

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ต่าง ๆ เพื่อประกอบในการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.2 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 1.5 การวัดความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน
3. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) (อาวี พันธ์ธมฺธิ. 2544 : 188)

ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs)

ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการ

ในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานสถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้นคือ ความต้องการ ทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือความต้องการที่อยากประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยาน ใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ Maslow ซึ่งให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ การได้รับการตอบสนองตามลำดับขั้น

2. ความหมายของความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกันตาม วัตถุประสงค์ของผู้ทำการวิจัย ดังนี้

ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 23) ได้ให้ความหมายคำว่า “พอใจ” หมายถึง “สนใจ ชอบ เหมาะ”

จิรวิทย์ เดชจรัสศรี (2538 : 8) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึก ขั้นสุดท้ายที่ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

กรรณิการ์ จันทร์แก้ว (2538 : 14) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

หลุย จำปาเทศ (2533 : 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมากก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่า วัตถุประสงค์ความพึงพอใจเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งการประเมินผลนี้แบ่งออกเป็นสองด้าน คือการวัดแบบอัตวิสัย (Subjective) พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness) ต่อความต้องการ และข้อเรียกร้องของประชาชน พิจารณาที่ความเสมอภาค (equity) ในการกระจายบริการ พิจารณาที่ผลกระทบที่ปรากฏตามสายตาประชาชน และเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ในลักษณะที่มีความหมายคล้ายคลึงกัน คือ เป็นความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลหนึ่งที่มีต่อการดำเนินงานในด้านต่างๆ ที่จะช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งเกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง หากสามารถแก้ไขได้ตามวัตถุประสงค์ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจ แต่ถ้าผลของการให้บริการต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจในการบริการจึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการ ที่ตรงกับความรู้สึกที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นๆ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสะดวกสบายที่ได้รับ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ซาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 36) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าทางด้านบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ การพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยืมข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการ ไปในทางบวก ซึ่งหาตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารทางการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของ กระดาษจดหมาย ของ ฉลาดสินค้า เป็นต้น
5. กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริหาร ในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้

การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ การให้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

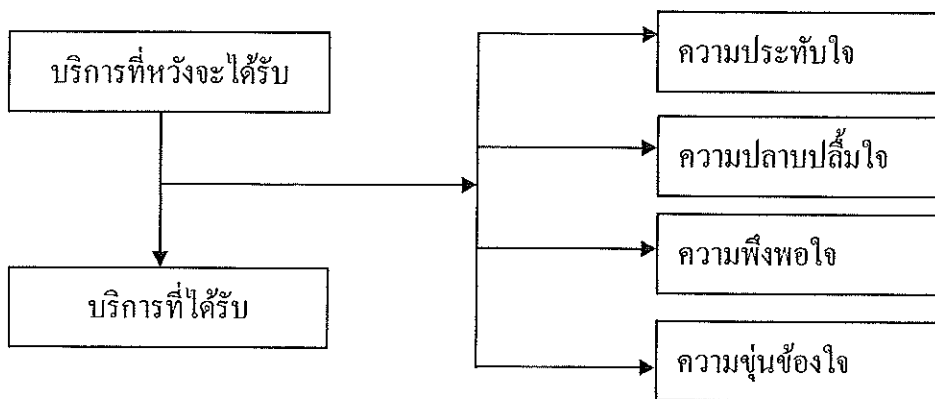
สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามคาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่ง หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความหวังจากบริการต่าง ๆ

4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประทับใจกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ (พยุงศักดิ์ นามวรรณ. 2537 : 61-62)

4.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อย และบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัย ตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

4.2 ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์ และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้กับรางวัล ซึ่งระดับความพึงพอใจสามารถแสดงให้เห็นดังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5. การวัดความพึงพอใจ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลคั้งนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ อาจกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534 : 39)

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

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

จากแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ในการที่ประชาชนจะมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเป็นเป็น โครงการที่ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรมโดยตรงจะต้องขึ้นอยู่กับว่าการบริการดังกล่าว มีความเพียงพอและทั่วถึงกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ และจะต้องไม่ทำให้ประชาชนเดือดร้อน และมีผลกระทบกับประชาชนเมื่อบริการดังกล่าวมีความชำรุดเสียหายเกิดขึ้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวข้างต้น หากประชาชนมีความพึงพอใจก็จะเป็นตัวชี้วัดอย่างหนึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลได้

แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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 อันจะทำให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และเป้าหมายสุดท้ายในช่วงเวลาหลังปีที่ 10 (พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป) ประชาชนในท้องถิ่นจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งมีบทบาทในการตัดสินใจ การกำกับดูแล การตรวจสอบ สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจะเป็นการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่งตามคู่มือการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2532 : 2542) มีดังนี้

1. การก่อสร้างและบำรุงทางและสะพาน
2. การควบคุมอาคาร
3. การสำรวจ ออกแบบและประมาณราคาสระเก็บน้ำ ชุตลอกหนองน้ำ บึงธรรมชาติ
4. การบำรุงรักษาคดลงส่งน้ำ คาดคอนกรีต ทิ้งสายหลัก สายรอง โครงการสูบน้ำด้วยไฟฟ้า
5. การบริหารจัดการและการพัฒนาทรัพยากรน้ำบาดาลแบบยั่งยืน
6. การวางผังเมืองรวม

7. การอนุญาตให้ปลูกสิ่งปลูกสร้างล่วงล้ำลำน้ำและการขุดลอกร่องน้ำขนาดเล็ก
8. งานสถาปนิกผู้โดยสาร
9. การควบคุมการก่อสร้าง โครงการพัฒนาแหล่งน้ำ
10. งานวิศวกรรมจราจรทางบก
11. แนวทางการจัดหาน้ำสะอาดในชุมชนและกระจายการพิจารณาการจัดสรรระบบประปาหมู่บ้าน

สำหรับยุทธศาสตร์การบริหารงาน ของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโกสุมพิสัยนั้น ได้กำหนดยุทธศาสตร์การบริหารงานในยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน กล่าวคือ ด้านการก่อสร้างถนน ด้านการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ด้านการจัดระบบน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค (องค์การบริหารส่วนตำบลแพง. 2552 : 11)

บริบทเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย

1. สภาพทั่วไป

1.1 ลักษณะที่ตั้งและขนาด

ตำบลยางน้อยอยู่ห่างจากอำเภอโกสุมพิสัย ระยะใกล้ที่สุด 3 กิโลเมตร และไกลที่สุด 14 กิโลเมตร ซึ่งออกจากอำเภอไปทางทิศเหนือ ระยะทางประมาณ 7 กิโลเมตร ตามถนนสายโกสุมพิสัย-เชียงยืน และห่างจากกรุงเทพฯ ฯ โดยทางรถยนต์ 486 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ กับตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ จดตำบลเขื่อน

ทิศตะวันออก จดตำบลแห่ใต้

ทิศใต้ จดตำบลหัวขวาง

ทิศตะวันตก จดตำบลยางท่าแจ้ง

1.2 เนื้อที่

ตำบลยางน้อย มีเนื้อที่ประมาณ 26 ตารางกิโลเมตร หรือ 16,338 ไร่

1.3 ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นที่ราบสูง ด้านทิศเหนือต่ำลงสู่ทางด้านทิศตะวันออกเฉียงใต้ ทำให้สภาพพื้นที่ทางด้านเหนือ เป็นที่ลุ่มสลับดอน ลักษณะลูกคลื่นเล็กน้อย

1.4 ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลยางน้อยมีลักษณะอากาศแบบมรสุมเขตร้อน (Tropical Monsoon climate) ในช่วงฤดูร้อน จะมีอากาศร้อนอบอ้าว ในช่วงมรสุมฤดูร้อนจะได้รับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ที่พัดมาจากมหาสมุทรอินเดีย ซึ่งทำให้เกิดฝนตก สำหรับปริมาณน้ำฝนที่พื้นที่บริเวณจังหวัดได้รับนั้น ส่วนมากจะเกิดจากผลกระทบของพายุหมุนเขตร้อนที่เคลื่อนผ่านประเทศเวียดนามและเข้าสู่ประเทศไทย

1.5 จำนวนหมู่บ้าน 14 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

1.5.1 บ้านยางน้อย หมู่ที่ 1, 2 และ 14

1.5.2 บ้านยางใหญ่ หมู่ที่ 3, 5

1.5.3 บ้านยางเหนือ หมู่ที่ 4

1.5.4 บ้านผักหนอก หมู่ที่ 6, 11, 13

1.5.5 บ้านโนนนกหอ หมู่ที่ 7

1.5.6 บ้านโนนสุวรรณ หมู่ที่ 9

1.5.7 บ้านคอนสุริเยศ หมู่ที่ 8

1.5.8 บ้านหัวช้าง หมู่ที่ 12

1.5.9 บ้านป่าเป้า หมู่ที่ 10

1.6 ประชากร

จำนวนประชากรทั้งสิ้น 6,389 คน แยกเป็นชาย 3,134 คน หญิง 3,255 คน
จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,667 ครัวเรือน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากร และครัวเรือนตำบลยางน้อย

หมู่ที่	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง	รวม	
1	347	413	760	209
2	270	268	538	160
3	202	199	401	88
4	339	316	655	161
5	311	335	646	185
6	191	201	392	104
7	290	309	599	150

หมู่ที่	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง	รวม	
8	174	171	345	94
9	144	129	273	70
10	230	227	457	113
11	198	219	417	112
12	189	200	389	97
13	119	123	242	64
14	130	145	275	60
รวม	3,134	3,255	6,389	1,667

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอโกสุมพิสัย (2555 : 1)

2. สภาพทางเศรษฐกิจ

2.1 อาชีพ

2.1.1 อาชีพหลัก คือ การทำนา การเกษตร (เพาะพันธุ์ปลาน้ำจืด)

2.1.2 อาชีพรอง คือ การค้าขาย รับจ้าง หัตถกรรมพื้นบ้าน

2.2 หน่วยธุรกิจในเขตตำบลยางน้อย

2.2.1 ปั๊มน้ำมัน 2 แห่ง

2.2.2 โรงสีข้าว 19 แห่ง

2.2.3 โรงงานหล่อพระ 1 แห่ง

2.2.4 สถานที่ประกอบพิธีศพ 1 แห่ง

3. สภาพทางสังคม

3.1 การศึกษา

3.1.1 โรงเรียนประถมศึกษา 5 แห่ง

3.1.2 ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน 1 แห่ง

3.1.3 ที่อ่านหนังสือพิมพ์ 14 แห่ง

3.1.4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง

3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

วัด / สำนักสงฆ์ 7 แห่ง

3.3 สาธารณสุข

- | | | |
|--|-----|------|
| 3.3.1 สถานีอนามัยประจำตำบล | 1 | แห่ง |
| 3.3.2 ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช) | 14 | แห่ง |
| 3.3.3 อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) | 143 | คน |

4. การบริการพื้นฐาน

- 4.1 การคมนาคม มีถนนภายในหมู่บ้านและเชื่อมระหว่างหมู่บ้านมีถนนทางหลวงแผ่นดิน
- 4.2 การโทรคมนาคม ตู้โทรศัพท์สาธารณะ 10 แห่ง
- 4.3 การไฟฟ้า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างน้อย มีไฟฟ้าใช้ทุกหมู่บ้าน
ทุกครัวเรือน ยกเว้นครัวเรือนที่ตั้งขึ้นใหม่และอยู่ห่างไกลจากชุมชน
- 4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ มีลำห้วยและลำน้ำ
- 4.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ฝ่าย 1 แห่ง บ่อโยก / บ่อบาดาล 3 แห่ง น้ำประปา 10 แห่ง

5. ข้อมูลอื่น ๆ

- 5.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ หนองเบ็ญเคือ กุดคอก กุดใหญ่
- 5.2 มวลชนจัดตั้ง ลูกเสือชาวบ้าน 2 รุ่น จำนวน 3 00 คน ตำรวจอาสาสมัคร 1 รุ่น จำนวน 240 คน หมู่บ้านชุมชนเข้มแข็ง 10 หมู่บ้าน อปพร. 1 รุ่น จำนวน 104 คน
- 5.3 สวัสดิการสังคม การสงเคราะห์คนชรา คนพิการ ผู้ติดเชื้อเอดส์
- 5.4 ภัยธรรมชาติ อุทกภัย อัคคีภัย ภัยหนาว ภัยแล้ง
- 5.5 อัตราการเกิดขยะมูลฝอย ขยะมูลฝอยที่เก็บได้ในแต่ละวัน จะขนไปยังพื้นที่ ๆ กำหนดไว้เป็นที่ทิ้งซึ่งอยู่ห่างจากองค์การบริหารส่วนตำบล ประมาณ 40 กม. และวิธีกำจัดขยะคือ กองบนพื้นที่จัดเตรียมไว้และเผา

6. โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างน้อย

- 6.1 องค์การบริหารส่วนตำบลอย่างน้อย ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล
- 6.1.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างน้อย ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามาดำรงตำแหน่งหมู่บ้านละ 2 คน มีวาระ 4 ปี มีจำนวนทั้งหมด 28 คน

6.1.2 คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกองค้ำการบริหารส่วนตำบล รองนายก
องค์การบริหารส่วนตำบล 2 ท่าน และเลขานุการนายก ฯ ซึ่งนายกองค้ำการบริหารส่วนตำบล มาจาก
การเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหาร
ท้องถิ่น ดำรงตำแหน่งนับแต่วันเลือกตั้งและมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง

6.2 องค์การบริหารส่วนตำบลอย่างน้อย แบ่งหน่วยการบริหารและภารกิจหน้าที่ความ
รับผิดชอบ โดยจัดแบ่งส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างน้อย ออกเป็น ดังนี้

6.2.1 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารงานทั่วไป
งานธุรการ งานพิมพ์ดีด งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตรา
ข้อบัญญัติตำบล งานนิติการ งานการพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนา
ตำบล งานจัดทำข้อบังคับ งบประมาณประจำปี งานขออนุมัติดำเนินการตามข้อบังคับ งานอื่น ๆ
ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

6.2.2 ส่วนการคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน
การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีเงินได้และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการตัดโอน
เงินเดือน งานรายงานเงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติเบิกตัดปี และขอขยายเวลาเบิกจ่าย
งานการจัดทำงบ แสดงฐานะทางการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการ เงินสะสม งานการจัดทำ
บัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้รายจ่าย งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือ ได้รับมอบหมาย

6.2.3 ส่วนโยธา ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบถนน อาคาร
สะพาน แหล่งน้ำ ฯลฯ งานการประมาณการค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคาร งานการ
ก่อสร้าง และซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานควบคุมการก่อสร้าง งานอื่นที่เกี่ยวข้อง
หรือได้รับมอบหมาย

6.2.4 ส่วนการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ทำหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษา
การส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของประชาชน
การสนับสนุนบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และทรัพย์สินต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา จัดสถานที่
เพื่อการศึกษ ส่งเสริม ทำนุบำรุง และรักษาไว้ซึ่ง ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณีของท้องถิ่น
วัฒนธรรมด้านภาษา การดำเนินชีวิต ส่งเสริมสนับสนุนการเล่นกีฬา การส่งเสริมและพัฒนาแหล่ง
ท่องเที่ยว ฯลฯ

6.2.5 ส่วนสวัสดิการสังคม ทำหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต
ของประชาชน ตลอดจนให้การสงเคราะห์แก่เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ฯลฯ

6.2.6 ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

1) การรวมกลุ่มของประชาชน แยกเป็นกลุ่มอาชีพ 15 กลุ่ม กลุ่มออมทรัพย์ 14 กลุ่ม

2) จุดเด่นของพื้นที่ (ที่เอื้อต่อการพัฒนาตำบล) อยู่ในเขตชลประทานหนองหวาย ทำให้มีน้ำเพื่อทำการเกษตร ได้ตลอดปี

จากข้อมูลพื้นฐานของตำบลยางน้อย สามารถนำมาวิเคราะห์ถึงสภาพการณ์ของท้องถิ่น ในด้านต่าง ๆ เพื่อค้นหาปัญหาและความต้องการของประชาชนที่แท้จริง รวมถึงเป็นข้อมูลเบื้องต้น ในการที่จะพัฒนาท้องถิ่นให้ครอบคลุมทุกภารกิจงาน ภายใต้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดทิศทางการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

ปรีมล เชิดชู (2553 : 74) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน รองลงมา ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต และข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการวางแผน ส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการ ท่องเที่ยว และด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย โดยมีกรอบ แนวคิดในการวิจัย คือ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน ส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและ การท่องเที่ยวและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

อัมพร ขาวทอง (2550 : 39-43) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา จากการศึกษาค้นคว้า

1.ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้าน
โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบ้านฉาง จังหวัดยะลา

2.1 ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส และรายได้ครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านด้านการก่อสร้างถนนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ด้านการจัดระบบน้ำเพื่อการอุปโภคไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพหลัก ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านด้านการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ด้านการจัดระบบน้ำเพื่อการอุปโภคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการก่อสร้างถนนไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบ้านฉาง จังหวัดยะลา มีรายละเอียดดังนี้ คือ ควรก่อสร้างถนนให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการใช้ได้อย่างทั่วถึง ควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติมในจุดที่เสี่ยงต่อ การเกิดอุบัติเหตุ และความจำเป็นการสร้างระบบประปาหมู่บ้านให้ทั่วถึง

สมโพธิ แก้วหนูนวล (2550 : 46-48) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองธง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจด้าน ไฟฟ้าระดับปานกลาง ด้านถนนและด้านประปา ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละกลุ่ม ปรากฏว่า กลุ่มประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ การเป็นสมาชิกกลุ่มต่างๆของหมู่บ้านและระยะเวลาการเข้าอาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างกัน

ปาริชาติ บุรณศิริ (2550 : 51-52) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จากการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ทั้งรายด้านและโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

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

3. ปัญหาการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่เป็นปัญหามากที่สุด คือ ปัญหาการดำเนินงานด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ ถูกลอง ปัญหาการรองลงมาคือ ปัญหาการดำเนินงานด้านการคมนาคม ปัญหาการดำเนินงานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ และปัญหาการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานที่เป็นปัญหาน้อยที่สุดคือ ปัญหาการดำเนินงานด้านการให้บริการน้ำประปา

ประสงค์ สันติวัชรกร (2550 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและเพื่อการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ติบ อำเภอางว จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริหารงานด้านการบริหารงานด้านบริการของตำบลแม่ติบสูง ได้แก่ การก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน อยู่ในระดับปานกลาง การพัฒนาแหล่งน้ำอุปโภคและบริโภคและเพื่อการเกษตร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อข้อมูลได้แก่ เพศ อายุ และรายได้

เสาวรัตน์ ชุ่มวงศ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลคอนไชย อำเภอางว จังหวัดลำปาง จากการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการบริหารแผนงานและโครงการพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียง ลำดับดังนี้ โครงการพัฒนาชุดลอกปรับปรับแหล่งน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค โครงการลานวัฒนธรรม ประเพณี โครงการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรด้วยระบบออนไลน์ โครงการเทศบาลตำบลคอนไชย เมืองเขียวสะอาด โครงการอบรมการทำกระดาษสา โครงการเพิ่มสิทธิสตรี การก่อสร้างลานกีฬา โครงการฝึกอบรมสมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้นำชุมชน โครงการพัฒนาถนนทางเท้าในเขตเทศบาล โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรม โครงการปรับปรุงสวนสาธารณะหนองเต่า โครงการลานกีฬาในร่ม โครงการสนับสนุนอาหารกลางวันเด็กนักเรียน

โครงการขยายเวลา ให้บริการช่วงพักเที่ยงและวันเสาร์(เต็มวัน) การพัฒนาท่อระบายน้ำ โครงการปลูกพืชสมุนไพร โครงการปลูกต้นไม้ยืนต้นริมถนนในเขตเทศบาล โครงการทำดอกไม้ประดิษฐ์ โครงการถนอมอาหารและแปรรูปอาหาร โครงการให้ความรู้เรื่องยาเสพติด โครงการประชาสัมพันธ์การเลือกตั้งสมาชิก สภาเทศบาล และโครงการฝึกอบรมลูกเสือชาวบ้าน ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร ควรมีการอบรม ด้านมนุษยสัมพันธ์แก่พนักงานเทศบาลในเรื่อง การต้อนรับและการให้บริการประชาชน ด้านงบประมาณ แต่ละโครงการที่ดำเนินการควรมีการปิดประกาศผลการดำเนินงานและ งบประมาณรายจ่ายที่ใช้ไป โดยปิดประกาศเป็นระยะ ๆ ตลอดโครงการ ให้มีตัวแทนประชาชน เข้าร่วมเป็นกรรมการทุกโครงการ

พิศุจน์ ใจทา (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย จากการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสาธารณสุขไปไกล ด้านสาธารณสุข ด้านการบริหารงาน ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม และด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่มีปัญหาโครงสร้างพื้นฐาน ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาสังคม และสิ่งแวดล้อม เนื่องจากงบประมาณที่มีอยู่จำกัด ข้อเสนอแนะใน การดำเนินงานให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ สูงสุด เน้นหลัก ประโยชน์ ประหยัด และเกิดคุณภาพของงาน และควรส่งเสริมให้ประชาชนได้มี ส่วนร่วมในการดำเนินงานในทุก ๆ ด้าน

อำนาจ ทองใบน้อย (2550 : 49-50) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ศึกษากรณีเฉพาะขององค์การบริหารส่วนตำบลศิระจรเข้ใหญ่ กิ่งอำเภอ บางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีประสิทธิภาพภายใต้ความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่น ในระดับมาก ทั้งนี้ มีนัยสำคัญในปัจจัยพื้นฐานภายในบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัวและระยะเวลาที่อาศัยในท้องถิ่น เป็นสำคัญ โดยมีกรอบแนวคิด คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านความ สะดวกเมื่อมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านความพอใจในการดำเนินงานในการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานและด้านความต้องการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ใช้กรอบแนวคิดตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลยาน้อย อำเภอโกสัมพิตสัย ได้แก่ ด้านการก่อสร้างถนน ด้านการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ด้านการจัดระบบน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและเป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยาน้อยต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY