

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
4. หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการปกครอง และการปกครองท้องถิ่น
5. บริบทของเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่พยายามจะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ ซึ่งจากพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา คือความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับ บริการในสถานบริการนั้น ซึ่งสอดคล้องกับนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ เช่น

อมรเทพ มีทอง (2550 : 7) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือ เจตคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

วาริธร ประวัตินวงศ์ (2545 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินบริการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ทำให้ผู้ให้บริการสามารถกำหนดคุณลักษณะของการบริการ เป็นการประเมินคุณภาพของการบริการ และบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานบริการ

สมยศ นาวิการ (2543 : 4) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรุนแรงของ ความต้องการสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2543 : 6) สรุปความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่ดี หรือความประทับใจที่มีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงานนั้น ๆ

มณี โพธิเสน (2543 : 10) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

กฤษฎี โพธิ์ชนะพันธุ์ (2542 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงความรู้สึกทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของมนุษย์

สมจิตร กาหาวงศ์ (2540 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

ราณี เขาวนปรีชา (2538 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกที่ผู้มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการใช้บริการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

พิทักษ์ ทรุษทิม (2538 : 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับเจตคติอย่างแยกกันไม่ออก

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 24) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับการตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น

พิน คงพูน (2529 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรักชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่เขาได้รับจากการกระทำนั้น ๆ

จรัส โพธิ์จันทร์ (2527 : 36) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อ หน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

อมร รักษาสัตย์ (2520 : 24) นักวิชาการไทยอีกท่านหนึ่ง ก็เห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน

มุลลินส์ (Mullins. 1985 : 280) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตนเอง และพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองตอบความต้องการ หรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพึงพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไป

โวลแมน (Wolman. 1973 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feelling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับความสำเร็จตามจุดหมาย (Goal) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา

2. แนวคิดความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2538 : 15) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ผลลัพท์ของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้ให้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีราคาค่าบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวก ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพการบริการในทางการบอก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลักย่อมสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้ง่ายยิ่งขึ้น

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ บรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอการบริการในกระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้บริการมีความคล่องตัวและเสนอตอบความต้องการของผู้บริการได้อย่างเหมาะสม

ราณี เขาวนปรีชา (2538 : 18) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราสัมพันธ์กับระบบโนทัศน์เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมซึ่งแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น”

3. การวัดความพึงพอใจ

พุทธศาสตร์ กระพีลัดย์ (2551 : 45) อธิบายว่า การวัดด้านจิตนิสัยหรือความรู้สึก เป็นการวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ เช่น ความสนใจ ความพอใจ ความซาบซึ้ง เจตคติหรือทัศนคติ กำหนดการปรับตัวทัศนคติ เป็นการวัดถึงความรู้สึกของบุคคล อันเนื่องจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ค่อนข้างถาวรในระยะหนึ่ง แต่อาจเปลี่ยนแปลงได้และทัศนคติก็สามารถระบุทิศทางและความมากน้อยหรือความเข้มแข็งได้ การประเมินค่าทัศนคติ ในการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดของคนเราต่อสิ่งหนึ่ง เราต้องเสนอข้อความแสดงทัศนคติเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ หลาย ๆ ข้อความ ผู้รับการทดสอบประเมินค่า แต่ละข้อความถือเป็น 1 มาตรฐาน แล้วนำคะแนนจากมาตรฐานต่าง ๆ มารวมกันเป็นคะแนนรวมและยึดคะแนนนี้เป็นหลักในการตีความ เนื่องจากถือว่าข้อความต่าง ๆ ก็วัดจากทัศนคติต่อสิ่งเดียวกัน ควรมีข้อความหลายข้อความเพื่อให้ข้อความมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือมากขึ้นการให้คะแนนเรากำหนดให้การแสดงทัศนคติในทางบวกเป็นดังนี้

พอใจมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

พอใจมาก เท่ากับ 4 คะแนน

พอใจปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

พอใจน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

พอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

เมื่อให้ผู้รับการทดสอบการประเมินค่าข้อความทั้งหมดแต่ละข้อความ แล้วนำคะแนนที่ได้มารวมเป็นคะแนนของทัศนคติที่มีต่อเรื่องทดสอบ ผู้สอบ ผู้เสนอวิธีวัดแบบนี้คือ คัดเลือกข้อความที่ใช้วัดจึงเป็นเรื่องสำคัญมาก

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

1. ความหมายของความคิดเห็น

วรวิมล หล้าทุม (2540 : 5-6) ได้กล่าวว่า ทรรศนะ หรือความคิดเห็น คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งอาจแสดงออกมาด้วยคำพูด การปฏิบัติหรือการเขียน การแสดงออกของความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเจตคติ ค่านิยม การศึกษา ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม และพฤติกรรมระหว่างบุคคล

ซึ่งเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและ ประเมินค่าก่อนที่จะตัดสินใจแสดงความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งความคิดเห็นอาจเป็นที่ยอมรับหรือ ปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2537 : 99) กล่าวว่า เจตคติหรือความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูด หรือพฤติกรรม คนแต่ละ คนมีเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากน้อยแตกต่างกัน เจตคติเป็นสิ่งที่ เป็นนามธรรม ซึ่งมีอิทธิพลมากมายแทบที่จะกล่าวได้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตขึ้นอยู่กับเจตคติของบุคคลเหล่านั้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือเรื่องที่สำคัญมากเพียงใด

ปรีชา ดวงศิริร (2532 : 10) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคล หรือกลุ่ม คนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้ จะต้องอาศัยพื้นฐาน ความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วย ในการพิจารณาและ ประเมินค่าก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธ ก็ได้

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ ซึ่งอาจแสดงออกมาด้วยการพูด การปฏิบัติ หรือการเขียน การแสดงออกของความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเจตคติ ค่านิยม การศึกษา ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม และพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณา และประเมินค่าก่อนที่จะตัดสินใจ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

ออสแครม (Oskarp. 1977 : 119-133) ได้กล่าวสรุปถึงปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการเกิดความคิดเห็น ดังนี้คือ

1. ปัจจัยทางพันธุกรรม และสรีระ คือ อวัยวะต่างๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ ความผิดปกติของอวัยวะ ความบกพร่องของอวัยวะสัมผัส ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นไม่ดี ของบุคคลภายนอก
2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคลคือ บุคคลได้ประสบกับเหตุการณ์ ด้วยตนเอง การกระทำด้วยตนเองหรือได้พบเห็น ทำให้บุคคลมีความใส่ใจและเกิดความคิด ต่อประสบการณ์ เหล่านั้นต่างกัน
3. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อเป็นเด็ก ผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิด และให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็กด้วย

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะต้องมีกลุ่มและสังคม ดังนั้นความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิงหรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียน หน่วยงาน ที่มีความคิดเห็นเหมือนกันหรือแตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย

5. สื่อมวลชน คือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรา ดังนั้นสื่อ เหล่านี้ซึ่งได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร จึงเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความคิดเห็นของบุคคล

ฟอสเตอร์ (Foster. 1975 : 119) ได้กล่าวสรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นว่า มีมูลเหตุ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งของของบุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่าง ๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น ความคุ้นเคย อาจถือได้ว่าประสบการณ์ตรงและการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม
2. ระบบค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยม เนื่องมาจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน

3. การวัดความคิดเห็น

เนื่องจากความคิดเห็นและเจตคติมีความหมายและลักษณะต่าง ๆ ใกล้เคียงกันมาก ดังนั้น การวัดความคิดเห็นจึงใช้วิธีการวัดทางเจตคติได้ด้วย แต่เนื่องจากเจตคติเป็นพฤติกรรมภายใน และไม่สามารถทราบได้เลยว่าบุคคลมีเจตคติอย่างไร ดังนั้น จึงต้องใช้วิธีการอนุมานจากพฤติกรรมภายนอกที่บุคคลแสดงออก และมีวิธีการวัดหลาย ๆ อย่างด้วยกัน (นีออน กลิ่นรัตน์. 2525 : 40)

1. การรายงานตนเองเป็นการวัดเจตคติโดยวิธีการให้ผู้ถูกวัด รายงานตนเองถึงความรู้สึก ทำที่ต่อสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นไปในรูปทางบวกหรือทางลบ ไม่ได้แยกวัดองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความคิด ความรู้สึก หรือด้านพฤติกรรม แต่จะวัดเพียงดี ไม่ดี สนับสนุน คัดค้าน เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย มาตรฐานวัดเจตคติแบบนี้แบ่งออกได้หลายประเภท เช่น มาตรฐานวัดของ Likert (Likert – type scales) โดยพัฒนามาจากของ Thurstone มีข้อความทั้งทางบวกและทางลบปะปนกัน ส่งไปให้ผู้ตอบตัดสินใจว่าข้อความใดตรงกับระดับ

ความคิดเห็นของผู้ตอบมากที่สุด ซึ่งมี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่มี
ความเห็น ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่จากการใช้มาตรวัดแบบนี้มักจะพบว่าผู้ตอบที่
ช่องไม่มีความเห็นเป็นส่วนมาก จึงมีการใช้คำว่า เห็นด้วยเพียงเล็กน้อย และไม่เห็นด้วยเพียง
เล็กน้อย แทนคำว่าเฉย ๆ เพื่อให้สามารถวัดความเห็นของผู้ตอบได้

2. การสังเกตพฤติกรรม การสังเกตพฤติกรรมภายนอกของบุคคลเป็นอีกวิธี
หนึ่งที่ทำให้ทราบถึงเจตคติของบุคคลได้ ซึ่งอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์ประกอบด้วย เพื่อให้ผู้ถูก
สัมภาษณ์อธิบายเพิ่มเติม นอกจากนั้นอาจจะใช้วิธีการต่าง ๆ ต่อไปนี้เพื่อวัดทัศนคติหรือความ
คิดเห็นได้แก่

2.1 การใช้วิธีการกึ่งสะท้อนภาพ เช่น การให้ผู้ถูกศึกษาบรรยายภาพ
ที่มองเห็นไม่ชัดเจน หรือให้เติมคำหรือข้อความ หรือให้พูดคำใดคำหนึ่งที่นึกขึ้นได้ทันที
หลังจากที่เสนอคำที่ต้องการวัด

2.2 ผลการทำแบบทดสอบแบบปรนัย คือการเลือกคำตอบจาก
แบบทดสอบแบบปรนัยในตัวเลือกที่ไม่ถูกต้อง และแสดงถึงความลำเอียงในเรื่องนั้น โดย
จะต้องมีคำตอบที่ถูกต้องไว้ด้วย

2.3 การวัดจากปฏิกิริยาของร่างกาย เนื่องจากว่าขณะที่ร่างกายเกิดอารมณ์
จะมีปฏิกิริยาของร่างกายที่สามารถวัดได้ เช่น การใช้เครื่องวัดการตอบสนองของผิวหนัง
การวัดจากอัตราการเต้นของหัวใจ การบีบตัวของหลอดเลือด การหดและการขยายตัวของ
ม่านตา สิ่งเหล่านี้จะทำให้รู้ถึงความเข้มข้นของเจตคติ แต่ไม่สามารถบอกทิศทางว่าเป็นไป
ในทางลบหรือทางบวก

2.4 การวัดด้วยการแสดงออกทางใบหน้าแบบนี้แบ่งเกณฑ์การวัดออกเป็น
อาการของปาก กล่าวคือ ถ้าริมฝีปากโค้งขึ้นก็แสดงว่า มีความเห็นด้วย ถ้าริมฝีปากอยู่ใน
ระดับแนวราบหรือปกติ แสดงว่าไม่แสดงความคิดเห็นหรือไม่แน่ใจ แต่ถ้าริมฝีปากโค้งงอ
ลงล่างแสดงให้เห็นว่าไม่เห็นด้วย

การวัดเจตคติส่วนใหญ่จะใช้วิธีการแบบรายงานตนเอง เพราะสามารถจัดเก็บ
ข้อมูลได้จากคนกลุ่มใหญ่ ซึ่งอาจกระทำได้โดยการสัมภาษณ์ ซึ่งมีทั้งแบบสัมภาษณ์ที่มี
ลักษณะคำถามไว้ให้เลือกตอบ และลักษณะคำถามที่ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้
อย่างเต็มที่หรืออาจใช้ แบบสอบถามซึ่งสามารถใช้ได้รวดเร็วข้อมูลที่ได้อาจนำไปอธิบาย
ได้กว้างขวางแต่มีข้อจำกัด เพราะอาจได้ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริงกับพฤติกรรมของเขา
เนื่องจากบุคคลเกิดความระมัดระวัง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการให้บริการ

มังกร ชูระพันธ์ (2551 : 28) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) สร้างความพึงพอใจและตรงกับความต้องการ หรือเกินความต้องการของลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการรับบริการ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดีต่อธุรกิจ (Customer Loyalty)

จินตนา บุญบงการ (2539 : 27) ได้ให้นิยามคำว่า “บริการ” คือสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้บริการทันที หรือเกือบจะทันที และกล่าวถึงคุณลักษณะ 7 ประการของการบริการที่ดี บริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งมีความหมายของการบริการที่สามารถเป็นหลัก ในการปฏิบัติได้ดังนี้คือ

S=Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจใส่เรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E=Eary Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R=Respectful แสดงออกถึง ความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V=Voluntariness Manner การให้บริการที่ทําอย่างสมัครใจ เต็มใจทํา ไม่ใช่ทํางานอย่างเสียไปไม่ได้

I=Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C=Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E=Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

เรื่องบุญ สิทธิรงค์ศรี (2535 : 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่ในสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้ง

ยังเกิดจากความเอื้ออาทรมีน้ำใจ ไม่ตรีเยียมด้วยความปลอดภัยช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็วให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค

สรุป การบริการ คือ กระบวนการที่จับต้องไม่ได้ และเสื่อมสลายได้ง่าย โดยผู้ให้บริการจะส่งมอบกิจกรรมการบริการไปยังผู้รับบริการในทันที

2. แนวทางการให้บริการ

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2552 : 1-5) กล่าวถึงคู่มือการให้บริการของบุคลากร กรมส่งเสริมสหกรณ์ว่าจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการ เนื้อหาภายในประกอบด้วย 4 หมวด ได้แก่

- หมวด 1 สถานที่ให้บริการ / สิ่งอำนวยความสะดวก
- หมวด 2 คุณสมบัติ / คุณลักษณะของผู้ให้บริการ
- หมวด 3 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ
- หมวด 4 มาตรฐานการให้บริการ

เพื่อให้บุคลากรของกรมส่งเสริมสหกรณ์ สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับประชาชนทั้งในฐานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมส่งเสริมสหกรณ์จึงได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรในการให้บริการ ดังนี้

- หมวด 1 สถานที่ให้บริการ / สิ่งอำนวยความสะดวก
 1. สำนักงานสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบและไม่มีสิ่งของเกินความจำเป็น มีแสงสว่างที่เพียงพอ
 2. ใช้มาตรฐาน 5 ส.
 3. จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้บริการ น้ำดื่ม มุมอ่านหนังสือ
 4. มีผัง / ป้าย ที่ชัดเจนเพื่อบ่งชี้ขั้นตอนการให้บริการ
 5. มีจุดประชาสัมพันธ์ / ติดต่อสอบถามที่เหมาะสม สะดวกต่อผู้รับบริการ
 6. จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ด้านหน้าให้เหมาะสม เพื่อสามารถมองเห็นและต้อนรับผู้มารับบริการได้ทันที

7. จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

8. สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เช่น เปิดเพลงบรรเลงเบา ๆ

9. ห้องน้ำสะอาด

หมวด 2 คุณสมบัติ / คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามที่กรมฯ กำหนด ห้ามสวมรองเท้าแตะ เลื่อยขัด กางเกงและกระโปรงยีนส์

2. มีกิริยาจาหน้าเสียงที่สุภาพเรียบร้อยอ่อนหวาน อ่อนโยน มีมารยาทดี

3. ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

5. มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ

6. ให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้มารับบริการ

7. มีความอดทน อดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้มารับบริการ

8. ให้ความช่วยเหลือนอกเหนือจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้

9. มีความรอบรู้ในเรื่องที่จะให้บริการ

10. ไม่ใช่เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างปฏิบัติงาน

11. เรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

หมวด 3 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

1. ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้สั้น สะดวก และใช้เวลาให้น้อยที่สุด หรือเป็น One Stop Service

2. กำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการ

3. แจ้งขั้นตอน / ระยะเวลาในการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ

4. มีการจัดเก็บเอกสารที่เป็นระบบ เพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการค้นหา โดยใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในเรื่องการให้บริการ

5. สร้างระบบการทำงานให้สามารถทำงานแทนกันได้

หมวด 4 มาตรฐานการให้บริการ

4.1 มาตรฐานทั่วไป

4.1.1 สบตา ยิ้ม และกล่าวคำทักทายผู้มารับบริการก่อนทุกครั้ง

4.1.2 ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
ตามลำดับก่อน-หลัง

4.1.3 ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจง
เหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

4.2 มาตรฐานการรับโทรศัพท์

4.2.1 รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุจำเป็นต้องรับ
โทรศัพท์ช้า ต้องไม่ให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง

4.2.2 กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ / ค่ะ, (ชื่อหน่วยงาน),
(ชื่อผู้รับโทรศัพท์) รับสายครับ / ค่ะ”

4.2.3 เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้ง
เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว

4.2.4 กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้
ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อ
เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

4.3 มาตรฐานการต้อนรับผู้มาติดต่องาน

4.3.1 สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ / ค่ะ ต้องการติดต่อ
เรื่องอะไรครับ / ค่ะ”

4.3.2 อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
สำหรับการให้บริการข้อมูลทะเบียนสมรส ซึ่งเป็นการบริการทางสังคม
อย่างหนึ่งนั้น นายอเนก สิทธิประศาสน์ อดีตอธิบดีกรมปกครอง ได้เคยมีหนังสือกรมการ
ปกครองที่ มท 1402/ว 123 ลงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2532 กำหนดหลักปฏิบัติงานทะเบียนให้
นายทะเบียนถือปฏิบัติดังนี้ (กรมการปกครอง. 2532 : 17 ; อ้างอิงมาจาก บังอร ผงผ่าน.
2538 : 31)

1. ถูกต้อง คือ ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และแบบแผนของทาง
ราชการรวมทั้งถูกต้องตรงกับความจริง

2. สะดวก คือ ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว
และเสียเวลารอคอยรวมทั้งเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมี
ประสิทธิภาพด้วย

3. สุจริต คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม รวมทั้งประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ

4. ประชาสัมพันธ์ คือ ทำให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่เกิดความรู้ ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญเกี่ยวกับงานทะเบียน รวมทั้งให้ความร่วมมือ

จินตนา บุญบงการ (2539 : 11) การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ แนวทางการเข้าถึงการบริการมีดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับ ความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพการบริการซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของ ผู้ให้บริการด้วย

ปรัชญา เวสารัชช (2526 : 251) ยังกล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้อง คำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัด ได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบจะทำให้เกิด ความพึงพอใจ คือ

1.1 ให้บริการที่เท่ากันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มาก หรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐาน สำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทาง การเนื่องจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติ

มหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

3. ความคาดหวังต่อการบริการ

3.1 ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งมีได้จำเพาะเจาะจงที่การกระทำอย่างเดียว แต่จะรวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก เจตคติและค่านิยม จากการศึกษาพบว่า มีผู้ให้ความหมาย ความคาดหวังไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

พิสิฐ มหามงคล (2546 : 20) ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ โดยบุคคลจะใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นปัจจัยกำหนดความคาดหวัง ดังนั้น สามารถกล่าวได้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกความคิดเห็นเป็นประจักษ์ พฤติกรรม การแสดงออกของบุคคลจะเป็นไปเพื่อการได้รับผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้

สุนีย์ เจริญกุล (2543 : 25) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง ความต้องการของความรู้สึก การคิด การคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้า ในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การคิดในสิ่งที่เป็นไปได้ถึงระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหมายว่าจะทำได้ เป็นผลมาจากประสบการณ์เดิมของบุคคลที่มีความต้องการบางอย่างจากบางคน และความต้องการให้บางคนกระทำบางอย่างให้ตน และสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงอาจไม่ตรงกันเสมอไป

รสวลีย์ อักษรวงศ์ (2536 : 36) ได้นำเสนอแนวคิดของ Bandura เกี่ยวกับ ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม การที่มนุษย์เรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและผลของการกระทำที่เกิดจากพฤติกรรมนั้น จะนำไปสู่ความเชื่อที่มีอิทธิพลต่อการควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์เอง กล่าวคือ เมื่อประสบเหตุการณ์หนึ่ง มนุษย์ก็จะอาศัยประสบการณ์ของตนคาดหวังเกี่ยวกับอีกเหตุการณ์หนึ่งที่จะเกิดตามมา ทำให้เกิดความดีใจ ความวิตกกังวล ความหวาดหวั่นต่อเหตุการณ์ ซึ่งจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกแสดงพฤติกรรม ความคาดหวังมีผล ต่อการตัดสินใจเลือกกระทำพฤติกรรมใด ๆ โดยที่ความคาดหวังมี 2 ชนิด คือ

1. ความคาดหวังเกี่ยวกับผลของการกระทำ (Outcome Expectancy)

เป็นการคาดคะเนของบุคคลว่า พฤติกรรมนั้นจะนำไปสู่ผลการกระทำใด

2. ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถ เป็นการคาดคะเนความสามารถของบุคคล ในการกระทำพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ผลของการกระทำตามที่คาดหวัง จากทฤษฎีของ Bandura จะสรุปได้ว่าความคาดหวังของบุคคลจะมีอิทธิพลต่อบุคคลให้ต้องแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ได้ผลซึ่งความคาดหวังนั้น

สันติชัย คำสมาน (2534 : 51) กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวังว่าเป็นทฤษฎีที่ช่วยในการตัดสินใจของบุคคลแต่ละคนว่าจะเลือกกระทำหรือไม่กระทำในสิ่งทีคาดหวังไว้ โดยมีข้อพิจารณาเกี่ยวเนื่องกับความคาดหวัง 2 ประการ คือ

1. พิจารณาว่าเป้าหมายที่จะไปสู่สิ่งที่มีคุณค่ามากน้อยเพียงใด (Valence)
2. พิจารณาว่าสิ่งที่กระทำสามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดหมายได้เพียงใด (Expectancy)

สุรางค์ จันทน์แอม (2529 : 55) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งน่าจะเกิดขึ้น และสิ่งใดไม่น่าจะเกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นตรงตามความเชื่อหรือคาดการณ์ล่วงหน้าหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน หากความคาดหวังนั้น ประสบความสำเร็จหรือถูกต้อง จะมีเจตคติที่ดีหรือมีความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าหากความคาดหวัง จากเป้าหมายไปสู่การปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความคาดหวัง (ความเป็นไปได้) ที่ว่าถ้ามีความพยายามแล้ว ย่อมนำไปสู่การกระทำ แม้การกระทำที่เสร็จจะไม่บรรลุเป้าหมาย เพราะงานยากเกินไปหรือประเมินค่าไม่เพียงพอหรือบุคคลขาดความชำนาญ

สรุป ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีความคาดหวัง และมีความเชื่อมั่นต่อระดับของผลงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลกำหนด โดยความคาดหวังของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันตามภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ

3.2 ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

ได้มีผู้เสนอปัจจัยที่กำหนดความคาดหวัง ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์ กระพีสัตย์ (2551 : 18) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่น่าจะกำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ คือ

1. ขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อม
2. ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาและผลตอบแทนหรือความพึงพอใจที่จะได้ หรือโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนนั้น

3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นรูปธรรม หรือนามธรรมก็ได้ จะเป็นการประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกันก็อาจจะแตกต่างกันได้ โดยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์เดิม ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคล

เพชรี हालถ (2538 : 25) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่น่าจะกำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ คือ

1. ขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อม ความคาดหวัง และการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิด ความต้องการของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

2. ขึ้นอยู่กับระดับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้น ๆ กล่าวได้ว่า ถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดระดับความคาดหวังต่ำลงมาก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับ ความคาดหวังที่ตั้งสูงไว้กว่าความสามารถจริง

3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นรูปธรรม หรือนามธรรมก็ได้ จะเป็นการประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ถึงจะชนิดเดียวกันก็อาจแตกต่างกันได้ โดยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคล

สรุปได้ว่า ความคาดหวังของบุคคล เกิดจากลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล โดยใช้มาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัด ซึ่งระดับของความคาดหวังจะเปลี่ยนแปลงไปตามประสบการณ์ที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ตลอดจนการคาดการณ์และการประเมินความเป็นไปได้ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล

4. ทฤษฎีความพึงพอใจต่อบริการ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่าน ได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีไว้ดังนี้

มาสโลว์ (Maslow, 1954 : 9 ; อ้างอิงมาจาก ราณี เชาวน์ปรีชา, 2534 : 4) ได้กล่าวมมนุษย์มีความต้องการและความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นเข้ามาแทนที่ซึ่งไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่ และเมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป มาสโลว์ ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงไว้ 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Need) ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกายความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ฯลฯ

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Need) ได้แก่ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการที่จะได้รับความยกย่องในสังคม (Esteem Need) ได้แก่ ความต้องการในเรื่องความรู้ความสามารถ รวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะรับได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Need) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความหวังของตน

มาสโลว์ (Maslow) มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคน ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1. หลักแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะให้เป็นความต้องการที่เป็นความพึงพอใจของคน ไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับยอมรับและพึงพอใจในความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิตโดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progressive Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปหา ระดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการ ของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ

มิลเล็ทท์ (Millet. 1954 : 397-400 ; อ้างอิงมาจาก กฤษณี โพธิ์ชนะพันธุ์. 2542 : 13) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการว่า จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยใช้มาตรการ บริการเดียวกัน
2. การให้บริการตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรง เวลา ตรงความต้องการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการ ที่เพียงพอและเหมาะสม ดังนั้น การให้บริการที่เท่าเทียมกันและตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าบริการที่ให้ไม่เพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีกาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและความสามารถและเทคโนโลยีทันสมัย สนอง ความต้องการของประชาชน

ทฤษฎีการจูงใจของ McGregor's (McGregor's Theory X and Theory Y) แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor) เป็นศาสตราจารย์วิชาการบริหาร ณ สถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ สหรัฐอเมริกา ได้วิจัยพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ และได้สร้าง ทฤษฎี การจูงใจในการทำงานเป็น 2 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎี X ทฤษฎีนี้มองความเป็นมนุษย์ในแง่ไม่ดี สรุปแนวคิดที่สำคัญของ ทฤษฎีนี้ได้เป็น 3 ประการ คือ โดยธรรมชาติของมนุษย์ที่แท้จริงนั้น มนุษย์ไม่ชอบทำงาน หากมีโอกาสหลีกเลี่ยงได้ก็ พยายามหลีกเลี่ยง วิธีที่จะทำให้มนุษย์ทำงานได้นั้น ต้องใช้วิธี บังคับ ควบคุม ช่มชู้ สั่งการ และลงโทษ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ มนุษย์ส่วนใหญ่ ชอบเป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำ และพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่ค่อยหวังความก้าวหน้า ทะเยอทะยานน้อย แต่สิ่งที่ต้องการมากเหนือ อย่างอื่นคือ ความมั่นคงปลอดภัย ผู้ที่เชื่อ

ตามแนวคิดของทฤษฎีนี้ หากจะมอบหมายให้ใครทำงานอะไร จึงต้องมีหัวหน้า งานคอยควบคุม บังคับบัญชาเพราะถ้าไม่มีหัวหน้าบังคับบัญชาหรือไม่มีใครมาชี้แจงสั่งการ งานก็มักไม่เดิน การที่มีหัวหน้ามาบังคับบัญชาในความหมายของกลุ่มนี้ คือ การว่ากล่าวและลงโทษ เหตุ ที่ต้องทำดังนี้ โดยมีเหตุผลว่าพื้นฐานของคนมักเกียจคร้านและขาดความรับผิดชอบ คือทฤษฎีใน กลุ่มนี้จะมองมนุษย์ในแง่ลบเป็นส่วนใหญ่

2. ทฤษฎี Y ทฤษฎีนี้มองความเป็นมนุษย์ในแง่ดี แนวคิดของทฤษฎีนี้สรุปสาระสำคัญได้ดังต่อไปนี้ ธรรมชาติของมนุษย์ส่วนใหญ่ มีความมานะพยายามทั้งทางจิตใจและร่างกาย ความพยายามมีคู่กับความรับผิดชอบเช่นเดียวกับการพักผ่อน หรือการแสวงหาความเพลิดเพลิน มนุษย์มิได้รังเกียจการทำงาน เห็นว่างานช่วยสนองความต้องการของตน และบางครั้งบางคราวที่มนุษย์จำต้องหลีกเลี่ยงงานนั้น น่าจะเนื่องมาจากลักษณะการควบคุมของหัวหน้างาน หรืออำนาจ การควบคุมจากภายนอก การทำให้ผลงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ อาจไม่จำเป็นต้องใช้การควบคุมและ บังคับ การให้โอกาสคนงานได้ทำงานในบรรยากาศที่เขาเป็นตัวของตัวเอง และยอมรับในวัตถุประสงค์ของงานได้ จะส่งผลให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการมนุษย์โดยทั่วไปให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่ม เป็นทีม เป็นคณะทำงานอยู่แล้ว ดังตัวอย่างที่บางประเทศ หรือ บางห้องที่ที่นิยมรวมกลุ่มทำงานด้วยกันที่เรียกว่า “ประเพณีลงแขก” มนุษย์มักยึดมั่นกับวัตถุประสงค์ของงาน เมื่อทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน แต่ละอย่าง จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ เกิดความพยายามในการทำงานมากขึ้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยส่วนรวมมนุษย์เกิดการเรียนรู้จากสถานการณ์ที่เหมาะสมพร้อมต่อ การยอมรับในความรับผิดชอบของตน และพร้อมต่อการแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ใครก็ตามที่หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบขาดความทะเยอทะยานและแสวงหาความมั่นคง ความปลอดภัย

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎี Y ของแมกเกรเกอร์ มองมนุษย์ในแง่ดี ซึ่งเป็นแนวคิดที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน ก่อให้เกิดที่มาของหลักการด้านมนุษยสัมพันธ์ คือ ความเชื่อที่ว่ามนุษย์เป็นผู้ที่ชอบสังคม อยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับในระบบสังคมช่วยเหลือเกื้อกูลกัน นอกจากนั้นทฤษฎี Y นี้ ยังเน้นการพัฒนาตนเองของมนุษย์แต่ละคน มนุษย์มักรู้จักตนเองดี และรู้จักความสามารถของตน ผู้บังคับบัญชาควรมีความรู้สึกรับผิดชอบที่ดีต่อพนักงาน และควรสร้าง สถานการณ์ที่เอื้อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานไปสู่เป้าหมาย ทั้งที่เป็นเป้าหมายส่วนบุคคล และเป้าหมาย

ขององค์กร และทฤษฎีนี้ยังมีความคิดต่อ ระบบงานอุตสาหกรรมและงานธุรกิจในปัจจุบัน ด้วยว่า ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีโอกาสแสดง ความสามารถของตนเพียงบางส่วนเท่านั้น ซึ่งใน องค์กรแต่ละแห่งควรให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสมาก ขึ้นในการได้แสดงความสามารถของตน ให้มากที่สุด ซึ่งถ้าผู้บังคับบัญชาสร้างบรรยากาศให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสแสดง ความสามารถได้เต็มที่ จะส่งผลต่องาน ขององค์กรอีกหลายประการ ทั้งในแง่ผลงานและความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg (Herzberg's Two Factor Theory) เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) เป็นนักจิตวิทยาที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน และมีผลงาน ปรากฏแพร่หลายมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1966 และ ค.ศ. 1968 ทฤษฎีของ เฮอร์ซเบิร์ก ให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ “ตัวกระตุ้น (Motivators) และ “การบำรุงรักษา” (Hygiene) สองปัจจัย ดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงาน เป็นอย่างยิ่ง ซึ่งผู้บริหารองค์กรควรพิจารณา เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคน และบริหารงาน

เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ได้ทำการศึกษาโดยสัมภาษณ์ความพอใจ และไม่พอใจทำงานของนักบัญชีและวิศวกร จำนวน 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม และธุรกิจ 11 แห่งของเมือง พิตสเบิร์ก ผลการศึกษาของเขาสรุปได้ว่า ความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีความแตกต่างกัน คือ การที่บุคคลพอใจในการทำงานมิได้หมายความว่าบุคคลนั้นมีแรงจูงใจในการทำงานเสมอไป ความพอใจในการทำงาน ส่งผลให้บุคคลไม่ค่อยคิดจะลาออกจากงานหรือไม่ค่อยมีความคิดจะนัดหยุดงาน แต่อาจไม่มี ส่วนต่อการมุ่งมั่นทำให้งานเจริญก้าวหน้า แต่ถ้าคนงานผู้ใดมีแรงจูงใจในการทำงาน คนงาน นั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดี ทฤษฎีและการศึกษาของเฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ซึ่งให้ความสำคัญแก่ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาที่มีต่อเจตคติในงาน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น ปัจจัยด้านนี้มีผลต่อการกระตุ้น ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ แต่แม้ว่าการไม่มีปัจจัยนี้ ก็ไม่ใช่สาเหตุที่ทำให้ไม่พอใจเสมอไป ตัวกระตุ้น ประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการ ดังนี้

1.1 ความสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกที่ว่า ทำงานได้สำเร็จ ซึ่งอาจจะทั้งหมดหรือบางส่วน

1.2 การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกที่ว่า ความสำเร็จ นั้นมี คนอื่นรับรู้ มีคนยอมรับ

1.3 ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานควรต้องมีความรู้ดีกว่า งานที่ทำ มีความน่าสนใจ น่าทำ

1.4 ความรับผิดชอบ คือ พนักงานควรต้องมีความรู้ดีกว่า มีสิ่งที่จะต้อง รับผิดชอบต่อตนเองและต่องานของเขา

1.5 โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานควรต้องรู้ดีกว่า มีศักยภาพที่ จะเจริญก้าวหน้าในงาน

1.6 การเจริญเติบโต คือ พนักงานจะต้องตระหนักว่ามีโอกาสเรียนรู้ เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำ มีทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา ปัจจัยด้านนี้ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่ และรักษาพนักงานไว้ไม่ให้ออกไปทำงานที่อื่น เมื่อไม่ได้จัดให้พนักงานจะไม่พอใจ และไม่มี ความสุขในการทำงาน การบำรุงรักษา ประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

2.1 นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่ามีฝ่ายจัดการมีการสื่อสาร ที่ดีเยี่ยมกับพนักงาน พนักงานก็มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและนโยบายการบริหารงานบุคคล

2.2 การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่ามีผู้บริหารงานตั้งใจสอน และแจกจ่ายหน้าที่ ความรับผิดชอบ

2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อหัวหน้า งานของเขา

2.4 ภาวะการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่องานที่ทำและสภาพการณ์ ของที่ทำงาน

2.5 ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าเงื่อนไขค่าตอบแทน การทำงาน มีความเหมาะสม

2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือพนักงานมีความรู้สึกที่ดี ต่อกลุ่มเพื่อนร่วมงาน

2.7 ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่างานของเขาทั้งด้านชั่วโมงการทำงาน การย้าย งาน ฯลฯ ไม่กระทบต่อชีวิตส่วนตัว

2.8 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดี ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

2.9 สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่างานของเขามีตำแหน่งหน้าที่ดี

2.10 ความมั่นคง คือ พนักงานมีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในงานที่ปฏิบัติ และงานมีความมั่นคง

จากผลการศึกษาของเฮร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg) ดังกล่าวนี้ จึงเห็นได้ว่า ความพอใจและแรงกระตุ้นของพนักงานส่วนใหญ่ เกิดจากลักษณะของงาน ดังนั้น องค์กรจึงควรจัดให้มีองค์ประกอบด้านการ กระตุ้นเกี่ยวกับงาน ซึ่งอาจทำได้หลายลักษณะด้วยกัน วิธีที่ยอมรับกันมากวิธีหนึ่ง คือการกระจายงาน แนวทางการกระจายงาน อาจทำได้หลายแนวทาง ดังนี้

แนวทางที่ 1 ลดการเข้มงวดกับพนักงาน และเปิดโอกาสให้พนักงาน ใช้เหตุผลและ ความรับผิดชอบในงานให้มากขึ้น

แนวทางที่ 2 จัดให้พนักงานทำงานรวมกันเป็นหน่วยเดียวที่มีความสมบูรณ์ในตัวเองมากกว่าที่จะแยกกันทำงานตามลำพังเป็นส่วน

แนวทางที่ 3 ให้อำนาจพนักงานมากขึ้นในการตัดสินใจและการปฏิบัติ และให้คนงานมีอิสระบ้างในการดำเนินงาน

แนวทางที่ 4 จัดให้มีการประชาสัมพันธ์รายงานผลผลิตต่อพนักงานผู้ปฏิบัติ โดยตรงอย่างสม่ำเสมอและบ่อย ๆ มากขึ้น เพื่อให้พนักงานรับรู้ผลงานของตน แทนที่จะรายงานต่อผู้ตรวจงานของพนักงานเท่านั้น

แนวทางที่ 5 กระตุ้นให้พนักงานลองทำงานใหม่ ๆ และงานที่มีความยากมากขึ้น ซึ่งจะสร้างแรงจูงใจให้พยายามและก้าวหน้ามากขึ้น

แนวทางที่ 6 มอบงานพิเศษให้ทำ เพื่อพนักงานจะได้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ อย่างอาจเป็น ด้านปฏิบัติหรือกระบวนการทำงาน หรือการพัฒนาการคิดในตัวพนักงาน แต่ละคน

แนวทางการกระจายที่กล่าวมานี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างการเจริญเติบโตของพนักงานให้เกิดความรู้สึกประสบความสำเร็จ ความรับผิดชอบ การยอมรับ และการให้ข้อมูลย้อนกลับ หรือให้ได้รับทราบถึงผลการปฏิบัติงานของเขา และการกระจายงานยังช่วยสนองความต้องการของพนักงาน ก่อให้เกิดการจูงใจในการทำงานและช่วยให้พนักงานได้รับการยอมรับในผลงานของเขาได้ด้วย

จากที่กล่าวมานี้จะเห็นได้ว่า ในการบริหารงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้นุเคราะห์ ผู้บริหารควรเน้นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การมอบงาน ให้รับผิดชอบ มากขึ้น การส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน เป็นต้น ส่วนปัจจัย

ด้านการบำรุงรักษาที่ควรต้องให้ความสนใจด้วยแต่มีใจเน้นเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน หากแต่เป็นไปเพื่อป้องกันมิให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ถ้าทำได้เพียงเท่านี้ก็นับว่าน่าพอใจแล้ว

หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการปกครองและการปกครองท้องถิ่น

1. ความหมายการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization)

ประยงค์ เต็มชวลา (2540 : 20) สรุปว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การลดอำนาจการควบคุมที่โดยรวมศูนย์ไว้เดิม เช่น รัฐบาลหรือการบริหารราชการส่วนกลาง เพื่อให้ผู้รับผิดชอบในพื้นที่ เช่น ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และหรือองค์การภาคเอกชนดำเนินการแทน

ชวงค์ ฉายะบุตร (2539 : 10-11) ได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจไว้ ดังนี้

1. แนวทฤษฎีดั้งเดิมได้ให้ความหมาย 2 ลักษณะ คือ

1.1 การกระจายอำนาจตามอาณาเขต (Decentralization by Territory)

หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระบางประการในการปกครองตนเอง เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล

1.2 การกระจายอำนาจตามกิจการ (Decentralization by Function)

หมายถึง การมอบอำนาจให้องค์การสาธารณะจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่ง เพื่อให้มีความอิสระในการดำเนินการให้สมแก่เทคนิคของงานนั้น เช่น การไฟฟ้า การประปา และโทรศัพท์

2. แนวทฤษฎีสสมัยใหม่เห็นว่าการที่จะพิจารณาว่าเป็นการรวมอำนาจ

หรือกระจายอำนาจ ควรพิจารณาว่าอำนาจที่จะพิจารณาว่าเป็นการรวมอำนาจ หรือกระจายอำนาจควรพิจารณาว่าอำนาจที่จะวินิจฉัยชี้ขาดอยู่แก่องค์กรปกครองเดียวหรือหลายองค์กร ถ้ารวมอยู่ในองค์กรเดียว เรียกว่า การรวมอำนาจ แต่ถ้าอำนาจนี้อยู่แก่หลายองค์กร เรียกว่า องค์กรเหล่านั้นว่า องค์กรกระจายอำนาจ แนวทฤษฎีนี้ไม่เห็นด้วยที่จะแยกความหมายการกระจายอำนาจออกเป็นกรกระจายอำนาจตามอาณาเขต และกระจายอำนาจตามกิจการ

เพราะการพิจารณาว่ากระจายอำนาจหรือไม่ควรพิจารณาว่าองค์กรนั้นมีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดหรือไม่

ธนศวร์ เจริญเมือง (2537 : 59) ได้ให้ความหมายว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง ระบบการบริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจในการจัดการดูแลกิจการหลายด้านของตนเอง ไม่ใช่ปล่อยให้รัฐบาลกลางรวมศูนย์อำนาจในการจัดการกิจการแทบทุกอย่างของท้องถิ่น

ทวี พันธุวาลิถุ์ (2537 : 30) ได้ให้ความหมายว่า การกระจายอำนาจ การปกครอง ว่าเป็นการมอบหมายอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเองอย่างแท้จริง เป็นการมอบอำนาจให้ทั้งด้านการเมืองและการบริหาร โดยให้ท้องถิ่นมีอำนาจที่จะกำหนดนโยบายและควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามความหวังของท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2533 : 10) ได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง หลักการปกครองหรือการบริหารราชการแผ่นดินที่โอนอำนาจทางการเมืองและการบริหารให้แก่หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจดำเนินกิจการภายในอาณาเขตของตน โดยปราศจากการแทรกแซง มีอิสระที่จะดำเนินกิจการต่าง ๆ แต่อยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐ เพื่อให้เกิดความมั่นคงของชาติและมีมาตรฐานในการดำเนินงาน

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2526 : 36) กล่าวว่า การกระจายอำนาจการปกครอง หมายถึง การที่รัฐบาลกลางยินยอมมอบอำนาจ (Devolution) การปกครองและการบริหาร ในกิจการต่าง ๆ ให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง (Local Self Government) โดยประชาชนในท้องถิ่นจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่ดังกล่าว ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจทั้งทางการเมือง และการบริหารในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายของท้องถิ่นตนเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามหลักการการกระจายอำนาจการปกครองจึงมีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Representative Bodies) มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจการปกครองหมายถึงการทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจอิสระจากส่วนกลางภายใต้ขอบเขตของกฎหมายทั้งทางการเมืองและการบริหารในการดำเนินนโยบายและการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเอง โดยมีองค์ของประชาชน ในท้องถิ่นซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลแยกออกจากรัฐบาลส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินงาน มีงบประมาณ รายได้ ทรัพย์สินและบุคลากรเป็นของตนเองและคณะผู้บริหารจัดการมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ การกระจายอำนาจ

การปกครองดังกล่าวให้เกิดรูปแบบการปกครองที่เรียกว่าการปกครองท้องถิ่นมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นองค์กรของประชาชนเป็นผู้ดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

2. หลักการกระจายอำนาจ

พริธ เสลานนท์ (2539 : 1-2) กล่าวว่า การกระจายอำนาจเป็นจุดแข็ง 4 ประการ ดังนี้คือ

1. ทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีขึ้น เพราะผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งย่อมทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในท้องถิ่นได้ดี
2. ทำให้เกิดการดำเนินกิจการเป็นไปอย่างรวดเร็วเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายไม่ต้องขอคำปรึกษาหรือความเห็นชอบจากส่วนกลาง
3. ทำให้แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง
4. ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความสนใจรู้จักรับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นของตนเอง เพราะประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงในการดำเนินกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จรัส สุวรรณเวลา (2538 : 80-81) กล่าวว่า การกระจายอำนาจไว้ว่าควรจะอาศัยหลักการ 2 ประการต่อไปนี้

1. หลักผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) คือ กิจกรรมใดที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ภายในท้องถิ่นแห่งใดแห่งหนึ่งโดยเฉพาะ ไม่กระทบทั้งในทางบวกและทางลบต่อผู้คนที่อยู่ในท้องถิ่นอื่น ๆ หรือที่เรียกกันว่าไม่มีผลล้นออก (Spillover Effects) ก็ให้ถือว่าเป็นกิจกรรมนั้นเป็นหน้าที่ของรัฐบาลท้องถิ่น แต่กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของชาติโดยรวมหรือเป็นกิจกรรมที่กระทบต่อผลประโยชน์ของผู้คนหลายพื้นที่ก็ให้ถือว่าเป็นกิจกรรมเหล่านี้ได้ การประสานประโยชน์และรักษาความเป็นธรรมในสังคมเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในสังคม เป็นหน้าที่หลักของรัฐบาลระดับชาติโดยตรง
2. หลักประสิทธิภาพในการจัดการ (Management Efficiency) คือ การจัดทำกิจกรรมใด ๆ ควรต้องประหยัด ถ้าสามารถใช้เงินจำนวนน้อยที่สุด เพื่อทำให้เกิดประโยชน์

แก่ผู้คนที่ได้จำนวนมากที่สุด ก็นับว่าเป็นการคืออันว่าบริการสาธารณะหรือที่เรียกว่า Public Goods ซึ่งมักจะมีลักษณะโครงสร้างต้นทุน และการใช้บริการที่เป็นแบบเฉพาะดังกล่าว คือ มีต้นทุนคงที่ทุกสัดส่วนที่สูง มีต้นทุนแปรผันต่อหน่วยของการให้บริการต่ำหรือไม่แปรผันเลย ฉะนั้นการจัดบริการสาธารณะบางประเภทต้องเป็นการจัดสำหรับชุมชนใหญ่ พอสมควรจึงจะประหยัดต้นทุน

ประธาน คณะกรรมาธิการ (2526 : 6) กล่าวไว้ว่าการกระจายอำนาจปกครอง มีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นนิติบุคคลแยกออกจากรัฐบาลกลาง
2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน
3. มีอำนาจอิสระจากส่วนกลางภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย
4. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง

ไม่ขึ้นกับการบังคับบัญชาของรัฐบาลกลาง

5. มีงบประมาณ รายได้ และทรัพย์สินเป็นของตนเอง

สุชาติ สัตยมานะ และสุพิศรา เพชรมุณี (2523 : 39-41) ได้กล่าวถึงหลักการกระจายอำนาจว่า ประกอบด้วยหลักการต่าง ๆ ดังนี้

1. ถ้ารัฐบาลให้มีการกระจายอำนาจในท้องถิ่นจะให้มีความจอย่างไร จะขยายหรือลดอำนาจอย่างไรก็ได้

2. การกระจายอำนาจเป็นการกระจายภาระหน้าที่พร้อมทั้งอุปกรณ์ที่จะปฏิบัติหน้าที่นั้นให้สำเร็จ

3. การกระจายอำนาจที่แท้จริง เป็นการกระจายอำนาจด้วยตนเองของท้องถิ่นที่ทำอะไร ในเขตที่วางไว้ตามวิธีการที่ท้องถิ่นนั้นเห็นสมควร

4. การกระจายอำนาจ จะต้องกระจายความรับผิดชอบด้วย เมื่อกระจายงานและอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินไปแล้ว ผู้มอบอำนาจก็ต้องรับผิดชอบในผลงานนั้น ซึ่งผิดกับการแบ่งอำนาจและมอบอำนาจ ซึ่งผู้รับมอบจะต้องรับผิดชอบ

วิทยา นภาศิริกุลกิจ (2519 : 8) กล่าวว่า ส่วนจุดอ่อนของการกระจายอำนาจก็คือ ทำให้รัฐบาลเสียเอกภาพและเป็นภัยต่อความมั่นคง

สรุปได้ว่า หลักสำคัญในการกระจายอำนาจ เพื่อเป็นการกระจายอำนาจในการบริหารงานให้กับหน่วยงานระดับท้องถิ่น ซึ่งคำนึงถึงหลักผลประโยชน์สาธารณะและหลัก

ประสิทธิภาพในการจัดการ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหาร เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ

3. หลักการปกครองท้องถิ่น (Local Government)

1. การปกครองท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 การปกครองท้องถิ่นโดยรัฐบาล (Local State Government) เป็นการปกครองท้องถิ่นที่รัฐบาลกลางมอบหมายให้เป็นหน่วยการปกครองรัฐปฏิบัติหน้าที่เป็นรัฐบาลท้องถิ่นหน่วยการปกครองของการปกครองประเภทนี้ไม่ได้มีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Non-representative Bodies) มีผู้บริหารมาจากการแต่งตั้งของรัฐ ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนภูมิภาคของประเทศไทยซึ่งได้แก่จังหวัดและอำเภอ

1.2 การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นการปกครองท้องถิ่นที่รัฐกระจายทั้งทางการเมืองและการบริหาร (Political and Administration Decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจปกครองตนเอง หน่วยการปกครองของการปกครองท้องถิ่นประเภทนี้มีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Representation Bodies) ซึ่งตั้งขึ้นโดยกฎหมายของรัฐมีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบการบริหารส่วนตำบล (ประธานคณฤทธิศึกษากร. 2526 : 23)

2. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง นั้นได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2533 : 4) ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐมอบอำนาจให้หน่วยการปกครองระดับรองของรัฐ หรือกระจายอำนาจให้ให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างเพื่อประโยชน์ และรัฐและผลประโยชน์ของท้องถิ่นโดยตรง การบริหารงานในท้องถิ่นจะมีองค์การที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ มีความอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมโดยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

ประธาน คณฤทธิศึกษากร (2526 : 8) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลเนื่องมาจาก

การกระจายอำนาจของทางการปกครองของรัฐ และ โคนนัยนี้จะเกิดมีองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้”

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2518 : 11-13) ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมในการจัดการบริการสาธารณะบางประการเพื่อชุมชนของตนเอง การที่ท้องถิ่น จะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระในการดำเนินงานมากน้อยเพียงใด จะขึ้นอยู่กับระบบการปกครองท้องถิ่นของแต่ละประเทศอีกด้วย

มอนตาญ (Montagu. 1984 : 574) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่ผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยอิสระมีอำนาจอิสระและความรับผิดชอบที่สามารถใช้ได้ โดยปลอดจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ยังคงอยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ใช่รับอิสระ

คลาร์ก (Clarke. 1975 : 87-89) ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองระดับรองของประเทศหรือรัฐที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะจัดตั้งและอยู่ในการควบคุมดูแลของรัฐบาลกลาง

วิท (Wit. 1967 : 14-21) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึง หน่วยการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น รัฐบาลท้องถิ่นเป็นรัฐบาลที่มาจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจในการตัดสินใจและดำเนินการภายใต้ท้องถิ่นของตน

โรบสัน (Robson. 1953 : 574) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่รัฐจัดตั้งขึ้น โดยมีอำนาจและอิสระในการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์การที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งนี้อำนาจอิสระในการปกครองตนเองดังกล่าวจะต้องไม่กระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ

ฮอลโลเวย์ (Holloway. 1951 : 101-103) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีจำนวนประชากร ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดมีอำนาจปกครองตนเองมีการบริหารคลังของตนเอง และสภาท้องถิ่น ที่มีสมาชิกสภาจากการเลือกตั้งของประชาชน

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองระดับรองของรัฐ ซึ่งรัฐ จัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจการปกครองทั้งการเมืองและการบริหารให้ประชาชนในท้องถิ่น จัดการปกครอง และดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการ ของตนเอง โดยมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองสามารถกำหนดนโยบายและการบริหาร ให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจ สูงสุดของประเทศ โอนเมืองหรือการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติ หน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้น ๆ

4. ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Government) เป็นการปกครองที่ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น และการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองภายใต้กฎหมายของรัฐหรือประเทศนั้น ๆ ดังนั้น ลักษณะของการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญจึงมีดังนี้

สมบูรณ์ สุขสำราญ (2545 : 344) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่สำคัญของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ

1. เป็นองค์กรนิติบุคคล ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมาย มีพื้นที่ และขอบเขตการปกครองที่แน่นอน ตลอดจนมีอำนาจในการดำเนินนโยบายและออกกฎหมาย ข้อบังคับ เพื่อให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น
2. สมาชิกสภาหรือคณะผู้บริหารต้องมาจากการเลือกตั้งของประชาชน ในท้องถิ่น ตามหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเอง
3. มีการกระจายอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นและมีรายได้ของตนเองเพียงพอที่จะบริหารงานพัฒนาท้องถิ่นได้
4. มีอิสระในการปกครองตนเองสามารถใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย แต่ยังคงอยู่ในการควบคุมกำกับดูแลของรัฐเพื่อประโยชน์ในด้าน ความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม

อุทัย หิรัญโต (2533 : 22) ได้กล่าวถึง ระบบการปกครองท้องถิ่น จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย หมายความว่า ถ้าประเทศใดกำหนดเรื่ององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. ลักษณะพื้นที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดระดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์และความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชน จึงมีเกณฑ์ที่แน่นอนที่จะกำหนดขอบเขตและระดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากขึ้นขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลกลางเป็นสำคัญองค์ประกอบทั้ง 3 ประการนี้จำเป็นต้องมีครบถ้วนแต่จะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความจำเป็นของท้องถิ่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และนโยบายทางการเมืองบริหารของรัฐบาลที่จะอำนวยให้ในขณะนั้น

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2526 : 8) กล่าวว่า

1. มีสถานะตามกฎหมาย (Legal Staus) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย เช่น ประเทศไทยมีการกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ

2. มีพื้นที่และระดับ (Area and Levels) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพื้นที่การปกครองแน่นอนและชัดเจน และควรจะต้องการแบ่งระดับการปกครองท้องถิ่นว่ามีกี่ระดับ เช่น ขนาดเล็ก ขนาดกลางขนาดใหญ่ เป็นต้น เกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดพื้นที่และระดับของการปกครองท้องถิ่นมีมากมาย เช่น สภาพทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชน ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และความหนาแน่นของประชากร เป็นต้น สำหรับประเทศไทยมีเกณฑ์การจัดตั้งและยกฐานะหน่วยการปกครองท้องถิ่น 3 ประการ คือ รายได้ย้อนหลัง 3 ปี ไม่รวมเงินอุดหนุน จำนวนประชากร และขนาดพื้นที่

3. มีการกระจายอำนาจหน้าที่ (Devolution of Power and Function) การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการกระจายอำนาจไปให้ท้องถิ่น โคนการกำหนดอำนาจ

และหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นไว้ในกฎหมายอย่างชัดเจน การที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีอำนาจและหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองการปกครองเป็นสำคัญ

4. มีความเป็นนิติบุคคล (Artificial Person) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องเป็นองค์การนิติบุคคล โดยเอกเทศจากองค์การของรัฐบาลกลาง ทั้งนี้ เพื่อดำเนินงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน เพราะหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สินและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเป็นงานของตนเอง

5. มีการเลือกตั้ง (Election) การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้ง โดยประชาชนท้องถิ่นเป็นสำคัญ กล่าวคือ จะต้องใช้สิทธิแก่ประชาชนในท้องถิ่นในการเลือกตั้งคณะเจ้าหน้าที่ผู้บริหารการปกครองท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political Participation)

6. มีอำนาจอิสระ (Autonomy) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาหน่วยงานรัฐบาลกลางและมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย สามารถกำหนดนโยบายออกกฎ ข้อบังคับเพื่อกำกับความคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบาย หรือความต้องการของท้องถิ่น และสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง

7. มีงบประมาณของตนเอง (Budget) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ จัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

8. มีการกำกับดูแลของรัฐ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีฐานะเป็นหน่วยงานการปกครองระดับรองของรัฐ และอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมและมั่นคงแห่งรัฐ

สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของการปกครองท้องถิ่น จะต้องเป็นองค์กรที่มีขอบเขตที่แน่นอน มีงบประมาณ มีความเป็นอิสระในการบริหารจัดการได้เอง ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลเท่าที่จำเป็น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ

5. หน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น

5.1 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

สมบูรณ สุขสำราญ (2545 : 343) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ดังนี้

1. แบ่งเบาภาระของรัฐบาลเพื่อให้เกิดความทั่วถึงในการให้บริการ และแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. เป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง และรวดเร็ว เพราะความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า
3. ช่วยเหลือรัฐบาลในการประหยัดงบประมาณหรือเป็นการลดค่าใช้จ่ายของรัฐบาล เพราะกิจการส่วนใหญ่ที่รับมอบจากรัฐบาล ท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ โดยรายได้ของตนเอง ซึ่งมาจากข้อกำหนดของกฎหมาย
4. ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในหลักการ และรูปแบบของการปกครองระบอบประชาธิปไตยในเบื้องต้น เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่ว่าจะโดยการเลือกตั้ง การสมัครรับเลือกตั้ง หรือการตรวจสอบ กำกับดูแล การปฏิบัติหน้าที่ของสภาท้องถิ่นหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งจะมีผลให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการปกครองในระดับประเทศ

ประยัด หงษ์ทองคำ (2526 : 13-17) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น ไว้ ดังนี้

1. เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถานที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน กล่าวคือ ตามหลักการปกครองท้องถิ่นนั้นถือว่าหลักการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองหรือมีส่วนร่วมเข้าดำเนินการของท้องถิ่นด้วยตนเองอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะโดยสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนเลือกตั้งตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในฐานะฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิบัติหน้าที่อันมีลักษณะแตกต่างกันของประชาชนในท้องถิ่นดังกล่าวมีส่วนในการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองตนเองในท้องถิ่นอันเป็นพื้นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติเป็นอย่างดี
2. เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักหลักการปกครองตนเอง หลักการอันถือได้ว่าเป็นหัวใจที่สำคัญประการหนึ่งของระบอบประชาธิปไตยก็คือ เป็นการปกครอง

ที่ประชาชนปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งหรือคำสั่งบังคับบัญชาจากเบื้องบน ดังนั้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติรับผิดชอบบริหารกิจการของท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการและเป็นอิสระและเจ้าหน้าที่ที่บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติต่างก็เป็นประชาชนในท้องถิ่นนั่นเอง การบริหารจึงต้องฟังเสียงประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ด้วย

3. เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากประเทศมีความกว้างใหญ่การรับรู้ปัญหาและความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นกระทำไม่ได้ทั่วถึงและในแต่ละท้องถิ่นก็มีความแตกต่างกันการขอรับบริการจากรัฐบาลกลางแต่เพียงอย่างเดียว อาจไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงจะสามารถสนองความต้องการนั้นได้

4. เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการต่าง ๆ ทุกประเทศพยายามที่จะพัฒนาเศรษฐกิจสังคมให้เจริญขึ้นทุกวิถีทางประกอบทั้งจำนวนพลเมืองก็เพิ่มขึ้น ปัญหาและความต้องการต่าง ๆ ก็เพิ่มทวีความซับซ้อนมากขึ้น รัฐบาลจึงจำเป็นต้องกระจายอำนาจโดยจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นเพื่อให้ดำเนินการต่าง ๆ สอนองความต้องการของประชาชนอันเป็นการแบ่งเบาภาระจากรัฐบาลกลางแต่รัฐบาลกลางก็ยังมีอำนาจตรวจสอบขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งว่าสามารถที่จะรับภาระให้บริการแก่ประชาชนได้เพียงพอหรือไม่ ถ้าไม่เพียงพอรัฐบาลกลางก็จะให้การอุดหนุนช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นสามารถพัฒนาจนเป็นที่พึงของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น เพื่อเป็นการกระจายอำนาจการบริหารและปกครองจากรัฐบาลกลางไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันจะเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางมาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

5.2.1 งานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตและความงามเป็นอยู่ท้องถิ่น (Environmental Service and Convenience or Communical Service) เช่น พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น โบราณสถานของท้องถิ่น การอนุรักษ์

ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม การก่อสร้างสะพาน การจัดสวนสาธารณะ และการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

5.2.2 งานเกี่ยวกับการป้องกันภัยและรักษาความปลอดภัย (Protective Service) เช่น งานตำรวจ และงานดับเพลิง เป็นต้น

5.2.3 งานเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม (Social Welfare Service) เช่น การจัดให้มีหน่วยสาธารณสุข การจัดให้มีศูนย์เยาวชน การจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็ก คนชรา และคนพิการ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับประชาชนในห้องถื่น เป็นต้น

5.2.4 งานเกี่ยวกับการพาณิชย์ท้องถิ่น (The Trading or Commercial Service) งานประเภทนี้เป็นกิจการที่ให้บริการแก่ประชาชนในห้องถื่น ซึ่งหากปล่อยเอกชนเข้ามาดำเนินการอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร เช่น การจัดตั้งสถานธนาภูบาล การจัดการตลาด การจัดบริการเดินรถและกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีรายได้เป็นต้น (ชวงศ์ ฉายะบุตร. 2539 : 18-19)

6. ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2526 : 10-11) กล่าวถึงความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงมีความสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. การปกครองท้องถิ่นทำให้มีการพัฒนาทางการเมืองการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่มีการกระจายอำนาจ ทั้งทางการเมืองและการบริหารให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง ดังนั้น ประชาชนในห้องถื่นจึงได้มีโอกาสเรียนรู้และมีความเข้าใจในระบบการเมือง รู้ถึงการเข้ามามีบทบาทหรือส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งได้แก่ การมีส่วนร่วมในการเลือกตั้ง การมีส่วนร่วมของกิจกรรมพรรคการเมือง การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการจัดตั้งและการรวมกลุ่มผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการแสดงออกของประชาชนด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การเดินขบวน (Demonstration) การนั่งประท้วง (Sit-in) อันจะทำให้ประชาชนในห้องถื่นเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเองเข้าใจถึงหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหารเข้าใจถึงความสัมพันธ์ของฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร เข้าใจถึงคุณค่าของการควบคุมโดยประชาชน (Popular Control) ในที่สุดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้มีการพัฒนาประชาธิปไตย หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีความใกล้ชิด และมีผลกระทบโดยตรงต่อผลประโยชน์ของประชาชนในห้องถื่น

จึงสามารถดึงดูดความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดีประกอบกับหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของการเมือง ของชาติ มีกิจกรรมทางการเมืองหลายอย่าง ที่ชักนำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เช่น การเลือกตั้งทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหาร การเมืองท้องถิ่น และการต่อสู้แข่งขันกันตามวิถีทางการเมือง ซึ่งถือเป็นการเรียนรู้ การปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย ให้มีความรอบรู้อย่างแจ่มแจ้งทางการเมือง (Political Maturity) อันจะนำไปสู่การสร้างประชาธิปไตยในระดับชาติให้มั่นคงต่อไป ดังนั้น การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นรากแก้วของการปกครองระบอบประชาธิปไตย และเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน (School of Democracy) ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยได้

3. การปกครองท้องถิ่นทำให้มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเองตั้งแต่การกำหนดนโยบายและการควบคุมให้เป็นไปตามนโยบายที่ท้องถิ่นต้องการ ซึ่งโดยทั่วไปทุกท้องถิ่นต่างก็มีความต้องการเหมือนกัน คือ ต้องการให้ท้องถิ่นของตนเองมีความเจริญก้าวหน้า มีฐานะเศรษฐกิจที่ดี มีความเป็นอยู่ที่ดีและสะดวกสบาย ดังนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีภารกิจที่สำคัญในการสร้างสรรค์ความเจริญทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม ให้แก่ท้องถิ่น นั้นย่อมแสดงว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองระดับรองของรัฐซึ่งรัฐจัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจการปกครองทั้งทางการเมืองและการบริหารให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง โดยมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองสามารถกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบาย หรือ ความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่า ด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีหน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์ที่มาจาก การเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้น ๆ วัตถุประสงค์และเป้าหมาย ของนโยบายที่วางไว้ ทั้งนี้ เพื่อให้ผล การดำเนินงานเป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง

7. การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาล

วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ (2549 : 430-444) ได้กล่าวถึง การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลไว้ดังนี้เทศบาลได้เกิดขึ้นมาภายหลังการเปลี่ยนแปลง

การปกครอง พุทธศักราช 2476 โดยพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2476 เทศบาล เป็นรูปการปกครองท้องถิ่นไทยที่สมบูรณ์แบบซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงหลักการกระจายอำนาจมากที่สุด และได้กำหนดโครงสร้างของเทศบาลเป็นไปในทำนองรัฐบาลในระบบรัฐสภาต่อมาเปลี่ยนแปลงเป็นลักษณะรูปแบบประธานาธิบดีเป็นรูปแบบการปกครองที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริงในรูปเทศบาลในปัจจุบัน ดำเนินการตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 กับฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติมซึ่งได้ กำหนดรายละเอียดการปกครอง และวิธีการบริหารงานไว้ ดังนี้

7.1 การจัดตั้งเทศบาล

ตามกฎหมายเทศบาลแบ่งเทศบาลเป็น 3 ประเภท ซึ่งเป็นการแบ่งตาม ขนาดเล็กใหญ่ของชุมชนในท้องถิ่นต่าง ๆ ที่มีสภาพแตกต่างกันเพื่อให้การดำเนินกิจการ ของเทศบาลเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่นเรียงตามลำดับเล็กใหญ่ ดังนี้ เทศบาลตำบล เป็นเทศบาลขนาดเล็ก เทศบาลเมืองเป็นเทศบาลขนาดกลาง และเทศบาลนครเป็นเทศบาล ขนาดใหญ่ การจัดตั้งเทศบาลนั้นจัดตั้งเป็นแห่งๆ ไป การยกฐานะของท้องถิ่นขึ้นเป็น เทศบาลนั้นถือความสำคัญของท้องถิ่น จำนวนและความหนาแน่นของราษฎรในชุมชนนั้น และรายได้ที่คาดว่าจะสามารถจัดเก็บมาเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติหน้าที่บังคับไว้ตามกฎหมาย ได้ ซึ่งจะต้องเข้าหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. เทศบาลตำบล กฎหมายเทศบาลมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้โดยเฉพาะ เกี่ยวกับจำนวนราษฎรความหนาแน่นของราษฎร และรายได้ของท้องถิ่นเหมือนเทศบาล ประเภทอื่นกฎหมายเทศบาลบัญญัติว่า เทศบาลตำบล ได้แก่ท้องถิ่นให้ทำเป็นประกาศ กระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล การจัดทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย นั้น ให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วยดังนั้นการยกฐานะท้องถิ่นใดขึ้นเป็นเทศบาลจึงขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของรัฐบาลที่จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร ซึ่งจะต้องเป็นท้องถิ่นที่มีราษฎรอยู่มากและมีความเจริญพอสมควร

2. เทศบาลเมือง การจัดตั้งเทศบาลเมืองทำได้ 2 กรณี คือ

- 2.1 ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดทุกแห่งจัดทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยจัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองเว้นแต่จะตั้งเป็นเทศบาลนครก็ได้

- 2.2 ท้องถิ่นอื่น ๆ นอกจากท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด จะจัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองไม่ได้ เว้นแต่ต้องเข้าหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 2.2.1 เป็นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

2.2.2 มีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ที่บังคับไว้สำหรับเทศบาลเมืองเมื่อเข้าหลักเกณฑ์ดังกล่าวก็ให้ดำเนินการเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3. เทศบาลนคร ท้องถิ่นที่จะจัดตั้งเป็นเทศบาลนครต้องเข้าหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

3.1 เป็นชุมชนที่มีราษฎรอยู่ตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

3.2 มีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ที่บังคับไว้สำหรับเทศบาลเมืองเมื่อเข้าหลักเกณฑ์ดังกล่าวก็ให้ดำเนินการเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ท้องถิ่นที่จะยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนั้นจะต้องเข้าหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไว้ และการจัดตั้งจะต้องจัดทำเป็น ประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อ และเขตเทศบาลไว้ด้วยและเมื่อเป็นเทศบาลแล้ว ก็มีสภาพเป็นทบวงการเมืองซึ่งเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายด้วย

7.2 การจัดองค์การและการบริหาร

กฎหมายเทศบาลได้กำหนดรูปแบบโครงสร้างการจัดองค์การและการบริหารเทศบาลจำลองรูปแบบการปกครองแบบประธานาธิบดี กล่าวคือ มีนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และสมาชิกสภาเทศบาลก็มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนเช่นกันองค์การของเทศบาลประกอบด้วยสภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี

1. สภาเทศบาล สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกที่ราษฎรเลือกตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลมีจำนวนจำกัดไว้ตามประเภทเทศบาลดังนี้

1.1 เทศบาลตำบลมีสมาชิกจำนวน 12 คน

1.2 เทศบาลเมืองมีสมาชิกจำนวน 18 คน

1.3 เทศบาลนครมีสมาชิกจำนวน 24 คน

2. นายกเทศมนตรี เทศบาลนั้นให้มีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีให้กระทำโดยวิธีการออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับนายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งนับตั้งแต่วันเลือกตั้งและมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปีนับตั้งแต่วันเลือกตั้ง เมื่อนายกเทศมนตรีพ้นจากตำแหน่งให้จัดให้มีการเลือกตั้งขึ้นใหม่ภายใน 45 วันนับแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามจำนวนดังต่อไปนี้

1. เทศบาลตำบลให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน
2. เทศบาลเมืองให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน
3. เทศบาลนครให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีที่จะเข้ารับหน้าที่ต้องแถลงนโยบายต่อสภาเทศบาลโดยไม่มีการลงมติความไว้วางใจทั้งนี้ภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันประกาศผลการเลือกตั้ง นายกเทศมนตรีคณะเทศมนตรีมีอำนาจควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลกล่าวคือมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำงบประมาณควบคุมดูแลการบริหารของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายและดูแลการปฏิบัติการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติรวมทั้งการสั่งอนุญาตต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลนอกจากนี้คณะเทศมนตรียังมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องถิ่นโดยมีอำนาจหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านและกำนันอีกด้วย การบริหารงานของเทศมนตรีมีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าและถือว่าเทศมนตรีทุกคนต้องรับผิดชอบร่วมกันส่วนในการปฏิบัติงานประจำของเทศบาลนั้นมีพนักงานเทศบาลเป็นผู้ปฏิบัติกิจการของเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาในงานประจำทั่วไปของเทศบาล

นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย เทศบัญญัติ และนโยบาย
2. สั่ง อนุญาตและอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล
3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรีที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี
4. วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
5. รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติและกฎหมายอื่นนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรีต้องไม่กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

6.1 ดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่อื่นใดในส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ การพาณิชย์ของเทศบาล บริษัทที่เทศบาลถือหุ้น หรือตำแหน่ง

ผู้บริหารท้องถิ่น หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น เว้นแต่ตำแหน่งที่ต้องดำรงตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

6.2 รับเงินหรือประโยชน์ใดๆเป็นพิเศษจากส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ การพาณิชย์ของเทศบาล หรือบริษัทที่เทศบาลถือหุ้น นอกเหนือไปจากที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ การพาณิชย์ของเทศบาล หรือบริษัทที่เทศบาลถือหุ้นปฏิบัติกับบุคคลในธุรกิจการงานตามปกติ

6.3 เป็นคู่สัญญาหรือเป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ในสัญญาที่ทำกับเทศบาลหรือการพาณิชย์ของเทศบาล หรือบริษัทที่เทศบาลถือหุ้นข้อความดังกล่าวข้างต้น มิให้ใช้บังคับกับกรณีที่บุคคลดังกล่าวได้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญหรือเงินปีพระบรมวงศานุวงศ์หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกันและมีให้ใช้บังคับกับกรณีที่บุคคลดังกล่าวรับเงินตอบแทนค่าเบี้ยประชุมหรือเงินอื่นใดเนื่องจากการดำรงตำแหน่งกรรมการของรัฐสภาหรือวุฒิสภา ผู้แทนราษฎร หรือสภาเทศบาล หรือสภาท้องถิ่นอื่น หรือกรรมการที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็น โดยตำแหน่ง

3. การแบ่งส่วนราชการของเทศบาล

3.1 สำนักปลัดเทศบาล

3.2 ส่วนราชการอื่นตามที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย

การกำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักปลัดเทศบาลและส่วนราชการอื่นตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่นายกเทศมนตรีประกาศโดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทยให้มีปลัดเทศบาลคนหนึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลรองจากนายกเทศมนตรีและรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย และมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย

7.3 หน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลมีหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายเทศบาล ดังนี้

1. เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

1.2 ให้มีบำรุงทางบกและทางน้ำ

1.3 รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

1.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

1.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

1.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

1.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

1.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม

อันดีงามของท้องถิ่น

1.9 หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล และอาจจัดทำกิจกรรมใด ๆ ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

1.9.1 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

1.9.2 ให้มีโรงฆ่าสัตว์

1.9.3 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

1.9.4 ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน

1.9.5 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

1.9.6 ให้มีการบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

1.9.7 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

1.9.8 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

1.9.9 เทศพาณิชย์

2. เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

2.1 กิจการตามที่ระบุไว้เป็นหน้าที่ที่เทศบาลตำบลต้องทำ

2.2 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

2.3 ให้มีโรงฆ่าสัตว์

2.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้

2.5 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

2.6 ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

2.7 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่นและ

เทศบาลเมืองอาจทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

2.7.1 ให้มีตลาดท่าเทียบเรือ หรือท่าข้าม

- 2.7.2 ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน
- 2.7.3 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 2.7.4 ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 2.7.5 ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- 2.7.6 ให้มีการสาธารณสุข
- 2.7.7 จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 2.7.8 จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- 2.7.9 ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- 2.7.10 ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์

และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

เรียบร้อยของท้องถิ่น

- 2.7.11 ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาด

2.7.12 เทศพาณิชย์

3. เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- 3.1 กิจการที่ระบุไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่เทศบาลเมืองต้องทำ
- 3.2 ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 3.3 กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 3.4 ควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร
โรงแรมสรรพ และสถานบริการอื่น
- 3.5 จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- 3.6 จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 3.7 การวางผังเมืองและควบคุมการก่อสร้าง
- 3.8 การส่งเสริมการท่องเที่ยว

และเทศบาลนครอาจทำกิจการอื่นตามที่เทศบาลเมืองทำได้

โดยหลักการเทศบาลมีหน้าที่ดำเนินกิจการเฉพาะในเขตเทศบาลของตน แต่บางกรณีเทศบาลอาจดำเนินกิจการนอกเขตหรือร่วมกับบุคคลอื่นได้ภายใต้เงื่อนไข

นอกจากนี้เทศบาลยังสามารถทำกิจการนอกเขตได้เมื่อ

1. การนั้นจำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่ดำเนินตามอำนาจหน้าที่อยู่ภายในเขตของตน

2. ได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาล คณะกรรมการสุขภาพ
สภาจังหวัด หรือสภาตำบลแห่งท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและ

3. ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยและเทศบาล
อาจทำการร่วมกับบุคคลอื่นโดยก่อตั้งบริษัทจำกัด หรือถือหุ้นในบริษัทจำกัดเมื่อ

3.1 บริษัทจำกัดนั้นมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อกิจการค้าขาย
อันเป็นสาธารณูปโภค

3.2 เทศบาลต้องถือหุ้นต้องมีมูลค่าเกินกว่าร้อยละ 40 ของทุน
ที่บริษัทนั้นจดทะเบียนไว้ในกรณีที่มีหลายเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การ
บริหารส่วนตำบล ถือหุ้นอยู่ในบริษัทเดียวกันให้นับหุ้นที่ถือกันร่วมกันและ

3.3 ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย
การเปลี่ยนแปลงจำนวนหุ้นที่เทศบาลถืออยู่ในบริษัทจำกัดต้องได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการ
กระทรวงมหาดไทยนอกจากนี้ได้ให้อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไป
ที่จะร่วมกันทำเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งก็ให้จัดตั้งเป็น โครงการขึ้นเรียกว่า “สหการ”
มีสภาพเป็นทบวงการเมืองการจัดตั้ง ยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

สรุปได้ว่า เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยที่เปิดโอกาสให้
ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองเป็นอันมาก และเป็นลักษณะการกระจายอำนาจมาก
การกำหนดโครงสร้างของเทศบาลได้จำลองรูปแบบการปกครองประเทศ ซึ่งมีผลทำให้การ
ปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการที่จะพัฒนาประชาชนให้รู้จัก
ปกครองในระบอบประชาธิปไตยด้วย

8. ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกลางกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สมบูรณ สุขสำราญ (2545 : 349) ได้กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกลาง
กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าโดยทั่วไปจะปรากฏใน 2 ลักษณะ คือ

1. ในแง่ของการร่วมมือประสานงานและสนับสนุนส่งเสริมการปฏิบัติงาน
เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงานพัฒนาท้องถิ่นและดำเนินการเพื่อแก้ไข
ปัญหาและตอบความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัด
ฝึกอบรมหรือประชุมเพื่อกระตุ้นส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน การ
ให้คำปรึกษาแนะนำในด้านกฎหมายระเบียบ และด้านวิชาการแก่ท้องถิ่น การอุดหนุนด้าน
งบประมาณและวัสดุต่าง ๆ

2. ในแง่การใช้อำนาจกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นอยู่กับเงื่อนไขการเป็นนิติบุคคลและความเป็นอิสระ แต่ในด้านความเป็นอิสระต้องมีลักษณะที่ไม่กระทบต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐบาลในส่วนกลาง ซึ่งต้องรับผิดชอบต่อประโยชน์ส่วนรวมของประเทศและความสงบเรียบร้อยของสังคม รัฐบาลจึงต้องควบคุม กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ของประเทศในภาพรวม และเพื่อให้เกิดมาตรฐานในการปฏิบัติงานของท้องถิ่นทั่วประเทศ แต่หากควบคุมกำกับดูแลเข้มงวดมากเกินไปก็จะเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและการพัฒนาประชาธิปไตย และลักษณะของการกำกับดูแลของรัฐบาล อาจทำได้ 4 ลักษณะ คือ

2.1 การกำกับดูแลสภาพและฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละรูปแบบได้ให้อำนาจของรัฐบาลในส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค สามารถยุบสภาท้องถิ่นหรือปลดฝ่ายบริหารออกจากตำแหน่งได้ในกรณี อบต. ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจยุบสภาตามความเห็นที่นายอำเภอรายงานตามมาตรา 91 หรือสั่งให้กรรมการบริหารหรือคณะกรรมการบริหารพ้นจากตำแหน่งตามข้อเสนอแนะของนายอำเภอ ตามมาตรา 92 นอกจากนี้ นายอำเภอมีอำนาจสอบสวนและวินิจฉัย กรณีสงสัยว่าสมาชิกภาพของสมาชิก อบต. ผู้ใดสิ้นสุดลงตามมาตรา 49 (4) (5) (6) หรือ (7)

2.2. การกำกับดูแลการบริหารงานบุคคลของท้องถิ่น ในอดีต การกำกับดูแลการบริหารงานบุคคลของท้องถิ่นขึ้นอยู่กับคณะกรรมการบริหารงานบุคคลของท้องถิ่น แต่ละรูปแบบ ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการในส่วนกลางเป็นหลัก เป็นผู้กำหนดกฎ ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น แต่ในปัจจุบัน ตาม พ.ร.บ. ระเบียบบริหารงานบุคคลท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ซึ่งเป็นกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญกำหนดให้คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น คณะกรรมการกลางของท้องถิ่น แต่ละรูปแบบ และคณะกรรมการระดับจังหวัดมีโครงสร้างในรูปไตรภาคี ประกอบด้วย ข้าราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้บริหาร/พนักงานส่วนท้องถิ่น รับผิดชอบการบริหารงานบุคคลของท้องถิ่น

2.3 การกำกับดูแลการเงินการคลังของท้องถิ่น รัฐบาลกลางได้กำกับดูแลโดยวางแผนปฏิบัติงานด้านงบประมาณ การเงิน การคลัง ซึ่งการปฏิบัติงานด้านนี้ผูกพันกับข้อกำหนดของรัฐบาล นอกจากนี้ ยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับเงื่อนไขของการรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลกลางอีกด้วย

2.4 การกำกับดูแลด้านการบริหารงานของท้องถิ่น โดยรัฐบาลกลางเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์แนวทางการปฏิบัติงาน และตรวจสอบดูแลในท้องถิ่นปฏิบัติตามหลักเกณฑ์แนวทางดังกล่าว โดยราชการส่วนภูมิภาค ตลอดจนการดูแลการออกกฎหมายของท้องถิ่นด้วย

บริบทของเทศบาลตำบลสมเด็จพระ อำเภอสวมเด็จพระ จังหวัดกาฬสินธุ์

1. ข้อมูลทั่วไป

เทศบาลตำบลสมเด็จพระเดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาลสมเด็จพระ ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พุทธศักราช 2504 อยู่ในเขตการปกครองของอำเภอสหัสขันธ์ โดยมีชื่อเรียกว่า สุขาภิบาลสี่แยก ในปี พุทธศักราช 2507 ได้มีการจัดตั้งกิ่งอำเภอสวมเด็จพระ สุขาภิบาลสี่แยกยังขึ้นอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอสหัสขันธ์ ต่อมาในปี พุทธศักราช 2512 กิ่งอำเภอสวมเด็จพระได้ยกฐานะเป็นอำเภอสวมเด็จพระ สุขาภิบาลสี่แยกจึงได้มาขึ้นอยู่ในการปกครองของอำเภอสวมเด็จพระ และในปี พุทธศักราช 2522 ได้เปลี่ยนชื่อจากสุขาภิบาลสี่แยกเป็นสุขาภิบาลสมเด็จพระ ประกอบด้วยบางส่วนของตำบลสมเด็จพระ อันได้แก่ห้องที่ในหมู่ที่ 2, 3, 4, 5, 6, 10 ตำบลสมเด็จพระ จากการวัดพื้นที่ตามแนวหลักเขตตามประกาศกระทรวงมหาดไทย สุขาภิบาลสมเด็จพระมีพื้นที่ 4.5 ตารางกิโลเมตร และเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พุทธศักราช 2542 กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลทั่วประเทศ จึงมีฐานะเป็นเทศบาลตำบลตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พุทธศักราช 2542 เป็นต้นมา

1. สภาพทั่วไปที่ตั้งและอาณาเขต เทศบาลตำบลสมเด็จพระตั้งอยู่ทางทิศเหนือของจังหวัดกาฬสินธุ์บนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 213 ห่างจากจังหวัดประมาณ 40 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 556 กิโลเมตร และอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับบ้านหนองบัวโดน หมู่ที่ 1 ตำบลสมเด็จพระ

ทิศใต้ ติดต่อกับบ้านโนนสวรรค์ หมู่ที่ 9 ตำบลสมเด็จพระ

ทิศตะวันออก ติดต่อกับบ้านหนองกุง หมู่ที่ 8 ตำบลสมเด็จพระ

ทิศตะวันตก ติดต่อกับบ้านหนองขาม ตำบลหนองแวง

2. การปกครองเทศบาลตำบลสมเด็จพระ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 6 ชุมชน

ดังนี้

- 2.1 บ้านสี่แยกหมู่ที่ 2 ตำบลสมเด็จ
- 2.2 บ้านสี่แยกหมู่ที่ 3 ตำบลสมเด็จ
- 2.3 บ้านสี่แยกหมู่ที่ 4 ตำบลสมเด็จ
- 2.4 บ้านสี่แยกหมู่ที่ 5 ตำบลสมเด็จ
- 2.5 บ้านสี่แยกหมู่ที่ 6 ตำบลสมเด็จ
- 2.6 บ้านสี่แยกหมู่ที่ 10 ตำบลสมเด็จ

3. เศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน

3.1 ขนาดครัวเรือน ส่วนใหญ่เป็นครอบครัวเดี่ยวที่มีครอบครัวต่อหลังคาเรือน ขนาดครัวเรือนเฉลี่ย 1.96 คนต่อหลังคาเรือน

3.2 การอยู่อาศัย ผู้ที่มีชื่อในทะเบียนบ้านมีจำนวน 7,830 คน และผู้ที่ไม่มีชื่อในทะเบียนบ้าน หรือจำนวนประชากรแฝง มีจำนวนประมาณ 250 คน

3.3 อาชีพและรายได้ จากจำนวนประชากรทั้งหมดที่ทำการศึกษ พบว่า ร้อยละ 27.20 ประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรม ร้อยละ 0.04 ประกอบอาชีพด้านอุตสาหกรรม ร้อยละ 45.36 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.08 ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น รับราชการ สำหรับรายได้ประชากรร้อยละ 90 มีรายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปี 23,000 บาท

3.4 ลักษณะที่อยู่อาศัย ร้อยละ 54 เป็นบ้านชั้นเดียว เป็นเจ้าของอาคาร ร้อยละ 89 เป็นอาคารของตัวเอง ลักษณะการใช้ประโยชน์อาคารร้อยละ 76 ใช้สำหรับพักอาศัยอย่างเดีย্বর้อยละ 24 ใช้เป็นที่อยู่อาศัยและประกอบธุรกิจการค้า

2. โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลสมเด็จ

โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลสมเด็จ ประกอบด้วย ฝ่ายนิติบัญญัติ หรือสภาเทศบาล และฝ่ายบริหาร หรือนายกเทศมนตรี

2.1 ฝ่ายสภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสมเด็จ ซึ่งมาจากการเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น โดยวิธีการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ใช้วิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ มีจำนวน 12 คน มีประธานสภาเทศบาล 1คน รองประธานสภาเทศบาล 1 คน แต่งตั้งจากผู้ว่าราชการจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยนายอำเภอสมเด็จ เป็นผู้รับมอบอำนาจในการแต่งตั้ง จากสมาชิกสภาเทศบาลตำบลสมเด็จตามมติของ สภาเทศบาลตำบลสมเด็จ มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี นับตั้งแต่วันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2550 เป็นต้นมา

2.2 ฝ่ายบริหาร เทศบาลตำบลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์บริหารงานในรูปแบบนายกเทศมนตรี เลือกตั้งจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ โดยตรงและลับตามกฎหมาย ว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นกำหนด และนายกเทศมนตรีแต่งตั้ง รองนายกเทศมนตรี 2 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี 1 คน และเลขานุการนายกเทศมนตรี 1 คน เพื่อช่วยเหลือในการบริหาร มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี นับตั้งแต่วันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2550นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่กำหนดนโยบายและรับผิดชอบในการบริหาร ราชการของเทศบาล และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายว่าด้วยกฎหมายเทศบาลและกฎหมาย อื่นกำหนด เทศบาลตำบลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ได้กำหนดโครงสร้างและกรอบอัตรากำลังพนักงานเทศบาล เพื่อปฏิบัติงาน ปรากฏผังแผนภูมิที่ 2



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างของเทศบาลตำบลสมเด็จพระ อำเภอสวมเด็จพระ จังหวัดกาฬสินธุ์
ที่มา : เทศบาลตำบลสมเด็จพระ อำเภอสวมเด็จพระ จังหวัดกาฬสินธุ์

3. การแบ่งส่วนราชการในเทศบาลตำบลสมเด็จพระ

แบ่งเป็น 8 ส่วนราชการ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

3.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล หรือราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง หรือส่วนราชการใดในเทศบาล โดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล หรืองานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

3.2 กองคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเงินและบัญชี การพัสดุ และทรัพย์สินการงบประมาณ งานผลประโยชน์ เช่น งานการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ ฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้ และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำปี งานเกี่ยวกับพัสดุของเทศบาลและงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.3 กองช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการผังเมืองและโยธา การสาธารณสุขโลก การสำรวจออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบ การก่อสร้าง งานควบคุมอาคารตามระเบียบ กฎหมาย งานแผนการปฏิบัติการก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องกล การควบคุมการบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุม เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.4 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชน ส่งเสริมสุขอนามัยป้องกันโรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม และงานอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการงานสัตวแพทย์ ในกรณีที่ยังไม่ได้จัดตั้งกองการแพทย์ จะมีงานด้านการรักษาพยาบาลในเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุขและงานทันตสาธารณสุข

3.5 กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งมีลักษณะเพื่อประกอบการกำหนดนโยบายจัดทำแผน หรือโครงการติดตามประเมินผล การดำเนินงานตามแผนและโครงการต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นนโยบายแผนงานและโครงการทาง

เศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร หรือ ความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้อาจเป็นนโยบาย แผนงานของเทศบาล และโครงการระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรม หรือระดับจังหวัด แล้วแต่กรณี ด้านงานประชาสัมพันธ์ บริการและเผยแพร่วิชาการ งานด้านนิติกรรมต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.6 กองการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษา การบริหารการศึกษาและพัฒนา การศึกษาทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษาและการศึกษา ตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอาชีวศึกษา โดยให้มีงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานบริหารวิชาการ งานโรงเรียน งานศึกษานิเทศก์ งานกิจการนักเรียน งานการศึกษาปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุดพิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา งานกิจการ ศาสนา ส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจการเด็ก และเยาวชน และการศึกษานอกโรงเรียน และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.7 กองสวัสดิการและสังคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ เกี่ยวกับการสังคม สงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชน หนาแน่น และชุมชนแออัด การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงาน ประเพณีท้องถิ่น งานสวนสาธารณะการให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงาน สวัสดิการสังคมและงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.8 หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน การตรวจสอบบัญชีเอกสารการเบิกจ่าย เอกสารการรับเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษา หลักฐานการบัญชี งานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษา งานตรวจสอบทรัพย์สินและการทำ ประโยชน์จากทรัพย์สินเทศบาลและงานอื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

4. อัตรากำลังของเทศบาลตำบลสมเด็จ

4.1 ฝ่ายบริหาร จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 4.1.1 นายกเทศมนตรี | จำนวน 1 คน |
| 4.1.2 รองนายกเทศมนตรี | จำนวน 2 คน |
| 4.1.3 ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี | จำนวน 1 คน |
| 4.1.4 เลขานุการนายกเทศมนตรี | จำนวน 1 คน |

- 4.2 ฝ่ายสภาเทศบาล จำนวน 12 คน ประกอบด้วย
- | | |
|--------------------------|------------|
| 4.2.1 ประธานสภาเทศบาล | จำนวน 1 คน |
| 4.2.2 รองประธานสภาเทศบาล | จำนวน 1 คน |
| 4.2.3 เลขานุการสภาเทศบาล | จำนวน 1 คน |
| 4.2.4 สมาชิกสภาเทศบาล | จำนวน 9 คน |
- 4.3 ฝ่ายข้าราชการประจำ จำนวน 84 คน ประกอบด้วย
- | | |
|----------------------------|-------------|
| 4.3.1 พนักงานเทศบาลสามัญ | จำนวน 40 คน |
| 4.3.2 พนักงานจ้างตามภารกิจ | จำนวน 23 คน |
| 4.3.3 พนักงานจ้างทั่วไป | จำนวน 14 คน |
| 4.3.4 ลูกจ้างประจำ | จำนวน 7 คน |

โดยสรุป การบริหารงานของเทศบาลตำบลสมเด็จ ได้มีการดำเนินการบริหารงานตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ ตามที่กฎหมายบัญญัติให้เทศบาลตำบลสามารถที่จะกระทำได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

มังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภอสามารด จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบล อาจสามารถ อำเภอสามารด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป และมีความพึงพอใจอยู่ในคดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่รับผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล อาจสามารถ อำเภอสามารด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อาชีพ

และระดับการศึกษา พบว่า 1) ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลอาจสามารถ อำเภอสามารด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภอสามารด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 3) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลอาจสามารถ อำเภอสามารด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลอาจสามารถ อำเภอสามารด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ควรจัดหาบริเวณก่อสร้างสำนักงานแห่งใหม่ ควรจัดวางผังภายในสำนักงานเป็นระเบียบ เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลา ในการมาทำงาน เจ้าหน้าที่ควรอธิบายระเบียบขั้นตอนการให้บริการให้เข้าใจง่าย ควรมีการให้บริการนอกสถานที่ในชุมชนขนาดใหญ่ๆ ควรให้บริการวันเสาร์ครึ่งวัน ควรรวมขั้นตอนการให้บริการที่เกี่ยวข้องกันให้เป็นระบบเดียวกัน ควรเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้รวดเร็วให้มากขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายทุกวัน ควรมีการให้บริการข้อมูลของหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ไปด้วย และควรพัฒนาเว็บไซต์ของเทศบาลให้ทันสมัยมากขึ้น

ลักณา แสนภักดี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ (1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (2) ด้านสถานที่ให้บริการ และ (3) ด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.62, 3.58 และ 3.52 ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ (1) ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ และ (2) ด้านกระบวนการบริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47 และ 3.44 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลหัวขวาง พบว่า โดยภาพรวม สำนักปลัดเทศบาล ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 กองช่าง ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 กองคลัง ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 กองการศึกษา ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวาง ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ร้อยละ 71.43 และ ด้านสถานที่ให้บริการ ร้อยละ 57.14

สุดใจ เปลียนพล (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมาก ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมากด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และรักษาความสงบเรียบร้อยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อจำแนกตามลักษณะทางประชากร พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดย เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนอายุนั้นมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วรภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการบริการอย่างสม่ำเสมอด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 2) ระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนรับบริการจากบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ระดับพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง 3) ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนรับบริการจากบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นในข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ รวม 26 ข้อ เรียงความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ ในเขตเทศบาลควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชนเพิ่มขึ้น และมีสภาพในการใช้งานได้ตลอดเวลา เทศบาลควรจัด

งบประมาณซื้อรถดับเพลิงที่ทันสมัย และมีความพร้อมในการใช้งาน 24 ชั่วโมง และมีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง เทศบาลควรเพิ่มพนักงานเก็บขยะมูลฝอยและบริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนามเด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชน และคณะผู้บริหารควรลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น ส่วน ข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลแวง จัดให้มีตู้โทรศัพท์เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมและสภาพใช้งานได้ดีตลอดเวลา

ศิริชัย สิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเพราะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามเพศชายและเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกันมี ความพึงพอใจในการให้บริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มากที่สุดคือ ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ โดยต้องการให้เพิ่มให้บริการฉีดพ่นน้ำยากำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายมากที่สุด รองลงมาคือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยต้องการให้ปรับปรุงช่วงเวลาการเก็บขยะตอนเช้านี้ และให้เสร็จก่อน 8.00 น. ของทุกวัน และการรักษาความสะอาดถนนและทางเท้า โดยให้ข้อเสนอแนะว่าถนนยังมีฝุ่นละอองมากต้องใช้น้ำฉีดล้าง

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่าทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.05 โดยอาชีพเกษตรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่มอาชีพ ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจและการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎร ในแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านความเร็วในการให้บริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ทราบถึงข้อระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรควรใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้ติดต่อด้านทะเบียนราษฎร ด้านความเสมอภาคของการบริการ ควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ มีผู้ให้ความคิดเห็นว่าการทำความสะอาดห้องน้ำบ่อยครั้ง ควรมีป้ายบอกทิศทางหรือขั้นตอนการติดต่อรับบริการ และควรมีน้ำดื่มที่สะอาดไว้คอยบริการในด้านข้อเสนอแนะทั่วไป ควรมีเอกสารแผ่นพับแจกให้กับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร และให้ลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับ ระเบียบปฏิบัติ

แจ่มจันทร์ นาไชยเงิน (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินการบริการสำนักทะเบียนอำเภอ กมลาไสย จังหวัด กาฬสินธุ์ ผลศึกษาพบว่า 1) ผู้รับบริการ โดยรวม และจำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โคนรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบบริการ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก 2) ผู้มารับบริการเพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ กมลาไสย โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน โดยสรุปผลจากการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ กมลาไสย จังหวัด กาฬสินธุ์ แสดงให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่ดี

จิตพงษ์ เปลียนขำ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้

1.1 มีความพึงพอใจต่อบริการไฟฟ้าสาธารณะโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการเพียงพอ บริการมีคุณภาพดี และพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบำรุงรักษาบริการให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาลให้บริการบริเวณต่างๆ ไม่แตกต่างกัน และการบริการเพิ่มขึ้น

ทันตามความต้องการ

1.2 มีความพึงพอใจต่อบริการถนนสาธารณะโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการเพียงพอ ให้บริการบริเวณต่างๆ ไม่แตกต่างกัน การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น บริการทันตามความต้องการ การบำรุงรักษาบริการให้เกิดประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล และบริการมีคุณภาพดี

1.3 มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการระบายน้ำโดยรวมในระดับน้อย โดยมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ให้บริการบริเวณต่างๆ ไม่แตกต่างกัน บริการเพียงพอ การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้นการบริการเพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ บริการมีคุณภาพดี และการบำรุงรักษาบริการให้เกิดประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล

1.4 มีความพึงพอใจต่อบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การรักษาความสะอาดบริเวณสถานที่สาธารณะอย่างสม่ำเสมอ อย่างเรียบร้อย และมีการพัฒนาให้ดีขึ้น การกำจัดขยะมูลฝอยด้วยวิธีการอันเหมาะสม อย่างเรียบร้อย ให้บริการบริเวณต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ในเวลาอันเหมาะสมและมีการพัฒนาให้ดีขึ้น การมีถังรองรับขยะมูลฝอยที่มีคุณภาพดี เพิ่มขึ้นทันและเพียงพอต่อความต้องการ

1.5 มีความพึงพอใจต่อบริการด้านตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีตลาดโคู้รุ่งเพียงพอและตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม การมีตลาดสดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมและเพียงพอ

1.6 มีความพึงพอใจต่อสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจโดยรวมในระดับมากมีความพึงพอใจต่อบัณฑิต การมีสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมเพิ่มขึ้นทันต่อความต้องการ และเพียงพอ

1.7 มีความพึงพอใจต่อบริการการศึกษาโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีโรงเรียนเทศบาลเพียงพอ ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมและเพิ่มขึ้นทันต่อความต้องการ

จากลักษณะของระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นทำให้อนุมานได้ว่า การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของชุมชนในเขตเทศบาลจากที่มีลักษณะเป็นชุมชนชนบทมาเป็นชุมชนเมืองจำแนกประชาชนเป็นกลุ่มตามคุ้ม

ที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่อยู่อาศัยในคั้งต่างๆมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ทั้งโดยรวมและในแต่ละลักษณะที่เป็นปัจจัยกำหนดความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน ในระดับมากและมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เป็นดังนี้ ความพึงพอใจต่อความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกประเด็นสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจให้กับผู้บริการ ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ วิธีการประชาสัมพันธ์เหมาะสม บริเวณที่กว้างขวาง การเปรียบเทียบปรับเป็นไปตามระเบียบและยุติธรรม การตรวจสอบเอกสารหลักฐานและการเขียนคำร้อง บ.ป.1 รวดเร็วช่วงเวลารอระหว่างขั้นตอนการทำบัตรสันเจ้าหน้าที่มาทำงานตรงเวลาและมีกริยามารยาทที่สุภาพ และจัดบุคคลเข้ารับบริการ โดยมีลำดับก่อนหลัง

2. ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการเมื่อจำแนกตามวันที่บริการพบว่าความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการรับบริการในวันที่มีผู้รับบริการมากไม่แตกต่างกับที่เกิดขึ้นในวันที่มีผู้รับบริการน้อยในความพึงพอใจต่อความสะดวก ความเสมอภาค ความรวดเร็ว วิธีการบริการและโดยรวมทุกด้าน สำหรับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ในวันที่มีผู้รับบริการมากผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าในวันที่มีผู้รับบริการน้อย

3. ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการเมื่อจำแนกตามงานที่รับบริการพบว่าความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในการทำบัตรภายในกำหนดเวลา การทำบัตรภายหลังกำหนดเวลาและการทำบัตรกรณีบัตรหาย ไม่แตกต่างกัน ในความพึงพอใจต่อความสะดวก ความรวดเร็ว และวิธีรับบริการ สำหรับความพึงพอใจต่อความเสมอภาค เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและโดยรวมทุกด้าน พบว่าความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในการทำบัตรภายในกำหนดเวลา และการทำบัตรภายหลังกำหนดเวลาไม่แตกต่างกันและต่างก็มากกว่าความพึงพอใจในการทำบัตรกรณีบัตรหาย

เลิศสิน จีงจรัสทรัพย์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของสุขาภิบาล หนองเรือ สุขาภิบาลคอนโมง สุขาภิบาลหนองแอก จังหวัดขอนแก่น ตามสภาพชุมชนและเขตชุมชน ประเด็นที่เป็นองค์ประกอบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ

ของสุขภาพคือความรู้สึกที่ประชาชนมีต่อความเสมอภาค ความทันเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้าของบริการไฟฟ้าสาธารณะ น้ำประปา เก็บขยะมูลฝอย ตลาดสด ทางระบายน้ำ การป้องกันและระงับอัคคีภัย ผลวิจัยพบว่าประชาชนพึงพอใจต่อถนนสาธารณะในระดับมาก ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัยพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านการค้าพาณิชย์ และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสุขภาพหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสุขภาพอื่น

อัจฉนา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาความพึงพอใจ 6 ด้านคือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชากรผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจการให้บริการทุกด้าน โดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากในด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่

2. เมื่อแยกพิจารณาไปตามคุณลักษณะของประชาชนผู้มารับบริการ พบว่าประชาชนผู้มารับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันทั้งในด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ การนำเอกสารที่จำเป็นต้องใช้มาด้วย และผู้ที่ทราบถึงตัวบุคคลที่ต้องติดต่องานด้วย มีความพึงพอใจทุกด้านและรายด้านเช่นเดียวกันกับข้อแรก ส่วนคุณลักษณะความพึงพอใจที่แตกต่างไปจากนี้ได้แก่

2.1 ประชาชนผู้มารับบริการกลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านความถูกต้องของเอกสาร

2.2 ประชาชนผู้มารับบริการกลุ่มที่ทราบขั้นตอนในการติดต่องานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจมากในด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ

2.3 ประชาชนผู้มารับบริการกลุ่มที่ทราบสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ มีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการรอคอย ความสะดวกจากการจัดระบบงาน บุคลิกของเจ้าหน้าที่และการให้บริการ ทุกด้านโดยเฉลี่ยในระดับมาก

2.4 ประชาชนผู้มารับบริการกลุ่มที่ทราบข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก

2.5 ประชาชนผู้มารับบริการกลุ่มที่มาติดต่องานด้วยตัวเอง มีความพึงพอใจมากในด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.6 ประชาชนผู้มารับบริการทั้งกลุ่มที่ทราบเรื่องราวที่มาติดต่อกับกลุ่มที่ทราบระบบงาน มีความพึงพอใจในด้านความสะดวกจากการจัดระบบงาน บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และการให้บริการทุกด้าน โดยเฉลี่ยในระดับมาก

2. งานวิจัยต่างประเทศ

บูแมนและนอร์แมน (Bouman and Norman. 1975 : 113-121) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชนและพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชนทำให้ผู้รับบริการ เกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ

1. ลักษณะของงาน ที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (Day-to-Day) อีกต่อไป
2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน ความคิดเห็น โดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบที่มาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสวัสดิการ การนันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญคือ จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน ที่ทำด้วยไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพพจน์สะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน