าช้าในการดำเนินงาน ขาดวัสดุ อุปกรณ์ในการดำเนินงาน ทำให้บริการไม่ต่อเนื่อง จากปัญหาดังกล่าวผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ให้ผู้บริหารให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารกิจการประปาโดยจัดงบประมาณดูแลให้เหมาะสม และต่อเนื่องเพื่อให้การบริหารเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และประชาชนในท้องถิ่นรับ ประโยชน์อย่างแท้จริง