

ความพึงพอใจของผู้นับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง

The Satisfaction of Bang Bua Thong resident on
duties and services by Bang Bua Thong Sub-district
Administrative Organization

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ *

Chalernporn Apichanapong *

* บทความนี้เขียนเมื่อเป็นอาจารย์ประจำคณะเศรษฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ และปัจจุบันสังกัดคณะเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
Full-time Faculty of Economics.

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นการสรุปผลที่ได้มาจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองประจำปีงบประมาณ 2553 ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายและใช้เครื่องมือทางสถิติหาค่าความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ยหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสถานภาพของประชาชนในตำบลบางบัวทองโดยวิธีการทดสอบสมมติฐาน t -test และ ANOVA ภายใต้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % โดยทำการสอบถามผู้รับบริการที่อาศัยในตำบลบางบัวทองหมู่ที่ 1-14 ยกเว้นหมู่ 2 จำนวน 404 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 5 ด้าน เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ตอบ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ ซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตอบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ พบว่า ก) เพศ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในการจัดเก็บขยะมูลฝอย ข) อายุ อาชีพและระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในการดูแลผู้สูงอายุ ค) อาชีพและระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่างกันในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ง) ประเภทชุมชน ระดับการศึกษาและเพศชายมีความพึงพอใจต่างกันในการมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ จ) เพศมีความพึงพอใจต่างกันในการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น

สำหรับข้อเสนอแนะนั้น เห็นว่าส่วนกลางควรกระจายอำนาจไปยังท้องถิ่นให้มากกว่าเดิม ให้เงินอุดหนุนเพิ่มมากขึ้น เพื่อจะได้ทำกิจกรรมต่างๆ ได้หลากหลาย มีคุณภาพ และเห็นด้วยกับข้อเสนอของคณะกรรมการปฏิรูปประเทศ (คปร.) ซึ่งมีนายอานันท์ ปันยารชุน อดีตนายกรัฐมนตรีเป็นประธานที่ได้ออกแถลงการณ์ต่อสื่อมวลชน พรรคการเมือง ว่าด้วยแนวทางปฏิรูปโครงสร้างอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่นเมื่อ 18 เมษายน 2554

คำสำคัญ ความพึงพอใจ องค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจหน้าที่อบต.

Abstract

The objective of the article entitled "The Satisfaction of Bang Bua Thong resident on duties and services by Bang Bua Thong Sub-district Administrative Organization : BSAO" is to measure and rank the level of satisfaction on duties and services by BSAO and to study the relation between duties and services with the characteristics of Bang Bua Thong resident. The tools of descriptive statistic used to analyze the data are frequency, percentage and arithmetic mean. And inferential statistic used to test the hypothesis is t-test and ANOVA principle under 95 % confidential.

The first impressive satisfaction of Bang Bua Thong resident is the BSAO officer's hospitality and followed by the modern of office automation, office management, aged care program, garbage management, prevention program on public hazard, local cultural and religious promotion and social participation respectively.

The relation between the residential characteristics and BSAO services found that 1) gender and level of income are significant on garbage management satisfaction, 2) age, occupation and level of income are significant on aged care program satisfaction, 3) occupation and background of education are significant on prevention program on public hazard satisfaction, 4) community and background of education are significant on social participative satisfaction, and 5) gender is significant on local cultural and religious promoting satisfaction.

The suggestion to increase the level of resident satisfaction in Sub-district administrative organizations is that more authority and budgeting from central government should allocated to SAO, and it also coincides with the idea of Reform Thailand Committee to decline provincial power and increase SAO authority.

Key word : Satisfaction Sub-district administrative organization Duties and services on BSO

บทนำ

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเอง อันเป็นรากฐาน และวิถีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหน และปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุดเท่าที่ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เอง ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็น การแบ่งภาระของรัฐบาล สอดคล้องกับแนวความคิดของนักรัฐศาสตร์เสรีนิยม ซึ่งสนับสนุนการปกครองตนเอง และท้องถิ่นด้วยทัศนะที่ว่า เป็นการสนับสนุนประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเอง อันเป็นรากฐานและวิถีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์, 2524:14)

รูปแบบปัจจุบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนมีสิทธิมีเสียงในการปกครองตนเอง ในการบริหารจัดการดูแลท้องถิ่นของ

ตัวเองมีตั้งแต่กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจที่เล็กที่สุดเพื่อดูแลระดับตำบลให้มีการพัฒนาและเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นไปตามหลักที่ว่า ส่วนรวมเกิดจากองค์ประกอบส่วนย่อย ถ้าส่วนย่อยเจริญก้าวหน้าส่วนรวมก็ย่อมเจริญตามไปด้วย โดยการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลจะมีกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อรองรับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งทั้งนี้ เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ที่ระบุไว้ใน พรบ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และอำนาจหน้าที่ตามพรบ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ซึ่งสรุปได้ว่าส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมบริการ (Service Activities) ที่มีทั้งหมดเป็น 2 ส่วน คือ 1. บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไปอันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาขอรับบริการโดยตรง ที่องค์การบริหารส่วนตำบลก็สามารถรับบริการได้ เช่น กิจกรรมการป้องกันน้ำท่วม การระบายน้ำ การซ่อมแซมถนนทางเท้า การบริการจัดเก็บขยะ การดูแลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของทางเท้า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฯลฯ 2. บริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความต้องการโดยเฉพาะ มีข้าราชการของหน่วยงานต่างๆ เป็นผู้คอยให้บริการ ณ ที่สำนักงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ศูนย์บริการสาธารณสุข งานทะเบียนราษฎร งานโรงเรียนและงาน

ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ฯลฯ

งานดังกล่าวข้างต้นล้วนแล้วแต่เป็นงานให้บริการแก่ประชาชนและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทั้งสิ้น และจากลักษณะงานในองค์การบริหารส่วนตำบลจะเห็นว่าผู้ที่มีบทบาทสำคัญมากในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลที่จะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายที่ผู้บริหารกำหนดเพื่อให้การบริการประชาชนได้ลุล่วง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนสูงสุดด้วย จึงเป็นที่มาของบทความวิจัยนี้ที่ต้องการทราบความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพราะมีความเห็นว่าการบริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย และสามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแห่งสถานภาพส่วนบุคคลกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ได้รับบริการในตำบลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีประจำปีงบประมาณ 2553 โดยเก็บข้อมูลใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กระจายไปตามสัดส่วนประชากรทุกหมู่ในตำบลบางบัวทองจำนวน 400 คนจากประชากร 43,000 คน ซึ่งตัวเลขดังกล่าวได้มาจากตารางสุ่มสำเร็จที่กำหนดประชากร 40,000 คน จำนวนตัวอย่าง 380 คน (Krejcie and Morgan 1970:608) เครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้แก่แบบสอบถามอันประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ และข้อเสนอแนะให้กับผู้บริหาร และเครื่องมือที่ใช้ในการเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการวิเคราะห์ ซึ่งสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ เป็นสถิติเชิงพรรณนาคือความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการวิเคราะห์ และสถิติเชิงอนุมานหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสถานภาพของประชาชนในตำบลบางบัวทองโดยวิธีการทดสอบสมมติฐาน t -test และ ANOVA ภายใต้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 %

ผลการศึกษา

ลักษณะทั่วไปของตำบลบางบัวทอง

องค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง มีภารกิจที่สำคัญคือการดูแลทุกข์สุขของประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลบางบัวทอง อำเภอ บางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีให้มีความสุข ความสะดวก ความสบาย ความปลอดภัยในชีวิต

และทรัพย์สิน มีการบริหารจัดการจากเจ้าหน้าที่ที่ได้อำนาจจากกฎหมายโดยมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและทีมผู้บริหารซึ่งได้มาจากการเลือกตั้ง เป็นผู้ดูแล กำกับ ซึ่งตำบลนี้ประกอบด้วยหมู่บ้าน 13 หมู่ มีจำนวนประชากร 43,000 คน (มีนาคม 2553) โดยรายละเอียดเป็นไปตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรจำแนกตามหมู่และชื่อหมู่บ้าน

หมู่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)
1	บ้านหนองเชียงโคตร	9177
3	บ้านสามค่าย	3593
4	บ้านโรงสวด	3423
5	บ้านโสนลอย	2199
6	บ้านปากคลองตาคล้าย	4032
7	บ้านคลองตาคล้าย	1280
8	บ้านคลองเจ๊ก	908
9	บ้านคลองเจ๊กเล็ก	160
10	บ้านปลายคลองลำรี	616
11	บ้านคลองเจ๊กใหญ่	3583
12	บ้านคลองลำรี	2054
13	บ้านคลองสามวัง	6137
14	บ้านคลองลำรีตอนล่าง	5838
		43000

จากสภาพภูมิศาสตร์ แต่เดิมพื้นที่ในตำบลบางบัวทองนี้ เหมาะสมสำหรับเกษตรกรรม เนื่องจากเป็นที่ราบลุ่ม มีลำคลองหลายสาย ไหลผ่านโดยเฉพาะคลองบางบัวทอง ซึ่งเป็นลำคลองที่เชื่อมต่อกับแม่น้ำเจ้าพระยา บ้านเรือนราษฎรกระจายกันอยู่ตามริมคลอง การสัญจรแต่เดิมใช้เรือเป็นส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่มีบ้านเรือนตั้งอยู่กระจัดกระจายตามลักษณะของชุมชน

เกษตรดังจะเห็นจากตัวเลขในตารางที่ 1 ซึ่งจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้านมีจำนวนไม่มาก เป็นไปตามลักษณะของชุมชนเกษตรที่พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นเรือกสวน ไร่นา สอดคล้องกับการเข้าไปสำรวจพื้นที่จริง โดยหมู่บ้านที่มีลักษณะเป็นชุมชนเกษตรนั้นประกอบด้วย หมู่ที่ 7 8 9 10 และ 12 ต่อมามีการตัดถนนบางกรวย-ไทรน้อย ประชาชนจึงหันมาใช้รถยนต์

มากขึ้น ประกอบกับการขยายตัวของประชากร และอยู่ใกล้กรุงเทพมหานครมีการคมนาคมที่สะดวก และอนาคตมีสถานีรถไฟฟ้าวัดใหม่ใกล้จากบางหมู่บ้านในตำบลบางบัวทอง จึงมีการก่อสร้างที่อยู่อาศัยเพิ่มมากขึ้น สภาพชุมชนก็เริ่มเปลี่ยนแปลงจากชุมชนเกษตรที่มีบ้านเรือนกระจัดกระจายมาเป็นชุมชนเมือง อาทิเช่น หมู่ 1 3 4 5 6 11 13 14 ตำบลดังกล่าวมีบ้านเรือนกระจุกตัวหนาแน่นทั้งเป็นหมู่บ้านจัดสรรและอาคารพาณิชย์มีตลาดสด สถานีรถไฟประจำทางขสมก. ระหว่างบางบัวทองกับกทม. พื้นที่ดังกล่าวจึงมีสภาพกลายเป็นชุมชนเมืองแทนชุมชนเกษตร ดังนั้นภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองจึงเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของผู้บริหารและทุกฝ่ายเนื่องจากสภาพที่แตกต่างกันทางเศรษฐกิจและสังคม จะต้องบริหารอย่างมีความรับผิดชอบมากขึ้น เพื่อให้บริการแก่ประชาชนไม่ว่าจะเป็นงานด้านโยธา สาธารณสุข สังคม การศึกษาและการเกษตร โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนได้รับความพอใจมากที่สุด

ความหมายความพึงพอใจ

ก่อนที่จะรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ได้จากงานภาคสนาม ขอกล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจก่อน เพราะความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในมนุษย์ตั้งแต่ต้นจนสิ้นอายุขัย แต่ละคนได้รับความพึงพอใจจากสิ่งที่เข้ามาสัมผัสกับอารมณ์ของตนเองในระดับต่างๆ บางคนมีความพึงพอใจมาก บางคนน้อยทั้งๆ ที่เป็นการได้รับหรือมีประสบการณ์ในสิ่งเดียวกันการที่เป็นเช่นนี้เพราะขึ้นอยู่กับสถานะสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไป โดยเปรียบเทียบกับความพอใจที่คาดหวัง

(Expectation) กับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง (Actual) เพื่อให้เห็นถึงความหมายของความพึงพอใจ จึงขอนำคำอธิบายจากนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้นิยามความหมาย ของความพึงพอใจซึ่งพอจะสรุปให้เห็นดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman, 1973) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึที่ดีมีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000) ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 775) ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นความรู้สึก (feeling) ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ตนเองต้องการ ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ต่างกันแล้วแต่บุคคล (กุลเกิลกูรู วันที่สืบค้น 27/04/54) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดจะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ (Morse, 1955, p.27 อ้างใน วรณี บันเทิง และคณะ, 2533, หน้า 24) ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นการให้ค่า

ความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบโนทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมค่าของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมซึ่งจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี เลว พอใจ ไม่สนใจ เป็นต้น (วิมลสิทธิ์ หรยางกูร 2536) ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ (McCormic, 1965 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 9)

จากความข้างต้นอาจจะสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุข ที่ความต้องการ หรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวัง เป็นความพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับทั้งทางกายและใจ และการได้รับความพอใจนั้นเกิดขึ้นได้หรือเป็นผลมาจากความต้องการของบุคคล ถ้าไม่มีความต้องการในสิ่งนั้นความพอใจคงจะไม่มีหรือไม่เกิดขึ้นอย่างแน่นอน แต่เมื่อมีความต้องการและได้รับการสนองตอบ ก็เป็นที่แน่นอนว่าความพอใจย่อมจะเกิดขึ้น แต่ระดับความพอใจมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของบุคคลนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ตลอดจนสภาพท้องถิ่นที่อาศัยซึ่งเป็นประเด็นสำคัญในการวิจัยครั้งนี้และจะได้นำเสนอต่อไป

เนื่องจากความพึงพอใจเป็นผลมาจากมนุษย์มีความต้องการในสิ่งต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการมาบริโภคผ่านอวัยวะสัมผัสต่างๆ ของร่างกายไม่ว่าจะเป็นปาก ตา หู มือ หรือจิตใจ เพื่อสนองความต้องการของตนไม่มีที่สิ้นสุดความพึงพอใจเป็นผลมาจากความต้องการดังนั้นเพื่อความสมบูรณ์ของงานชิ้นนี้จึงขอนำความรู้เกี่ยวกับความต้องการที่นักจิตวิทยาผู้มี

ชื่อเสียงหลายท่านได้อธิบายซึ่งเป็นที่ยอมรับเป็นทฤษฎีนำมาใช้ในปัจจุบันดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยามนุษยนิยม ทฤษฎีของเขามีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์ มาสโลว์มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการเขามีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นแรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์ แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน (http://web.rmut.ac.th/larts/phy/module7/unit7_7.html) ได้แก่

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการสนองเท่านั้น ที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่ง ได้รับการสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก
4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น ความสำคัญกล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง
5. ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง

ลำดับความต้องการพื้นฐานของ Maslow เรียกว่า **Hierarchy of Needs** มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นต้องการในปัจจัย 4 เพื่อความอยู่รอด ได้แก่ ที่อยู่อาศัย ยา อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน จึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2. ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินซึ่งจะเกิดหลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่างๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียว ไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่น โดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับการยกย่องจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่หมิ่นเหม่งจากผู้อื่น เนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความ

เป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลงหันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่นๆ มาก่อนและต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory)

เป็นทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล โดยศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจงโดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงานคำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors)

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จ จึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยด้านทุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะช่วยให้แรงจูงใจ ในการทำงานของ

บุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว รวมถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้ง ลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงาน ในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานใน

ที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security)

หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าจูน หรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุข หรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการ ไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

นอกจากนี้ Herzberg ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางด้านการค่าจูน ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใดเนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยนี้ มีหน้าที่ค่าจูนหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้

ว่า ปัจจัยทั้งสองนี้ ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น จากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่ศึกษาเกี่ยวกับขวัญโดยจะขวัญมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจและการจูงใจ ซึ่งเกิดจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูนนั่นเอง

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (ERG Theory)

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายอย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence needs (E)) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็น

ความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

ภารกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำและอาจทำ

ต่อไปนี้จะเป็นการนำผลการสำรวจมาทำการวิเคราะห์ โดยเริ่มต้นจะอธิบายถึงภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งในประเทศไทยต้องปฏิบัติก่อน ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งมีทางเลือกสองประการคือภารกิจที่ต้องทำและอาจจัดทำในเขตของตนเองซึ่งเป็นไปตามอำนาจของกฎหมาย การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยกิจการต้องทำมีอยู่ 9 ประการซึ่งครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ได้แก่

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

7. คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

ส่วนกิจการที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำในเขต อบต. มีอยู่ 13 ประการได้แก่

1. ให้มีน้ำเพื่อการบริโภค อุปโภค และการเกษตร

2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ

5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต.

10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจกรรมเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลใดที่มีศักยภาพเพียงพอก็สามารถที่จะดำเนินกิจกรรมทั้งในส่วนภาคบังคับและสมัครใจ

สำหรับกิจกรรมเพื่อขจัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนในเขตการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง พบว่าในปีงบประมาณ 2553 ภารกิจส่วนใหญ่จะเป็นไปในสิ่งที่ อบต. ต้องทำและฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความต้องการจะทราบความพึงพอใจในด้านหลักๆ ที่ได้ดำเนินการไปแล้วและเพื่อให้สอดคล้องกับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งเป็นการวัดด้านคุณภาพการ

ให้บริการ โดยพิจารณาจากความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จึงกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ 5 ด้านหลัก ซึ่งเป็นไปในกิจกรรมที่อบต. ต้องทำ ได้แก่ ด้านการจัดเก็บขยะ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน และด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมส่วนท้องถิ่น

ผลการประเมินความพึงพอใจและการอภิปรายผล

ก) ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในตำบลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่าร้อยละ 66.66 มีความพึงพอใจรวมในการให้บริการด้านต่าง ๆ (หรือคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 2.00 จาก 3.00) ซึ่งรายละเอียดเป็นไปตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางบัวทองที่มีต่อบริการด้านต่าง ๆ

	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ลำดับ
ภาพรวมด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย	23.32	49.52	27.16	1.96	ปานกลาง	5
ภาพรวมด้านการดูแลผู้สูงอายุ	35.22	30.95	33.83	2.01	ปานกลาง	4
ภาพรวมด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	19.92	32.53	47.55	1.72	ปานกลาง	6
ภาพรวมด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน	15.42	31.06	53.52	1.62	น้อย	8
ภาพรวมด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น	19.68	29.21	51.11	1.69	ปานกลาง	7
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่	47.53	34.45	18.02	2.30	ปานกลาง	1
ภาพรวมด้านการจัดการ	30.51	44.79	24.70	2.06	ปานกลาง	3
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงาน อบต.	42.30	39.97	17.73	2.25	ปานกลาง	2
ภาพรวมทุกด้าน	2.00				ปานกลาง	

โดยความพึงพอใจลำดับแรกได้แก่การให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีอรรถาศัยดี สุภาพ มีความเต็มใจให้บริการ ลำดับความพอใจรองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำ

ท้องถิ่น และด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน สำหรับรายละเอียดของความพึงพอใจแต่ละด้านซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในงานวิจัยดังต่อไปนี้

ข) ผลการสำรวจเพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 3 ลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การให้บริการ	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ลำดับ
เจ้าหน้าที่ (คน/ร้อยละ)						
- ความเต็มใจในการให้บริการ	197	132	69	2.32	ปานกลาง	1
	49.50	33.17	17.33			
- ความมีน้ำใจ	172	153	73	2.25	ปานกลาง	3
	43.22	38.44	18.34			
- ความสุภาพ อธิยาศัยดี หน้าตา ยิ้มแย้ม แต่งกายเหมาะสม	198	126	73	2.31	ปานกลาง	2
	49.87	31.74	18.39			
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่	47.53	34.45	18.02	2.30	ปานกลาง	

จากการสำรวจพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะความเต็มใจในการให้บริการเป็นลำดับแรกและตามด้วย ความสุภาพ อรรถาศัยดี หน้าตายิ้มแย้ม

แต่งกายเหมาะสม และมีความเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าประชาชนมีความพอใจด้านนี้มากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งจะได้อธิบายสาเหตุต่อไป

ค) ผลการสำรวจเพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4 ลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการ	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ลำดับ
ด้านการจัดการ						
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	162	144	88	2.19	ปานกลาง	1
	41.12	36.55	22.33			
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	137	168	86	2.13	ปานกลาง	2
	35.04	42.97	21.99			
- การให้บริการตรงต่อเวลา	86	196	99	1.97	ปานกลาง	3
	22.58	51.44	25.98			
- ให้บริการตามขั้นตอน ไม่มีการเลือกที่รักมักที่ชัง	90	186	110	1.95	ปานกลาง	4
	23.32	48.19	28.49			
ภาพรวมด้านการจัดการ	30.51	44.79	24.70	2.06	ปานกลาง	

สำหรับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการนั้น พบว่าความรวดเร็วในการให้บริการเป็นที่พอใจลำดับแรกรองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีการให้บริการตรงต่อเวลาและให้การบริการโดยเสมอภาค

ง) ผลการสำรวจเพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 5 ลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของ อบต.

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ลำดับ
- อาคารสถานที่สวยงาม เรียบร้อย ดูสะอาดตา	260	97	36	2.57	มาก	1
	66.16	24.68	9.16			
- มีที่จอดรถเพียงพอ	218	102	73	2.37	มาก	2
	55.47	25.95	18.58			
- การดูแลความปลอดภัยใน ทรัพย์สินของผู้มาติดต่อ	119	205	69	2.13	ปานกลาง	7
	30.28	52.16	17.56			
- การอำนวยความสะดวก ในการจราจรในอบต.	148	165	75	2.19	ปานกลาง	6
	38.14	42.53	19.33			
- มีที่นั่งเพียงพอสำหรับรอรับ การให้บริการ	186	132	76	2.28	ปานกลาง	3
	47.21	33.5	19.29			
- มีป้ายประกาศระบุข้อความชัดเจน	155	161	70	2.22	ปานกลาง	4
	40.16	41.71	18.13			
- จำนวนห้องน้ำเพียงพอ	105	193	94	2.03	ปานกลาง	8
	26.79	49.23	23.98			
- ความสะอาดของห้องน้ำ	134	196	62	2.18	ปานกลาง	5
	34.18	50	15.82			
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	42.30	39.97	17.73	2.25	ปานกลาง	

เนื่องจากอบต.แห่งนี้เพิ่งจะย้ายที่ทำการใหม่ ดังนั้นความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของ อบต. นั้นเป็นลำดับแรก ได้แก่ อาคารสถานที่สวยงามเรียบร้อยดูสะอาดตา รองลงมา ได้แก่ สถานที่ที่มีที่จอดรถเพียงพอ มีการดูแลความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้มาติดต่อ มีการอำนวยความสะดวกในการจราจรใน อบต. มีที่นั่งเพียงพอสำหรับรอรับการให้บริการ มีป้ายประกาศ

ระบุข้อความชัดเจนจำนวนห้องน้ำเพียงพอ และลำดับสุดท้ายคือความสะอาดของห้องน้ำ

ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการของ อบต. บางบัวทองนั้น เป็นที่น่าสังเกตว่าความพึงพอใจจากการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ซึ่งอยู่ในลำดับแรก จะสอดคล้องกับงานวิจัยจากขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเทศบาล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือส่วนตำบล เช่น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง (ทิวา ประสุพรรณ 2547) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา (วรรณิ เตียวอิสเรศ 2548) รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา (สโรชา แพร่ภาษา 2549) การสำรวจและประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซุง(จุมล ระบอบ 2551) ที่ทุกผลการสำรวจจะระบุว่าความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้หรือรับบริการด้านต่างๆ จาก อบต. นั้น ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่มากกว่าด้านอื่น ๆ

ความเห็นของผู้วิจัยที่ได้มาจากการค้นพบจากการสำรวจและค้นคว้างานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องลักษณะนี้ คิดว่าการที่ประชาชนในท้องถิ่นมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของอบต.มากกว่าด้านอื่นๆนั้น เป็นเพราะ อบต.เป็นองค์กรระดับรากหญ้าที่สามารถเข้าใจ เข้าถึงและรับรู้สภาพปัญหาและ

ความต้องการของท้องถิ่นได้รวดเร็ว และนอกจากนั้นเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในอบต. ส่วนใหญ่มักจะเป็นคนในพื้นที่ หรือเป็นคนของตำบลนั้น ๆ ซึ่งส่วนใหญ่ประชากรไม่หนาแน่น รู้จักกันเป็นอย่างดีว่าเป็นลูกเต้าเหล่าใคร อาศัยอยู่ที่ใด มีความสนิทสนมเหมือนเพื่อนฝูงญาติมิตร จึงมีจิตใจที่พร้อมจะให้บริการ ซึ่งถือเป็นจุดแข็งที่ควรจะต้องรักษาไว้

จ) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะกับความพึงพอใจต่อบริการด้านต่างๆ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับรู้หรือมีประสบการณ์จากสิ่งนั้นๆ แล้ว ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งนั้นจะแตกต่างกันไปตามคุณลักษณะของผู้ตอบ อันได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ อายุ การศึกษา สถานภาพครอบครัวหรือแม้กระทั่งลักษณะของชุมชน อบต. บางบัวทอง ประกอบขึ้นมาจากประชาชนที่มีคุณลักษณะต่างๆ กันอาศัยอยู่ด้วยกัน ดังนั้นผู้บริหารต้องตระหนักถึงความรู้สึกให้ชัดเจนและถูกต้อง เพราะสามารถนำผลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงงานบริการด้านต่างๆ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมตรงกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งผลการทดสอบความสัมพันธ์นี้มีรายละเอียดดังตารางที่ 6 โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 6 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ กับคุณลักษณะ

บริการด้าน	คุณลักษณะผู้ตอบ						
	เพศ	อาชีพ	รายได้	อายุ	การศึกษา	ครอบครัว	ชุมชน
การจัดเก็บขยะมูลฝอย	***	-	***	***	-	-	-
การดูแลผู้สูงอายุ	-	***	***	-	-	-	-
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	-	***	-	-	***	-	-
การมีส่วนร่วมภาคประชาชน	-	-	***	-	***	-	***
การส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น	***	-	-	-	-	-	-

*** มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 6 มีผลการทดสอบความพึงพอใจด้านต่างๆ ที่สัมพันธ์กับคุณลักษณะของผู้ตอบเป็นดังนี้

1. สถานภาพทางเพศ ผลการทดสอบพบว่า สถานภาพทางเพศมีความพึงพอใจต่างกัน ในบริการ 2 ด้านได้แก่ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยซึ่งเพศชายมีความพึงพอใจในบริการด้านนี้มากกว่าเพศหญิง และด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น โดยเพศชายมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศหญิง

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ กับอาชีพของผู้รับบริการ พบว่า ผู้มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน ในบริการ 2 ด้าน คือด้านการดูแลผู้สูงอายุ โดยพนักงานเอกชนพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น และรับราชการพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น และด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่พนักงานลูกจ้างเอกชนมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่นและผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ กับรายได้ของผู้รับบริการ พบว่าผู้มีรายได้ระดับต่างๆ กันมีความพึงพอใจในบริการด้านต่างๆ แตกต่างกัน 3 ด้านได้แก่ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยผู้มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทมีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้ระดับอื่นและผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ผู้มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่นและผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชนผู้มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่นและผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ กับอายุของผู้รับบริการ พบว่าผู้มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน ในด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยผู้มีอายุมากกว่า

51 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจด้านนี้มากกว่าผู้มีอายุน้อยกว่า

5. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ กับสถานภาพทางการศึกษาพบว่าผู้รับบริการที่มีความรู้มีความพึงพอใจต่างกันในการบริการ 2 ด้านคือด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งผู้รับบริการที่มีความรู้ระดับอุดมศึกษาจะพึงพอใจน้อยกว่าผู้มีความรู้ต่ำกว่าระดับอุดมศึกษา และการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ซึ่งผู้รับบริการที่มีความรู้ระดับอุดมศึกษาจะพึงพอใจน้อยกว่าผู้มีความรู้ต่ำกว่าระดับอุดมศึกษา

6. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ กับสถานภาพทางครอบครัวพบว่า ผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นคนโสดสมรสหรืออื่นๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในการบริการทุกๆ ด้าน

7. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ กับประเภทยุทธศาสตร์พบว่าชุมชนเมืองมีความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชนน้อยกว่าชุมชนเกษตร

ผลจากการทดสอบความสัมพันธ์ข้างต้นระหว่างความพึงพอใจกับสถานภาพของประชาชนในตำบลบางบัวทองเป็นที่น่าสนใจได้ว่ามีหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมกับการเก็บขยะมูลฝอยที่ผู้บริหาร อบต. บางบัวทองควรให้ความสนใจมากเป็นพิเศษการที่เป็นเช่นนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจจะเพราะตำบลบางบัวทองเป็นพื้นที่อยู่ใกล้กรุงเทพมหานครแหล่งของความเจริญในทุกด้านทั้งทางเศรษฐกิจ การลงทุน การพาณิชย์ รวมทั้งการขยายโครงข่ายเส้นทางคมนาคมเชื่อมโยงภายในกรุงเทพมหานครและรอยต่อกับจังหวัด

ปริมณฑล ทำให้การคมนาคมสะดวกสบายส่งผลต่อการขยายตัวของเมืองจากสภาพสังคมชนบทค่อยๆ เปลี่ยนเป็นสังคมเมืองอย่างค่อยเป็นค่อยไป มีชาวกรุงเทพฯ เข้ามาอาศัยในพื้นที่นี้แต่เข้าไปทำงานในกรุงเทพมหานคร หรือชาวบางบัวทองโดยกำเนิดเข้าไปทำงานในเมืองหลวงละทิ้งอาชีพเกษตรกรรมที่บรรพบุรุษได้สร้างมาหันไปทำงานในโรงงานหรือเป็นพนักงานบริษัทปัจจุบันบางบัวทองจึงเป็นสังคมกึ่งเกษตรและกึ่งเมือง ดังนั้น เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของผู้บริหารที่จะต้องจัดการกิจกรรมต่างๆ ให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ ตัวอย่างที่เห็นชัดเช่นการจัดเก็บขยะ คนที่มีรายได้สูงซึ่งอาจเป็นตัวแทนของคนในสังคมเมืองค่อนข้างจะพอน้อยกว่าคนที่มียาได้ต่ำซึ่งอาจจะเป็นตัวแทนของสังคมเกษตร เพราะคนที่อยู่ในสังคมเกษตรอยู่อย่างกระจัดกระจาย มีพื้นที่กว้างขวาง จะทิ้งขยะที่ไหนก็ได้ที่เห็นว่าเป็นที่ว่าง และไม่เดือดร้อนต่างกับคนในสังคมเมืองที่อยู่กันกระจุกตัว ดังนั้นการบริหารจัดการจะต้องมีประสิทธิภาพ หรือแม้กระทั่งการสร้างควมมีส่วนร่วมภาคประชาชนเพื่อให้ทุกคนหันมาช่วยเหลือท้องถิ่นก็จะเห็นว่าคนในชุมชนเมืองจะพึงพอน้อยกว่าคนที่อยู่ในสังคมเกษตรเพราะสังคมเมืองซึ่งเป็นสังคมทุนนิยม (<http://learning.eduzones.com>) มีการรวมตัวกันอย่างหลวมๆ เนื่องจากความแตกต่างด้านความคิดประสบการณ์ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมทำให้มีลักษณะเหมือนกับอยู่แบบตัวใครตัวมันซึ่งต่างกับคนในชุมชนเกษตรที่เป็นสังคมปมภูมิมีการรวมตัวอย่างเหนียวแน่น พื้นฐานทางเศรษฐกิจไม่ค่อยแตกต่างกันมากนัก พึ่งพิงธรรมชาติเป็นส่วนใหญ่

ดังนั้นการให้บริการโดยองค์การบริหาร

ส่วนตำบลบางบัวทองจึงจะต้องมีเทคนิคทั้งรับและรุกเพื่อให้คนทุกระดับสังคมและเศรษฐกิจในตำบลได้รับความพึงพอใจ แนวคิดบริหารจัดการเช่นนี้ควรจะเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบลทั่วประเทศ ซึ่งมีข้อเสนอแนะเพื่อการบริหารจัดการที่ดีไม่ใช่เฉพาะที่นี่ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะ

การบริหารจัดการใดๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล เป้าหมายอยู่ที่ท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นนายกอบต. และสมาชิกสภาอบต. ทั้งหมดจะเป็นคนในพื้นที่นั้นๆ ซึ่งรู้ความต้องการของประชาชนในตำบลของตนเองเป็นอย่างดี เพราะการได้รับเลือกเข้ามาเป็นผู้บริหารจะต้องได้รับความรัก ความศรัทธา เชื่อถือ ไว้วางใจจากราษฎรในพื้นที่ของตัวเอง การบริหารงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Government) ซึ่งเป็นแนวทางการบริหารจัดการ อบต. ยุคใหม่ (ปริญญา นาคฉัตรีย์ : องค์การบริหารส่วนตำบลการบริหารจัดการมิติใหม่ <http://sakonpwo.8k.com/sara/oboto.htm>) ถือเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารจัดการแต่อย่างไรก็ตามการจะบริหารให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์นั้น งบประมาณก็เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่เป็นกลไกในการขับเคลื่อนให้ทรัพยากรต่างๆ ได้ถูกนำมาใช้เพื่อให้ท้องถิ่นหรือตำบลของตนได้รับการพัฒนาและความเจริญส่งผลต่อการกินดีอยู่ดีของประชาชนในท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะกิจกรรมพื้นฐานที่ประชาชนควรได้รับการบริหารของ อบต. อาทิ เช่น น้ำไหล ไฟสว่าง ทางดี สิ่งแวดล้อมดี ศึกษาดี อนามัยดี อาชีพดี และวัฒนธรรมดี (อุดรตันติสุนทร : 2547 หน้า6) ดังนั้นการได้รับงบประมาณซึ่งมีทั้งรายได้และรายจ่ายที่เป็นไป

ตามขอบเขตอำนาจของกฎหมาย เป็นการแสดงแผนการปฏิบัติงานตาม ภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้วางแผนไว้ ประกอบกับนโยบายของรัฐบาล กระทรวงมหาดไทย จังหวัด เพื่อจัดทำนโยบาย ของคณะผู้บริหาร ให้ปรากฏเป็นรูปธรรม ในรูปของตัวเลข จำนวนเงินว่าจะทำอะไร เป็นเงินค่าอะไรบ้าง รายการละเท่าใด วิธีการใด ซึ่งมีผู้รู้บางท่านตั้งข้อสังเกตว่าเป็นการบริหารที่ขาดความเป็นอิสระเพราะถูกควบคุมอำนาจจากส่วนกลางมีสายอำนาจบัญชาการของรัฐบาลที่เข้าไปแทรกแซงการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นอำนาจในการพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต อำนาจในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น อำนาจในการยับยั้งข้อบัญญัติของท้องถิ่นหรืออำนาจในการถอดถอนผู้บริหารและสภาท้องถิ่น (เช่น อำนาจของนายอำเภอและผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด) ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจในการบริหารจัดการโดยส่วนกลางลดอำนาจบางอย่างของตน และกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นทำหน้าที่โดยอิสระเพื่อความเจริญผาสุกของคนในท้องถิ่น ก็ย่อมเป็นที่แน่นอนว่าความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการในท้องถิ่นนั้น ก็คงจะดียิ่งๆ ขึ้นเพราะผู้บริหารซึ่งเป็นคนในพื้นที่สามารถดำเนินการได้อย่างอิสระภายใต้การควบคุมดูแลของคนในพื้นที่เอง เพราะจากงานวิจัยก็พบว่าประชาชนพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากกว่างานในโครงการที่ได้จัดทำ ดังนั้นถ้ามีการกระจายอำนาจจะทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตรงกับความต้องการของท้องถิ่นก็จะเป็นตัวสนับสนุนให้อัตราความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมผู้วิจัยขอสนับสนุนความคิดเห็นของคณะกรรมการปฏิรูปประเทศ (คปร.) ซึ่งมีนายอานันท์

บันยารชุน อดีตนายกรัฐมนตรีเป็นประธานที่ได้
ออกแถลงการณ์ต่อสื่อมวลชน พรรคการเมืองว่า
ด้วยแนวทางปฏิรูปโครงสร้างอำนาจจาก
ส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่น เมื่อวันที่ 18 เมษายน
2554 โดยสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1) รื้อโครงสร้างอำนาจปรับบทบาทของ
หน่วยราชการในระดับจังหวัดให้เหลือเพียง 3
รูปแบบคือ ก) สำนักงานประสานนโยบายหรือ
สำนักงานบริการทางวิชาการ ข) สำนักงาน
สาขาของราชการส่วนกลาง และ ค) สำนักงาน
ตรวจสอบและเสนอแนะการบริหารจัดการ
ท้องถิ่น ส่วนภารกิจอื่น ๆ ในการให้บริการของ
หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคในระดับจังหวัด
ให้ยกเป็นอำนาจในการบริหารจัดการขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจังหวัด และต่ำกว่า
ระดับจังหวัด

2) รูปแบบของการบริหารจัดการและการ
ปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 2 กลไกหลัก
คือ กลไกแรกเป็นการบริหารจัดการตนเองของ
ชุมชนและประชาชนในท้องถิ่นด้วยรูปแบบและ
กลไกแบบประชาสังคมซึ่งคณะกรรมการประชา
สังคมประกอบด้วยผู้แทนจากองค์กรชุมชน
องค์กรอาชีพ หรือองค์กรประชาสังคมอื่นๆ เพื่อ
ช่วยให้เกิดการปรึกษาหารือและต่อรองร่วมกัน
รวมถึงเชื่อมโยงการบริหารราชการที่ผ่านตัวแทน
ในระบบประชาธิปไตยซึ่งได้แก่กลไกที่สองคือ
การบริหารโดยผู้บริหารและสภาท้องถิ่นที่มาจาก
การเลือกตั้งของประชาชน โดยให้องค์กรบริหาร
ส่วนจังหวัดเป็นผู้บริหารท้องถิ่นในระดับจังหวัด
และให้เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล
เป็นผู้บริหารท้องถิ่นในระดับต่ำกว่าจังหวัด

3) ขอบเขตอำนาจของการปกครองส่วน
ท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจในการจัดการ
ทรัพยากรและกลไกที่จำเป็นในการสร้างความ

เป็นธรรมในสังคมใน 4 มิติคือ ก) มิติการจัดการ
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ข) มิติการ
จัดการเศรษฐกิจ ค) มิติการจัดการสังคม และ
ง) มิติการจัดการทางการเมือง

4) เสริมอำนาจในการจัดการตนเองของ
ท้องถิ่น โดยรัฐบาลถ่ายโอนอำนาจการจัดเก็บ
ภาษีให้แก่ท้องถิ่นให้มากขึ้นกว่าเดิมเช่นภาษีที่ดิน
ภาษีสิ่งแวดล้อม หรือแบ่งสรรสัดส่วนภาษีที่
ส่วนกลางจัดเก็บให้แก่ส่วนท้องถิ่นมากขึ้น
นอกจากนั้นรัฐควรใช้งบประมาณของรัฐที่ไม่ใช่
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาจัดสรรเป็น
เงินอุดหนุนทั่วไปและท้องถิ่นมีอำนาจในการ
จัดการระบบการคลังของตน เช่น การกู้ยืม
การลงทุน การร่วมทุนและการจัดตั้งกองทุน เพื่อ
สนับสนุนการปฏิบัติการกิจของท้องถิ่นและเสริม
ความเข้มแข็งของชุมชน (นสพ.โพสต์ทูเดย์ 19
เมษายน 2554 หน้า A4) เหตุผลที่ผู้วิจัยเห็นด้วย
กับแนวทางดังกล่าวข้างต้น เพราะคิดว่าไม่มี
ใครรู้ปัญหาและความต้องการเป็นอย่างดี
มากกว่าคนในบ้านของตนเอง การกระจาย
อำนาจให้ประชาชนท้องถิ่นปกครองกันเอง
ปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจของกฎหมายที่มีอยู่ถือ
สามารถบริหารการเงินการคลัง การงบประมาณ
ได้รวดเร็วมีโครงการและกิจกรรมต่างที่ตรงกับ
ความต้องการกับคนในพื้นที่และเหมาะสมกับ
การพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยมีเป้าหมาย
คือการอยู่ดีมีสุขของประชาชนในพื้นที่ ทำให้
ประชาชนมีความพึงพอใจจากการให้บริการด้าน
ต่างๆ ที่ อบต. มอบให้ แต่อย่างไรก็ตามแนวคิด
นี้ไม่ใช่ว่าจะมีผู้สนับสนุนเห็นด้วยฝ่ายเดียว
เมื่อแนวคิดนี้ปรากฏออกมาสู่สาธารณะ ก็มี
เสียงจากมีผู้ที่ไม่เห็นด้วยซึ่งเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้อง
และมีตำแหน่งสำคัญ เช่น พล.ท.กมล
ประจวบเหมาะ นายกสมาคมนักปกครองแห่ง

ประเทศไทยที่กล่าวว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงจากรัฐเดี่ยวเป็นสหพันธรัฐซึ่งขัดต่อรัฐธรรมนูญมาตรา 291 อนุมาตรา 1 วรรค 2 (นสพ.กรุงเทพธุรกิจ 27 เมษายน 2554 หน้า 16) และนายวิเชียร เชาวลิต ปลัดกระทรวงมหาดไทยที่ตั้งคำถามว่าการบริหารราชการส่วนภูมิภาคมีปัญหาตรงไหน หากพบว่าจุดใดมีปัญหา ก็ควรแก้ตรงจุดนั้น กลับไปมองว่ามีปัญหาในภาพรวม (นสพ.มติชน 27 เมษายน 2554 หน้า 5) ซึ่งแนวคิดนี้ยังไม่เป็นข้อยุติ เป็นเรื่องที่จะต้องติดตามต่อไป ไม่ว่า

การบริหารจัดการจะเป็นรูปแบบใดก็ตาม สุดท้ายผลลัพธ์ย่อมตกถึงประชาชนในท้องถิ่นนั่นเอง และสิ่งที่ควรจะต้องตระหนักอยู่ในใจของผู้บริหารส่วนท้องถิ่นโดยไม่เสื่อมคลายก็คือ การดูแลทุกข์สุขของราษฎรในท้องถิ่นของตนให้มีกินดีอยู่ดีไม่มีภัย มีจิตวิญญาณของผู้ให้บริการ (Service Mind) คำนึงถึงความต้องการของคนในท้องถิ่น สร้างท้องถิ่นให้เป็นสถานที่น่าอยู่น่าอาศัยตลอดไปจวบจนชีวิต ถ้าสามารถทำได้ เช่นนี้ก็หมายถึงการบรรลุความพอใจสูงสุดที่มอบให้กับประชาชนทุกคนนั่นเอง

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- จุมพล ระบอบ (2551) การสำรวจและประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซุง โรงเรียนบ้านดงยางใต้
- ทิวา ประสุวรรณ (2547) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง มหาวิทยาลัยบูรพา
- นสพ.กรุงเทพธุรกิจ 27 เมษายน 2554 หน้า 16
- นสพ.โพสต์ทูเดย์ 19 เมษายน 2554 หน้า A4
- นสพ.มติชน 27 เมษายน 2554 หน้า 5
- ปริญญา นาคฉัตร์ย์ : องค์การบริหารส่วนตำบล การบริหารจัดการมิติใหม่ สืบค้นเมื่อ 28/04/54 จาก <http://sakonpwo.8k.com/sara/oboto.htm>
- ประหยัด หงส์ทองคำและอนันต์ เกตุวงศ์ (2524) การกระจายอำนาจและการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 สืบค้นเมื่อ 27/04/54 จาก <http://www.thaitambol.net/tambol/data17.asp>
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 . กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- วรรณิ์ บันเทิง และคณะ. (2533). ความพึงพอใจของผู้ตลอดต่อการบริการพยาบาลของนิสิตพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2536). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณิ์ เดียววิศเรศ. รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา พ.ศ.2548. ในบรรยายสรุปงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน. (หน้า 23) ชลบุรี : สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี, 2548.
- สโรชา แพ้วภาษา (2549) รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา มหาวิทยาลัยบูรพา

สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล

สุนทรภู : ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

สังคมไทย สืบค้นเมื่อ 27/04/54 จาก <http://learning.eduzones.com>

อุดร ดันติสุนทร (2548) อบต.ของเรา : ท้องถิ่นของเรา มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

ภาษาอังกฤษ

Google Guru สืบค้นเมื่อ 27/04/54 จาก <http://guru.google.co.th/guru/thread?tid=3b03423a252d4a52>

http://web.rmut.ac.th/larts/phy/module7/unit7_7.html วันที่สืบค้น 27/04/53