

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนงาม อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อประกอบในการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
3. การกระจายอำนาจและการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
6. ข้อมูล และสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนงาม
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

วิช วิวัชณีภววรรณ (2541 : 35) ได้สรุปแนวคิดในการปกครองท้องถิ่นไว้ 3 ประการ ดังนี้

ประการแรก เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสได้เรียนรู้ ฝึกปฏิบัติหรือเข้าใจถึงการบริหารหรือการปกครองระบอบประชาธิปไตย โดยการเรียนรู้จากของจริง ปฏิบัติจริง (Learning by doing) และการบริหารตามหลักประชาธิปไตย (School of Democracy)

ประการที่สอง เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น อันมีลักษณะของการกระจายอำนาจการบริหาร และมอบการบริหารให้แก่ประชาชนท้องถิ่นโดยตรง (Decentralization)

ประการสุดท้าย เพื่อให้หน่วยการบริหารท้องถิ่น ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของรัฐบาลในส่วนกลางเพื่อไปปฏิบัติงานด้านการบริหาร และการจัดการบริการสาธารณะบางส่วนเพื่อ

ประชาชนส่วนรวมในท้องถิ่น โดยการปฏิบัติงานดังกล่าวด้วยตนเอง (Local self government)

นิกร กรีสกุล (2543 : 21) ได้กล่าวถึงแนวคิดการปกครองตนเองของท้องถิ่น สรุปได้ 10 ประการดังนี้

1. รากฐานของรัฐธรรมนุญ หลักการปกครองตนเองของท้องถิ่นต้องได้รับการรับรองโดยรัฐธรรมนุญหรือกฎหมายหลักซึ่งกำหนดรูปแบบโครงสร้างของประเทศนั้น
2. ทฤษฎีของการปกครองท้องถิ่น การปกครองตนเองของท้องถิ่น ต้องบ่งชี้ถึงสิทธิและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในกรอบของกฎหมาย ในการวางแผน กฎเกณฑ์และจัดกิจการและจัดกิจการสาธารณะตามความรับผิดชอบและเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นดังกล่าวจะต้องให้บุคคลหรือองค์กรผู้แทนประชาชน (สภา) ที่ได้รับการเลือกตั้งโดยอิสระและครบถ้วนตามวาระที่กำหนดซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นจะต้อง มาจากการการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนหรืออย่างน้อยก็ต้องให้สภาเป็นคนแต่งตั้งหรือเห็นชอบ
3. ขอบเขตของการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วย
 - 3.1 การดำเนินการภารกิจสาธารณะต้องกระทำโดยองค์กรพื้นฐานของการปกครองท้องถิ่นซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด
 - 3.2 ท้องถิ่นมีสิทธิโดยทั่วไปในการริเริ่มกิจการใด ที่รัฐมิได้มอบหมายให้หน่วยงานใดทำโดยเฉพาะเจาะจงและกิจการใด ๆ ที่รัฐห้ามมิให้ท้องถิ่นกระทำ
 - 3.3 การกำหนดหน้าที่ของท้องถิ่นและกระบวนการในการแก้ไขปัญหาเปลี่ยนแปลงภารกิจดังกล่าว ต้องบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายเท่านั้น
 - 3.4 อำนาจหน้าที่รัฐที่กระจายให้แก่ท้องถิ่นจะต้องบริบูรณ์ และเป็นการเฉพาะ (Full and Exclusive) หากรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายให้อำนาจส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคในการจัดการร่วมกิจกรรมกับท้องถิ่น ท้องถิ่นยังคงมีสิทธิในการเริ่มและตัดสินใจในการดำเนินการต่าง ๆ ได้
 - 3.5 อำนาจหน้าที่ท้องถิ่นได้รับอำนาจจากส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคนั้น ท้องถิ่นสามารถใช้ดุลยพินิจในการดัดแปลงการดำเนินการให้สอดคล้องกับสภาพของท้องถิ่นได้
 - 3.6 ในการดำเนินการใดๆของรัฐบาลในท้องถิ่นอื่น ที่มีผลกระทบต่อท้องถิ่น ต้องให้ท้องถิ่นมีส่วนร่วมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการตัดสินใจด้วย
4. การคุ้มครององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Protection of local self government)

ถ้าตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หรือกฎหมายให้สามารถระงับการกระทำของสภาหรือยุบ

สภาท้องถิ่น หรือให้ระงับการกระทำของฝ่ายบริหารหรือปลดฝ่ายบริหารได้ การกระทำดังกล่าวจะต้องกระทำโดยชอบด้วยกฎหมาย และจะต้องจัดให้มีการสืบช่วยการทำงานของฝ่ายบริหารให้ต่อเนื่องโดยเร็วที่สุด สำหรับการคุ้มครองในเรื่องอาณาเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเปลี่ยนแปลงอาณาเขตจะกระทำได้อีกเมื่อมีการปรึกษาหารือของท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องรวมทั้งวิธีการลงประชามติ (Referendum) ในกรณีที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย

5. โครงสร้างการบริหารหรือการจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Adequate organization structures for local self government) ท้องถิ่นจะสามารถกำหนดโครงสร้างการบริหารงานของตนเองได้ เพื่อที่จะดัดแปลงให้เหมาะสมกับความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น รวมทั้งเพื่อประกันให้มีการจัดการที่มีประสิทธิภาพต้องจัดให้มีสภาพการทำงานและการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้เป็นงานที่จูงใจ รัฐบาลในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะต้องสนับสนุนช่วยเหลือในการนำระบบคุณธรรม (Merit system) มาใช้กับรัฐบาลในระดับท้องถิ่น

6. สภาพของสำนักงานผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งของท้องถิ่น (Condition of office for local representatives) สำนักงานของผู้แทนประชาชนที่ได้รับการเลือกตั้งของท้องถิ่นจะต้องได้รับเงื่อนไขที่เหมาะสมและประกันได้ว่าผู้แทนจะสามารถปฏิบัติได้อย่างอิสระ โดยเฉพาะในเรื่องค่าตอบแทนและการคุ้มครองในด้านสวัสดิการสำหรับการกระทำหรือกิจกรรมใดที่ไม่สามารถเข้ากันได้กับการดำรงตำแหน่งผู้แทนท้องถิ่นจะต้องระบุไว้ในกฎหมายเท่านั้น

7. การกำกับดูแลการกระทำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Supervisions of local authorities activities) กระบวนการในการกำกับดูแลจะต้องกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายเท่านั้นและวัตถุประสงค์ของการกำกับดูแล จะต้องเป็นไปเพื่อการกำชับให้ปฏิบัติตามกฎหมายเท่านั้น

8. ทรัพยากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Resources of local authorities) มีหลักการดังนี้ คือ

8.1 ท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิในทรัพยากรด้านการเงินที่เพียงพอแยกออกจากรัฐบาลในระดับอื่นและสามารถใช้จ่ายรายได้ดังกล่าวได้โดยอิสระภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตน

8.2 การจัดสรรทรัพยากรแก่ท้องถิ่นต้องเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมกับกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ สามารถรับรองในการให้บริการสาธารณะได้โดยไม่หยุดชะงักและมีแผนทาง

การเงิน ที่เพียงพอการถ่ายโอนภารกิจใด ๆ ให้แก่ท้องถิ่นจะต้องมีการจัดสรรทรัพยากรการเงินเพื่อความสัมฤทธิ์ผลด้วยเสมอ

8.3 ท้องถิ่นที่อ่อนแอในทางการเงิน รัฐต้องจัดให้มีระบบที่ทำให้เกิดการสมดุลทางการเงิน (Financial equalization)

8.4 รัฐต้องรับรองสิทธิของท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมอย่างเหมาะสมในการกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรให้ชัดเจน

8.5 ต้องส่งเสริมให้มีการจัดหาเงินช่วยเหลือโดยไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อโครงการใดโครงการหนึ่ง โดยเฉพาะการให้เงินช่วยเหลืออุดหนุนดังกล่าวไม่ถือเป็นการจำกัดสิทธิของท้องถิ่นในการใช้ดุลยพินิจของตนในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แต่อย่างใด

9. การสมาคมของท้องถิ่น (Association of local authorities) ในการใช้อำนาจหน้าที่ของตนนั้น ท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิในการร่วมมือกันหรือก่อตั้งเป็นสมาคมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินกิจกรรมปกป้องหรือส่งเสริมผลประโยชน์ร่วมกัน

10. การคุ้มครองทางกฎหมายแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Legal protection of local self government) เพื่อปกป้องความเป็นอิสระของท้องถิ่นในกรณีที่มีการละเมิดหรือเกิดข้อขัดแย้งรวมทั้งเพื่อให้หลักการปกครองท้องถิ่นได้รับการเคารพ หลักสำคัญอีกประการหนึ่งจะต้องให้ท้องถิ่นมีสิทธิในการได้รับการเชี่ยวชาญทางศาล เพื่อจะสามารถใช้อำนาจอิสระของตนอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ เพื่อให้ปฏิบัติภารกิจตามที่กฎหมายกำหนดรวมทั้งปกป้องผลประโยชน์ท้องถิ่นนั้น ๆ

สรุปได้ว่า แนวคิดของการปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง มีอิสระในการปกครองตนเอง โดยมีงบประมาณเป็นของตนเองและมีเจ้าหน้าที่เป็นของตนเอง รัฐอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลจากรัฐบาลกลาง เท่าที่จำเป็นและต้องอยู่ในกรอบของกฎหมายรัฐธรรมนูญ แต่อย่างไรก็ตามหากท้องถิ่นใดยังอ่อนแอในด้านใด รัฐบาลกลางก็ยังคงให้การสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้น เพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนในตำบลเข้ามาแก้ปัญหาและสนองความต้องการของตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนตำบลเท่านั้นที่จะทราบถึงปัญหาและความต้องการของตนเอง ได้ดีที่สุด

1. ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

ประเทศไทยมีการปกครองท้องถิ่น และได้มีการพัฒนารูปแบบของการปกครองท้องถิ่นตลอดมา โดยมีความพยายามที่จะทำให้ประชาชนได้เรียนรู้การปกครองตามระบอบประชาธิปไตย การบริหารงานระดับตำบลในรูปแบบสภาตำบลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล

พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปโฉมใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1.1 รูปแบบ สภาตำบล ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคล อันได้แก่สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 150,000 บาท

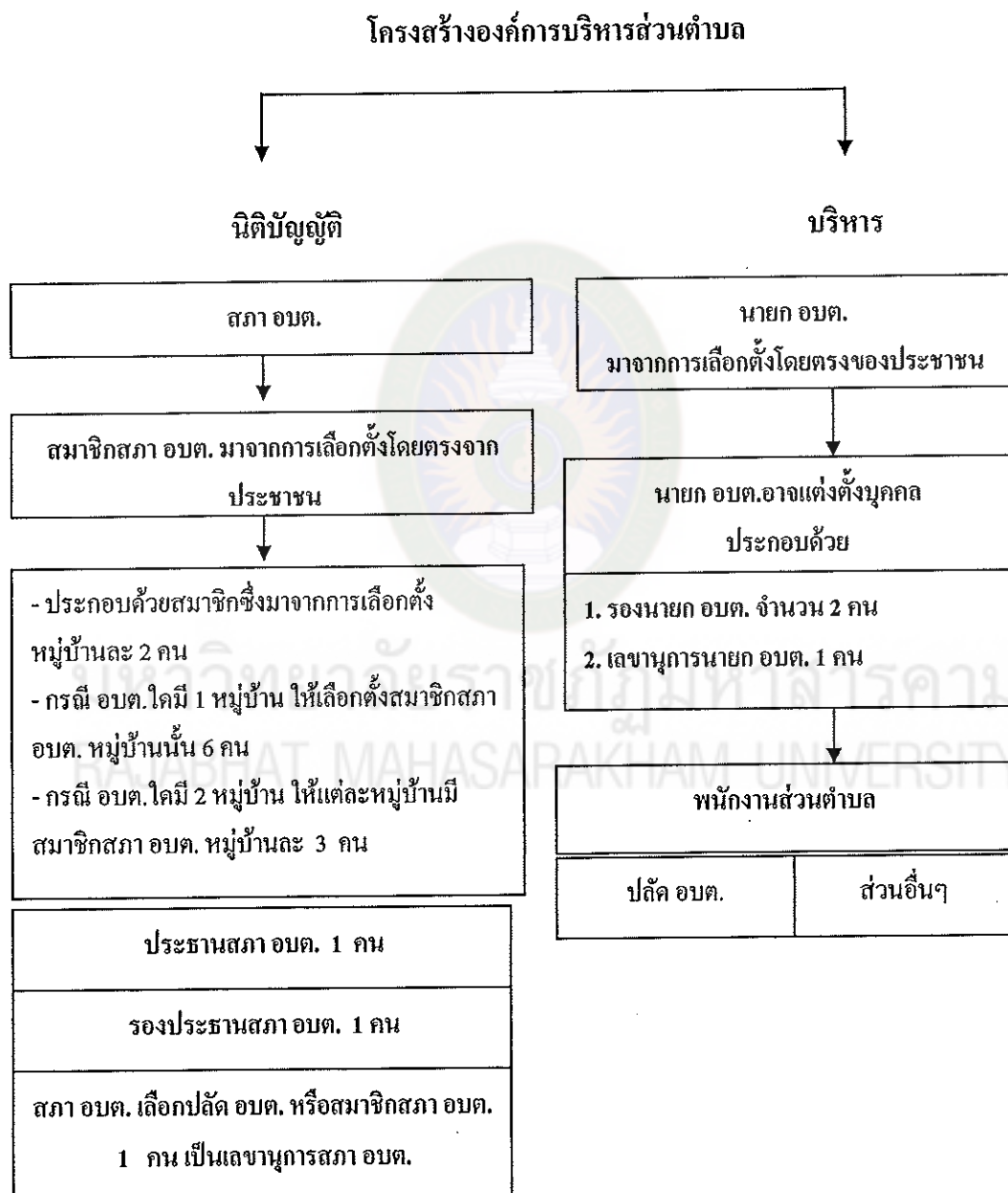
1.2 รูปแบบ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตั้งขึ้นจากสภาตำบลที่มีรายได้ โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เกือบไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

พ.ศ. 2542 รัฐบาลได้มีการเสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ในประเด็นต่าง ๆ ทั้งโครงสร้างที่มาของสมาชิกสภา อบต. อำนาจหน้าที่ของ อบต. เป็นต้น

พ.ศ. 2546 รัฐบาลได้เสนอขอปรับปรุงแก้ไข พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 โดยกำหนดให้มีการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจากประชาชนโดยตรง

2. โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

3. การกระจายอำนาจให้องค์การบริหารส่วนตำบล

3.1 องค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบการปกครองที่สะท้อนการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองพื้นฐานของประเทศโดยแท้จริง อันเป็นการสนองตอบต่อนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นของรัฐบาลที่จะให้อำนาจการบริหารงานแก่หน่วยงานการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถบริหารงานที่แก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่ มีอิสระในการตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เหตุผลที่สนับสนุนว่า องค์กรบริหารส่วนตำบล เป็นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นนั้น อาจพิจารณาได้จากภารกิจที่องค์กรบริหารส่วนตำบล มีการดำเนินการที่ส่งผลให้เกิดการกระจายอำนาจต่อไป

3.1.1 องค์กรบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจในการทำนิติกรรมและสัญญาทางกฎหมายได้เอง โดยไม่ต้องผ่านทางราชการเหมือนอดีต ทำให้้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นมีความคล่องตัวในการดำเนินการบริหารตำบลให้มีความเจริญก้าวหน้าและตรงต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในตำบลได้

3.1.2 คณะกรรมการและผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนเกือบทั้งหมด กล่าวคือ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งของราษฎรหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 198 ซึ่งกำหนดให้สมาชิกสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งเป็นหลักและมีอำนาจมากกว่าผู้ที่มาจากการแต่งตั้ง นอกจากนี้คณะกรรมการบริหาร องค์กรบริหารส่วนตำบลมาจากสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกกันขึ้นมาอีกด้วย

3.1.3 อำนาจอิสระของผู้บริหาร มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และกิจกรรมมากขึ้น จากเดิมกำหนดไว้ในประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 และยังมีอำนาจในพื้นที่ตำบลเพิ่มขึ้น โดยที่หากหน่วยราชการที่ดำเนินการใด ๆ ที่เป็นประโยชน์ในตำบลจะต้องแจ้ง องค์กรบริหารส่วนตำบลให้ทราบเสียก่อน

3.1.4 อำนาจทางการคลัง องค์กรบริหารส่วนตำบล สามารถจัดเก็บภาษีได้ เหมือนกับหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่น (เทศบาล) เช่น รายได้จากภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้ายอาคารฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อันเกิดจากการฆ่าสัตว์ และ ยังได้รับการจัดสรรภาษีโดยตรงจากหน่วยราชการที่เก็บภาษีในเขตตำบลนั้น จากภาษีประเภทต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต เป็นต้น ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดเก็บแล้วก็จัดสรรภาษี

ตำบลโพนงามนี้ให้ องค์การบริหารส่วนตำบล ตามหลักเกณฑ์และวิธีการทางกฎหมาย ตามลำดับ และที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้ที่นอกเหนือมากไปกว่าท้องถิ่นก็คือ รายได้จากการได้รับผลประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นอีกด้วย เช่น จากอาคารร้างนางแง่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล บัตรการประมง ค่าภาคหลวงไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในที่ดิน เป็นต้น

3.2 องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรที่จะสะท้อนถึงความสำคัญในการ กระจายอำนาจลงสู่หน่วยการบริหารระดับตำบล ซึ่งส่งผลดังนี้

3.2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นจุดเริ่มต้นของการกระจายอำนาจการ บริหารการปกครองสู่องค์กรพื้นฐานในระดับตำบล

3.2.2 ประชาชนจะได้รับประโยชน์จาก องค์การบริหารส่วนตำบลในด้ำน การพัฒนาตำบล ซึ่งตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง นอกจากนี้ ยังเป็นการส่งเสริมแนวความคิดและกระแสประชาธิปไตยในสังคมปัจจุบันที่เน้นการมี ส่วนร่วมของประชาชนให้การบริหารงานตำบลจะมีมากขึ้น โดยผ่านผู้แทนของตนในองค์การ บริหารส่วนตำบล จะส่งผลให้เกิดความเจริญและการพัฒนาเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมใน ภาพรวมของประเทศต่อไป

3.3 บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ ประชาชนและท้องถิ่นคือ

3.3.1 ก่อให้เกิดการพัฒนา ทางเศรษฐกิจในด้ำนการพัฒนา การส่งเสริม อาชีพและการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน

3.3.2 ก่อให้เกิดการพัฒนา ทางด้ำนการเมือง ในเรื่องการกระจายอำนาจ ใให้กับท้องถิ่นในระดับตำบลการพัฒนาทางการบริหารของประชาชนโดยให้ประชาชนเป็น ผู้บริหารให้เกิดความก้าวหน้าของชุมชนตนเอง

3.3.3 การพัฒนาทางด้ำนสังคมและวัฒนธรรม

3.3.4 การพัฒนาทางด้ำนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

4.1 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

4.1.1 มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม (มาตรา 66)

4.1.2 มีอำนาจหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้ (มาตรา 67)

- 1) จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก สตรี เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

4.1.3 มีหน้าที่อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้ (มาตรา 68)

- 1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร
- 2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ๆ
- 3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 4) ให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
- 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน

แผ่นดิน

- 9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 10) ให้มีตลาด ทำเทียบเรือ และทำข้ามเรือ
- 11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 12) การท่องเที่ยว
- 13) การผังเมือง

4.1.4 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามข้อที่ 1 ข้อที่ 2 และ ข้อที่ 3 ข้างต้นนั้นไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินการนั้นด้วย (มาตรา 69)

4.1.5 เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล (มาตรา 70)

4.1.6 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับตำบลเพื่อใช้บังคับตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรืออำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บ และกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิได้กำหนดโทษปรับเกิน 500 บาท (มาตรา 71)

4.1.7 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไปดำรงตำแหน่งหรือการปฏิบัติการขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม (มาตรา 72)

4.1.8 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลหรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำกิจกรรมร่วมกันได้ (มาตรา 73)

4.2 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

4.2.1 มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ (มาตรา 16)

- 1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- 2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- 3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 4) การสาธารณูปโภค และการก่อสร้างอื่น ๆ
- 5) การสาธารณูปการ
- 6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- 7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- 8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 9) การจัดการศึกษา
- 10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี

คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

- 11) การบำรุงรักษาศิลปประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 14) การส่งเสริมการกีฬา
- 15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิภาพของ

ประชาชน

- 16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น
- 17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ

บ้านเมือง

- 18) การจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- 19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- 20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- 21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- 23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณะอื่น ๆ

24) การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

25) การผังเมือง

26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

28) การควบคุมอาคาร

29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและการสนับสนุนการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31) กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่ คณะกรรมการประกาศกำหนด

4.2.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามข้อ 1 จะมีผลอย่างสมบูรณ์ต่อเมื่อแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลใช้บังคับแล้ว

การกระจายอำนาจและการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ระเบียบ และข้อกฎหมายที่สนับสนุนการกระจายอำนาจและการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

1.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 กำหนดหลักการเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดให้ “รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่น ได้เอง พัฒนาระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณสุขและสาธารณสุขการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานฯ นอกจากนี้ ในหมวด 9 ตั้งแต่มาตรา 282 ถึง มาตรา 290 ได้กำหนดให้รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมาย และเพื่อกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น

เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งยังกำหนดอำนาจของประชาชนในการถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และการเสนอให้สภาท้องถิ่นออกข้อบัญญัติท้องถิ่น

1.2 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง

1.3 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ เพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุตามเจตนารมณ์ที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญฯ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการที่ยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้านคือ

1.3.1 ความอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกราชของประเทศ การมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุข และความมั่นคงของชาติเอาไว้ได้ ตลอดจนการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเมืองการปกครองท้องถิ่นภายใต้ระบอบประชาธิปไตย

1.3.2 ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น สนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล

1.3.3 ด้านประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมดำเนินงานและติดตามตรวจสอบ

1.4 แนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานไว้ ประกอบด้วย

1.4.1 การถ่ายโอนภารกิจและการจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดภารกิจการถ่ายโอนพิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้าง กลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับ ตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ประกอบด้วย

- 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
- 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน / สังคม และการรักษาความสงบ

เรียบร้อย

- 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการ

ท่องเที่ยว

- 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

สิ่งแวดล้อม

- 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่น

1.4.2 การกระจายอำนาจการเงิน การคลังและงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องมีการพิจารณาภาพรวมรายได้ของท้องถิ่น 3 องค์ประกอบคือ

1) รายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บและจัดหาเองทั้งที่เป็นภาษีท้องถิ่นและรายได้อื่น

2) รายได้ที่รัฐจัดแบ่งหรือจัดสรรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเพิ่ม

- 3) รายได้ประเภทเงินอุดหนุน

1.4.3 แนวทางการถ่ายโอนบุคลากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการบริหารงานบุคคล โดยการโอนบุคลากรต้องสอดคล้องกับภาระหน้าที่และความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งยังต้องมีความราบรื่น คล่องตัว สอดคล้องกับความจำเป็น ความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความยืดหยุ่น ชูใจให้คนทำงานในท้องถิ่น มีหลักประกันความก้าวหน้า ยึดหลักการตามระบบคุณธรรม มีกลไกดูแลความเป็นธรรม และต้องมีมาตรฐานใกล้เคียงกับ มาตรฐานการบริหารงานบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐอื่น ๆ

1.4.4 แนวทางการพัฒนาระบบตรวจสอบ และการมีส่วนร่วมของประชาชน

และภาคประชาสังคม เพื่อให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ทั้งยังต้องปรับปรุงกลไกการตรวจสอบทางการเงินและการใช้จ่ายงบประมาณ การให้ภาคเอกชนเข้ามาช่วยเสริมการทำงานตรวจสอบของภาครัฐ และส่งเสริมให้ประชาชน และภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจในค่านโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร่วมจัดซื้อจัดจ้างและร่วมตรวจสอบติดตามประเมินผล

1.4.5 การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีภารกิจที่ต้องดำเนินการ ประกอบด้วย

- 1) การเตรียมความพร้อมให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 2) การปรับโครงสร้างภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจ
 - 3) การพัฒนาองค์กรในระดับจังหวัดเพื่อรองรับการถ่ายโอน
 - 4) การปรับปรุงระบบการวางแผน ระบบงบประมาณ ระบบบัญชี ระบบการบริหารงานบุคคล ระบบติดตามตรวจสอบ และระบบข้อมูล
 - 5) การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 6) การเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรและผู้บริหารท้องถิ่น
- การเพิ่มขีดความสามารถของประชาชนและภาคประชาสังคมในการตรวจสอบ

1.4.6 การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ การแก้ไขกฎหมาย มีสาระเกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การปรับปรุงกฎหมายงบประมาณเพื่อรองรับการจัดสรรเงินจากภาครัฐ
- 2) การจัดให้มีกฎหมายว่าด้วยระบบงบประมาณท้องถิ่นและระบบการตรวจสอบทางการเงินการคลัง ทั้งภายในและภายนอก
- 3) การปรับปรุงระบบการกำกับดูแลของราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพ เชื่อมโยงกับระบบศาลปกครอง
- 4) การปรับปรุงโครงสร้างราชการบริหารส่วนภูมิภาค
- 5) การจัดให้มีกฎหมายว่าด้วยความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น
- 6) การจัดให้มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลเพื่อรองรับการถ่ายโอนข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

1.4.7 กลไกการกำกับดูแลการถ่ายโอนภารกิจและการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการ โดยกลไกดังกล่าวจะมีหน้าที่กำกับดูแลเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจ โดยมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องและประชาชน มีกระบวนการตัดสินใจที่รวดเร็วเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการถ่ายโอน มีการศึกษา พัฒนา และปรับปรุงกระบวนการ วิธีการ รูปแบบ และแนวทางการถ่ายโอนภารกิจอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องและทันต่อเหตุการณ์

1.4.8 การสร้างระบบประกันคุณภาพบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยหน่วยราชการส่วนกลางยังคงต้องกำหนดมาตรฐานทั่วไปของการจัดบริการสาธารณะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกำกับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานที่กำหนด รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาคุณภาพการจัดบริการสาธารณะ โดยมีการแข่งขันระหว่างท้องถิ่น ตลอดจนรัฐหรือองค์กรกลางเข้าร่วมทำการประเมินร่วมกับประชาชนและประชาสังคม

1.5 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจึงเกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจทั้งในฐานะผู้ปฏิบัติและผู้สนับสนุนการดำเนินงานตามแนวทางการถ่ายโอนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.5.1 การถ่ายโอนภารกิจและการจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีภารกิจในส่วนที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย

1) การสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการกระจายอำนาจฯ และคณะอนุกรรมการต่าง ๆ ภายใต้คณะกรรมการกระจายอำนาจฯ ที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายโอนภารกิจ

2) รับผิดชอบภารกิจที่ต้องถ่ายโอนในกลุ่มภารกิจด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว โดยมีภารกิจด้านการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการดำเนินการเพื่อปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การประสานการจัดทำแผนพัฒนา และการพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อการจัดทำแผนพัฒนา

1.5.2 การกระจายอำนาจการเงิน การคลังและงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีภารกิจในส่วนที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย

1) การสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการกระจายอำนาจฯ และคณะกรรมการต่าง ๆ ภายใต้คณะกรรมการกระจายอำนาจฯ ที่เกี่ยวข้องกับการเงิน การคลัง และงบประมาณ

2) หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น

1.5.3 แนวทางการถ่ายโอนบุคลากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการบริหารงานบุคคล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีภารกิจในส่วนที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย

1) การสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการกระจายอำนาจฯ และคณะกรรมการต่าง ๆ ภายใต้คณะกรรมการกระจายอำนาจฯ ที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายโอนบุคลากร และการบริหารงานบุคคลของท้องถิ่น โดยเฉพาะศูนย์ถ่ายโอนบุคลากร ที่ได้ทำหน้าที่ประสานงาน และมอบหมายให้กลุ่มส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดทำหน้าที่ศูนย์ถ่ายโอนบุคลากรฯ ในระดับจังหวัด ทุกจังหวัด

2) รับผิดชอบการจัดทำและปรับปรุงมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

3) หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

1.5.4 แนวทางการพัฒนาระบบตรวจสอบ และการมีส่วนร่วมของประชาชน และภาคประชาสังคม กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีภารกิจในส่วนที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย

1) การจัดโครงสร้างหน่วยงานของกรมให้มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคประชาสังคมขึ้นรับผิดชอบในการประสานงาน การพัฒนาองค์ความรู้ และแนวทางการดำเนินการให้เกิดกระบวนการการมีส่วนร่วม

2) หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น

1.5.5 การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นถือเป็นภารกิจ โดยตรงที่จะต้องดำเนินการในเรื่องดังกล่าว คือ

- 1) การเตรียมความพร้อมให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 2) การปรับโครงสร้างภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจ
 - 3) การปรับปรุงระบบการวางแผน ระบบงบประมาณ ระบบบัญชี ระบบการบริหารงานบุคคล ระบบติดตามตรวจสอบ และระบบข้อมูล
 - 4) การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 5) การเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรและผู้บริหารท้องถิ่น
- การเพิ่มขีดความสามารถของประชาชนและภาคประชาสังคมในการตรวจสอบ
- 6) หน่วยงานรับผิดชอบ : กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศท้องถิ่น สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น

1.5.6 การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีภารกิจในส่วนที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

- 1) การปรับปรุงระเบียบเพื่อรองรับภารกิจการถ่ายโอน ได้แก่ ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการวางแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2541
- 2) หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น

1.5.7 กลไกการกำกับดูแลการถ่ายโอนภารกิจและการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการ

1.5.8 การสร้างระบบประกันคุณภาพบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีภารกิจในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดย การดำเนินงานศึกษาวิจัย เรื่อง นโยบายและแนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้การกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่น โดยแบ่งโครงการศึกษาวิจัยออกเป็นห้าประเด็น ได้แก่

1) การศึกษาวิจัยเรื่อง “ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง ตลอดจนรูปแบบและขนาดที่เหมาะสมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย”

2) การศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับการถ่ายโอนและความเหมาะสมของภารกิจที่จะถ่ายโอน”

3) การศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”

4) การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการจัดทำตัวชี้วัดประสิทธิภาพการบริหารงาน”

5) การศึกษาวิจัยเรื่อง “ระบบการกำกับดูแลและตรวจสอบการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยหน่วยงานภาครัฐและประชาชน”

2. การถ่ายโอนภารกิจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น

รูปแบบการถ่ายโอน กำหนดไว้ 3 ลักษณะคือ

2.1 ภารกิจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง

2.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับรัฐ

2.3 ภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้

3. ระยะเวลาการถ่ายโอน

แบ่งเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 ระยะเวลา 1-4 ปี (พ.ศ. 2544 - 2547) เป็นการถ่ายโอนตามมาตรา 30 (1) โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสามารถดำเนินการได้และแล้วเสร็จภายใน 4 ปี

ระยะที่ 2 ระยะเวลา 1-10 ปี (พ.ศ. 2544 - 2553) เป็นการถ่ายโอนตามมาตรา 30 (2)

4. การถ่ายโอนภารกิจ แบ่งกลุ่มภารกิจไว้ 6 ด้าน คือ

แผนปฏิบัติการ กำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 32 (1) การถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจถ่ายโอน จำนวน 87 เรื่อง มีส่วนราชการที่ถ่ายโอนภารกิจ จำนวน 17 กรม ใน 7 กระทรวง แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ

4.1.1 การคมนาคมและการขนส่ง

- 1) ทางบก
- 2) ทางน้ำ

4.1.2 สาธารณูปโภค

- 1) แหล่งน้ำ / ระบบประปาชนบท

4.1.3 สาธารณูปการ

- 1) การจัดให้มีการควบคุมตลาด

4.1.4 การผังเมือง

4.1.5 การควบคุมอาคาร

4.2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจถ่ายโอน จำนวน 103 เรื่อง มีส่วนราชการที่ถ่ายโอนภารกิจ จำนวน 26 กรม ใน 7 กระทรวง แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่างๆ คือ

4.2.1 การส่งเสริมอาชีพ

4.2.2 งานสวัสดิการสังคม

- 1) การสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา

ผู้ด้อยโอกาส

4.2.3 นันทนาการ

- 1) การส่งเสริมกีฬา
- 2) การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

4.2.4 การศึกษา

- 1) การจัดการศึกษาในระบบ
- 2) การศึกษานอกระบบ

4.2.5 การสาธารณสุข

- 1) การสาธารณสุข การรักษาพยาบาล และการป้องกันควบคุม

โรคติดต่อ

4.2.6 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

4.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มี ภารกิจถ่ายโอน จำนวน 17 เรื่อง มีส่วนราชการที่ถ่ายโอนภารกิจ จำนวน 9 กรม ใน 6 กระทรวง แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ ดังนี้

4.3.1 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

4.3.2 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.3.3 การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

4.4 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว มีภารกิจถ่ายโอน จำนวน 19 เรื่อง มีส่วนราชการที่ถ่ายโอนภารกิจ จำนวน 6 กรม ใน 5 กระทรวง แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ ดังนี้

4.4.1 การวางแผน

4.4.2 การพัฒนาเทคโนโลยี

4.4.3 การส่งเสริมการลงทุน

4.4.4 การพาณิชยกรรม

4.4.5 การพัฒนาอุตสาหกรรม

4.4.6 การท่องเที่ยว

4.5 ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจถ่ายโอน จำนวน 17 เรื่อง มีส่วนราชการที่ถ่ายโอนภารกิจ จำนวน 9 กรม ใน 4 กระทรวง แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจ ต่างๆ คือ

4.5.1 การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและคุ้มครองดูแลรักษาป่า

4.5.2 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ

4.5.3 การดูแลรักษาที่สาธารณะ

4.6 ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจถ่ายโอน จำนวน 2 เรื่อง มีส่วนราชการที่ถ่ายโอนภารกิจ จำนวน 1 กรม ใน 1 กระทรวง ในกลุ่มภารกิจต่อไปนี้

4.6.1 การปกป้อง คุ้มครอง ควบคุม ดูแลรักษาโบราณสถาน โบราณวัตถุ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

5. การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง
องค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการคมนาคม
จึงมีการปรับปรุงและซ่อมแซมถนนหลายสายให้อยู่ในสภาพที่ดี เพื่อใช้ในการคมนาคม
ขนส่งให้สะดวก และมีการขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่
กรมทางหลวงชนบท (รพช.) อบจ. กรมโยธาและกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นส่วนเรื่อง
การไฟฟ้า องค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ได้ประสานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อขยาย
เขตไฟฟ้าเพิ่มจากเดิม ซึ่งช่วยแก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อนของประชาชนได้มาก

ในการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง มีทั้งประสบความสำเร็จ
และยังมีอุปสรรคในการพัฒนาอยู่บ้าง ดังนั้น จึงได้วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ
อุปสรรค (SWOT Analysis) ดังนี้

5.1 จุดแข็ง (Strengths)

- 5.1.1 อบต. ให้ความสำคัญในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่าง
ต่อเนื่อง
- 5.1.2 มีการประสานงานและขอรับการสนับสนุนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มี
มีศักยภาพและงบประมาณในการพัฒนา ก่อสร้างโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่
- 5.1.3 พื้นที่เพาะปลูกมีความอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การปลูกพืชเกษตร
- 5.1.4 ผู้นำชุมชนมีความเข้มแข็ง
- 5.1.5 ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

5.2 จุดอ่อน (Weaknesses)

- 5.2.1 งบประมาณของ อบต. มีจำนวนจำกัด ซึ่งต้องมีการพัฒนาทุกด้าน
- 5.2.2 การก่อสร้างการคมนาคมยังไม่ค่อยได้มาตรฐาน
- 5.2.3 มีการใช้ปุ๋ยเคมี ยากำจัดศัตรูพืช ทำให้มีสารพิษตกค้าง
- 5.2.4 ชาวชนให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกิจกรรมด้าน
สังคมน้อย

- 5.2.5 สำนักงานคับแคบ เมื่อเทียบกับบุคลากรที่เพิ่มขึ้นตามภารกิจ

5.3 โอกาส (Opportunities)

- 5.3.1 งานบริการสาธารณะที่มีขนาดใหญ่ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชน
จำนวนมากสามารถขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานส่วนกลางหรือ อบต.ที่มีศักยภาพกว่า

5.3.2 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับปัจจุบันที่เน้นความเป็นศูนย์กลางการพัฒนา

5.3.3 นโยบายปฏิรูประบบราชการ “หลักธรรมาภิบาล” ทำให้การบริหารงานของหน่วยงานมีระบบและบริการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ดียิ่งขึ้น

5.3.4 ในพื้นที่มีโครงการคมนาคมที่สะดวกรวดเร็ว

5.3.5 มีการรณรงค์การฟื้นฟูธรรมชาติ ในโอกาสมหามงคลต่างทุกปี

5.4 อุปสรรค (Threats)

5.4.1 มีภัยธรรมชาติ (น้ำท่วม) ซึ่งทำให้ถนนชำรุดเสียหาย

5.4.2 ราคาผลผลิตสินค้าทางการเกษตรตกต่ำ

5.4.3 สังคมปัจจุบันมีค่าครองชีพสูง เมื่อเทียบกับรายได้ของประชาชน

5.4.4 ปัจจัยการผลิตหรือต้นทุนการผลิตมีราคาสูง

5.4.5 นักการเมืองเข้ามามีบทบาทในการบริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงงามได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งโครงการส่วนใหญ่ล้วนแล้วแต่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตำบลทั้งสิ้น แต่ในการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานมีการจัดสรรงบประมาณมากที่สุด ได้แก่ การก่อสร้างถนน การปรับปรุงซ่อมแซมถนน การพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่าง และการจัดระบบน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค โดยดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ ทั้งหมด 12 หมู่บ้าน ผู้วิจัยเห็นว่าการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 4 ด้าน เป็นโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ของประชาชนในพื้นที่ จึงอยากมุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน โครงสร้างพื้นฐานทั้ง 4 ด้าน เพื่อสามารถทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ และความต้องการให้พัฒนาโครงการในอนาคต ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลชี้วัดผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงงามได้อีกทางหนึ่งด้วย

6. ผลการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

มีดังต่อไปนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม. 2553 : 31)

6.1 ปรับปรุงถนนให้ได้มาตรฐานและสามารถใช้งานได้ในสภาพที่ดีทำให้การคมนาคมได้สะดวกสบาย ไม่ว่าจะเป็นเส้นทางระหว่างหมู่บ้าน – หมู่บ้าน และหมู่บ้าน-ตำบล

6.2 จัดวางท่อระบายน้ำภายในหมู่บ้านให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในหมู่บ้าน

6.3 จัดติดตั้งไฟฟ้าให้ครอบคลุมทุกครัวเรือนและส่งเสริมการติดตั้งไฟฟ้าตามแยกต่าง ๆ ตามหมู่บ้านอย่างทั่วถึง

6.4 ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างภายในหมู่บ้าน

7. แนวทางการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในช่วงสามปี (พ.ศ. 2554-2556)

7.1 ก่อสร้างปรับปรุงและบำรุงรักษาถนน ทางระบายน้ำ ทางชลประทาน สะพาน และไฟฟ้า ได้แก่

7.1.1 โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก

7.1.2 โครงการซ่อมแซมถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก

7.1.3 โครงการก่อสร้างปรับปรุงและซ่อมแซมถนนลาดยางเชื่อมระหว่าง

หมู่บ้าน

7.1.4 โครงการก่อสร้างปรับปรุงถนนลูกรังภายในตำบล

7.1.5 โครงการเสริมดินไหลคลองส่งน้ำให้รถยนต์วิ่งได้

7.1.6 โครงการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างทุกหมู่บ้าน

7.1.7 โครงการขยายเขตไฟฟ้าแรงต่ำเพื่อที่อยู่อาศัยและการเกษตร

7.1.8 โครงการก่อสร้าง ปรับปรุงสถานีสูบน้ำด้วยไฟฟ้า

7.1.9 โครงการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซม ถนนลำเลียงการเกษตร

7.1.10 โครงการก่อสร้าง ปรับปรุงร่องระบายน้ำตามหมู่บ้าน

7.1.11 โครงการก่อสร้างถนนดินพร้อมลูกรัง

7.1.12 โครงการก่อสร้างถนนลูกรัง

7.1.13 โครงการก่อสร้างสะพานข้ามคลองส่งน้ำ

7.1.14 โครงการก่อสร้างประตูเปิด-ปิดฝายกักเก็บน้ำ

7.1.15 โครงการเปิดถนนกรุยสายใหม่

- 7.1.17 โครงการก่อสร้างบล็อกคอนเวสต์
- 7.2 ก่อสร้างปรับปรุงพัฒนาระบบประปา ได้แก่
 - 7.2.1 โครงการปรับปรุงและซ่อมแซมระบบน้ำประปาหมู่บ้าน
 - 7.2.2 โครงการก่อสร้างน้ำประปาบาดาล
 - 7.2.3 โครงการขยายเขตน้ำประปาหมู่บ้าน
- 7.3 ก่อสร้างปรับปรุงภาชนะรองรับน้ำ ได้แก่
 - 7.3.1 โครงการจัดซื้อโอ่งบรรจุน้ำ

8. นโยบายการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานของผู้บริหารท้องถิ่น

- 8.1 ด้านการคมนาคมทางบก ได้แก่ ก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน สะพาน ให้มีความสะดวกและปลอดภัย
 - 8.2 ด้านสาธารณูปโภค
 - 8.2.1 พัฒนาระบบน้ำประปาในหมู่บ้านและแหล่งน้ำธรรมชาติ ให้สามารถเก็บกักน้ำใช้ได้เพียงพอต่อการบริโภค อุปโภค และการเกษตรกรรม
 - 8.2.2 ขุดลอกคลองส่งน้ำเพื่อการเกษตรกรรม และคลองธรรมชาติเพื่อป้องกันอุทกภัย
 - 8.2.3 กำจัดและทำลายขยะอย่างมีระบบ ให้สะอาดและปลอดภัย
 - 8.3 ด้านสาธารณูปการ ได้แก่ จัดทำผังเมืองระดับตำบล
- แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ทำการศึกษา ดังนี้

ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 775) ได้ให้ความหมายคำว่า พอใจ หมายถึง สนใจ ชอบ เหมาะ

จิรวินัย เศรษฐศาสตร์ (2538 : 8) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึก ขั้นสุดท้ายที่ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

อมร รักษาสัตย์ (2522 : 27) นักวิชาการที่สำคัญอีกท่านหนึ่งเห็นว่าความพึงพอใจของ ผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการ ของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

กรณีการ์ จันท์แก้ว (2538 : 14) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับ ซับซ้อน และความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

หลุย จำปาเทศ (2533 : 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมากีจะมีมีความสุข สัมผัสได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

วิมลสิทธิ์ หริยางกุล (2546 : 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 36) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าทางด้านบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

วรูม (Vroom) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นผลจาก บุคคลนั้น ๆ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วพอใจ ความหมายของความพึงพอใจ สามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้ บางทีเรียกว่า “ทฤษฎี V.I.E.” เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญ คือ (ชมภูนุช กาศสกุล. 2546 : 7)

V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ/เครื่องมือวิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการและความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำโดยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังไว้นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ ขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ

ตามทฤษฎีของ Vroom ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจ คือ ผลรวมของความพอใจกับความคาดหวังที่คิดไว้ แสดงในรูปสมการได้ดังนี้ (สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. 2541 : 10)

แรงจูงใจ = ผลของความพอใจ + ความคาดหวัง

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมิน ผลงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจบุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใด จะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กรหรือการทำงานขององค์กรนั้น รวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรม เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ก็จะสูง แต่ในทางกลับกันถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องานและการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง (2545 : 19) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ซึ่งตรงคำภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยรวมทั่วไปว่า "ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง" ความหมายของความพึงพอใจในบริการสามารถจำแนกออกเป็น 2 ความหมาย คือ ความพึงพอใจของผู้บริโภค หรือ ผู้รับบริการ (Consumer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ

1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การเป็นหลัก ให้ความหมายว่า "ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์หนึ่ง"

1.2 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การเกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า "ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะหนึ่ง"

ชนิกา ชื่นวัฒนาประณีต (2541 : 10) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า “เป็นความรู้สึกชอบหรือมีความพึงพอใจในสิ่งที่ตนปรารถนา ถ้าได้รับการตอบสนองความต้องการของตนก็จะทำให้บรรลូវัตถุประสงค์ของตนเอง”

จากความหมายดังกล่าวมาแล้วผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลในด้านบวก ซึ่งจะ ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับว่าแต่ละบุคคลจะคาดหมายกับสิ่งใด อย่างไร พฤติกรรมที่แสดงออกมาสามารถสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก เมื่อความต้องการ ได้รับการตอบสนองความตึงเครียดก็จะลดลงหรือเป็นความรู้สึกที่ดี เกิดความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจของคนจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น อายุ สถานภาพทางสังคม อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ตลอดจนภูมิหลังด้านเชื้อชาติ ประเพณีและวัฒนธรรม

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้ (ศิริพร ดันดีพุลวินัย, 2538 : 5-8)

2.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.2 การส่งเสริมแนะนำการบริการ การพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งสอดคล้องกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

2.3 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารทางการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้อง

กับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถู กี่ วัสดุใส่ของกระดาษจดหมาย ของ ฉลาดสินค้า เป็นต้น

2.5 กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริหาร ในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ การให้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ในการรับ โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามคาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่ง หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความหวังจากบริการ

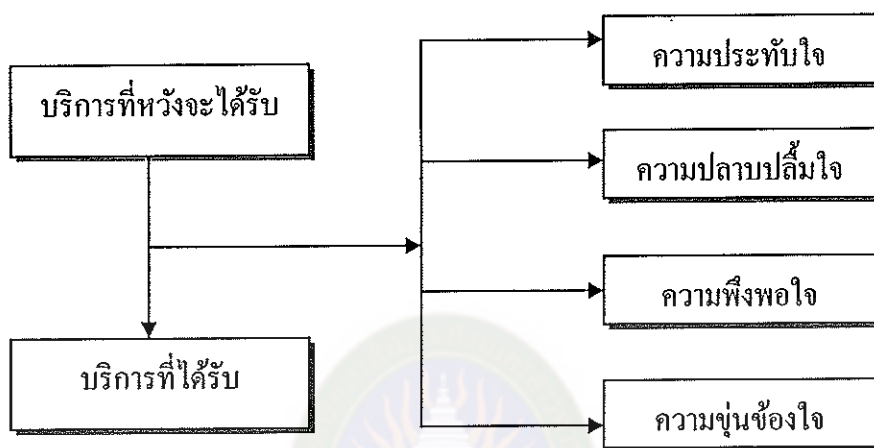
3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประทับใจสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อน ไปรับบริการ และแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ (พิภพ อุคม. 2537 : 61-62)

3.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อย และบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

3.2 ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเดินน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์ และเติมน้ำมันฟรี หรือ

ลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้กับรางวัล ซึ่งระดับความพึงพอใจสามารถแสดงให้เห็น ดังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4. การวัดความพึงพอใจ

4.1 ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการ ในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลคั้งนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ อาจกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534 : 39)

4.1.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความช่วยเหลือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบได้ ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

4.1.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจ โดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

4.1.3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2550 : 26) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจเป็นการวัดความรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่งในลักษณะหนึ่งลักษณะใด เทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ การสร้างประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่ต้องการวัด โดยที่ทัศนคติในประเด็นต่างๆ ครอบคลุมประเด็นก็นำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าทัศนคติ ในทำนองเดียวกันกับวิธีการของ Likert นั้น สามารถวัดทัศนคติได้อย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่นๆ และสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าความเที่ยงตรงสูงได้แบบกว้างๆ หรือแ่งมิติและ โดยตรงและทางอ้อม การวัดแบบกว้างๆ กล่าวถึงความพึงพอใจทั่วไปเกี่ยวกับองค์การ

4.2 จุดมุ่งหมายการวัดความพึงพอใจในงาน ดังนี้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 69-72)

4.2.1 เพื่อจะได้เข้าใจถึงปัจจัยต่างๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน

4.2.2 เพื่อจะได้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานว่าอะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานได้ดี

4.2.3 เพื่อให้ได้เข้าใจถึงหน่วยงานลักษณะที่คนพึงพอใจและไม่พอใจ รวมทั้งเกี่ยวกับการจัดการและการบริการหน่วยงานนั้น

4.2.4 เพื่อให้ได้เข้าใจถึงผลการไม่พึงพอใจ เช่น การขาดงาน ลางาน และการออกจากงาน รวมทั้งได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาต่อการจัดสวัสดิการบริการต่างๆ ว่าจะสามารถสร้างความพึงพอใจกับการทำงานได้อย่างไร ลักษณะการศึกษาความพึงพอใจงานแบ่งตามความหมายเป็น 2 ด้าน คือ

1) ความพึงพอใจงานทั่วไป เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกชอบของบุคคลที่มีต่อบทบาทของงาน เป็นการวัดโดยส่วนรวมถึงระดับที่บุคคลมีความพึงพอใจและมีความสุขกับงาน

2) ความพึงพอใจงานเฉพาะด้าน เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกชอบพอและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน เช่น รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า

จากความหมาย แนวคิด และทฤษฎีของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกต้องการของบุคคลหนึ่งที่มีต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อสนองตอบต่อความต้องการที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคล และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่างๆ ซึ่งสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ คุณภาพการให้บริการ ความเท่าเทียมกัน

5. การเสริมสร้างความพึงพอใจ

สมชาย กิจยรรยง (2543 : 27-28) กล่าวว่า การปฏิบัติงานบริการพนักงานและผู้บริหารงานบริการต้องเสริมสร้างความต่อเนื่อง หรือสร้างความประทับใจด้วยการให้บริการ ด้วยการติดตามผลงานบริการจากผู้ให้บริการ คือ

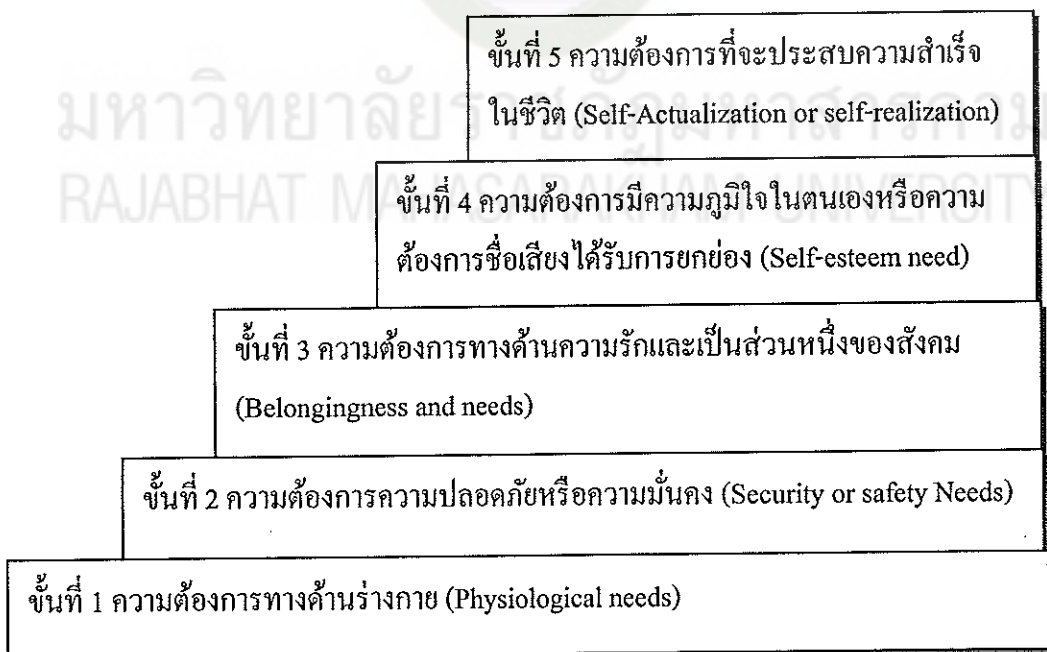
- 5.1 การรับฟังความต้องการหรือปัญหาจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
- 5.2 ทำงานอย่างมีชีวิตและจิตใจ ใส่ความกระตือรือร้นในงาน
- 5.3 เตรียมคำตอบไว้ล่วงหน้า โดยสมมุติคำถามจากผู้ใช้บริการ
- 5.4 มุ่งการปฏิบัติงานบริการเป็นสำคัญ
- 5.5 บริการผู้ใช้บริการหรือลูกค้าอย่างใกล้ชิด
- 5.6 ใช้แนวทางบริการที่เข้าถึงงานหรือเข้าถึงคน และสัมผัสงานอย่างใกล้ชิด
- 5.7 ตั้งใจฟังคำพูดของผู้ใช้บริการเสมอ
- 5.8 ทบทวนข้อคิดเห็นต่างๆจากผู้ให้บริการ
- 5.9 บอกตนเองเสมอว่าลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องประทับใจในงานบริการ
- 5.10 หัวหน้าหรือผู้นำต้องสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่บริการ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเป็นทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวกับลักษณะและความต้องการของบุคคล สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ได้อย่างเหมาะสม ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Harold Maslow)

มาสโลว์ ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) แม้โดยทฤษฎีแต่งเป็นการวิเคราะห์ในเรื่องแรงจูงใจ ไม่ใช่ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจโดยตรง ผู้ศึกษาเห็นว่าสามารถนำมาประยุกต์ไว้เพื่ออธิบายได้ เพราะทฤษฎีนี้มีสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทั้งหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ชั้น ดังนี้ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526 : 206)



แผนภาพที่ 3 ลำดับขั้นความต้องการมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

1.1 รายละเอียดของความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้น ของมาสโลว์มีดังต่อไปนี้

1.1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยากรักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

1.1.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง ถ้าหากต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปสูงขึ้นคือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานภาพทางสังคม

1.1.3 ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ภายหลังจากที่คนได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจ ที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้ เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

1.1.4 ความต้องการมีความภูมิใจในตนเอง ความต้องการขั้นต่อไปจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ ความสำคัญในตัวของตัวเอง ต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับจากคนอื่น อยากรับยกย่องจากผู้อื่น การได้รับตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

1.1.5 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง เป็นขั้นตอนการสูงสุดของมนุษย์ คืออยากประสบผลสำเร็จในชีวิตที่คาดหวังไว้ จากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ชั้นอย่างครบถ้วน แล้วความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระ เฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความนึกคิด ใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดฝันไว้สูงส่งในทัศนะของตน

1.2 นอกจากแรงจูงใจพื้นฐาน 5 ประการแล้วนักจิตวิทยายังได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็นสองประเภทใหญ่ๆ คือ แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก

1.2.1 แรงจูงใจภายใน (Internal motivation) หมายถึง การที่บุคคลมองเห็นค่าในกิจกรรมที่ตนกระทำเป็นการกระทำด้วยความเต็มใจ พอใจ และมุ่งบรรลุความสำเร็จใน

กิจกรรมนั้นเป็นรางวัลอยู่ในตัว แรงจูงใจเกิดขึ้นมาภายในของบุคคลนั่นเอง ไม่ใช่การกระทำ เพราะถูกบังคับหรือเพราะหวังผลประโยชน์อย่างอื่น นอกจากการกระทำกิจกรรม

1.2.2 แรงจูงใจภายนอก (External motivation) หมายถึง การทำกิจกรรม โดยการหวังผลจากสิ่งอื่นที่อยู่นอกเหนือกิจกรรมนั้น ไม่ได้กระทำเพื่อความสำเร็จในสิ่งนั้น อย่างแท้จริงมีข้อผูกพันด้านจิตใจกับสิ่งนั้นน้อยเป็นการกระทำเพื่อสิ่งจูงใจอย่างอื่น

2. ทฤษฎีความคาดหวังของ วิคเตอร์ วรูม (Victor Harold Vroom)

ด้วยเหตุผลเกี่ยวกับทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในแง่ของความคาดหวังในทฤษฎีความคาดหวังว่าการจูงใจเป็นผลของความมากน้อยที่บุคคลต่อความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและการคาดคะเนของบุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้น ดังนั้น รูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีนี้จึงประกอบไปด้วยความพึงพอใจ ความคาดหวัง ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้น ความพอใจของบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน (วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์. 2544 : 53)

สรุปความพึงพอใจ เป็นผลสืบเนื่องจากแรงจูงใจของมนุษย์ กล่าวอีกทางหนึ่ง คือ ความพึงพอใจ คือ ผลของการได้รับการตอบสนองต่อความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคลซึ่งเกี่ยวพันกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อยของความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้น ความพอใจของบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน

ข้อมูล และสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

1. สภาพทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม มีเนื้อที่ทั้งหมด 29,619 ไร่ หรือ 47 ตารางกิโลเมตร

1.1 ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม ห่างจากที่ว่าการอำเภอโกสุมพิสัย ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ตามถนนสายโกสุมพิสัย – ขอนแก่น โดย มีระยะห่าง จากอำเภอโกสุมพิสัย 18 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลอื่น ๆ ดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ มีอาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวและ
องค์การบริหารส่วนตำบลยางท่าแจ้ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ทิศตะวันออก มีอาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ทิศใต้ มีอาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุม
พิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ทิศตะวันตกมีอาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัวไร่
อำเภอโกสุมพิสัยจังหวัดมหาสารคาม

1.2 ภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนงาม เป็นที่ราบต่ำติด
กับแม่น้ำชี ทำให้ในฤดูน้ำหลาก จะมีน้ำเอ่อท่วมไร่นาของราษฎรทุกปี

1.3 จำนวนหมู่บ้าน

จำนวนหมู่บ้านมี 12หมู่บ้านซึ่งตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านโพนงาม

หมู่ที่ 2 บ้านโพนงาม

หมู่ที่ 3 บ้านโพนสว่าง

หมู่ที่ 4 บ้านโพนสว่าง

หมู่ที่ 5 บ้านคอนน้อย

หมู่ที่ 6 บ้านม่วงใหญ่

หมู่ที่ 7 บ้านคอนจำปา

หมู่ที่ 8 บ้านคอนสวรรค์

หมู่ที่ 9 บ้านหนองขนวน

หมู่ที่ 10 บ้านโพนงาม

หมู่ที่ 11 บ้านม่วงใหญ่

หมู่ที่ 12 บ้านโพนงาม

1.4 จำนวนประชากร

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรในตำบลโพนงาม อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
1	โพนงาม	246	341	390	731
2	โพนงาม	192	248	303	551
3	โพนสว่าง	116	197	198	395
4	โพนสว่าง	160	233	266	499
5	คอนน้อย	112	152	159	311
6	ม่วงใหญ่	128	196	229	425
7	คอนจำปา	220	351	316	667
8	คอนสวรรค์	135	188	217	405
9	หนองขนวน	31	53	46	99
10	โพนงาม	156	216	232	448
11	ม่วงใหญ่	139	204	196	400
12	โพนงาม	100	139	139	278
รวม		1,735	2,518	2,691	5,209

2. สภาพทางเศรษฐกิจ

2.1 อาชีพ

2.1.1 ประชาชนในเขตตำบลโพนงาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม คือทำนา ทำสวนเป็นหลัก นอกจากนี้ยังมีอาชีพเสริม ได้แก่ การเลี้ยงสัตว์ รับจ้าง กลุ่มจักสาน ทอ絲อกก ๆ เป็นต้น

2.1.2 พื้นที่ทำการเกษตร 22,215 ไร่, ทำนา 18,037 ไร่, สวนผัก 1,050 ไร่, ไม้ผล 273 ไร่, ดันกก 101 ไร่, ที่ดินสาธารณะ 1,544 ไร่, อ้อย 315 ไร่, อื่นๆ 895 ไร่ และพื้นที่แหล่งน้ำ 7,476 ไร่

2.2 ธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

2.2.1 ปืมน้ำมันขนาดเล็ก 2 หัวจ่าย	1	แห่ง
2.2.2 โรงงานอุตสาหกรรม (ฟาร์มไก่)	-	แห่ง
(โรงกลึง)	3	แห่ง
(โรงงานขนมจีน)	-	แห่ง
	2	แห่ง
2.2.3 โรงสี	20	แห่ง
2.2.4 ร้านค้า	46	แห่ง
2.2.5 ตลาดนัดย่านชุมชน	2	แห่ง

3. สภาพสังคม

3.1 การศึกษา

3.1.1 โรงเรียนประถมศึกษา	3	แห่ง
1) โรงเรียนบ้าน โพนงาม โพนสว่าง		
2) โรงเรียนบ้านม่วงใหญ่คอนน้อยวิทยา		
3) โรงเรียนบ้านคอนจำปาคอนสวรรค์		
3.1.2 โรงเรียนมัธยมศึกษา	1	แห่ง
1) โรงเรียน โพนงามพิทยานุกูล		
3.1.3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	1	แห่ง
1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้าน โพนงาม		
3.1.4 ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน/ ห้องสมุด	1	แห่ง
3.1.5 ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน	1	แห่ง

3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

ในพื้นที่ตำบลโพนงามมีวัดในสังกัดสำนักงานพระพุทธศาสนาจำนวน 7

แห่ง

3.2.1 วัดโพธิ์ศรีธาราม	ตั้งอยู่พื้นที่บ้าน โพนงาม หมู่ 1
3.2.2 วัดวุฒิวาราม	ตั้งอยู่พื้นที่บ้าน โพนสว่าง หมู่ 3,4
3.2.3 วัดเก่าบ้าน โพนงาม	ตั้งอยู่พื้นที่บ้าน โพนงาม หมู่ 12
3.2.4 วัดสระแก้ว	ตั้งอยู่พื้นที่บ้านคอนน้อย หมู่ 5

3.2.5 วัดศรีนวล	ตั้งอยู่ที่บ้านม่วงใหญ่หมู่ 6
3.2.6 วัดสว่างอารมณ์	ตั้งอยู่ที่บ้านคอนจำปาหมู่ 7
3.2.7 วัดพิมพ์ประสงค์	ตั้งอยู่ที่บ้านหนองขนวนหมู่ 9

3.3 การสาธารณสุข

3.3.1 ศูนย์สุขภาพชุมชน (รพ. โกสุมพิสัย)	1	แห่ง
3.3.2 สถานีอนามัยประจำตำบล / หมู่บ้าน	2	แห่ง
1) สถานีอนามัยบ้านโพนงาม		
2) สถานีอนามัยบ้านคอนจำปา		
3.3.3 อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ	100	

3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.4.1 สถานีตำรวจ	-	แห่ง
3.4.2 สถานีดับเพลิง	-	แห่ง

4. การบริการพื้นฐาน

4.1 การคมนาคม

4.1.1 ถนนคอนกรีตภายในหมู่บ้าน		
4.1.2 ถนนลูกรังสำหรับถนนลำเลียงทางการเกษตร		
4.1.3 ถนนดินเป็นส่วนใหญ่		
4.1.4 สะพานคอนกรีตเสริมเหล็ก		
4.1.5 สะพานปูน	1	แห่ง
4.1.6 โทรศัพท์สาธารณะ	12	แห่ง

4.2 การไฟฟ้า

4.2.1 ทุกหมู่บ้านมีไฟฟ้าใช้

4.3 แหล่งน้ำธรรมชาติ

4.3.1 ลำห้วย	10	แห่ง
4.3.2 หนองน้ำ	17	แห่ง

ปัจจุบันแหล่งน้ำมีปัญหาตื้นเขิน เก็บกักน้ำได้น้อย ทำให้น้ำใช้เพื่อ

การบริโภครูปโภคไม่เพียงพอ

4.4 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

4.4.1 หนองน้ำ	9	แห่ง
---------------	---	------

4.4.2	ฝ้ายเก็บกักน้ำ	7	แห่ง
4.4.3	บ่อน้ำตื้น	2	แห่ง
4.4.4	บ่อโยก	15	แห่ง
4.4.5	ลูกันน้ำ	2	แห่ง

5. ข้อมูลอื่น ๆ

5.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ทรัพยากรป่าไม้ อบต. โพนงามมีสภาพป่า ไม้ในเขตสาธารณะจำนวน 2 แปลง ที่คงสภาพป่าชุมชน เนื้อที่ประมาณ 1,500 ไร่ โดยสามารถพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ บึงชีหลง บ้านม่วงใหญ่ และไซ้งหนองเต่า บ้านหนองขนวน และบริเวณจอมพลาญ ซึ่งเป็นสัญลักษณ์ประจำตำบล โพนงาม อยู่ที่บ้าน โพนงามหมู่ที่ 10

5.2 มวลชนจัดตั้ง

- 5.2.1 ลูกเสือชาวบ้าน 2 รุ่น จำนวน 300 คน
- 5.2.2 ไทยอาสาป้องกันชาติ 1 รุ่น จำนวน 110 คน
- 5.2.3 กลุ่มอาชีพ 41 กลุ่ม
- 5.2.4 ตำรวจอาสา 1 รุ่น จำนวน 260 คน
- 5.2.5 อาสาป้องกันยาเสพติด 1 รุ่น จำนวน 300 คน
- 5.2.6 อสม. 1 รุ่น จำนวน 72 คน
- 5.2.7 อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) 1 รุ่น จำนวน 61 คน

6. ศักยภาพในตำบล

ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนงาม ประกอบด้วย

6.1	จำนวนบุคลากร	จำนวน	33	คน
6.1.1	พนักงานส่วนตำบล	จำนวน	13	คน
	1) ตำแหน่งในสำนักงานปลัด อบต.		5	คน
	2) ตำแหน่งในส่วนการคลัง		3	คน
	3) ตำแหน่งในส่วนโยธา		2	คน
	4) ตำแหน่งในส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม		1	คน
	5) ตำแหน่งในส่วนส่งเสริมการเกษตร		1	คน

6) ตำแหน่งในส่วนสวัสดิการสังคม	1	คน
6.1.2 ลูกจ้างประจำ	จำนวน	2 คน
1) ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี	1	คน
2) ตำแหน่งพนักงานสูบน้ำด้วยไฟฟ้า	1	คน
6.1.3 พนักงานจ้างตามภารกิจ	จำนวน	16 คน
1) ตำแหน่งพนักงานสูบน้ำด้วยไฟฟ้า	5	คน
2) ตำแหน่งผู้ดูแลเด็ก	3	คน
3) ตำแหน่งผู้ช่วยธุรการ	1	คน
4) ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้	2	คน
5) ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน	1	คน
6) ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ประปา	1	คน
7) ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ฯ	1	คน
8) ตำแหน่งพนักงานจคมাত্রวัดน้ำ	1	คน
9) ตำแหน่งพนักงานขับรถ	1	คน
6.1.4 พนักงานจ้างทั่วไป	จำนวน	2 คน
1) ตำแหน่ง นักการภารโรง	1	คน
2) ตำแหน่งยาม/เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	1	คน
6.2 ฝ่ายนิติบัญญัติ		
6.2.1 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโพรงาม	24	คน
6.2.2 คณะผู้บริหาร ฯ	4	คน
6.3 ระดับการศึกษาของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงาม		
6.3.1 พนักงานส่วนตำบล		
1) มัธยมศึกษา / อาชีวศึกษา	1	คน
2) ปริญญาตรี	11	คน
3) สูงกว่าปริญญาตรี	1	คน
6.3.2 ลูกจ้างประจำ		
1) ประถมศึกษา	1	คน
2) อนุปริญญาตรี	1	คน

6.3.3 พนักงานจ้าง

1) มัธยมศึกษา / อาชีวศึกษา	12	คน
2) อนุปริญญาตรี	3	คน
3) ปริญญาตรี	3	คน
6.4 การรวมกลุ่มของประชาชน	จำนวน	41
6.4.1 กลุ่มทอเสื้อกก	11	กลุ่ม
6.4.2 กลุ่มจักสาน	3	กลุ่ม
6.4.3 กลุ่มปลูกหอม	3	กลุ่ม
6.4.4 กลุ่มเพาะเห็ด	1	กลุ่ม
6.4.5 กลุ่มเลี้ยงโค	4	กลุ่ม
6.4.6 กลุ่มสหกรณ์ร้านค้า	3	กลุ่ม
6.4.7 กลุ่มเกษตรกร	6	กลุ่ม
6.4.8 กลุ่มอื่น ๆ	10	กลุ่ม

6.5 จุดเด่นของพื้นที่ (ที่เอื้อต่อการพัฒนาตำบล)

ตำบลโพนงาม เป็นตำบลขนาดเล็กมีจุดเด่นในการรวมตัวของประชากรในการรวมทำกิจกรรมต่าง ๆ เป็นอย่างดี และมีแหล่งท่องเที่ยวคือ บึงชีหลง จะมีลิงชนสีทองอยู่อาศัยเป็นจำนวนมาก จอมพลานุกที่พักผ่อนหย่อนใจ และเป็นสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงามอีกด้วย เป็นสถานที่เคารพสักการะของประชาชนชาวตำบลโพนงาม

การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการคมนาคม จึงมีการปรับปรุงและซ่อมแซมถนนหลายสายให้อยู่ในสภาพที่ดี เพื่อใช้ในการคมนาคมขนส่งให้สะดวก และมีการขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่ กรมทางหลวงชนบท (รพช.) อบจ. กรมโยธาธิการ และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ส่วนเรื่องการไฟฟ้า องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม ได้ประสานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อขยายเขตไฟฟ้าเพิ่มจากเดิม ซึ่งช่วยแก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อนของประชาชนได้มาก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิธีสิทธิ์ คำนวนคิดปี และศุภวัฒน์นากร วงศ์ธนวิสุ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การก่อสร้างถนนหนทาง การคมนาคมและการขนส่ง รวมทั้งการจัดสาธารณูปโภค สาธารณูปการให้แก่ประชาชน เป็นต้น พบว่า ด้านที่ประชาชนเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการ เมื่อศึกษาข้อมูลโดยละเอียด พบว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความต้องการพัฒนาและปรับปรุงบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานสูงถึงร้อยละ 40.50

เสาวรัตน์ ชุ่มวงศ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลคอนไชย อำเภองาว จังหวัดลำปาง จากการศึกษาพบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจด้านการบริหารแผนงานและ โครงการพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียง ลำดับดังนี้ โครงการพัฒนาชุดลอกปรับปรับแหล่งน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค โครงการลานวัฒนธรรม ประเพณี โครงการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ด้วยระบบออนไลน์ โครงการเทศบาลตำบลคอนไชย เมืองเขียวสะอาด โครงการอบรมการทำกระดาษสาโครงการเพิ่มสิทธิสตรี การก่อสร้างลานกีฬา โครงการฝึกอบรมสมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้นำชุมชน โครงการพัฒนาถนนหนทางเท้าในเขตเทศบาล โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรม โครงการปรับปรุงสวนสาธารณะหนองเต่า โครงการลานกีฬาในร่ม โครงการสนับสนุนอาหารกลางวันเด็กนักเรียน โครงการขยายเวลา ให้บริการช่วงพักเที่ยงและวันเสาร์ (เต็มวัน) การพัฒนาท่อระบายน้ำ โครงการปลูกพืชสมุนไพร โครงการปลูกต้นไม้ขึ้นต้นริมถนนในเขตเทศบาล โครงการทำดอกไม้ประดิษฐ์ โครงการถนอม อาหารและแปรรูปอาหาร โครงการให้ความรู้เรื่องยาเสพติด โครงการประชาสัมพันธ์การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล และโครงการฝึกอบรมลูกเสือชาวบ้าน ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร ควรมีการอบรม ด้านมนุษยสัมพันธ์แก่พนักงานเทศบาลในเรื่องการต้อนรับและการให้บริการประชาชน ด้านงบประมาณ แต่ละโครงการที่ดำเนินการควรมีการปิดประกาศผลการดำเนินงานและงบประมาณรายจ่ายที่ใช้ไป โดยปิดประกาศเป็นระยะ ๆ ตลอดโครงการให้มีตัวแทนประชาชน เข้าร่วมเป็นกรรมการทุกโครงการ ด้านการบริหารแผนงานและโครงการ ควรให้การจัด งบประมาณด้านการศึกษาและสาธารณสุขให้มากขึ้น

เยาวภา ถิ่นชัยภูมิ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาท้องถิ่น อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นด้วยต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับน้อย และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรมอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาเศรษฐกิจและการพัฒนาแหล่งน้ำ มีความคิดเห็นด้วยกับการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย การศึกษาครั้งนี้ประชากรในท้องถิ่นยังมีความต้องการที่จะให้พัฒนาท้องถิ่นหลาย ๆ ด้าน ควบคู่กันไป โดยเฉพาะการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านแหล่งน้ำ และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่จะต้องพัฒนาและส่งเสริมในการพัฒนาให้มากขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง

วัชรินทร์ บรรดาศักดิ์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมระดับความคาดหวังมากทุกด้าน ค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .62 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับประชาชนที่มีระดับการศึกษา และรายได้จากอาชีพหลักต่างกัน มีความคาดหวังต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างกัน

อัมพร ขาวทอง (2550 : 39-43) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา จากการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

2.1 ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส และรายได้ครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านด้านการก่อสร้างถนนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านการพัฒนาาระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ด้านการจัดระบบน้ำเพื่อการอุปโภคไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพหลัก ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านการพัฒนาาระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ด้านการจัดระบบน้ำเพื่อการอุปโภคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการก่อสร้างถนนไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนในการปรับปรุงการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา มีรายละเอียดดังนี้ คือ ควรก่อสร้างถนนให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการใช้คืออย่างทั่วถึง ควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติมในจุดที่เสี่ยงต่อ การเกิดอุบัติเหตุ และความดำเนินการสร้างระบบประปาหมู่บ้านให้ทั่วถึง

สมโพธิ แก้วหนูนวล (2550 : 46-48) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจด้าน ไฟฟ้าระดับปานกลาง ด้านถนนและด้านประปา ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละกลุ่ม ปรากฏว่า กลุ่มประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ การเป็นสมาชิกกลุ่มต่างๆของหมู่บ้านและระยะเวลาการเข้าอาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐานต่างกัน

ปาริชาติ นุรณศิริ (2550 : 51-52) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จากการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ทั้งรายด้านและโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด

3. ปัญหาการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่เป็นปัญหามากที่สุด คือ ปัญหาการดำเนินงานด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ คูคลอง ปัญหาเรื่องลงมาคือ ปัญหาการดำเนินงานด้านการคมนาคม ปัญหาการดำเนินงานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ และปัญหาการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นปัญหาน้อยที่สุดคือ ปัญหาการดำเนินงานด้านการให้บริการน้ำประปา

วีระ ศศิภิญโญ (2550 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองแดนที่มีต่อการจัดการด้าน โครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าแสงสว่างขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองแดน อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ประสงค์ สันติวัชรกร (2550 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและเพื่อการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ติบ อำเภอจาง จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริหารงานด้านบริหารงานด้านบริการของตำบลแม่ติบสูง ได้แก่ การก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน อยู่ในระดับปานกลาง การพัฒนาแหล่งน้ำอุปโภคและบริโภคและเพื่อการเกษตร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ และรายได้

สมบูรณ์ เสนอพงษ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทของบุคลากรใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่ง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีบทบาทต่อการพัฒนาท้องถิ่นด้าน โครงสร้างพื้นฐานที่แตกต่างกัน ปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับ บทบาทของบุคลากรต่อการพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของงบประมาณ ที่มีอยู่ และที่รัฐบาลสนับสนุน ไม่เพียงพอตอบสนองต่อการพัฒนา เจ้าหน้าที่ฝ่ายข้าราชการ ประจำ ไม่เพียงพอ การให้ความสำคัญการพัฒนาท้องถิ่นด้าน โครงสร้างพื้นฐานกับบทบาท จริงยังให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาในระดับปานกลาง ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจ ต่อ นโยบายการพัฒนาขององค์กร ประกอบกับเหตุความไม่สงบในพื้นที่ทำให้ความร่วมมือ รวมถึงการยินยอมให้ใช้ที่ดินเพื่อการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับต่ำ

ศักดา ศรีทศ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาคมตำบลต่อ การดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร : ศึกษา เฉพาะกรณีเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกประชาคมตำบลที่เป็น กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 63.0 มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การ บริหารส่วนจังหวัด โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ร้อยละ 64.6 คือด้านการมีส่วนร่วมติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานและการบำรุงรักษา รองลงมา ร้อยละ 63.4 ด้านการมีส่วนร่วมคิดสร้างรูปแบบและวิธีแก้ไขปัญหาชุมชน สำหรับ ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ร้อยละ 60.8 ด้านการมีส่วนร่วมวางแผนหรือกำหนด นโยบายเพื่อเป็นแนวทางพัฒนาชุมชน แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการมีส่วนร่วมของ ประชาคมตำบลต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จากการศึกษาพบว่า ประชาคมตำบล จะต้องพัฒนาเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ต่อ การดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้เกิดความเข้มแข็ง แต่งตั้งตัวแทนผู้รับผิดชอบ ร่วมจัดทำแผนพัฒนากับองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพื่อติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล รวมถึงการมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการในการจัดซื้อ จัดจ้าง ทั้งนี้การประชุมประชาคมตำบล จะต้องกำหนดระยะเวลาและวาระการประชุมให้ชัดเจน โดยมีการประชุมในวันหยุดหรือ นอกเวลาปฏิบัติงาน

ไพรวรรณ อุปลี (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนตำบล เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด

มหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 6 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ด้านคุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านการรักษาความสะอาดของถนนทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และด้านส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ และอาชีพ พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการเปรียบเทียบความคิดเห็นกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า ควรมีการสร้างถนนที่มีคุณภาพ เช่น ถนนลาดยาง ถนนคอนกรีต ให้ครบทุกหมู่บ้าน ควรจัดให้มีถังขยะครบทุกครัวเรือน ควรจัดบริการด้านสาธารณสุขให้บริการประชาชนฟรี ควรจัดสรรงบประมาณเพิ่มในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการส่งเสริม สนับสนุนการจัดกิจกรรมทางศาสนา เช่น งานประเพณีต่าง ๆ ควรเพิ่มงบประมาณในการแจกจ่ายเบี้ยยังชีพ เบี้ยสงเคราะห์ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ควรจัดสรรงบประมาณในการจัดทำแนวเขตที่สาธารณะ เช่น ซुकคลองรอบเขต และควรมีการจัดกิจกรรมในงานประเพณีท้องถิ่นเป็นประจำ

กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนงามอำเภอ โกล้อมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนงาม ดังแผนภาพที่ 4



แผนภาพที่ 4 กรอบแนวคิดการศึกษา