

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน
4. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการศึกษา

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตใจ (Mental Process) ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความรู้สึก ความตั้งใจ ซึ่งทำให้คนเกิดจิตสำนึก (Consciousness) เนื่องจากจิตสำนึกของคนจะเกี่ยวข้องกับวัตถุหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด กล่าวคือ คนจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับวัตถุหรือสิ่งนั้น ๆ เสียก่อนเมื่อมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ แล้ว คนก็จะเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น เพราะความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเกิดจากการรับสัมผัส (Sensation) ทั้งนี้ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นความรู้สึก ไม่ใช่กิจกรรมหรือการกระทำ ใด ๆ ทั้งสิ้น แต่เป็นต้นเหตุไปสู่การกระทำ

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษ คือ “Satisfaction” มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือ ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

มณี โปธิเสน (2543 ; อ้างถึงใน ศิรินารด บัวสอน. 2548 : 12) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของคน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ

สมชัย เลิศวิทยวงศ์ (2544 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึง ทศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้หุ้ทศนกาย และสติปัญญาที่จะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆ

เจริญศรี พันปี (2546 : 14) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นความรู้สึกในทางที่ดีหรือในทางบวกต่อสิ่งต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตและตอบสนองความต้องการทั้งร่างกาย จิตใจ ทำให้มนุษย์มีความสุข ความสมหวัง ความสบายทั้งกายและใจ และความพึงพอใจของแต่ละคนขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างความต้องการและการได้รับการตอบสนอง

อรนภา มุ่งโนนบ่อ (2549 : 39) อธิบายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบยินดี หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบรับในสิ่งที่คาดหวังไว้

จากคำนิยามข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายใน เป็นความรู้สึกดี มีความสุข และความรู้สึกนี้เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

## 1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548 : 173 – 174) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมาก ผู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต้องเข้าใจถึงลักษณะของความพึงพอใจ ดังนี้

1.2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

1.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับ และผู้ที่ได้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับจริงและถ้าหากสิ่งที่

ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดเป็นความพึงพอใจและในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังผลก็คือความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

1.2.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มีระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้นๆ ลงๆ ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

กล่าวโดยสรุป ลักษณะสำคัญของความพึงพอใจ คือ การแสดงออกของอารมณ์ในทางบวกที่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่ง

### 1.3 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จ คือความพึงพอใจในการทำงาน คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบผลสำเร็จและได้ผลดีมากกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าจะปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ดังนั้นในการบริหารงาน การทำความเข้าใจในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานจึงไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะความพึงพอใจเป็นกระบวนการด้านจิตวิทยาที่ผู้บริหารไม่สามารถมองเห็นได้ เพียงแต่มีการคาดคะเนว่ามีหรือไม่มีบนพื้นฐานของการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น ผู้บริหารที่ฉลาดจึงพยายามที่จะศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน หรือไม่พึงพอใจขึ้นได้ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานบริหารคนให้เกิดประโยชน์ยิ่ง ๆ ขึ้นไป (สุพัฒน์ ทองจันทร์. 2547 : 16)

#### 1.4 องค์ประกอบหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

การที่บุคคลในองค์กรจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่องค์กรมีอยู่ ถ้าองค์กรมีปัจจัยที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน บุคคลในองค์กรนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจมาก ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาไว้ดังนี้

อารี เพชรศุด (2526 : 132) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน มี 5 ประการ

1. การได้รับผลตอบแทนในระดับสูง กล่าวคือ ได้ค่าแรงสูง มีสภาพการทำงานสะดวก
2. สุขสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิสระในการทำงาน มีเพื่อนฝูงที่เข้าใจ และมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เป็นต้น
3. การได้รับสิ่งตอบแทนที่ไม่ได้คาดหวังมาก่อนจะรู้สึกพึงพอใจมากกว่าที่ตนคาดหวัง แต่ถ้าเป็นสิ่งที่ตนคาดหวังที่จะได้ผลตอบแทนมากกว่าที่ได้จริง ความรู้สึกไม่พอจะเกิดขึ้น

4. การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม ถ้าผลตอบแทนที่ได้รับนั้นห่างไกลจากความคาดหวัง ไม่ว่าจะต่ำเกินไปหรือสูงเกินไป ความรู้สึกไม่พอใจจะเกิดขึ้น

5. การได้รับความเป็นอิสระและเป็นตัวของตัวเองในขณะที่ทำงาน โดยเฉพาะความเป็นอิสระในการทำงาน ศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิจากการทำงาน เพราะฉะนั้น บุคคลกลุ่มนี้จึงต้องการความเป็นอิสระ และความเป็นตัวของตัวเองมาก ในขณะที่บุคคลอื่นอาจไม่มีความต้องการก็ได้

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ได้กล่าวมา ผู้ศึกษาสรุปองค์ประกอบของความพึงพอใจ ได้ว่าความพึงพอใจจะมีสูงขึ้นหากได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งที่เป็นวัตถุและจิตใจ ซึ่งองค์กรหรือผู้บริหารจะต้องดูแล และเอาใจใส่มากที่สุด เนื่องจากการรับรู้ถึงความต้องการของบุคคลถือเป็นอันดับแรกในการจะตอบสนองต่อความต้องการในเบื้องต้นได้และจะสามารถตอบสนองความต้องการได้ตามลำดับความสำคัญ ซึ่งวิธีการตอบสนองที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับวิธีในการบริหารจัดการของผู้บริหารและองค์กร

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจสังคมของรัฐที่ต้องจัดให้มี และให้บริการอย่างทั่วถึงข้าราชการจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชน ข้าราชการจึงเป็นตัวจักรที่สำคัญถ้าเปรียบระบบการบริหารราชการกับการค้าแล้วรัฐบาลจะเปรียบเสมือนผู้ขายบริการ ซึ่งผู้ที่มาขอรับบริการก็คือประชาชนนั่นเอง

วรงค์ จันทร์ศร (2544 : 205) กล่าวว่า บริการสาธารณะ หรือเรียกอีกอย่างว่า การบริการประชาชน เป็นหัวใจในการทำงานของรัฐบาล การบริการสาธารณะจึงเกี่ยวข้องกับ การควบคุมการนำเข้าทรัพยากรทางการเงินและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการดำเนินงาน หรือการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ

ประยูร กาญจนกุล (2538 : 108) กล่าวว่า บริการสาธารณะหมายถึงกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

สิริพร มณีพันธ์ (2538 : 4) กล่าวว่าบริการสาธารณะหมายถึงองค์กรที่มีขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนหรือทำให้เกิดความสะดวกสบายในการอยู่ร่วมกันในชุมชน เช่น องค์กรรถไฟ องค์กรแก๊สหรือองค์กรขนส่งสาธารณะ เป็นต้น โดยองค์กรดังกล่าวมุ่งเน้นภาระของฝ่ายปกครองที่จะต้องดำเนินการจัดทำในฐานะรัฐสวัสดิการและมีรูปแบบในการจัดทำที่

แตกต่างกันไปตามลักษณะของงานที่องค์กรฝ่ายปกครองนั้นๆรับผิดชอบ โดยมีกฎหมายรองรับเพื่อประโยชน์มหาชนหรือประโยชน์สาธารณะ

นักทฤษฎี บรมานันท์ (2543 : 28) กล่าวว่าบริการสาธารณะนั้น จะต้องประกอบ ด้วยเงื่อนไข 2 ประการคือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะ ต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลได้แก่กิจกรรมที่รัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการเองและยังหมายความรวมถึง กรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

2. เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชนกล่าวโดยสรุป การพิจารณานิยามและความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

2.1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่นซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2.2. บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัย หรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็จะต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้นและนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

วันเพ็ญ ทรัพย์ส่งเสริม (2529 : 7-8) การจัดทำบริการสาธารณะมีหลักเกณฑ์สำคัญอยู่ 3 ประการคือ

1. บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นต้องดำเนินการไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง บริการสาธารณะเป็นกิจการสาธารณะที่มีความจำเป็น แก่การดำรงชีวิตของประชาชนและประชาชนทุกคนมีความต้องการในกิจการบริการสาธารณะตลอดเวลา ฝ่ายปกครองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะและจัดให้ดำเนินไปอย่างปกติโดยต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถดำเนินการเป็นช่วงๆ โดยไม่มีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องได้ หลักในเรื่องที่ว่า บริการสาธารณะจะต้องมีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องนี้ มิได้ใช้เฉพาะกับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐเท่านั้น แต่รวมถึงการที่เอกชนผู้ได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะแทน ไม่ว่าจะเป็นการมอบอำนาจโดยผลของกฎหมายหรือโดยสัญญาก็ตาม หากเอกชนผู้จัดทำบริการสาธารณะดำเนินกิจการบริการสาธารณะอย่างไม่สม่ำเสมอและต่อเนื่อง เอกชนผู้จัดทำบริการสาธารณะนั้นก็จะต้องถูกลงโทษตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขของสัญญาเช่นกัน ส่วนประชาชนผู้ได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ ย่อมมีสิทธิที่จะเรียกร้องให้ฝ่ายปกครองจัดการแก้ไขบริการสาธารณะที่ขัดข้องนั้นเพื่อให้ดำเนินไปตามปกติได้

2. บริการสาธารณะที่จัดทำต้องให้เอกชนมีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่าเทียมกัน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติไว้ใน มาตรา 30 ว่าบุคคลย่อมเสมอภาคกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นโดยอาศัยอำนาจทางกฎหมาย ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องมีสิทธิและโอกาสได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะ และเขาใช้บริการสาธารณะอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน รัฐจะจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยเฉพาะไม่ได้

3. การจัดทำบริการสาธารณะต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะนั้นฝ่ายปกครองสามารถทำได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลใด เพราะฝ่ายปกครองมีอำนาจตามกฎหมายที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ฝ่ายเดียว เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยฝ่ายปกครองต้องคำนึงถึงความจำเป็นในการรักษาประโยชน์สาธารณะอยู่เสมอ และจะต้องมีการปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการของส่วนรวมของประชาชน การแก้ไขปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะดังกล่าวต้องทำโดยกฎหมายหรือมีกฎหมายให้อำนาจกระทำได้ แม้การแก้ไขเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งก็ตาม บุคคลนั้นจะอ้างสิทธิประโยชน์ที่เคยได้รับจากบริการสาธารณะมาขัดขวางการเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะโดยกฎหมายมิได้

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ได้กล่าวมา ผู้ศึกษาสามารถสรุปองค์ประกอบของการบริการ สาธารณะได้ว่าเป็นการบริการประชาชนเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนหรือทำให้เกิดความสะดวกรสบายในการอยู่ร่วมกันในชุมชน

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน

เป็นแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นที่มาของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วิสัยทัศน์การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ซึ่งกล่าวถึงการถ่ายโอนภารกิจในช่วง 4 ปีแรก (พ.ศ. 2544 - 2547) ซึ่งเป็นไปตามกรอบของกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ และช่วงหลังการถ่ายโอนใน 4 ปีแรกสิ้นสุด จนถึงระยะเวลาการถ่ายโอนในปีที่ 10 (พ.ศ. 2548 - 2553) เป็นช่วงของการเปลี่ยนผ่าน มีการปรับเปลี่ยนบทบาทของราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาชนที่จะเรียนรู้ร่วมกันในการถ่ายโอนภารกิจ รวมถึงกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อันจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และเป้าหมายสุดท้ายในช่วงเวลาหลังปีที่ 10 (พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป) ประชาชนในท้องถิ่นจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งมีบทบาทในการตัดสินใจ การกำกับดูแล การตรวจสอบ สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจะเป็นการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ซึ่งตามคู่มือการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น : 2542) มีดังนี้

1. การก่อสร้างและบำรุงทางและสะพาน
2. การควบคุมอาคาร
3. การสำรวจ ออกแบบและประมาณราคาสระเก็บน้ำ ขุดลอกหนองน้ำ บึงธรรมชาติ
4. การบำรุงรักษาลongส่งน้ำ คาดคอนกรีต ทั้งสายหลัก สายรอง โครงการสูบน้ำด้วยไฟฟ้า
5. การบริหารจัดการและการพัฒนาทรัพยากรน้ำบาดาลแบบยั่งยืน
6. การวางผังเมืองรวม
7. การอนุญาตให้ปลูกสิ่งปลูกสร้างล่วงล้ำน้ำและการขุดลอกร่องน้ำขนาดเล็ก
8. งานสถาปนิกผู้โดยสาร
9. การควบคุมการก่อสร้างโครงการพัฒนาแหล่งน้ำ

10. งานวิศวกรรมจราจรทางบก

11. แนวทางการจัดหาน้ำสะอาดในชุมชนและกระจายการพิจารณาการจัดสรรระบบประปาหมู่บ้าน

สำหรับยุทธศาสตร์การบริหารงาน ของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลแพ่งนั้น ได้กำหนดยุทธศาสตร์การบริหารงานในยุทธศาสตร์ที่ 3 กล่าวคือ การสร้างชุมชนเข้มแข็ง การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ มีการติดตั้งไฟสัญญาณแบบกระพริบ การป้องกันอุบัติเหตุ เทศกาลปีใหม่และเทศกาลสงกรานต์ อุดหนุนโครงการจัดซื้อเครื่องกรองน้ำประปา ปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง(องค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง. 2552 : 11)

#### 4. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง

สำหรับบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สามารถอธิบายได้ดังนี้(องค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง. 2552 : 5)

##### 4.1 สภาพทั่วไป

4.1.1 ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 14 บ้านแพ่ง ตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ห่างจากอำเภอโกสุมพิสัยไปทางทิศตะวันตก มีระยะทาง 10 กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งหมด 42 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 26,250 ไร่

|             |                  |                 |
|-------------|------------------|-----------------|
| ทิศเหนือ    | จดเขตตำบลโพนงาม  | อำเภอโกสุมพิสัย |
| ทิศใต้      | จดเขตตำบลวังยาว  | อำเภอโกสุมพิสัย |
| ทิศตะวันออก | จดตำบลหนองบอน    | อำเภอโกสุมพิสัย |
| ทิศตะวันตก  | จดเขตตำบลเขวาไร่ | อำเภอโกสุมพิสัย |

4.1.2 ภูมิประเทศ สภาพเนื้อที่ส่วนใหญ่จะเป็นที่ราบลุ่ม ลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทรายและเป็นดินเค็มบางพื้นที่ ราษฎรประกอบอาชีพการเกษตรเป็นอาชีพหลัก มีการทอเสื่อ กกเป็นอาชีพรองซึ่งเป็นอาชีพเสริมรายได้ มีทรัพยากรธรรมชาติ คือ หนองน้ำขนาดใหญ่ (บึงบ้านแพ่ง) มีน้ำใช้ตลอดปี เหมาะในการปลูกต้นกกและสามารถเก็บเกี่ยวผลผลิตได้ตลอดปี

##### 4.1.3 ประชากร/จำนวนครัวเรือน

|                |       |            |
|----------------|-------|------------|
| ประชากรทั้งหมด | 9,251 | คน แยกเป็น |
| ประชากรเพศชาย  | 4,605 | คน         |
| ประชากรเพศหญิง | 4,646 | คน         |
| มีครัวเรือน    | 2,157 | ครัวเรือน  |



ตารางที่ 1 แสดงจำนวนครัวเรือนและจำนวนประชากรตำบลแพง

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน  | จำนวนครัวเรือน | ชาย(คน) | หญิง(คน) | รวม(คน) |
|---------|---------------|----------------|---------|----------|---------|
| 1       | บ้านแพง       | 213            | 424     | 448      | 872     |
| 2       | บ้านสองคอน    | 157            | 381     | 371      | 752     |
| 3       | บ้านโนนเมือง  | 178            | 348     | 394      | 742     |
| 4       | บ้านหนองเหนือ | 97             | 219     | 195      | 414     |
| 5       | บ้านม่วงน้อย  | 164            | 324     | 336      | 660     |
| 6       | บ้านหนองโก    | 132            | 295     | 314      | 609     |
| 7       | บ้านหนองนาคำ  | 99             | 231     | 221      | 452     |
| 8       | บ้านหนองแสง   | 61             | 145     | 111      | 256     |
| 9       | บ้านแพง       | 211            | 417     | 420      | 837     |
| 10      | บ้านหนองโก    | 86             | 190     | 184      | 374     |
| 11      | บ้านแพง       | 222            | 447     | 467      | 914     |
| 12      | บ้านโนนเมือง  | 148            | 309     | 328      | 637     |
| 13      | บ้านแพง       | 123            | 261     | 266      | 527     |
| 14      | บ้านแพง       | 101            | 232     | 229      | 461     |
| 15      | บ้านโนนเมือง  | 72             | 154     | 168      | 322     |
| 16      | บ้านหนองโก    | 93             | 228     | 194      | 422     |
|         | รวมทั้งสิ้น   | 2,157          | 4,605   | 4,646    | 9,251   |

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอโกสุมพิสัย พ.ศ. 2553

4.2 สภาพทางเศรษฐกิจ อาชีพหลัก คือ ทำนา มีอาชีพการทอดเลือกเป็นอาชีพรอง และบางส่วนจะประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปหลังฤดูเก็บเกี่ยวมีการอพยพไปหางานทำที่อื่นโดยได้ค่าจ้างในอัตราที่ต่ำเนื่องจากเป็นแรงงานไร้ฝีมือ เพราะขาดโอกาสทางการศึกษาและการอบรมฝีมือแรงงาน

#### 4.2.1 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแพง

|                      |   |      |
|----------------------|---|------|
| 1) ธนาคาร            | - | แห่ง |
| 2) โรงแรม            | - | แห่ง |
| 3) ปั๊มน้ำมันและก๊าซ | 4 | แห่ง |
| 4) โรงงานอุตสาหกรรม  | - | แห่ง |

|   |    |       |
|---|----|-------|
| 5) อุตสาหกรรมในครัวเรือน(โรงผลิตขนมจีน) | 1  | แห่ง  |
| 6) กลุ่มหัตถกรรมในครัวเรือน(ทอเสื่อกก)  | 24 | กลุ่ม |
| 7) กลุ่มอาชีพอื่นๆ                      | 21 | กลุ่ม |
| 8) ร้านอาหาร ขายของชำ                   | 67 | แห่ง  |
| 9) โรงสี(ขนาดใหญ่,กลาง,เล็ก)            | 20 | แห่ง  |

#### 4.3 สภาพทางสังคม

##### 4.3.1 การศึกษา

|  |    |      |
|--|----|------|
| 1) โรงเรียนประถมศึกษา                  | 4  | แห่ง |
| 2) แยกเป็นโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา | 2  | แห่ง |
| 3) โรงเรียนมัธยมศึกษา                  | -  | แห่ง |
| 4) โรงเรียนอาชีวศึกษา                  | -  | แห่ง |
| 5) โรงเรียน/สถาบันชั้นสูง              | -  | แห่ง |
| 6) ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน    | 16 | แห่ง |

##### 4.3.2 สถาบันและองค์การทางศาสนา

|                  |    |      |
|------------------|----|------|
| 1) วัด/สำนักสงฆ์ | 13 | แห่ง |
| 2) มัสยิด        | -  | แห่ง |
| 3) ศาลเจ้า       | -  | แห่ง |

##### 4.3.3 การสาธารณสุข มี สถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน

##### 4.3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

|                       |   |      |
|-----------------------|---|------|
| 1) สถานีตำรวจ         | - | แห่ง |
| 2) ที่ทำการตำรวจชุมชน | 1 | แห่ง |
| 3) ชุดสายตรวจตำบล     | 1 | แห่ง |
| 4) สถานีดับเพลิง      | - | แห่ง |
| 5) ศูนย์ อปพร.        | 1 | แห่ง |

#### 4.4 การบริการพื้นฐาน

##### 4.4.1 การคมนาคม

สภาพการคมนาคม องค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง ส่วนใหญ่ใช้เส้นทางคมนาคมทางบกถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้านบางสายอยู่ในสภาพชำรุด ทรุดโทรม และถนนภายในหมู่บ้านหลายเส้นทางยังไม่สะดวก ตลอดจนถนนเข้าสู่แปลงเกษตรยังไม่เพียงพอที่มีอยู่ที่มีอยู่ก็ใช้ได้ไม่ดีนักจึงมีความจำเป็นต้องจัดหางบประมาณสนับสนุนในด้านโครงสร้างพื้นฐานดังกล่าว

## 4.4.2 การสื่อสารโทรคมนาคม

|                           |    |      |
|---------------------------|----|------|
| 1) ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข | 1  | แห่ง |
| 2) โทรศัพท์สาธารณะ        | 15 | แห่ง |

## 4.4.3 การไฟฟ้า

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแพง มีจำนวนหมู่บ้าน 16 หมู่บ้าน ได้รับบริการในการใช้ไฟฟ้าทุกหมู่บ้าน แต่มีบางครัวเรือนที่แยกออกมาตั้งบ้านใหม่ ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ เพราะอยู่นอกเขตไฟฟ้า

## 4.4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

|                  |   |      |
|------------------|---|------|
| 1) ลำน้ำ, ลำห้วย | 4 | สาย  |
| 2) บึง, หนอง     | 8 | แห่ง |
| 3) อื่นๆ(ระบุ)   | - | แห่ง |

## 4.5 ข้อมูลอื่นๆ

## 4.5.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

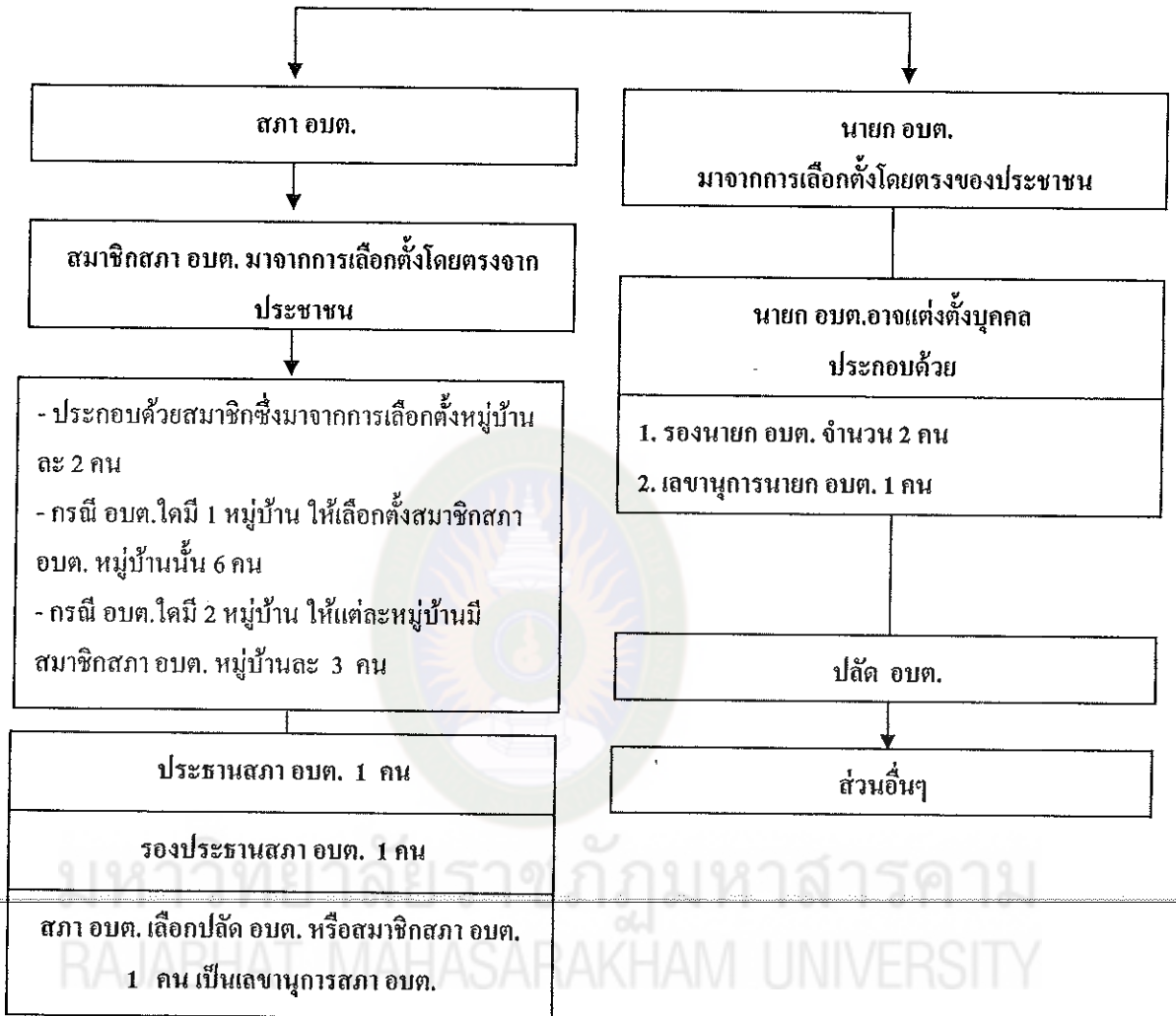
ในเขตพื้นที่ตำบลแพงมีบึงธรรมชาติขนาดใหญ่ เรียกว่าบึงแพง ในฤดูหนาวจะมีนกเป็ดน้ำมาอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก

## 4.5.2 มวลชนจัดตั้ง

|                   |   |      |       |     |    |
|-------------------|---|------|-------|-----|----|
| 1) ลูกเสือชาวบ้าน | 3 | รุ่น | จำนวน | 300 | คน |
| 2) ตำรวจอาสา      | 1 | รุ่น | จำนวน | 300 | คน |
| 3) อปพร.          | 2 | รุ่น | จำนวน | 220 | คน |
| 4) อื่นๆ (ระบุ)   | - | รุ่น | จำนวน | -   | คน |

## 4.6 ด้านการบริหารจัดการ

## โครงสร้างในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างตาม พรบ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

4.6.1 ฝ่ายนิติบัญญัติหรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

ประธานสภา 1 คน

รองประธานสภา 1 คน

เลขาธิการ 1 คน

สมาชิกที่มาจากการเลือกตั้ง 32 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี ซึ่งรวมกันรวมทั้ง ประธานสภา,รองประธานสภาและเลขาธิการ

4.6.2 ฝ่ายบริหารหรือคณะบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

นายก อบต. แพง นายยุทธภูมิ กุรัตน์

รองนายก อบต. แพง นายกันหา อุดมจิตร

รองนายก อบต. แพง นายทอง สีละ

เลขานุการนายก อบต. แพง นางชวนพิศ อวบน้ำวน

มีอำนาจหน้าที่ควบคุมรับผิดชอบในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลแพง ตามกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลแพง แบ่งส่วนราชการออกเป็นหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

สำนักงานปลัด ประกอบด้วย งานธุรการ งานนโยบายและแผน งานกฎหมายงานรักษาความสงบเรียบร้อย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการศึกษา งานการเกษตร งานสาธารณสุข งานนิเทศการศึกษา งานศิลปวัฒนธรรมประเพณี งานกีฬาและนันทนาการ และงานประชาสัมพันธ์

ส่วนการคลัง ประกอบด้วย งานธุรการ งานผลประโยชน์ งานการเงินและบัญชี งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน และงานพัสดุ

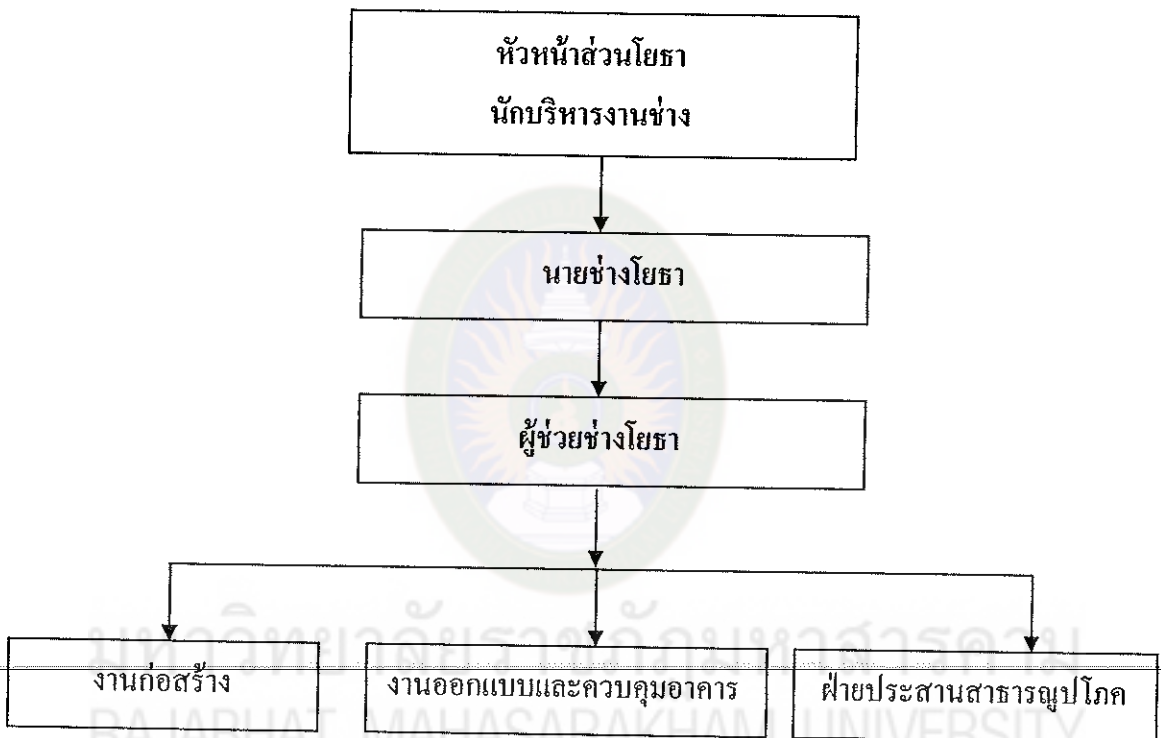
ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย งานสุขาภิบาลทั่วไป งานสุขาภิบาลอาหารและสถานประกอบการ งานควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานอนามัยชุมชน งานป้องกันยาเสพติด งานสุขศึกษาและควบคุมโรคติดต่อ งานรักษาความสะอาด งานกำจัดขยะและน้ำเสีย งานส่งเสริมและเผยแพร่

ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประกอบด้วย งานข้อมูล งานประสานกิจกรรม งานส่งเสริมการศึกษา งานข้อมูลพัฒนาเด็กเล็ก งานวิชาการและส่งเสริมพัฒนาการเด็ก งานกิจกรรมศูนย์พัฒนาเด็กเล็กงานติดตามและประเมินผล

ส่วนสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย งานศูนย์เยาวชน งานกีฬา งานฝึกอบรมและพัฒนาการ งานศูนย์วัฒนธรรม งานสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชราและผู้พิการ งานส่งเสริมสุขภาพ งานข้อมูล ฝึกอบรมอาชีพ พัฒนาศักยภาพกลุ่ม ส่งเสริมทุนกลุ่มอาชีพดำเนินการ

ส่วนส่งเสริมการเกษตร งานฝึกอบรมและพัฒนาการ งานข้อมูล ฝึกอบรมอาชีพ ส่งเสริมการผลิต งานส่งเสริมทุนกลุ่มอาชีพดำเนินการ งานจัดหาวิทยากร เทคโนโลยีสมัยใหม่ งานศูนย์วัฒนธรรม

ส่วนโยธา ประกอบด้วย งานธุรการ งานวิศวกรรม งานสาธารณูปโภค งานสวนสาธารณะและงานอาคารสถานที่ งานการคมนาคม งานไฟฟ้าส่องสว่าง งานแหล่งน้ำ งานอื่นๆ โดยมีลักษณะโครงสร้างดังนี้



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลแพง พ.ศ. 2552

และจากแผนภูมิที่ 2 ซึ่งเป็นโครงสร้างของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลแพง จึงแยกสายงานได้ตามการกำหนดงานตามมาตรฐานตำแหน่งได้ดังนี้

#### 4.6.3 มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

1) นักบริหารงานช่าง ลักษณะงานโดยทั่วไป สายงานนี้กลุ่มถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานทางด้านบริหารงานช่าง ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการวางโครงการ การรวบรวมและสำรวจวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในงานออกแบบ วางผังหลัก ออกแบบสถาปัตยกรรม ครุภัณฑ์ และออกแบบคำนวณด้านวิศวกรรมต่าง ๆ การควบคุมงานก่อสร้างและซ่อมแซม บำรุง รักษา และติดตามผลวิจัยงานทางสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม ควบคุมการเขียนแบบ ुरปรายการก่อสร้าง

การประมาณราคาตรวจรับงานงวดเพื่อเบิกจ่ายเงิน ให้บริการตรวจสอบแบบรูปและรายการ ตลอดจนเป็นที่ปรึกษาในงานออกแบบและก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล และบริการงานทั่วไปของหน่วยงาน ซึ่งตำแหน่งต่าง ๆ เหล่านี้มีลักษณะที่จำเป็นต้องใช้ผู้มีความรู้ความชำนาญในวิชาช่างโยธา วิชาการทางวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมงานช่างรังวัด งานช่างสำรวจ ออกแบบคำนวณวิศวกรรมต่าง ๆ งานด้านสวนสาธารณะ งานด้านไฟฟ้าและแสงสว่างสาธารณะ การให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบที่เกี่ยวกับงานสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2) นายช่างโยธา ลักษณะงานโดยทั่วไป สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานทางด้านงานช่าง ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการวางโครงการ การรวบรวมและสำรวจวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการงานออกแบบ วางผังหลัก ออกแบบสถาปัตยกรรม ครุภัณฑ์ และออกแบบคำนวณด้านวิศวกรรมต่าง ๆ การควบคุมงานก่อสร้างและซ่อมแซม บำรุง รักษา และติดตามผลวิจัยงานทางสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม ควบคุมการเขียนแบบ ुरายการก่อสร้าง การประมาณราคาตรวจรับงานงวดเพื่อเบิกจ่ายเงิน ให้บริการตรวจสอบแบบรูปและรายการ ซึ่งตำแหน่งต่าง ๆ เหล่านี้มีลักษณะที่จำเป็นต้องใช้ผู้มีความรู้ความชำนาญในวิชาช่างโยธา วิชาการทางวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมงานช่างรังวัด งานช่างสำรวจ ออกแบบคำนวณวิศวกรรมต่าง ๆ งานด้านสวนสาธารณะ งานด้านไฟฟ้าและแสงสว่างสาธารณะ การให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบที่เกี่ยวกับงานสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

3) ผู้ช่วยนายช่างโยธา ลักษณะงานโดยทั่วไป สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานทางด้านงานช่าง ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการเป็นผู้ช่วยนายช่างโยธา วางโครงการ การรวบรวมและสำรวจวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการงานออกแบบ วางผังหลัก ออกแบบสถาปัตยกรรม ครุภัณฑ์ และออกแบบคำนวณด้านวิศวกรรมต่าง ๆ การควบคุมงานก่อสร้างและซ่อมแซม บำรุง รักษา และติดตามผลวิจัยงานทางสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม เขียนแบบ ุปรายการก่อสร้าง การประมาณราคาตรวจรับงานงวดเพื่อเบิกจ่ายเงิน ให้บริการตรวจสอบแบบรูปและรายการ ซึ่งตำแหน่งต่าง ๆ เหล่านี้มีลักษณะที่จำเป็นต้องใช้ผู้มีความรู้ความชำนาญในวิชาช่างโยธา วิชาการทางวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมงานช่างรังวัด งานช่างสำรวจ ออกแบบคำนวณวิศวกรรมต่าง ๆ งานด้านสวนสาธารณะ งานด้านไฟฟ้าและแสงสว่างสาธารณะและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งในส่วนที่เป็นหน้าที่ที่รับผิดชอบของส่วนโยชานั้นส่วนโยธาได้ทำงานตามแผนพัฒนา 3 ปีขององค์การบริหารส่วนตำบลแห่งนี้(องค์การบริหารส่วนตำบลแพง, 2552 : 1-5)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้และศูนย์กลางวัฒนธรรม

1. โครงการก่อสร้างอ่างล้างหน้าแปร่งพื้นศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแพง
2. โครงการปรับปรุง/ซ่อมแซมศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองโก

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างชุมชนเข้มแข็ง การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ

1. โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก บ้านแพง หมู่ที่ 14
2. โครงการก่อสร้างท่อระบายน้ำ บ้านโนนเมือง หมู่ที่ 12
3. โครงการก่อสร้างลานกีฬาเอนกประสงค์ บ้านแพง หมู่ที่ 13
4. โครงการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างภายในชุมชน บ้านแพง หมู่ที่ 1,9
5. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนลูกรัง ทั้ง 16 หมู่บ้าน
6. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปา บ้านแพง หมู่ที่ 13

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

วรงค์ จันทร์ศร (2544 : 205) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เลิศ กรณีศึกษาจากต่างประเทศ ผลการศึกษา พบว่า บริการสาธารณะของรัฐที่ให้บริการแก่ประชาชนมีหลากหลายรูปแบบ รัฐบาลและส่วนราชการได้พยายามดำเนินการเพื่อให้ส่งผลต่อบริการสาธารณะที่ดีขึ้น โดยปัจจุบันส่วนราชการจำนวนมากได้ทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และพัฒนารูปแบบการให้บริการสาธารณะเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น โดยแนวทางการเปลี่ยนแปลงหนึ่งที่ทางผู้วิจัยได้เสนอว่า การปรับตัวการให้บริการสาธารณะของรัฐ จะต้องมีการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นมากขึ้น ซึ่งหมายถึง การกำหนดทิศทางของการบริการสาธารณะไปยังชุมชนท้องถิ่นเพื่อเพิ่มปริมาณในการส่งเสริมการบริหารจัดการ โดยเป็นการให้ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงเกิดจากหน่วยงานภาครัฐไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ โครงสร้างและระบบการบริการสาธารณะยังไม่มีส่วนร่วมกับประชาชนเท่าที่ควร ดังนั้นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น โดยการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานบริการสาธารณะและชุมชนในท้องถิ่น จะเป็นแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นและเป็นการใช้งบประมาณที่มีประสิทธิภาพ โดยการกระจายอำนาจการ จัดบริการสาธารณะสู่ท้องถิ่น ได้พบว่าชุมชนจะเข้าใจปัญหามากกว่าผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก โดยเจ้าหน้าที่ และข้าราชการทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ส่วนชุมชนทำหน้าที่แก้ไขปัญหาและดูแลรักษา



โดยชุมชนจะมีความยืดหยุ่นและสร้างสรรค์มากกว่าหน่วยงานราชการ และชุมชนสามารถผลักดันให้เกิดมาตรฐานที่ยืดหยุ่นมากกว่าหน่วยงานราชการ โดยเป้าหมายของการกระจายอำนาจในการจัดบริการสาธารณะ มีเป้าหมายเพื่อควมมีประสิทธิภาพและความยืดหยุ่นในการตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น ท้องถิ่นสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงและก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของท้องถิ่น ก่อให้เกิดความสามัคคีและความมั่นคงทางการเมือง โดยการกระจายอำนาจมีข้อที่ต้องคำนึงสำคัญ คือ การคำนึงถึงความแตกต่างที่หลากหลายในด้านสังคมและเศรษฐกิจของท้องถิ่นและข้อจำกัดด้านความรู้ความสามารถและศักยภาพทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยกตัวอย่าง ประเทศนิวซีแลนด์ที่ได้มีการปฏิรูปการศึกษา โดยได้มีการยกเลิกหน่วยงานการศึกษาที่แต่เดิมทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและการให้บริการการศึกษา ได้มีการกระจายอำนาจการจัดบริการการศึกษาระบบใหม่ โดยโรงเรียนเป็นโครงสร้างพื้นฐานในการศึกษา ซึ่งควบคุมทรัพยากรทางการศึกษา ภายใต้การแนะนำของแต่ละรัฐและการดำเนินการของโรงเรียนจะอาศัยความร่วมมือระหว่างผู้เชี่ยวชาญและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในพื้นที่นั้นๆ โดยจัดขึ้นในรูปแบบของคณะกรรมการ โดยโรงเรียนแต่ละแห่งจะต้องกำหนดเป้าหมายให้สอดคล้องกับเป้าหมายหลักของรัฐบาล ซึ่งเป็นผู้สนับสนุนด้านงบประมาณและเงินทุนด้านการศึกษา และต้องสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนท้องถิ่นด้วยเช่นกัน เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

(2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ผลการศึกษาพบว่าต้องมีการส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระบบมาตรฐานในการบริการสาธารณะ เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ต่อการได้รับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งตามแผนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดมุ่งหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีและให้การบริหารจัดการภาครัฐมีประสิทธิภาพ โปร่งใสตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบต่อประชาชนผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น โดยไม่มีหลักการประกันคุณภาพบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่ดีพอ อาจทำให้การกระจายอำนาจไม่บรรลุจุดมุ่งหมายได้และอาจนำสู่การใช้ดุลยพินิจที่ไม่ชอบด้วยเหตุผล ขาดความรับผิดชอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างกว้างขวาง

โดยพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานบริการสาธารณะอยู่บ้างในระดับหนึ่ง กล่าวคือในเมืองต้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดบริการสาธารณะตามที่กฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พบว่าระบบมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่เป็นอยู่ ยังมีข้อด้อยอยู่หลายประการ

กล่าวคือประการแรกหลักเกณฑ์และมาตรฐานการดำเนินงานที่ได้มีการกำหนดไว้เป็นกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงานยังไม่ครอบคลุมบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดทำทั้งหมด โดยเนื้อหาของสาระของกฎหมายและระเบียบที่มีอยู่นั้น ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์และมาตรฐานการดำเนินงานไว้อย่างครบถ้วน หลักเกณฑ์และกฎระเบียบดังกล่าวทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการแบบปิด ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นและผู้ให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารงาน และไม่มีส่วนที่กล่าวถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้ให้บริการแต่อย่างใด

และประการที่สอง การขาดกลไกการบังคับใช้กฎหมายและระเบียบปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะ ตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ละเลยไม่ปฏิบัติตามหน้าที่หรือจัดบริการสาธารณะตามที่กฎหมายกำหนดไว้ หรือในหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจเลือกจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ในระดับที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานทางวิชาการ จนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนและชุมชนต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บหรือทำลายขยะที่ไม่ถูกสุขลักษณะ จนทำให้เกิดปัญหาหมอกควันและโรคภัยไข้เจ็บตามมา หรือการไม่ควบคุมอาคารก่อสร้างและต่อเติมอาคารให้เป็นไปตามหลักวิชาการทำให้อาคารถล่มเป็นต้น ทั้งนี้เพราะไม่มีหน่วยงานใดที่ทำหน้าที่กำกับดูแลและแทรกแซงการใช้ดุลยพินิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะแต่อย่างใด

โดยจากการศึกษาได้มีการเสนอว่า ระบบมาตรฐานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรประกอบด้วยระบบมาตรฐาน 2 ประเภทคือ

ประเภทแรก ระบบมาตรฐานขั้นต่ำ(Standard Practice) โดยเป็นพื้นฐานการประกันคุณภาพบริการสาธารณะ มีลักษณะบังคับทางกฎหมาย โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตาม เพื่อให้ประชาชนในทุกท้องถิ่นมีหลักประกันที่จะได้รับบริการสาธารณะพื้นฐานจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมาตรฐานขั้นต่ำอย่างน้อยโดยเท่าเทียมกัน เว้นแต่ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆมีการลงประชามติที่จะเลือกไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดขึ้น

ประเภทที่สอง ระบบมาตรฐานเพื่อความเป็นเลิศ(Best Practice) โดยเป็นระบบที่เสริมต่อจากระบบมาตรฐานแบบแรก เพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูงได้ใช้ความคิดริเริ่มและความสามารถของตนเอง หรือร่วมมือกับองค์กรในประชาคมการปกครองท้องถิ่นอื่น ๆ ในการพัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยระบบมาตรฐานนี้จะไม่เป็นการบังคับให้ท้องถิ่นปฏิบัติแต่อย่างใด เพื่อสร้างให้ท้องถิ่นมีการแข่งขันกันในเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะของตนเอง พร้อมทั้งมีการจัดให้มีสิ่งจูงใจ

และมาตรฐานสนับสนุนที่จำเป็นแก่ท้องถิ่น ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องมีกฎหมายรองรับเพื่อควบคุมบังคับจากรัฐ

รัฐพล นราดิศร (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง : กรณีศึกษา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง แต่รัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริมโดยให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับกฎระเบียบ และควรปรับปรุงสถานที่ทำงานโดยจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพื่อใช้สำหรับให้บริการประชาชน ส่วนด้านทัศนคติและค่านิยมในเรื่องบทบาท อำนาจหน้าที่และจิตสำนึกในการบริการมีค่อนข้างต่ำ

วุฒิสาร ต้นไชย (2547 : 30-37) ทำการสรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “แนวทางในการสร้างมาตรฐานในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ผลการศึกษาพบว่า พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 กำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีหลากหลายรูปแบบทั้งที่เป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว แต่ต้องทำในปริมาณที่เพิ่มขึ้น และภารกิจที่สองที่เป็นเรื่องใหม่สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภารกิจสุดท้าย ได้แก่ ภารกิจที่ไม่ได้มีการถ่ายโอนหรือมอบอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเลือกดำเนินการได้หากมีศักยภาพเพียงพอ โดยอำนาจหน้าที่ดังกล่าว จะต้องดำเนินการไปตามแผนพัฒนาตำบลที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นได้จัดทำขึ้น โดยคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบและองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่ในการควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามนโยบายแผนพัฒนาตำบลที่ได้พิจารณาเห็นชอบแล้ว ดังนั้นการจัดทำแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีความสำคัญมากต่อท้องถิ่นนั้นๆ ว่าท้องถิ่นจะได้รับการมุ่งเน้นพัฒนาไปแนวทางไหนและมีจุดเน้นในการจัดบริการสาธารณะในเรื่องอะไรบ้างต่อไป ดังนั้น เพื่อให้ให้แผนพัฒนาตำบลสามารถทำหน้าที่จัดสรรประโยชน์และแก้ไขปัญหาต่างๆ ในท้องถิ่น ได้อย่างเหมาะสม ควรที่จะสนับสนุนให้มีการวางแผนพัฒนาตำบลแบบมีส่วนร่วม โดยให้กลุ่มและองค์กรต่างๆ ในตำบลเข้ามามีบทบาทในการเสนอแนะประเด็นปัญหาและแนวทางการแก้ไข มีส่วนรวมให้การรวมวางแผนพัฒนาตำบลให้มากที่สุด เพื่อให้ให้แผนพัฒนาตำบลเป็นที่ยอมรับของประชาชนทุกกลุ่มในตำบลและนำไปสู่การ

จัดบริการสาธารณะที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพและมีประโยชน์ต่อประชาชนในท้องถิ่นให้ได้มากที่สุด

เอกกมล สายจันทร์และคณะ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายหลังจากถ่ายโอนอำนาจมีคุณภาพดีกว่าก่อนการถ่ายโอนอำนาจ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจที่ีของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันได้เป็นอย่างดีและประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะงานก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนให้ความสำคัญว่าจะต้องเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญกับหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนี้เท่านั้น โดยไม่ให้ความสำคัญในงานด้านอื่นๆที่มีความสำคัญเช่นกัน เช่น ภารกิจด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน ภารกิจด้านการวางแผนและส่งเสริมการลงทุน และภารกิจด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมเท่าที่ควร โดยการโอนถ่ายภารกิจ บุคลากร และงบประมาณส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานและภารกิจด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตเป็นหลัก ในส่วนของภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน ภารกิจด้านการวางแผนและส่งเสริมการลงทุนและภารกิจด้านการบริหารจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม มีการดำเนินการถ่ายโอนค่อนข้างน้อย ซึ่งย่อมส่งผลโดยตรงต่อการจัดทำบริการสาธารณะในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ เพราะภารกิจและอำนาจหน้าที่บางด้านนั้นขาดบุคลากรและงบประมาณที่จะนำมาใช้ดำเนินการได้ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากไม่สามารถจัดบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ตามอำนาจหน้าที่ ที่ได้กำหนดไว้และในส่วนของประเด็นเรื่อง แนวทางการแก้ไขการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ณรงค์ชัย เบ็ญภิระ (2549 : 35) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษอยู่ในระดับสูงและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับสูงเช่นกัน สำหรับด้านผู้รับบริการมีภูมิหลังและสิทธิพิเศษที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพบริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานบริการสุขภาพ แตกต่างกัน ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบบ่อยก็คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอและหาที่จอดรถยาก สถานที่และจุดบริการต่างๆ คับแคบและแออัด ที่นั่งไม่พอสำหรับผู้รับบริการ รอตรวจงานนานเนื่องจากแพทย์มาช้าไม่ตรงตามนัด

หมาย พนักงานแปล ลิฟท์และระบบการอำนวยความสะดวกต่างๆ ซ้ำควรมีการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข

ปรีชาติ บุรณศิริ (2550 : 51-52) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า

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 ปัญหารองลงมาคือ ปัญหาการดำเนินงานด้านการคมนาคม ปัญหาการดำเนินงานด้านการให้บริการ ไฟฟ้าสาธารณะ และปัญหาการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานที่เป็นปัญหาน้อยที่สุดคือ ปัญหาการดำเนินงานด้านการให้บริการน้ำประปา

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

สำหรับเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละกลุ่ม ปรากฏว่า กลุ่มประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ การเป็นสมาชิกกลุ่มต่างๆของหมู่บ้านและระยะเวลาการเข้าอาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐานต่างกัน

สุพจน์ ฉลาด (2550 : 15) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายที่ทำหน้าที่สอบสวนมีความคาดหวัง ความต้องการและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ต่อการได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานในทุกๆด้าน สำหรับคุณภาพการให้บริการ

แจ้งความร้องทุกข์คดีอาญามีคุณภาพในระดับสูงมาก ส่วนประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี ตีต่อขั้นตอนการดำเนินการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาตามกฎหมายอยู่ในระดับสูง

อัมพร ขาวทอง (2550 : 39-43) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

2.1 ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส และรายได้ครอบครัวต่อเดือน แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล บาเจาะ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านด้านการก่อสร้างถนนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการ ปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ด้านการจัดระบบน้ำเพื่อการอุปโภค ไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพหลัก ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล บาเจาะ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ด้านการจัดระบบน้ำเพื่อการ อุปโภคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการก่อสร้างถนนไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนในการปรับปรุงการดำเนินงานด้าน โครงสร้าง พื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา มีรายละเอียดดังนี้ คือ ควรก่อสร้างถนนให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการใช้ได้อย่างทั่วถึง ควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้า สาธารณะเพิ่มเติมในจุดที่เสี่ยงต่อ การเกิดอุบัติเหตุ และความจำเป็นการสร้างระบบประปาหมู่บ้าน ให้ทั่วถึง

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการสาธารณะ ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดมุ่งหมายที่จะให้

ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีและให้การบริหารจัดการภาครัฐ มีประสิทธิภาพ ตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบต่อประชาชนผู้ให้บริการมากที่สุด

สำหรับการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการ ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้ประยุกต์กรอบแนวคิดการศึกษา ด้านคมนาคม จากการศึกษาของ อัมพร : 35-43) ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง จากการศึกษาของ สมโภช แก้วหนูนวล และด้าน จากการศึกษาของ ปารีชาติ บุณศิริ

6. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ประยุกต์กรอบแนวคิดการศึกษา จากการศึกษาของ อัมพร ขาวทอง (2550 : 35-43) ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง จากการศึกษาของ สมโภช แก้วหนูนวล และด้านแหล่งน้ำ จากการศึกษาของ ปารีชาติ บุณศิริ มาใช้ในการศึกษาดังนี้

| ข้อมูลทั่วไป     |
|------------------|
| 1. เพศ           |
| 2. อายุ          |
| 3. ระดับการศึกษา |
| 4. อาชีพ         |
| 5. รายได้        |

|  |
|--|
| ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย |
| ด้านคมนาคม   |
| ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง   |
| ด้านแหล่งน้ำ   |

แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดการศึกษา