

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อ.เขาสมิง จ.ตราด ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎีต่างๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีความพึงพอใจในบริการ
2. ภารกิจอำนาจ และบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิด และทฤษฎีความพึงพอใจในบริการ

##### 1. ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมายดังต่อไปนี้

กัลยาณี ตปนียากร (2543 : 10) สรุปความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกรู้สึกของบุคคลในด้านความพอใจ หรือสภาพจิตใจของบุคคลว่าชอบมากน้อยเพียงไร

ปราณี กิรดิษฐ (2543 : 28) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม
2. เสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็นคนใด
3. การให้บริการรวดเร็วตรงต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นโดยรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพที่มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

พฤษ สิงหรงกิจ (2544 : 8) สรุปความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบ และสุขใจ หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้วก็จะมีผลให้บุคคลอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อที่จะทำในสิ่งนั้นๆ และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับการรับรู้การส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

ศุภศิริ โสมาเกต (2544 : 49) สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานหรือการปฏิบัติกิจกรรมในเชิงบวก ดังนั้น ความพึงพอใจในการเรียนรู้จึงหมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบในการปฏิบัติกิจกรรมการเรียน การสอน และต้องการดำเนินกิจกรรมนั้นๆ จนบรรลุผลสำเร็จ

เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง (2545 : 20) สรุปความหมาย ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

จุฑารัตน์ สุจินพรหม (2546 : 61) สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดต่อการทำงานหรือการปฏิบัติงานนั้นๆ

สุพจน์ เต่าแก้ว (2546 : 12) สรุปความหมายความพึงพอใจว่าหมายถึงความรู้สึกที่ดีที่ชอบ พอใจหรือประทับใจ ที่ได้รับจากการให้บริการของธนาคารออมสิน ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการหนองคาย ในด้านต่างๆ เกินความคาดหวัง

เสาวลักษณ์ น้อยอาษา (2547 : 32) สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นคุณลักษณะทางจิต หรือทางอารมณ์ ความรู้สึก ความนึกคิด ความชอบ หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมเชิงบวก ดังนั้น ความพึงพอใจในการเรียนรู้ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบใจ และร่วมปฏิบัติกิจกรรมการเรียนการสอนและต้องการดำเนินกิจกรรมหรือการทำงานนั้นจนสำเร็จลุล่วง

เสาวนิตย์ ศรีทอง (2547 : 13) สรุปความหมายของความพึงพอใจ หลังจากการได้รับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

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

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีในทางบวกที่ผู้รับบริการได้รับซึ่งผู้ให้บริการเป็นผู้ทำให้เกิดขึ้น โดยการรับรู้ทางความรู้สึกทางกาย ทางใจ ทางการมองเห็น และทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกสุขใจ ประทับใจ โดยผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของตนเองและได้รับความสะดวก เสมอภาค เสมอหน้าเท่าเทียมกันรวดเร็วทันเวลา อย่างต่อเนื่องและก้าวหน้า

## 2. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้นว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สมนึก กัททิษณี. 2546 : 32)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้เราทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ

เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

### 3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

#### 3.1 ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ตามลำดับขั้นของ Maslow

มาสโลว์ (Maslow) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยเรียงลำดับ จากขั้นความต้องการต่ำสุด ไปจนสูงสุด ตามลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Human Needs) ดังนี้ (วิทยา คำนธารงกุล. 2546 : 58)

3.1.1 ความต้องการทางร่างกาย หรือความต้องการพื้นฐานทางสรีระ (Basic Physiological Needs) เช่น ปัสจัยสี่

3.1.2 ความต้องการความมั่นคง หรือ ความต้องการความปลอดภัย ความคุ้มครองรอดพ้นอันตรายและมั่นคงในชีวิต (Safely and Security of Safety from External Danger)

3.1.3 ความต้องการทางสังคม หรือ ความต้องการความรัก ความเมตตา ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ (Love , Affection and Social Activities) มิตรภาพจากคนรอบข้าง

3.1.4 ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง การยกย่องเชิดชู และการเคารพนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการความสำคัญในสายตาของคนอื่น ต้องการการยอมรับ

3.1.5 ความต้องการบรรลุถึงความสำเร็จ (Self – Actualization Needs) หรือ ความต้องการความสำเร็จด้วยตนเอง (Self – realization and Accomplishment) เป็นความต้องการที่จะบรรลุถึงศักยภาพสูงสุดในฐานะมนุษย์ของตนเอง

ความพอใจในขั้นต่างๆ ตามแนวคิดของ Maslow

มาสโลว์ (Maslow) ได้เสนอความคิดว่า ในระหว่างลำดับขั้นต่างๆ ของความต้องการของมนุษย์นี้ ความต้องการขั้นสูงกว่าบางครั้ง ได้ปรากฏออกมาให้เห็นก่อนที่ความต้องการขั้นแรกจะทันเห็นผลเป็นที่พอใจเสียด้วยซ้ำ อย่างไรก็ตาม บุคคลส่วนมากแสดงให้เห็นว่า ตนมีความพอใจอย่างสูงสุด ในลำดับขั้นตอนความต้องการขั้นต่ำๆ มากกว่าขั้นสูง จากการสำรวจพบว่า คนธรรมดาทั่วไป จะมีความพอใจในลำดับขั้นต่างๆ ดังนี้ เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง (2545 : 27)

ความต้องการทางด้านกายภาพ	85%
ความต้องการความปลอดภัย	70%
ความต้องการทางด้านสังคม	50%
ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา	10%

3.2 ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ เดวิด ซี แมคเคลิแลนด์ (David C. McClelland) เป็นทฤษฎีที่บุคคลมุ่งความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่นๆ ความต้องการ

ความสำเร็จ เป็นความปรารถนาที่บรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะท้าทาย ทฤษฎีนี้ ทำความเข้าใจถึงรูปแบบการจูงใจความต้องการขั้นพื้นฐาน 3 ประการ คือ ความต้องการอำนาจ (Need for Power) ความต้องการสัมพันธ์ (Need for Affiliation) ความต้องการความสำเร็จ (Need of Achievement) (วิทยา ด้านธำรงกุล. 2546 : 276)

3.3 ทฤษฎีสองปัจจัย หรือสององค์ประกอบของ เฟรดเดอริก เฮอรัสบีร์ก (Herzberg's Two – Factor Theory) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่ศึกษาถึงสาเหตุจูงใจให้ทำงาน Herzberg พบว่ามี 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจในการทำงาน คือ (วิทยา ด้านธำรงกุล. 2546 : 274)

3.3.1 ปัจจัยกระตุ้น หรือปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ทำให้คนทำงานมีความรู้สึกพอใจในงาน มีความรู้สึกในด้านดี ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่โดยคนจะถูกจูงใจให้เพิ่มผลผลิต ปัจจัยกระตุ้นได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า และลักษณะของงานที่ทำ ถ้ามีปัจจัยเหล่านี้คนทำงานก็จะเกิดความพอใจในการทำงานและเกิดแรงจูงใจเพราะสามารถสนองความต้องการสำเร็จในชีวิตได้ แต่ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ความพอใจในการทำงานและแรงจูงใจก็ไม่เกิดขึ้น

3.3.2 ปัจจัยค้ำจุน หรือ ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ เช่น นโยบายของหน่วยงานและการบริหาร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รายได้ ตำแหน่งและความมั่นคง ถ้าปัจจัยเหล่านี้ขาดไปจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ถ้ามีอยู่ก็จะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความพอใจในการทำงานแต่ก็มีไม่ได้เพิ่มความไม่พอใจในการทำงานหรือเพิ่มแรงจูงใจได้

3.4 ทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy Theory) ของ วิคเตอร์ วรูม (Victor Vroom) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีพื้นฐานอยู่บนการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามของพนักงาน (Effort) ผลงาน (Performance) และผลตอบแทนจากงาน (Outcomes) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับรางวัลตอบแทน บุคคลจะเลือกรับรู้ตามความคาดหวังรางวัลที่คาดว่าจะได้รับ บุคคลจะเลือกทำงานในระดับที่ผลออกมาได้รับประโยชน์มากที่สุด บุคคลจะทำงานหนักถ้าเขาคาดหวังว่าความพยายามของเขาจะนำไปสู่รางวัลที่เขาต้องการ โดยทฤษฎีของ วรูม ระบุว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยความคาดหวัง 3 ปัจจัย คือ (วิทยา ด้านธำรงกุล. 2546 : 280)

3.4.1 ความคาดหวัง (Expectancy – E) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายาม (Effort) ในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้น คือการที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ว่าถ้ามีความพยายามเพิ่มขึ้น หรือทำงานหนักขึ้นจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น

3.4.2 ความเชื่อมโยง หรือ สิ่งที่เป็นเครื่องมือ (Instrumentality – I ) คือ ความเชื่อที่ว่า หากทำงานหนึ่งๆ ให้สำเร็จเป็นผลงาน (Performance) ได้จะโยงไปสู่การได้รางวัลหรือผลตอบแทน อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการตอบคำถามตัวเองในคำว่าที่ว่า ทำได้แล้วจะได้อะไรหรือไม่ การรับรู้ และหวังผลงานที่เกิดขึ้น จากการมีความพยายามเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่รางวัลตอบแทนที่ต้องการ

3.4.3 คุณค่าของสิ่งตอบแทน หรือ ความชอบพอ (Valence – V) คุณค่าที่คนๆ นั้น ให้กับรางวัลหรือผลตอบแทน (Outcomes) ที่เกิดจากการทำงานว่ามีคุณค่าสำหรับตนเพียงใด เป็น ความต้องการภายในบุคคล คือ คุณค่าของรางวัลหรือความชอบพอในรางวัล

### ภารกิจอำนาจ และบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

จากพัฒนาของสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดปัญหาตามมา เช่น ปัญหาทรัพยากรธรรมชาติถูกทำลาย ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาสุขภาพจิต ฯลฯ ปัญหาต่างๆ เหล่านี้ เป็นปัญหาสำคัญที่จะต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน และมีหน้าที่รับผิดชอบจัดบริการขั้นพื้นฐาน เพื่อให้บริการกับประชาชน รวมทั้งมีหน้าที่ในการจัดการและรักษาสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น ให้มีสภาพเป็นเมืองน่าอยู่ และสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ในโอกาสต่อไป เครื่องมือสำคัญในการพัฒนาที่จะขาดไม่ได้ก็คือยึด คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ซึ่งเป็นภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2496 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังนี้

#### 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

1.1 การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ (พ.ร.บ. กำหนดแผน มาตรการ 16 (2))

1.2 การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่นๆ (พ.ร.บ. กำหนดแผนฯ มาตรการ 16 (4))

1.3 การสาธารณสุขการ (พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรการ(16(5))

1.4 การผังเมือง (พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรการ 16 (25))

1.5 การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร (พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรการ 16 (26))

- 1.6 ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ (พ.ร.บ.อบต.มาตรา 50 (2))
- 1.7 ให้มีน้ำสะอาดหรือน้ำประปา (พ.ร.บ. อบต. มาตรา 51(1))
- 1.8 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (พ.ร.บ.อบต.มาตรา 51 (7))
- 1.9 ให้มีและบำรุงทางและระบายน้ำ (พ.ร.บ.อบต.มาตรา 51 (8))
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้
  - 2.1 การจัดการศึกษา (พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (9))
  - 2.2 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (10))
  - 2.3 การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (13))
  - 2.4 การส่งเสริมกีฬา (พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (14))
  - 2.5 การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล (พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (19))
  - 2.6 ป้องกันและระวังโรคติดต่อ (พ.ร.บ.อบต.มาตรา 50 (4))
  - 2.7 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม (พ.ร.บ.อบต. มาตรา 50 (6))
  - 2.8 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (พ.ร.บ. อบต. มาตรา 50 (7))
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้
  - 3.1 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย (พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (12))
  - 3.2 การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16(17))
  - 3.3 การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน (พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (20))
  - 3.4 การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ (พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (21))



3.5 การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ (พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16(23))

3.6 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (29))

3.7 การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (30))

3.8 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (พ.ร.บ.อบต.มาตรา 50 (1))

3.9 รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล (พ.ร.บ.อบต.มาตรา 50(3))

3.10 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง (พ.ร.บ. อบต.มาตรา 50 (5))

3.11 ให้มีสุสานและฌาปนสถาน (พ.ร.บ.อบต.มาตรา 51 (4))

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

4.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง (พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16(1))

4.2 การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ (พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16(6))

4.3 การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน (พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (7))

4.4 การส่งเสริมการท่องเที่ยว (พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16(8))

4.5 การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ (พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (7))

4.6 ให้มีโรงฆ่าสัตว์ (พ.ร.บ.อบต.มาตรา 51 (2))

4.7 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือท่าข้าม (พ.ร.บ. อบต.มาตรา 51 (3))

4.8 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากิน (พ.ร.บ. อบต. มาตรา 51 (5))

4.9 เทศพาณิชย์ (พ.ร.บ.อบต. มาตรา 51 (9))



5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

5.1 การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย (พ.ร.บ. กำหนดแผนฯ มาตรา 16 (18))

5.2 การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (พ.ร.บ.กำหนดแผนฯ มาตรา 16 (24))

5.3 การดูแลรักษาที่สาธารณะ (พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (27))

6. ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

6.1 การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (11))

6.2 การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (พ.ร.บ. อบต.มาตรา 50 (8))

7. ด้านการบริหารจัดการ และการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

7.1 ส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน (พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (15))

7.2 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น (พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (16))

### สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต

องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีที่ตั้ง อยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเขาสมิง ประมาณ 15 กิโลเมตร ซึ่งทางทิศเหนือ ติดกับตำบลสะตอ ทิศใต้ ติดกับตำบลแสนตุ้ง ทิศตะวันออก ติดกับตำบลวังตะเคียน และทิศตะวันตก ติดกับตำบลประณีต มีพื้นที่ทั้งหมด 51.17 ตารางกิโลเมตร คิดเป็น 31,979 ไร่ มีลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีเนินสูงเป็นภูเขาเตี้ยๆ กระจายอยู่เป็นบางส่วน ประกอบไปด้วย 7 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านคันทาสสูง หมู่ที่ 2 บ้านเกษมสุข หมู่ที่ 3 บ้านผาเรือง หมู่ที่ 4 บ้านเจริญพัฒนา หมู่ที่ 5 บ้านร่วมมิตร หมู่ที่ 6 บ้านมณฑล หมู่ที่ 7 บ้านเขาฉลาด มีลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบร้อนชื้น มีฝนตกชุกเกือบตลอดปี ประชากรทั้งสิ้น 2,642 คน

สภาพทางเศรษฐกิจ โดยส่วนใหญ่แล้วตำบลเทพนิมิตมีพื้นที่และลักษณะภูมิอากาศเหมาะสมที่จะทำการเกษตร ดังนั้นประชาชนส่วนใหญ่ จึงประกอบอาชีพทางด้านเกษตรกรรม ได้แก่ การทำสวนผลไม้ สวนยางพารา พืชไร่ และการเลี้ยงสัตว์

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบไปด้วย ปิมน้ำมันและก๊าซ 1 แห่ง โรงงานอุตสาหกรรม 1 แห่ง และ โรงสี 1 แห่ง

สภาพทางสังคมของตำบลเทพนิมิต ประกอบด้วยโรงเรียนประถมศึกษาและโรงเรียนขยายโอกาส จำนวน 3 แห่ง โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน จำนวน 1 แห่ง

ศาสนา ประชาชนในตำบลเทพนิมิต ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 86.89 ศาสนาอิสลาม ร้อยละ 12.47 และศาสนาคริสต์ ร้อยละ 0.64

วิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต

ยึดแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง มีคุณธรรมน่าใจ คุณภาพชีวิตดี สังคมอยู่ดีมีสุข สินค้าเกษตรคุณภาพ บริหารจัดการเป็นเลิศ คมนาคมสะดวก ชุมชนเข้มแข็ง ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

พันธกิจ

1. ส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร กลุ่มเกษตรกร และกลุ่มกิจการสหกรณ์
2. ส่งเสริมการศึกษา การเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมของเยาวชน และประชาชนอย่างต่อเนื่อง
3. ส่งเสริม พัฒนา เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุและคนพิการ
4. การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
5. จัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย
6. จัดให้มีน้ำอุปโภค – บริโภค และน้ำเพื่อการเกษตรอย่างเพียงพอทุกปี
7. จัดให้มีและบำรุงการไฟฟ้า
8. ส่งเสริมประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น
9. ส่งเสริมการท่องเที่ยว

กลยุทธ์ และยุทธศาสตร์

1. เพื่อพัฒนาอาชีพให้แก่เกษตรกรและกลุ่มอาชีพต่างๆ ทั้งการผลิต การแปรรูป การตลาด และการกระจายผลผลิตทางการเกษตร รวมทั้งส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ก่อให้เกิดรายได้ และการพัฒนาที่ยั่งยืน ตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง

2. พัฒนาองค์กรและสร้างองค์ความรู้เพื่อรองรับการโอนภารกิจทางการศึกษา ประชาชนได้มีโอกาสศึกษา เรียนรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ช่องทางในการรับรู้ข่าวสารที่ทันสมัยของประชาชนเพิ่มขึ้น

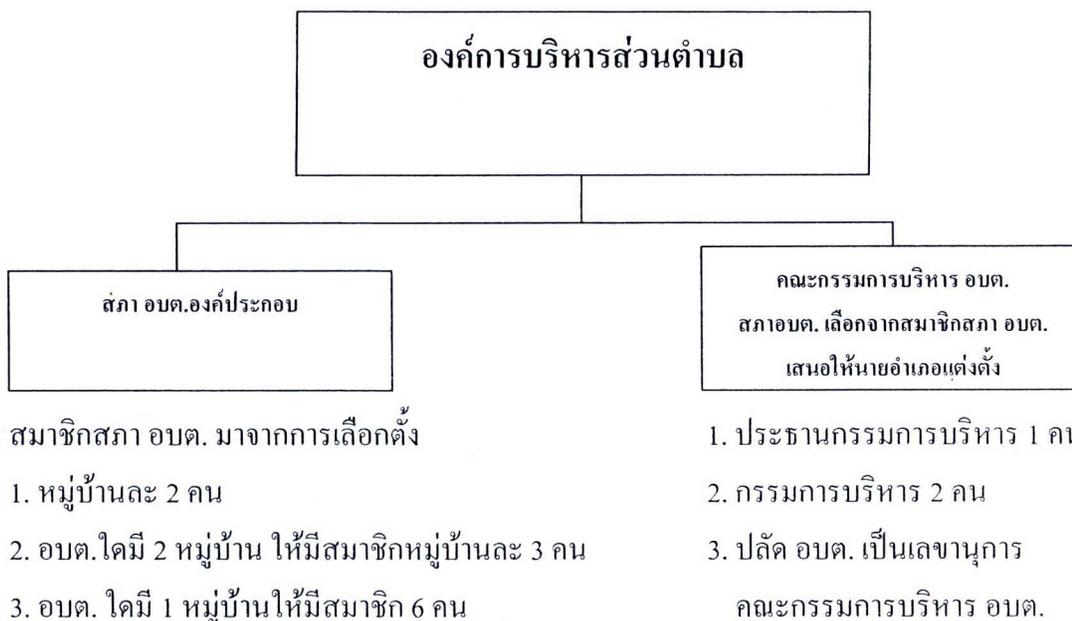
3. พัฒนาการกีฬาให้มีการออกกำลังแก่ทุกเพศ ทุกวัย และทุกรูปแบบ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี สุขภาพอนามัยสมบูรณ์แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บมาเบียดเบียน ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ห่างไกลยาเสพติด

4. สตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และคนพิการ ได้รับการเอาใจใส่ดูแล ช่วยเหลือ ปกป้อง สนับสนุนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

5. พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการและศักยภาพของบุคลากรในองค์กร

6. เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้พร้อมบริการประชาชน

## โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ อบต.



### อำนาจหน้าที่

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการของ อบต.
2. พิจารณาและให้ความเห็นชอบ
  - ร่างข้อบังคับตำบล
  - ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปีและรายจ่ายเพิ่มเติม
3. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้ เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล ตาม 1 และกฎหมายระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

### อำนาจหน้าที่

1. บริหารกิจการของ อบต. ให้เป็นไปตามมติข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบลและรับผิดชอบการบริหารกิจการของ อบต. ต่อสภา อบต.
2. จัดทำแผนพัฒนาตำบล และงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อเสนอให้สภา อบต. พิจารณาให้ความเห็นชอบ
3. รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภา อบต. ทราบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
4. ปฏิบัติหน้าที่อย่างอื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย



## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ถาวร โปธิสมบัติ (2535 : 1) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีในจังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาถึงปัญหาการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอทุกอำเภอในจังหวัดกาญจนบุรี โดยการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการอำเภอว่าพอใจในระดับใดและส่วนใดที่เป็นปัญหาได้ตั้งปัจจัยในการศึกษา จากหลักการบริการของประชาชนของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย 4 ประการ คือ

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ
2. ความสะดวกในการให้บริการ
3. ความเสมอภาคในการให้บริการ
4. ความเป็นกันเองในการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 4 ประการ แต่จุดที่ยังเป็นปัญหาในการบริการ คือ การบริการที่ยังไม่อำนวยความสะดวก การบริการที่ไม่เสมอภาค และจากการสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่อำเภอผู้ปฏิบัติงาน (ปลัดอำเภอ) ที่มีต่อปัญหาดังกล่าว ทุกคนและทุกอำเภอในจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 77 ราย พบว่า ปัจจัยที่การบริการยังไม่อำนวยความสะดวก และการบริการที่ไม่เสมอภาคนั้นเป็นจริง โดยค้นพบองค์ประกอบย่อย คือ การบริการที่ไม่เสมอภาคเป็นเพราะมีการเลือกที่รักมักที่ชัง ต่อผู้มารับบริการเป็นส่วนใหญ่ แต่ไม่ปรากฏเด่นชัดในเรื่องการเห็นแก่ประโยชน์เล็กๆ น้อยๆ เพื่อที่จะบริการให้รวดเร็วแก่ผู้ที่ให้ประโยชน์ แต่ที่พบมากที่สุด ได้แก่ การช่วยเหลือประชาชนกลุ่มผู้อยู่ห่างไกล

การบริการที่ไม่อำนวยความสะดวกเป็นเพราะข้าราชการมีเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเก่า ขาดการตรวจสอบตามระยะเวลา ผู้บริหารขาดความสนใจดูแล ผู้ปฏิบัติงานยึดถือกฎระเบียบ และข้อบังคับ เป็นอย่างมากจนเป็นอุปสรรคต่อการบริการ

จากการศึกษาเรื่องนี้ ทำให้เกิดความรู้เกี่ยวกับผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนของอำเภอต่างๆ ว่ามีปัญหายังไง ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาของผู้วิจัยได้

จิระศักดิ์ เสงวิจิตร (2543 : 102) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำและด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ ตามลำดับ และไม่มีค่าเฉลี่ยใน

ระดับความพึงพอใจน้อยในด้านราคาและค่าธรรมเนียมการให้บริการ และด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการตามลำดับ

ปัญหาของผู้ใช้ประปาประเภทที่อยู่อาศัยในการรับบริการจากสำนักงานประปาเชียงใหม่ พบว่า โดยเฉลี่ยเป็นปัญหาในระดับน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านราคาและค่าธรรมเนียมด้านสุขภาพและความเชื่อถือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปาและด้านการให้บริการของพนักงาน

สุรชัย รัชตประทาน (2546 : 89) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการวิจัยพบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินฯ ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยตนความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายการบริการเป็นเวลา 08.00 – 18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านสถานที่และบริเวณโดยรอบ มีความสะดวก สบาย ขั้นตอนการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระยกเว้น 2 รายการ คือ อัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง