

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎี กฎหมาย ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
5. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
6. บริบทของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกของแต่ละบุคคล ความคิดเห็นของแต่ละคนต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแม้เป็นเรื่องเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไป และอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถวัดความคิดเห็นของบุคคลได้หลายวิธี โดยได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ ดังนี้

#### ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็น เป็นความรู้สึกที่แต่ละบุคคลได้แสดงออกมา ทั้งทางการพูดหรือการเขียน ซึ่งแต่ละบุคคลก็แสดงออกแตกต่างกันไป โดยนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายหรือคำจำกัดความไว้หลายความหมาย ดังต่อไปนี้

นพมาศ ชีรเวทิน (2539 : 99) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งสะท้อนถึงความในใจ

กฤษณี มหาวิทยาลัย (2531 : 37 – 38) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง

แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจ บุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง

อดิศักดิ์ ชื่นชู (2542 : 11) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อที่ตั้งอยู่บนความไม่แน่นอน ไม่มีถูกหรือผิด หรือเป็นการประเมินค่าความรู้สึก หรือการคาดการณ์ต่อคุณภาพหรือคุณค่าในเรื่องใดเรื่องหนึ่งของบุคคล

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2522 : 92 ; อ้างถึงใน ปรียวรรณ ว่องวุฒิไกร. 2552 : 14) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงวิจรรณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นมีความหมายที่แคบกว่าเจตคติ เพราะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนไปตามข้อเท็จจริง (Fact) และเจตคติ (Attitude) ของบุคคลที่ในขณะที่เจตคติแสดงความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นจะเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2533 : 78 ; อ้างถึงใน กวิตรา สุวรรณบุตร. 2551 : 9) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางวาจาของเจตคติ การที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อ หรือความรู้สึกอย่างไรเป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคลนั้น การวัดความคิดเห็นของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปได้

จุมพล นิภาเกษม (2526 : 96 ; อ้างถึงใน จักรพันธ์ ศรีมกุฏ. 2552 : 7) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยพื้นฐาน ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องในการแสดงออก

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่ได้ประเมินค่าก่อนการที่จะตัดสินใจว่า สิ่งนั้นดีหรือไม่ดี เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย โดยมีความรู้สึก อารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นพื้นฐานการแสดงออก

#### ความสำคัญของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นสิ่งสำคัญที่ใช้ในการศึกษาหาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งแต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมา ความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสำคัญของความคิดเห็นไว้ดังนี้

จิตรา กรุณาฤทธิโยธิน (2547 : 11) ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษาถึงความคิดเห็นของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล จะทำให้ทราบถึงความเชื่อ ความรู้สึก และความต้องการทั้งผู้แสดง และผู้รับความคิดเห็น และยังเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบาย การเปลี่ยนแปลงนโยบาย และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

โยชิน คันสนยุทธ และคณะ (2522 : 46 ; อ้างถึงใน สาลีณี บุญรอดฤทธิ์. 2550 : 34) ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษาความคิดเห็นมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมากเพราะทำให้เราทราบความต้องการของบุคคลต่าง ๆ ในสังคม สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของผู้กระทำ จากผู้ที่ถูกกระทำว่าดีหรือไม่ดีอย่างไร ความเห็นของผู้ที่ได้รับประโยชน์ ผู้กระทำในการปรับปรุงพฤติกรรมทัศนคติของผู้ถูกกระทำให้ดีกว่าเดิม

เบสท์ (Best. 1977 : 179 ; อ้างถึงใน นิमित จันทเวทย์ศิริ. 2550 : 26) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นที่แสดงออกมาสามารถที่จะทำให้ผู้บริหารเห็นสมควรหรือไม่ในอันที่จะดำเนินนโยบายหรือล้มเลิกไป จะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมาก เพราะทำให้เราทราบความต้องการของบุคคลต่าง ๆ ในสังคม และผลของความคิดเห็นสามารถนำมาใช้ประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบาย แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้เป็นไปตามความต้องการของบุคคล และใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้นได้

#### ประเภทของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเกิดจากความรู้สึก ประสบการณ์ ที่แสดงออกมา อาจจะเป็นความคิดเห็นที่ดีในเชิงสร้างสรรค์ หรือความคิดเห็นที่ไม่ดีในเชิงทำลาย การเรียนรู้การศึกษาก็มีผลต่อความคิดเห็น จึงมีนักวิชาการได้แบ่งประเภทของความคิดเห็นไว้ คือ

เรมเมอร์ (Remmer. 1954 : 57 ; อ้างถึงใน ประพฤติ ทักษิณ. 2552 : 15) ได้จำแนกความคิดเห็นเป็น 2 ประเภท ด้วยกัน คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก
2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Opinion) การมีความเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

สุชา จันทรเอน (2545 : 7) ได้แบ่งความคิดเห็นเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การคิดโดยไม่ต้องมีจุดหมาย (Undirected Thinking) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าความคิดต่อเนื่อง (Associative Thinking) การคิดแบบเชื่อมโยงเป็นความคิดที่ไม่มีจุดหมายเป็นอิสระจากการถูกกำหนดด้วยเงื่อนไขภายนอก เช่น การฝัน การจินตนาการ การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง เป็นต้น

2. การคิดอย่างมีจุดหมาย (The Goal – Directed Thinking) เป็นการคิดที่มักมีบทสรุป หลังจากทีคิดเสร็จหรือเมื่อต้องการหาคำตอบในวิถีทางสมเหตุสมผลในการแก้ไขปัญหา การคิดแบบนี้ มีเป้าหมายที่ชัดเจน เช่น การวิเคราะห์ การคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

สรุปได้ว่า การแสดงความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละคน ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแม้เป็นเรื่องเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไป และอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ จินตนาการ การวิเคราะห์ และประสบการณ์

### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือสิ่งเดียวกัน จึงไม่จำเป็นต้องคล้ายคลึงหรือเหมือนกันเสมอไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับ อิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นในสิ่งนั้น ๆ ปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้ได้มีผู้เสนอแนวความคิดไว้ หลายประการ สามารถสรุปสาระได้ดังนี้

รวิชช์ นาคฤทธิ์ (2540 : 9 ; อ้างถึงใน สาลีณี บุญรอดฤทธิ์. 2550 : 34) กล่าวว่าไว้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดทัศนคติหรือความคิดเห็นมี 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ ความคิดเห็นหรือทัศนคติจะเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น ค้นเคย หรือได้ยิน ได้ฟัง ได้อ่านหนังสือเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ
2. ระบบค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมแตกต่างกัน ดังนั้น จึงอาจมี ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

ออสแคมป์ (Oskamp.1977 : 119 – 133 ; อ้างถึงใน สาลีณี บุญรอดฤทธิ์. 2550 : 34) กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นดังนี้ คือ

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย มีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษาเจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ ปัจจัยทางร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และ ผลกระทบจากการใช้ยาเสพติด จะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล
2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จาก ประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ
3. อิทธิพลจากครอบครัว เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดู ของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้ เมื่อตอนเป็นเด็กเล็ก ๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอน ทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัล และการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจาก ครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและแรงกดดันจากกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดการคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ ต่าง ๆ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น มีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

จึงกล่าวได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นปัจจัยทางด้านพันธุกรรม/ร่างกาย ประสบการณ์ ครอบครัว เพื่อน สื่อต่าง ๆ ทำให้ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน มีความรู้สึกที่แตกต่างกันทำให้การแสดงออกทางด้านคำพูดและการกระทำที่ไม่เหมือนกัน

#### วิธีวัดความคิดเห็น

วิธีวัดความคิดเห็นมีหลากหลายวิธีที่ใช้ เพื่อให้ผู้ถูกถามได้แสดงความรู้สึกออกมา การเลือกใช้วิธีการวัดความคิดเห็นแบบใด ขึ้นอยู่กับว่าต้องการข้อมูลแบบใด นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงวิธีการวัดความคิดเห็นไว้ เพื่อให้สามารถเลือกใช้ได้ตามความต้องการ ดังนี้

สมสิน เชิญทอง (2541 : 9) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นจะส่งผลถึงทัศนคติและการแสดงออกถึงพฤติกรรมของเจ้าของความคิด การวัดระดับความคิดเห็น จะช่วยให้สามารถกำหนดแนวทางหรือนโยบายต่าง ๆ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความคิดเห็นส่วนรวมได้ การวัดความคิดเห็นทัศนคติแรงจูงใจ และค่านิยมได้มีการสร้างแบบสอบถามสำหรับวัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว แต่ก็ยังไม่สามารถที่จะแยกออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด เพราะมีบางส่วนที่ซ้ำซ้อนกันอยู่ การวัดความคิดเห็นส่วนใหญ่แล้วยังไม่มีการแบ่งแยกออกจากทัศนคติอย่างชัดเจน และมีบ่อยครั้งที่คำทั้งสองถูกใช้สลับกัน แต่อย่างไรก็ตาม การสำรวจความคิดเห็นมักจะเป็นการถามสิ่งที่เหมาะสมอย่างเช่น การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่งผลที่ได้ออกมาจากการสอบถามความคิดเห็นเหล่านี้จะเป็นตัวชี้วัดความพอใจ ไม่พอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว

ไพรัช สุขสงญาติ (2542 : 1) ได้กล่าวว่า วิธีการวัดความคิดเห็นโดยมากจะให้ผู้ที่ตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็น จะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย กับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าเป็น ปฏิฐาน (Positive) หรือปฏิเสท (Negative)

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531 : 3 ; อ้างถึงใน กาญจนา น้อยประเสริฐ. 2550 : 30) ได้กล่าวถึง การสร้างมาตรการวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็นว่ามีอยู่ด้วยกันหลายวิธี ที่แพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีของเซอร์สโตน เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็นหรือทัศนคติไปในทางเดียวกัน และเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างกัน
2. วิธีกัตต์แมน เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับ ข้อความทัศนคติสูงต่ำ แบบเปรียบเทียบได้ จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสม ข้อแสดงความคิดเห็น
3. วิธีจำแนก S-D Scale เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้าม เช่น ดี เลว ขยัน ขี้เกียจ เป็นต้น
4. วิธีแบบลิเคิร์ท เป็นวิธีสร้างมาตรการวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในแต่ละระดับได้

ชอว์ และ ไรท์ (Shaw & Wright, 1976 : 28 – 29 ; อ้างถึงใน ประเสริฐ ลายโก. 2551 : 12-14) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล การวัดจึงวัดจากแรงจูงใจ การรับรู้ แต่มี ข้อแตกต่างกันอยู่ที่ประสบการณ์และปัจจัยอื่น ๆ จึงมีวิธีวัดความคิดเห็น ดังนี้

1. การฉายภาพ (Projective Technique) เป็นการวัดโดยการสร้างจินตนาการ โดยใช้ภาพเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมาและสามารถพิสูจน์ได้ว่า บุคคลมีความคิดเห็นหรือมีความรู้สึกอย่างไรต่อภาพที่เห็น ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ
2. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการซักถามบุคคลให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบันและอนาคต
3. การส่งแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นการวัดความคิดเห็นที่สิ้นเปลืองเวลาและงบประมาณน้อยที่สุด โดยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษาแล้วให้ตอบกลับมา แต่มีข้อจำกัดว่าผู้ที่ถูกถามต้องอ่านออกเขียนได้
4. การให้เล่าความรู้สึก (Self-report) เป็นการวัดโดยให้แต่ละบุคคลเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา ซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิดตามประสบการณ์และความสามารถออกมา

จากความคิดของนักวิชาการหลายท่าน สรุปได้ว่า การวัดความคิดเห็นส่วนใหญ่จะใช้วิธีแบบ รายงานตัวเองเพราะสามารถจัดเก็บข้อมูลจากคนกลุ่มใหญ่ ซึ่งอาจกระทำการสัมภาษณ์ (Interview) ซึ่งทั้งแบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะคำถามที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ (Close-ended Question) และ ลักษณะคำถามที่ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ (Open-ended Question) หรืออาจใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสามารถทำได้รวดเร็ว ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปอธิบายได้อย่าง

กว้างขวางแต่มีข้อจำกัดเพราะอาจจะได้ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริงกับพฤติกรรมของเขาเนื่องจากบุคคลเกิดความระมัดระวังในการตอบคำถาม เพราะฉะนั้น การวัดความคิดเห็นจึงควรใช้หลาย ๆ วิธี ประกอบกันเพื่อช่วยเสริมข้อบกพร่องวิธีใดวิธีหนึ่งให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยองค์กรหรือหน่วยงานผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Service) ให้แก่ผู้รับบริการซึ่งความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะนั้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ ไว้ดังนี้

#### ความหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ ได้แก่ กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำและการให้บริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการ โดยตรงเพื่อการบริการประชาชนที่มาติดต่อรวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง และทันสมัย ทั้งนี้ การให้บริการจะทำได้โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อประโยชน์ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเท่าเทียมกัน มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ พอสรุปได้ดังนี้

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 : 33) ได้สรุปความหมายของการบริการสาธารณะว่าเป็นกิจการที่ดำเนินการจัดทำโดยฝ่ายปกครองทั้งหลายอันได้แก่ บรรดาคานิติบุคคล คือ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือ วิสาหกิจมหาชนทั้งหลาย หรืออาจเป็นกิจการที่ดำเนินการโดยเอกชน แต่จะต้องเป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนและฝ่ายปกครองยังคงมีความสัมพันธ์กับกิจการนั้นอยู่ คือ ยังคงต้องเป็นผู้ควบคุมการดำเนินกิจกรรมของเอกชนให้อยู่ในสภาพเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536 : 13 ; อ้างถึงใน ภราดร แซ่มสู่น. 2548 : 15) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

จินตนา บุญบงการ (2539 : 47-48 ; อ้างถึงใน จิตติมา คนชุม. 2551 : 19) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบและที่สำคัญ เป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ

จากความหมายของการบริการสาธารณะ อาจกล่าวได้ว่าเป็นเป็นกิจการที่ดำเนินการจัดทำโดยฝ่ายปกครองหรืออาจเป็นกิจการที่ดำเนินการโดยเอกชน แต่จะต้องเป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนและฝ่ายปกครองยังคงมีความสัมพันธ์กับกิจการนั้นอยู่ และมีหน้าที่ส่งต่อกรให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

### หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หรือกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองเป็นฝ่ายจัดทำ หรือมอบให้เอกชนดำเนินการย่อมจะต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรือหลักเกณฑ์เดียวกันทั้งสิ้น จึงจะถือว่าเป็นการบริการสาธารณะเพื่อประชาชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 : 40 - 52) ได้กล่าวว่า กฎหมายของการบริการสาธารณะหรือหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานของการบริการสาธารณะนี้ได้ถูกสร้างขึ้นมาให้มีส่วนคล้ายกับหลักทั่วไปของกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะเพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาถึงสถานภาพของการบริการสาธารณะ กฎหมายของการบริการสาธารณะหรือหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะประกอบด้วยหลัก 3 ประการ ดังนี้

#### 1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค

หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อการบริการสาธารณะเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจการใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Principe d'Egalite) นี้เป็นหลักที่มีที่มาจากหลักความเสมอภาคกันทางกฎหมายซึ่งบัญญัติไว้ในคำประกาศสิทธิมนุษยชนและพลเมือง (Declaration des de l' Home et du Citoyen) ลงวันที่ 26 สิงหาคม ค.ศ. 1789 หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อการบริการสาธารณะนี้เป็นการรับรองขั้นพื้นฐานของสิทธิที่จะเสมอภาคทางกฎหมายอันหมายถึงความเสมอภาคทางด้านสถานภาพของผู้ใช้บริการและความเสมอภาคในระหว่างคู่สัญญา

หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อการบริการสาธารณะนี้ ส่วนหนึ่งแล้วมีที่มาจากแนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุดที่ได้พยายามวางหลักเกณฑ์และสร้างทฤษฎีขึ้นมาเพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของฝ่ายปกครอง จนกระทั่งในปัจจุบันได้กลายเป็นหลักกฎหมายทั่วไป (Principe



General Du Droit) ไปแล้ว และนอกจากนี้ หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะยังมีที่มาจากแนวคำวินิจฉัยของคณะตุลาการรัฐธรรมนูญ (Conseil Constitutionnel) ซึ่งเกิดขึ้นภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 อีกด้วย

## 2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง (Principe de Continuite) ของบริการสาธารณะเป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตรงจากหลักที่ว่าด้วยความต่อเนื่องของรัฐ (Principe de la Continuite de l'Etat) หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะนี้ถูกกล่าวถึงเป็นครั้งแรกในคำวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุดคดี Winkell ลงวันที่ 7 สิงหาคม ค.ศ. 1909 โดยพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนชื่อ Tardieu ได้กล่าวไว้ว่า “ความต่อเนื่องเป็นหัวใจสำคัญของบริการสาธารณะ” และหลังจากนั้นคำวินิจฉัยของศาลปกครองที่ตามมาต่างก็ให้ความสำคัญกับหลักว่าด้วยความต่อเนื่องจนกระทั่งในปัจจุบันหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะจึงได้กลายมาเป็นหลักการขั้นพื้นฐานของบริการสาธารณะที่มีคุณค่าเป็นหลักกฎหมายทั่วไป (Principe General du Droit)

หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะนี้ได้รับการยอมรับจากคณะตุลาการรัฐธรรมนูญเช่นกัน โดยคณะตุลาการรัฐธรรมนูญได้ยืนยันหลักดังกล่าวไว้ในคำวินิจฉัยคดี Continuite du Service Public de la Radio-Television ลงวันที่ 25 กรกฎาคม ค.ศ. 1979 ว่า “ความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีลักษณะเป็นหลักตามรัฐธรรมนูญ” หลักการที่สำคัญของหลักการว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะเกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(Collectivites Territoriales) หรือองค์การมหาชน (Etablissements Publics) องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแล (Tutelle) จะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

ความต่อเนื่องดังกล่าวมานี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศความต่อเนื่องจะหมายถึง การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนั้น ๆ ตลอดเวลา วันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ ก็อาจจะทำโดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิษภัยสามารถกำหนดเวลาปิด-เปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งหยุดพักร้อนประจำปี

ได้อีกด้วย นอกจากนี้ ความต่อเนื่องยังขึ้นอยู่กับยุคสมัยและสภาพสังคมอีกด้วย ดังตัวอย่างเช่น การส่งจดหมายภายในประเทศฝรั่งเศสเมื่อต้นศตวรรษผ่านมาทำการส่งวันละ 3 ครั้ง และ 1 ครั้ง ในวันอาทิตย์ แต่ในปัจจุบันการส่งจดหมายทำการส่งวันละ 1 ครั้ง และหยุดในวันอาทิตย์ เป็นต้น

### 3. หลักการว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

บริการสาธารณะที่คืบหน้าจะต้องปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการ ของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (Principe d' Adaptation หรือ Principe de Mutabilite) นี้ มีความหมายถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของ ผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอเพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มีลักษณะแตกต่างจากหลักว่าด้วยความต่อเนื่องและ หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีลักษณะเป็น “หลักกฎหมายทั่วไป” หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ไม่ได้เกิดขึ้นอย่างชัดเจนจากคำวินิจฉัยทางปกครอง แต่มีการกล่าวหาพิพาทหรือให้ข้อคิดเห็นไว้ในคำ วินิจฉัยของศาลปกครองว่า โดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะทั่ว ๆ ไปที่มีวัตถุประสงค์ในการ สนองความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป บริการสาธารณะนั้นก็ควรจะได้รับการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของประชาชนไปด้วย

#### องค์กรผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะ

นั่นทว่าฉบับ บรมานันท์ (2553 : 1) ได้กล่าวว่า บริการสาธารณะส่วนใหญ่รัฐเป็นผู้มีหน้าที่ใน การจัดทำโดยใช้องค์กรภายในฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ แต่ต่อมารัฐก็ได้เพิ่มวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ขึ้นโดยจัดตั้งเป็นองค์กรของรัฐประเภทพิเศษขึ้นมาทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเฉพาะประเภท นอกจากนี้ ในระยะหลัง ๆ บริการสาธารณะมีมากประเภทขึ้น บางประเภทต้องใช้กำลังคน กำลังทรัพย์ รวมทั้งเทคโนโลยีระดับสูงมาดำเนินการจัดทำ แต่เนื่องจากบริการสาธารณะประเภทดังกล่าวเป็นบริการ สาธารณะซึ่งให้ออกชนไปดำเนินการแทนฝ่ายปกครอง โดยฝ่ายปกครอง เข้าไปควบคุมดูแลการจัดทำ บริการสาธารณะ โดยเอกชนเพื่อให้บริการที่เกิดขึ้นอยู่ในมาตรฐานเดียวกับ ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ โดยมีองค์กรที่จัดทำบริการสาธารณะดังนี้

1. บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจการจัดทำของรัฐจะต้อง เป็นบริการสาธารณะที่เมื่อพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้ว เป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียง ผู้เดียวที่จะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของ ประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึง แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการกระจายอำนาจปกครอง ไปสู่ท้องถิ่น

ก็ได้มีการมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ ดังนั้น บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐจึงมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติและบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

1.1 บริการสาธารณะระดับชาติ (Less Service Publics Nationaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำอันได้แก่กิจการที่เกี่ยวกับความมั่นคงและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม บริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศ สามารถแบ่งได้ 7 ประเภทด้วยกัน คือ

- 1.1.1 บริการสาธารณะทางด้านยุติธรรม
- 1.1.2 บริการสาธารณะทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสังคม
- 1.1.3 บริการสาธารณะทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ
  - 1.1.4 บริการสาธารณะทางการศึกษาของชาติ
  - 1.1.5 บริการสาธารณะทางด้านสังคม
  - 1.1.6 บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม
  - 1.1.7 บริการสาธารณะทางการท่องเที่ยว

1.2 บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Less Service Publics Locaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Les Collectivites Locales) บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกันสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ กับบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง 3 ระดับ ได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล (Les Service Publics Communaux) บริการสาธารณะระดับจังหวัด (Les Service Publics Departementaux) และบริการสาธารณะระดับภาค (Les Service Publics Regionaux) โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

- 1.2.1 บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย
- 1.2.2 บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ
- 1.2.3 บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา
- 1.2.4 บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

2. บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาเป็นเวลานานแล้ว การมีส่วนร่วมของเอกชนสามารถแบ่งได้ 2 กรณี คือ การมีส่วนร่วมทางอ้อมกับการมีส่วนร่วมทางตรง

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคง ปลอดภัย ทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันก็จะเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและชุมชนที่อนาคตจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น ตามสภาพและวิธีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจในปัจจุบัน จึงแสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่งคือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

#### แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการสาธารณะ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยองค์กรหรือหน่วยงานผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Service) ให้แก่ ผู้รับบริการซึ่งความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของรัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นการแสดงให้เห็นว่าการบริการสาธารณะนั้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ดังนี้

#### ความหมายของการบริการ

การบริการ เป็นการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

อาศยา โชติพานิช (2554 : 1) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ดังนั้น ถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

กิจจา ทองนึ่ง (2554 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำกิจกรรม ใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับกรอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือ การแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา

พรณี ชุติวฒนาธา (2554 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมชาติและเสมอภาค

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543 : 88) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือคุณประโยชน์ ใด ๆ ที่ฝ่ายหนึ่งสามารถเสนอให้ฝ่ายอื่นโดยที่ไม่อาจมองเห็นและไม่เกิดผลว่ามีกรเป็นเจ้าของสิ่งใด ๆ เกิดขึ้น การผลิตอาจจะไม่ผูกติดกับตัวสินค้า

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด การบริการเป็นการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า เป็นการกระทำด้วยร่างกาย คือ การแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา

#### องค์ประกอบของการบริการ

การบริการมีองค์ประกอบหลายอย่างรวมกัน ทั้งตัวผู้ให้บริการ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536 : 10 ; อ้างถึงใน วิสา นราเทียม. 2547 : 8-9) ได้กล่าวว่า การให้บริการมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กระบวนการ หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากรหรือวิธีดำเนินกิจกรรมการให้บริการโดยผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ
3. ผลผลิต หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร ซึ่งได้แก่ ตัวบริการที่ประชาชนได้รับ
4. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความคิดเห็น ทศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

วรางคณา ชาวเชียร (2540 : 25 – 26) ได้กล่าวว่า การให้บริการ ขึ้นอยู่กับคุณภาพ การให้บริการว่าควรจะพิจารณาจากองค์ประกอบต่อไปนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ
  - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (Response) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
  - 3.1 สามารถในการบริการ
  - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
  - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงาน
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Creditability) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย
  - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
  - 8.2 ความปลอดภัยทางด้านอื่น ๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง ฯลฯ
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
  - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
  - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
  - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการ สวยงาม สะอาด ฯลฯ

สรุปจากแนวความคิดที่กล่าวมา องค์ประกอบในการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ อ่อนโยน และยังรวมไปถึงวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ที่ให้บริการด้วย

#### ประสิทธิภาพในการบริการ

การบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจนั้น ต้องขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญต่าง ๆ โดยมีนักวิชาการได้กล่าวถึงประสิทธิภาพการให้บริการ ดังนี้

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539 : 108 ; อ้างถึงใน ภราดร แซ่มสู่น. 2548 : 13) ได้กล่าวว่าความสำเร็จของการบริการที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ โดยการแยกอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นจากคำภาษาอังกฤษว่า “Service” ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบใจและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และทำทีสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอัธยาศัยของความเป็นมิตรและสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการบริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการ เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ

จินตนา บุญบงการ (2539 : 47-48 ; อ้างถึงใน จิตติมา คนชุม. 2551 : 19) ได้กล่าวว่า คำว่าการบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพได้ คือ

S = Smiling and Sympathy มีความหมายว่า ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response มีความหมายว่า ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Response มีความหมายว่า ความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntary Manner มีความหมายว่า การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้



I = Image Enhancing มีความหมายว่า การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy มีความหมายว่า ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm มีความหมายว่า ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

กิจจา ทองน้อม (2554 : 1) ได้กล่าวว่า การบริการเมื่อเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ข่อมเกิดความพึงพอใจ และไม่พอใจ การบริการจึงต้องมีประสิทธิภาพ โดยใช้หลักการ 10 S ดังนี้

1. S – Smooth หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคง สม่่าเสมอ แม้ขณะที่ผู้รับบริการจะแสดงอารมณ์เสียใส่ ผู้ให้บริการก็ควรพยายามข่มใจ ไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้กลับไป
2. S – Smile หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม ผู้บริการที่มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บูดบึ้ง เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ
3. S – Speak หมายถึง การพูดจาดี น้ำเสียงการพูดจาไพเราะ มีสัมมาคารวะ เนื่องจากการบริการจะต้องเจอกับบุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลาย บางครั้งผู้รับบริการเป็นบุคคลเจ้าอารมณ์พูดจาไม่สุภาพหรือขาดสัมมาคารวะพูดจาไม่น่าฟัง แต่ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องใจเย็นและพูดจาให้น่าฟัง
4. S – Small หมายถึง ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มียศมีตำแหน่งงานที่ดีกว่า มีความรู้มากกว่า ผู้มารับบริการ แต่ควรยินดีหรือเต็มใจให้บริการ
5. S – Smart หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีสง่างามจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น
6. S – Special หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ จะต้องปฏิบัติให้ผู้รับบริการรู้สึกเสมือนว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ
7. S – Spirit หมายถึง ผู้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ขอมเป็นผู้รับฟังที่ดี
8. S – Speed หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น และที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ

9. S – Super หมายถึง การให้บริการที่มากกว่า มากกว่าในที่นี้หมายถึงการให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด

10. S – Save หมายถึง การประหยัด ประหยัดในที่นี้หมายถึงการประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการ และการประหยัดวัสดุของหน่วยงาน เนื่องจากในการให้บริการบางครั้งจำเป็นต้องใช้วัสดุภายในหน่วยงาน เช่น ใช้อเอกสาร การถ่ายเอกสาร หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำ ถูกต้องตามขั้นตอนในครั้งเดียวจะช่วยประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลา

จากประสิทธิภาพการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า หากผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงออกในการให้บริการด้วยความอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความพร้อมในการให้บริการ ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจตามที่ได้มุ่งหวังไว้

### แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแนวคิดที่มีความสำคัญกับการพัฒนาท้องถิ่น ส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นมีบทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นตนเอง โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

#### ความหมายของการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจ เป็นการมอบอำนาจจากราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ให้กับท้องถิ่น เป็นปัจจัยสำคัญของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ที่ให้ความสำคัญกับท้องถิ่น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจไว้ ดังนี้

โกวิทช์ พวงงาม (2548 : 36) ได้ให้ความหมายการกระจายอำนาจ หมายถึง การโอนกิจการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนกลาง ไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระ จากองค์กรปกครองส่วนกลาง

สิตางค์ แสงสุรีย์วัชรรา (2545 : 12 ; อ่างถึงโน ปิยรัตน์ สุขบรรณ. 2552 : 19) ได้กล่าวถึงการกระจายอำนาจ หมายถึง หลักการจัดระเบียบการปกครองประเทศในระบอบประชาธิปไตย เป็นการถ่ายโอนภารกิจ หรือถ่ายโอนอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ส่วนท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง (Political Participation) และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง

ประธาน คณะทศศึกษากร (2537: 24 ; อ้างถึงใน พรรณพิศ แผงไชสง. 2552 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การกระจายอำนาจเป็นมาตรการที่รัฐกำหนดขึ้น เพื่อให้ประชาชนแต่ละท้องถิ่นที่ได้มีการจัดองค์กรกันขึ้น โดยความเห็นชอบของส่วนรวม(โดยผ่านกระบวนการเลือกตั้ง) ได้มีโอกาสเข้าร่วมในการแบ่งเบาภาระหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะบางประการ เพื่อสนองความต้องการของท้องถิ่น

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การที่ส่วนกลางได้ถ่ายโอนภารกิจ หรือถ่ายโอนอำนาจบางอย่างเกี่ยวกับกิจการสาธารณะ จากส่วนกลางไปสู่ส่วนท้องถิ่นที่ได้มีการจัดองค์กรกันขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง ได้มีโอกาสเข้าร่วมในการแบ่งเบาภาระหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะบางประการ เพื่อสนองความต้องการของท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบาย ในการปกครองตนเอง

#### แนวคิดและหลักการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยหลักการต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสะท้อนปัญหาความต้องการของประชาชนมาเป็นกรอบในการกำหนดนโยบายการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น ตามแนวความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครอง ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้สาระสำคัญ ดังนี้

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (2546 : 4) ให้แนวคิดไว้ว่า ดังนี้

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่น ต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ เช่น ภาษีอากร
2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมด เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง
3. มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน จัดทำกิจกรรมและวินิจฉัยสั่งการได้เองพอสมควร ด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง
4. ได้รับการจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมาย ให้เป็นนิติบุคคล หน่วยการปกครองท้องถิ่นเหล่านี้ มีงบประมาณ และทรัพย์สินเป็นของตนเองต่างหาก และไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยการปกครองส่วนกลาง ส่วนกลางเพียงแต่กำกับดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น

พิธีสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และ ศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวุธ (2549 : 9) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า หลักการกระจายอำนาจการปกครองจะต้องมีสาระสำคัญดังนี้

1. มีการจัดตั้งองค์กรเป็นนิติบุคคลเพิ่มขึ้นจากส่วนกลาง หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนี้มีหน้าที่ มีงบประมาณ มีทรัพย์สินเป็นของตนเอง
2. การเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล และการเงินการคลังของตนเอง

3. การบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น รัฐกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตัดสินใจในกิจกรรมมากขึ้นเพียงแต่กำกับควบคุมดูแลให้การสนับสนุน ส่งเสริมด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล

4. การมีประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดการให้การบริการสาธารณะให้ดีขึ้นกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน มีความโปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

ราชกิจจานุเบกษา (2553 : 2) ได้กำหนดกรอบแนวความคิดการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยึดหลักและสาระสำคัญ 3 ด้าน คือ

1. ด้านความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครองการบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล และการเงินการคลังของตนเอง โดยยังรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ การมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุข และความมั่นคงของชาติเอาไว้ได้ ตลอดจนการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเมืองการปกครองท้องถิ่น ภายใต้ระบอบประชาธิปไตย

2. ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของตนเองได้มากขึ้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยรัฐต้องจัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขต อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยปรับลดบทบาทภารกิจและลดการกำกับดูแลของราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาค และเพิ่มบทบาทให้ส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทน เพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบในภารกิจมหภาค โดยพิจารณาในยุทธศาสตร์เชิงรุกมากกว่าเชิงรับในระดับชาติได้มากขึ้น และภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการได้และให้การสนับสนุนส่งเสริมด้านเทคนิค วิชาการกำหนดมาตรฐานและตรวจสอบติดตามประเมินผล

3. ด้านประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐต้องกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีอิสระมากขึ้น ลดการกำกับดูแลการดำเนินการมีคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชน ภาคประชาสังคม

และชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการต่าง ๆ รวมทั้งร่วมตรวจสอบติดตามประเมินผล และสุดท้ายประชาชนต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดีและทั่วถึงมากขึ้น

สรุป การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นวิธีการที่รัฐมอบหมายอำนาจการปกครองบางส่วนไปให้ท้องถิ่น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะบางอย่าง โดยมีอิสระตามสมควร โดยไม่ต้องขึ้นอยู่กับความบังคับบัญชาของหน่วยงานส่วนกลาง เพียงแต่อยู่ในความควบคุมหรือกำกับดูแลเท่านั้น

### ขั้นตอนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ได้แบ่งอำนาจหน้าที่และจัดสรรรายได้ระหว่างส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กับส่วนท้องถิ่น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจไว้ ดังนี้

พิธีสิทธิ์ คำวนิตศิลป์ และ สุภวัฒน์กร วงศ์ธนวุธ (2549 : 10) ได้กำหนดช่วงการกระจายอำนาจไว้เป็น 3 ช่วง ดังนี้

1. ช่วง 4 ปีแรก (พ.ศ. 2544 - 2547) จะเป็นช่วงของการปรับปรุงระบบการบริหารภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การสร้างความพร้อมในการรองรับการถ่ายโอนภารกิจ บุคลากรงบประมาณและทรัพย์สิน รวมทั้งการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ช่วงปี (พ.ศ. 2548 - 2553) จะเป็นช่วงเปลี่ยนการปรับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาชนที่จะต้องเรียนรู้ร่วมกันในการถ่ายโอนภารกิจ การปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีขึ้น สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความโปร่งใส

3. ช่วงหลังจากปี พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป ประชาชนในท้องถิ่นจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ประชาชนจะมีบทบาทในการตรวจสอบการตัดสินใจ การกำกับดูแล ตลอดจนการสนับสนุน การดำเนินกิจกรรมขององค์กรส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มที่ และการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจ (2545 : 198 – 199) ได้กำหนดขั้นตอนของการกระจายอำนาจไว้ ดังนี้

1. ในช่วง 4 ปีแรก (พ.ศ. 2544 – 2547) จะเป็นช่วงการปรับปรุงระบบการบริหารภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การสร้างความพร้อมในการรองรับการถ่ายโอนภารกิจ บุคลากร งบประมาณและทรัพย์สิน รวมทั้งการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หลังจากการถ่ายโอนในช่วง 4 ปีแรกสิ้นสุด

2. ช่วงปี (พ.ศ. 2548 – 2553) จะเป็นช่วงการปรับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาชนที่จะต้องเรียนรู้ร่วมกันในการถ่ายโอนภารกิจ การปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินกิจการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีขึ้น และทำให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและความโปร่งใส

3. หลังจากปี พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป ประชาชนในท้องถิ่นจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

สรุปว่าขั้นตอนการกระจายอำนาจถูกแบ่งไว้เป็น 3 ขั้นตอน ตั้งแต่ปี 2544 – 2553 จะเป็นช่วงการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจ จากส่วนกลางไปยังท้องถิ่น เริ่มตั้งแต่การเตรียมความพร้อมในการรองรับการถ่ายโอนภารกิจ ไปจนถึงการดำเนินการถ่ายโอน การปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

### แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการปกครองโดยให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อสนองความต้องการของชุมชน เกิดความสะดวกรวดเร็วตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น ๆ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและทัศนะเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

#### ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นได้เกิดจากการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ภูมิภาค เพื่อให้เกิดการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง นักวิชาการหลายท่านจึงได้ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้เพื่อให้ประชาชนได้รู้ถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ดังนี้

ถวัลย์รัฐ วรเทพพิพิงศ์ (2540 : 174) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการปกครองชุมชนที่มีอาณาเขตแน่นอน แต่ไม่มีอำนาจอธิปไตยแยกตัวเป็นอิสระไปจากรัฐหรือประเทศ เป็นชุมชนที่มีสิทธิตามกฎหมายและการจัดองค์กรที่จำเป็นเพื่อออกข้อบัญญัติในการจัดการเกี่ยวกับกิจกรรมท้องถิ่นของตนเองโดยอิสระ ปราศจากการควบคุมจากภายนอก

วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2541 : 33) ได้ให้ความหมายการบริหารงานท้องถิ่นว่าหมายถึง การที่รัฐบาลในส่วนกลางให้หรือกระจายอำนาจหน้าที่ด้านการบริการไปให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งรวมทั้งให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะบางประการ เพื่อชุมชนของตนเอง แต่ความเป็นอิสระของหน่วยการบริหารท้องถิ่นจะมีไม่มากจนถึงขนาดที่เป็นอิสระ

โดยไม่ขึ้นกับรัฐบาลในส่วนกลาง ในเวลาเดียวกันเพื่อให้การบริหารท้องถิ่นดำเนินการไปได้จึงจำเป็นต้องมีหน่วยการบริหารท้องถิ่นที่รับผิดชอบในการบริหารท้องถิ่น เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวมในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รศ.ดร. รัตนา เสริมพงศ์ (2546 : 15) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจปกครองตนเอง โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชนเรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชน ในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระ ภายใต้กรอบนโยบาย กฎหมาย และกำกับดูแลของรัฐ

สถาบันพระปกเกล้า (2548 : 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกัน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นการโดยมีตัวแทนซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องกำกับดูแลด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

จากแนวคิดข้างต้นของนักวิชาการ ที่ได้ให้มุมมองไว้ค่อนข้างจะหลากหลาย แต่สรุปแล้วการปกครองส่วนท้องถิ่นคือ รัฐมอบอำนาจในการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง และมีส่วนร่วมในการบริหาร พัฒนาท้องถิ่นของตน ซึ่งแต่ละท้องถิ่นจะมีความต้องการ ศักยภาพในการพัฒนาที่แตกต่างกัน แต่ต้องอยู่ภายใต้กฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องและหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

#### ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นมีสาระสำคัญอยู่ที่การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจหลักของการกระจายอำนาจการปกครองให้กับท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่น โดยให้ประชาชนเรียนรู้การปกครองตนเองอันเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2553 : 1) ได้กล่าวว่า ภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่เป็นศูนย์กลางเพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่นอกศูนย์กลางออกไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความสำคัญดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นช่วยตอบสนองปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น
2. การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า
3. สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่นหรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตนเอง
4. สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

5. คำรณเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย

โทวิทซ์ พวงงาม (2548 : 33) ได้กล่าวว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันสำคัญที่ทำให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเชื่อมั่นในระบอบประชาธิปไตย
2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล
3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นตนเอง
4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ
5. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

กล่าวโดยสรุป การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นเพื่อมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองในระดับหนึ่ง และที่สำคัญคือประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง



### องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์ประกอบที่จะรวมกันเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีหลายองค์ประกอบด้วยกัน ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีส่วนสำคัญ ขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปไม่ได้ โดยมีผู้ที่กำหนดองค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่นคือ

อุทัย หิรัญโต (2534 : 22 ; อ้างถึงใน จิตติมา คนชุม. 2551 : 31) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ 8 ประการด้วยกัน คือ

1. สถานะตามกฎหมาย คือ ต้องมีการกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ
2. พื้นที่และระดับ คือ ต้องมีการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจน
3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาล
4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ
5. การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน
6. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติกิจการภายใต้ขอบเขตกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาหน่วยงานราชการ
7. งบประมาณของตนเองมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ คือ ภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อนำไปทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า
8. การควบคุมดูแลของรัฐบาลเมื่อจัดตั้งแล้วรัฐต้องควบคุมดูแลเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐ และประชาชนโดยรวม

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันในการบริหารท้องถิ่น อำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนเพื่อประชาชน

### ปัญหาของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหารราชการแผ่นดินไทยเน้นหนักไปในการรวมอำนาจมากกว่าการกระจายอำนาจ เนื่องจากปัญหาความมั่นคงของชาติ ลักษณะการบริหารราชการไทยดังกล่าวข้างต้นได้สร้างปัญหาให้การปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้ (สมบูรณ์ สุขสำราญ. 2545 : 2)

1. ปัญหาด้านโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ปัญหาด้านอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ปัญหาด้านการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. ปัญหาด้านการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ปัญหาด้านการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

รศ.ดร. รัตนา เสริมพงษ์ (2546 : 25) ได้กล่าวว่า การบริหารท้องถิ่นมีปัญหาหลัก 3 ประการ ได้แก่

1. ปัญหาด้านอำนาจท้องถิ่น ประกอบด้วยปัญหาต่างๆ ดังนี้

1.1 ปัญหาด้านอำนาจในการปกครองตนเอง และความเป็นอิสระของท้องถิ่น ในส่วนนี้จะ เป็นปัญหาย่อย 2 ประการ ได้แก่ (1) ปัญหาการได้รับการกระจายอำนาจน้อยเกินไป และ (2) ปัญหาการ ได้รับการควบคุมตรวจสอบมากเกินไป

1.2 ปัญหาด้านอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยปัญหาย่อย 2 ประการ ได้แก่ (1) ปัญหาการมีอำนาจหน้าที่ที่ไม่เหมาะสม และ (2) ปัญหาความไม่ชัดเจนในการกำหนด อำนาจหน้าที่ของท้องถิ่น

2. ปัญหาด้านโครงสร้างของท้องถิ่น ประกอบด้วยปัญหาต่างๆ ดังต่อไปนี้

2.1 ปัญหาด้านโครงสร้างของระบบการบริหารท้องถิ่น ประกอบด้วย (1) โครงสร้างของ ระบบการบริหารท้องถิ่นไม่เป็นประชาธิปไตย (2) โครงสร้างของระบบการบริหารท้องถิ่นไม่ชัดเจน (3) โครงสร้างของระบบการบริหารท้องถิ่นมีส่วนคาบเกี่ยวกับระบบการบริหารประเทศ (4) โครงสร้าง ของระบบการบริหารท้องถิ่นที่มีองค์ประกอบไม่เหมาะสม และ (5) โครงสร้างของระบบการบริหาร ท้องถิ่นที่ซับซ้อน

2.2 ปัญหาด้านโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยปัญหาย่อย ๆ ดังนี้ (1) ปัญหาด้านโครงสร้างหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2) ปัญหาด้าน โครงสร้างการบริหารงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหารราชการแผ่นดินไทย เน้นหนักไปในทางรวมอำนาจมากกว่ากระจายอำนาจ สาเหตุเนื่องจากปัญหาความมั่นคง ซึ่ง สงวน ลีวมนิพนธ์ (2551: ออนไลน์) ได้แสดงความคิดเห็นถึงปัญหาของการปกครองท้องถิ่นไว้ในบทความ คลังสมอง วปอ.เพื่อสังคม ในหัวข้อ รัฐธรรมนูญกับการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1. ปัญหาด้านโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หลักการสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ให้คนในท้องถิ่นปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น แต่ในอดีตได้มีกฎหมายหลายฉบับกำหนดโครงสร้างการบริหารของท้องถิ่นไว้หลากหลายรูปแบบ ทำให้เกิดความแตกแยก สับสน รวมทั้งการที่ผู้บริหารท้องถิ่นหรือสมาชิกสภาท้องถิ่นไม่ได้มาจากการเลือกตั้งของประชาชน จึงถูกมองว่าการบริหารกิจการของท้องถิ่นอาจไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา

2. ปัญหาด้านอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบจะกำหนดอำนาจหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน ในกฎหมายและมีอยู่หลายประการ แต่ในความจริงแล้วองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็มีอำนาจหน้าที่และการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นของตนเองน้อย เนื่องจากมีหน้าที่ซ้ำซ้อนกับราชการบริหารส่วนภูมิภาค

3. ปัญหาด้านการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัญหาสำคัญในเรื่องนี้คือปัญหาเรื่องรายได้ของท้องถิ่นซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้จากภาษีดังนี้ ภาษีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ ภาษีที่เป็นของรัฐบาล รัฐบาลจัดเก็บเพิ่มและจัดสรรให้แก่ท้องถิ่น เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต และภาษีที่เป็นของท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม ปัญหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ มีรายได้น้อยมาก จึงไม่เพียงพอต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ปัญหาด้านการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พนักงานหรือข้าราชการท้องถิ่นเป็นผู้รับนโยบายของผู้บริหาร ไปปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายกำหนดให้มีองค์กรบริหารงานบุคคลของท้องถิ่นแต่ละรูปแบบแตกต่างกัน ทำให้ไม่เอื้ออำนวยต่อการไหลเวียนและมีความเหลื่อมล้ำกันในความก้าวหน้า

5. ปัญหาด้านการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หลักการปกครองท้องถิ่นคือต้องให้คนในท้องถิ่นตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ด้วยตนเองภายในกรอบของกฎหมาย รัฐหรือผู้แทนของรัฐเข้าไปกำกับดูแลเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประเทศชาติโดยรวม แต่การปกครองท้องถิ่นไทยในอดีต ข้าราชการส่วนภูมิภาคจะเข้าไปมีบทบาทในฐานะผู้ควบคุมหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปฏิบัติงานเป็นผู้บริหารหรือพนักงานขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นอีกตำแหน่งหนึ่ง ทำให้การบริหารงานท้องถิ่นไม่มีอิสระเท่าที่ควรและมุ่งเน้นตอบสนองนโยบายของส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคมากกว่าความต้องการในท้องถิ่น

6. ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ในอดีตที่ผ่านมาประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนเองน้อยมากการมีส่วนร่วมที่เป็นรูปธรรม คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนไปใช้สิทธิเลือกตั้งสภาท้องถิ่น แต่เมื่อเลือกตั้งเสร็จสิ้นมีสมาชิกสภาท้องถิ่นมีคณะผู้บริหารแล้วประชาชนจะไม่มีส่วนร่วมอย่างอื่นเลย ในกรณีที่ประชาชนสนใจจะมีส่วนร่วมในทางปฏิบัติก็พบว่าไม่มีช่องทางที่เปิดให้ประชาชนทำอะไรได้มากนัก ซึ่งทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดพลังขาดความร่วมมือและขาดความสนใจจากประชาชนส่งผลให้การปกครองท้องถิ่นซึ่งเป็นการปกครองของคนในท้องถิ่นเองประสบความล้มเหลวอย่างสิ้นเชิง

จากปัญหาข้างต้นจะเห็นว่า การบริหารราชการแผ่นดินไทยเน้นหนักไปในการรวมอำนาจมากกว่าการกระจายอำนาจ ซึ่งเมื่อมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดขึ้นใหม่ ทำให้เกิดปัญหาในด้านต่าง ๆ จึงจะต้องได้รับการแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน เพื่อพัฒนาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้มแข็งต่อไป

### การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

การศึกษาปัจจุบันและอนาคตของประเทศไทย การมองย้อนไปในอดีตและความพยายามนำอดีตในทางที่ดีมาปรับใช้หรือเป็นแบบอย่างสำหรับปัจจุบันเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น ดังการศึกษาถึงการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลของประเทศไทยก็เพื่อจะได้นำส่วนที่ดีมาใช้และยังจะมีส่วนช่วยทำให้เข้าในเทศบาลมากขึ้นด้วย

นับแต่ประกาศใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2476 เป็นต้นมาได้มีการยกเลิกประกาศใช้และแก้ไขเพิ่มเติมไม่น้อยกว่า 14 ครั้ง สำหรับกฎหมายที่ใช้อยู่ทุกวันนี้ คือ พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมฉบับล่าสุด (ฉบับที่ 12) พุทธศักราช 2546 และในฉบับที่ 11 เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตเทศบาลเลือกจะใช้รูปแบบสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีหรือรูปแบบสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีได้ตามเจตนารมณ์ของประชาชนด้วยการทำประชามติอีกทั้งเทศบาลที่หมดวาระไปแล้วต้องจัดให้มีการเลือกตั้งนายกโดยตรงอีกด้วย

#### หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ให้จัดตั้งเทศบาลขึ้นได้ 3 ประเภท (ทองอน พานไทสง. 2550 : 143 – 144) ดังนี้

1. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย

2. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัติ และซึ่งประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย

3. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัติ และซึ่งประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย

**หน้าที่เทศบาลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542**

กรมการปกครอง (2543 : 251) กล่าวว่า มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุข普及และการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุข普及
6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

#### ความสำคัญของการบริหารท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วม มีความสำคัญดังนี้

1. การปกครองส่วนท้องถิ่นคือพื้นฐานของประชาธิปไตย
2. ให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักปกครองตนเอง
3. เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล
4. สนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ
5. เป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต
6. การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

จะเห็นได้ว่าแนวคิด ความหมาย และการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล เป็นความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาล ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นสำหรับการพิจารณาศึกษาเทศบาลโดยแนวคิด แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ความเชื่อพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะของหน่วยการบริหารท้องถิ่นและความเชื่อพื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลของไทย ขณะที่ความหมายของเทศบาล หมายถึง

หน่วยการบริหารท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายหลัก ได้แก่ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546

### บริบทของเทศบาลตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์

เทศบาลตำบลโนนดินแดง (2553 : 9-18) ตั้งอยู่ในพื้นที่บางส่วนของตำบลโนนดินแดง และตำบลสัมปอญ เดิมเป็นสุขาภิบาลโนนดินแดง ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 มีเนื้อที่ทั้งหมด 15 ตารางกิโลเมตร ซึ่งมีที่ทำการตั้งอยู่เลขที่ 299 หมู่ 5 ถนนราชดำเนิน ตำบลโนนดินแดง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีดวงตราประจำเทศบาลเป็นรูปอนุสาวรีย์เราสู้

เมื่อประมาณปี พ.ศ. 2514 – 2516 ได้มีประชาชนจากอำเภอ และจังหวัดใกล้เคียงอพยพมาบุกเบิกที่ดินทำกิน ประมาณ 400 – 500 ครอบครัวยุ ในปี พ.ศ. 2518 ได้มีการต่อสู้ด้วยอาวุธที่มีความรุนแรง โดยเฉพาะระหว่างการก่อสร้างถนนสายอำเภอละหานทราย – อำเภอตาพระยา ต่อมาในปี พ.ศ. 2519 ทางราชการได้ประกาศจัดตั้งเป็นหมู่บ้านโนนดินแดง ขึ้นกับอำเภอละหานทราย และในปี พ.ศ. 2520 ทางราชการได้เริ่มจัดสรรที่ดินทำกินให้กับประชาชน

จากปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวกับสถานการณ์การก่อการร้ายของฝ่ายคอมมิวนิสต์ในพื้นที่ทำให้ประชาชนเกิดความอดอยาก ความทุกข์ยาก เกิดความระส่ำระสายทั่วพื้นที่ ความได้ทรงทราบถึงองค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ ทรงห่วงใยในความเดือดร้อนของพสกนิกร ทรงแนะนำวิธีการพัฒนาแนวใหม่เป็นโครงการพัฒนาเบ็ดเสร็จผสมผสานสมบูรณ์แบบเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกส่วนราชการระดมทรัพยากรผนึกกำลังปฏิบัติงานในพื้นที่ภายใต้นโยบายเดียวกัน เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับผลกระทบประสบภัย

**ลักษณะที่ตั้งและอาณาเขต** ตั้งอยู่ทางทิศใต้สุดของจังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ห่างจากจังหวัดบุรีรัมย์ 93 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตดังนี้

- |             |   |
|-------------|---|
| ทิศเหนือ    | ติดต่อกับพื้นที่เขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมปอญ    |
| ทิศใต้      | ติดต่อกับพื้นที่เขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลานางรอง  |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับพื้นที่เขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง |
| ทิศตะวันตก  | ติดต่อกับพื้นที่เขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนดินแดง |

**เขตการปกครอง** ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโนนดินแดง คือ พื้นที่ของตำบลโนนดินแดง หมู่ที่ 1 บางส่วน หมู่ที่ 2 บางส่วน หมู่ที่ 3 บางส่วน หมู่ที่ 4 ทั้งหมด หมู่ที่ 5 บางส่วน หมู่ที่ 6 บางส่วน หมู่ที่ 7 บางส่วน หมู่ที่ 8 บางส่วน หมู่ที่ 9 บางส่วน หมู่ที่ 13 บางส่วน ในเขตตำบลสัมปอญ คือ พื้นที่ หมู่ที่ 2 บางส่วน หมู่ที่ 3 บางส่วน หมู่ที่ 6 บางส่วน

**สภาพภูมิประเทศและลักษณะภูมิอากาศ** สภาพโดยทั่วไปเป็นที่ราบสูงและที่ราบเชิงเขา เนื่องจากสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่ราบสูง พื้นที่โดยรอบมีป่าเขาสลับ ทำให้อุณหภูมิเปลี่ยนแปลง คือ ฤดูร้อนจะร้อนมาก อุณหภูมิสูงประมาณ 39 องศาเซลเซียส ฤดูหนาวอากาศค่อนข้างเย็น อุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 10 องศาเซลเซียส ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยประมาณ 1,100 มิลลิเมตร ต่อปี

### **ด้านโครงสร้างพื้นฐาน**

#### **การคมนาคม**

เส้นทางคมนาคมในการติดต่อสัญจรกับจังหวัดและอำเภอใกล้เคียง เป็นการเดินทางโดยรถยนต์ (ทางบก) เป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์ อยู่ในความควบคุมดูแลรับผิดชอบของกรมทางหลวง ใช้สัญจรได้ตลอดทั้งปี เส้นทางคมนาคมระหว่างหมู่บ้าน ชุมชนในเขตเทศบาล มีจำนวน 113 สาย สามารถใช้สัญจรไปมาได้ตลอดปี แต่ในฤดูฝนอาจไม่สะดวกในบางเส้นทาง

#### **ถนนในเขตเทศบาลตำบลโนนดินแดง มีลักษณะดังนี้**

ถนนลาดยางแอสฟัลท์	จำนวน	1	สาย
ถนนลูกรัง	จำนวน	15	สาย
ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	จำนวน	95	สาย
ถนนดิน	จำนวน	2	สาย

**การไฟฟ้า** การบริการด้านกระแสไฟฟ้าในเขตเทศบาลมีครบทุกหมู่บ้าน แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกครัวเรือน โดยเฉพาะครัวเรือนที่ได้ขยายออกไปตั้งใหม่ บริการไฟฟ้าสาธารณะในเขตเทศบาล ติดตั้งบริเวณถนนสาธารณะสายสำคัญ ๆ เช่น ถนนราชดำเนิน ถนนสุขาภิบาล 4 ถนนสุขาภิบาล 5 ถนนสุขาภิบาล 6 ถนนสุขาภิบาล 7 ถนนสุขาภิบาล 12 ถนนสุขาภิบาล 15 ถนนสุขาภิบาล 17 ถนนสุขาภิบาล 18 ถนนสุขาภิบาล 22 ถนนสุขาภิบาล 24 ฯลฯ

**การประปา** ในเขตเทศบาลมีน้ำประปาใช้ 12 ชุมชน ซึ่งให้บริการโดยการประปาส่วนภูมิภาค แต่ยังไม่ครอบคลุมครัวเรือน เนื่องจากได้มีการแยกไปตั้งเป็นครัวเรือนใหม่

**การสื่อสารและโทรคมนาคม** ในเขตเทศบาลมีระบบการสื่อสารและโทรคมนาคมที่ครอบคลุมในทุกพื้นที่ โดยมีที่ทำการไปรษณีย์ 1 แห่ง ระบบโทรศัพท์ ได้มีการติดตั้งให้บริการด้านโทรศัพท์ สำหรับหน่วยราชการและเอกชนในพื้นที่ มีโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะ และมีเสารับสัญญาณระบบโทรศัพท์มือถือครบทุกระบบ

**ข่ายวิทยุสื่อสาร** เทศบาลตำบลโนนดินแดง มีระบบวิทยุสื่อสาร ระบบส่งกระจายความถี่ชนิดติดตั้งสำนักงาน และชนิดมือถือ โดยใช้ความถี่กรมการปกครอง ความถี่หลัก 162.550 เมกกะเฮิร์ตซ์ ความถี่รอง 162.125 เมกกะเฮิร์ตซ์



**สภาพการจราจร** การจราจรในเขตเทศบาลมีสภาพไม่หนาแน่น โดยสถานีตำรวจภูธรอำเภอโนนดินแดง ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน เยาวชน นักเรียน เกี่ยวกับการเรียนรู้กฎจราจร เพื่อลดอุบัติเหตุ บนท้องถนน ตลอดจนการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน

**ทรัพยากรธรรมชาติ** ทรัพยากรดิน สภาพดินมีลักษณะเป็นดินร่วนปนทราย เหมาะสำหรับการเพาะปลูกพืช เช่น ข้าว ถั่วลิสง มันสำปะหลัง ฯลฯ

**ทรัพยากรน้ำ** แหล่งน้ำที่สำคัญ ได้แก่

- คลองมะนาว เป็นแหล่งน้ำจืดที่มีสภาพเป็นคลองธรรมชาติ เป็นแหล่งสำหรับผลิตน้ำประปาคุณภาพน้ำดีมาก (น้ำใสทั้งในฤดูแล้ง และฤดูฝน)

- คลองลำนางรอง เป็นแหล่งน้ำจืดที่มีสภาพเป็นคลองธรรมชาติใช้เป็นแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรกรรม ประชาชนในท้องถิ่นใช้ในการซักล้าง และอาบ คุณภาพน้ำอยู่ในเกณฑ์ดี

**ด้านเศรษฐกิจ** ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนดินแดง ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาอาชีพค้าขาย

**การเกษตรกรรม** จากพื้นที่ทั้งหมด 15 ตารางกิโลเมตร หรือ 9,375 ไร่ เป็นพื้นที่เพาะปลูกทางการเกษตร ประมาณ 1,750 ไร่ เป็นพื้นที่อื่น ๆ ประมาณ 7,625 ไร่

**การเพาะปลูก พืชเศรษฐกิจที่สำคัญ** ได้แก่

1. ข้าว	จำนวน 1,300 ไร่	ผลผลิต 702 ตัน/ปี
2. ถั่วลิสง	จำนวน 300 ไร่	ผลผลิต 60 ตัน/ปี
3. มันสำปะหลัง	จำนวน 150 ไร่	ผลผลิต 225 ตัน/ปี

**การปศุสัตว์และการประมง** การปศุสัตว์ส่วนใหญ่เลี้ยงสัตว์ไว้เพื่อการบริโภค และใช้งานภายในครอบครัว ได้แก่ โค กระบือ สุกร เป็ด ไก่ เป็นต้น การประมง ประชาชนในพื้นที่ทำการประมงเลี้ยงปลากระชังเพื่อการจำหน่ายจับสัตว์น้ำเพื่อการจำหน่ายและบริโภคในครัวเรือนจากแหล่งน้ำที่มีอยู่ในพื้นที่ และแหล่งน้ำในบริเวณใกล้เคียง เช่น เขื่อนลำนางรอง อ่างเก็บน้ำคลองมะนาว มีพันธุ์ปลาชนิดต่าง ๆ เช่น ปลายี่สก ปลาไนล ปลาใน ปลากระทิง เป็นต้น

**การอุตสาหกรรม** ส่วนใหญ่เป็นการผลิตอุตสาหกรรมขนาดเล็ก ด้านการแปรรูปวัตถุดิบที่ได้จากการเกษตร มีโรงงานอุตสาหกรรมในเขตเทศบาลตำบลโนนดินแดง ดังนี้

1. โรงสีข้าว	16 แห่ง
2. โรงงานน้ำแข็ง/ห้องเย็น	1 / 1 แห่ง
3. โรงเลื่อย	1 แห่ง
4. ลานมัน	3 แห่ง

**การพาณิชย์กรรมและบริการ** การพาณิชย์ ในพื้นที่ที่มีการขยายตัวอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง นักธุรกิจต่างถิ่นเข้ามาลงทุนค่อนข้างมากเนื่องจากสภาพพื้นที่เป็นทางผ่านการค้าคมนาคมสะดวกและยังมีพื้นที่ติดต่อกับสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติหลายแห่งแต่ยังมีปัญหาติดขัด เนื่องจากที่ดินส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลยังไม่มีเอกสารสิทธิ์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย จำเป็นต้องเร่งรัดแก้ไขปัญหาในเรื่องการออกเอกสารสิทธิ์ที่ดิน เพื่อแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจและการลงทุน

### 1. สถานประกอบการด้านการเงิน

1.1 ธนาคารกสิกรไทยสาขาย่อย

1.2 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

คูเอทีเอ็ม ธ. กรุงเทพ ธ.กรุงไทย ธ.อมสิน ธ.กสิกรไทย

### 2. สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม

2.1 สถานีบริการน้ำมัน 5 แห่ง

2.2 ตลาดสด

2.2.1 ประเภท 1 (ตลาดสด) 1 แห่ง

2.2.2 ประเภท 2 (ตลาดนัด) 2 แห่ง

2.3 สถานบริการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 164 แห่ง

### 3. สถานประกอบการด้านบริการ

3.1 โรงแรม 2 แห่ง

3.2 สถานที่จำหน่ายอาหารตาม พ.ร.บ.สาธารณสุข 49 แห่ง

3.3 สถานที่สะสมอาหาร 165 แห่ง

**การท่องเที่ยว** แหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในเขตติดต่อกับเทศบาลตำบลโนนดินแดง ที่สำคัญได้แก่ อ่างเก็บน้ำคลองมะนาว อนุสาวรีย์เราสู้ ปราสาทหนองหงส์ โดยเฉพาะเขื่อนลำนางรอน ในวันหยุดราชการจะมีนักท่องเที่ยวมาพักผ่อนหย่อนใจเป็นจำนวนมาก

**ด้านประชากร** เทศบาลมีประชากรในเขตพื้นที่ทั้งที่มีชื่อตามทะเบียนบ้านและประชากรแฝงเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเศรษฐกิจในเขตเทศบาลดีขึ้น ทำให้มีประชาชนเข้ามาประกอบอาชีพและกิจการต่าง ๆ มากมาย โดยมีจำนวนประชากรดังนี้

ตาราง 1 จำนวนประชากร ( ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2553 )

ตำบล	จำนวน ( หมู่บ้าน )	จำนวนหลังคา เรือน ( หลัง )	จำนวนราษฎร (คน )		รวม
			ชาย	หญิง	
โนนดินแดง	1	307	536	626	1,162
	2	226	274	312	586
	3	138	214	209	423
	4	326	539	510	1,049
	5	452	547	532	1,079
	6	329	414	399	813
	7	185	288	302	590
ส้มป่อย	8	194	356	367	723
	9	220	317	376	747
	13	268	505	493	998
	2	6	9	11	20
	3	204	445	418	863
	6	139	284	280	564
	รวมทั้งสิ้น	13	3,004	4,782	4,835

ความหนาแน่นของราษฎร 641 คน/ตร.กม.

ที่มา : งานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลโนนดินแดง (2553 : 1)

ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรจากการทะเบียน อัตราการเปลี่ยนแปลง และความหนาแน่นของประชากร พ.ศ. 2550-2553

ปี พ.ศ.	จำนวนประชากรเทศบาลตำบลโนนดินแดง			อัตราการเปลี่ยนแปลง (%)	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	ความหนาแน่นของประชากร (ต่อ ตร.กม.)
	ชาย	หญิง	รวม			
2550	4,784	4,831	9,615	-0.30	7,007	641
2551	4,858	4,852	9,710	+0.98	7,046	647
2552	4,838	4,888	9,726	+0.16	6,957	648
2553	4,782	4,835	9,617	-1.12	7,113	641

ที่มา งานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลโนนดินแดง

**ด้านการศึกษา** นักเรียน นักศึกษาได้ไปศึกษาในสถานศึกษาทั้งในจังหวัดและต่างจังหวัด ส่วนในเขตเทศบาลตำบลโนนดินแดง มีสถานศึกษาทั้งเป็นของภาครัฐและเอกชน ดังนี้

1. โรงเรียนร่มเกล้าบุรีรัมย์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่มัธยมศึกษาบุรีรัมย์เขต 32
2. โรงเรียนอนุบาลโนนดินแดง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ประถมศึกษาบุรีรัมย์เขต 3
3. โรงเรียนรุ่งนภาวิทยา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
4. โรงเรียนรุ่งนภาอนุสรณ์ศาสตร์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
5. โรงเรียนบ้านน้อยสะแกกวน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ประถมศึกษาบุรีรัมย์เขต 3
6. โรงเรียนปริยัติธรรมวัดโนนดินแดงใต้ สังกัดสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

**ด้านการศาสนาและวัฒนธรรม** การศาสนาประชากรส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลโนนดินแดง นับถือศาสนาพุทธ มีศาสนสถาน 5 แห่ง คริสตจักร 1 แห่ง ศาสนสถาน ได้แก่

1. วัดโนนดินแดงใต้
2. วัดโนนดินแดงเหนือ
3. วัดป่าห่ม 4
4. วัดหนองสะแกกวน
5. วัดส้มป่อย

วัฒนธรรม มีการอนุรักษ์ส่งเสริมวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และขนบธรรมเนียมประเพณี  
อื่น ๆ ร่วมกัน เป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง เช่น เทศกาลสงกรานต์ บุญบั้งไฟ การทอดเทียนเข้าพรรษา  
ลอยกระทง ฯลฯ

**การสาธารณสุข** ในเขตเทศบาลตำบลโนนดินแดงมีโรงพยาบาลของรัฐอยู่ในเขตพื้นที่ 1  
แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนดินแดง และมีสถานพยาบาลเอกชน (คลินิก) 3 แห่ง

โครงสร้างของเทศบาลตำบลโนนดินแดง ประกอบไปด้วย ฝ่ายสภาเทศบาล ทำหน้าที่ฝ่าย  
นิติบัญญัติและควบคุมฝ่ายบริหาร โดยมีประธานสภาเทศบาล 1 คน รองประธานสภาเทศบาล  
1 คน และสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้ง 12 คน ด้านบริหาร ทำหน้าที่บริหารกิจการของ  
เทศบาล ตามกฎหมาย ประกอบด้วยนายกเทศมนตรี 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้ง รองนายกเทศมนตรี 2  
คน ที่ปรึกษา 1 คน เลขานุการ 1 คน โดยนายกเทศมนตรีแต่งตั้ง ฝ่ายข้าราชการประจำ ประกอบด้วย  
8 ส่วน คือ

1. **สำนักปลัดเทศบาล** ประกอบด้วย งานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร  
และบัตร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. **กองวิชาการและแผนงาน** ประกอบด้วย งานธุรการ งานแผนและงบประมาณ งานบริหาร  
และเผยแพร่วิชาการ
3. **กองคลัง** ประกอบด้วย งานการเงินและบัญชี งานพัสดุและทะเบียนทรัพย์สิน งานจัดเก็บ  
และพัฒนารายได้
4. **กองช่าง** ประกอบด้วย งานสาธารณูปโภค งานวิศวกรรม งานสวนสาธารณะ
5. **กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** ประกอบด้วย งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม  
งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานสัตว์แพทย์
6. **กองการศึกษา** ประกอบด้วย งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานกีฬาและนันทนาการ  
งานส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรม
7. **กองสวัสดิการสังคม** ประกอบด้วย งานธุรการ งานสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนาชุมชน
8. **หน่วยงานตรวจสอบภายใน** ประกอบด้วย งานตรวจสอบภายใน  
โดยมีปลัดเทศบาล เป็นข้าราชการประจำสูงสุดทำหน้าที่บังคับบัญชา

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ เพื่อเป็นการหาแนวทางในการศึกษาวิจัยจำเป็นจะต้องมีการศึกษาจากงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาวิจัยไว้ก่อนหน้าแล้ว โดยผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่มีหัวข้องานวิจัยใกล้เคียงกัน โดยสรุปเนื้อหาางานวิจัยได้ดังนี้

วิสา นราเทียม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา โดยมีประชากรที่ศึกษาได้แก่ ประชาชนที่ใช้รถยนต์บนถนนเส้นสายบ้านหนองจาน ตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 90 คน พบว่า ประชาชนเห็นว่าการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานประเภทถนนลาดยางขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา สายบ้านหนองจาน โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านคุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น รองลงมาได้แก่ ด้านการประหยัดเวลาในการเดินทาง ด้านการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว และด้านการตรงกับความต้องการของประชาชน

พรจันทร์ มิตรมุสิก (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการสาธารณะและการทำงานของพนักงานส่วนตำบล และการให้บริการยังมีปัญหา เช่น งบประมาณไม่พอ และโครงการไม่สามารถแก้ปัญหาท้องถิ่นได้

นิमित จันทพาศศิริ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนครอุบลราชธานี พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนครอุบลราชธานีในระดับมาก สำหรับรายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนรู้สึกดีในระดับมาก คือ ด้านนโยบาย ด้านบุคลากร และด้านเงื่อนไขในการรับบริการ ส่วนด้านที่ประชาชนมีความรู้สึกดีในระดับปานกลางคือ ด้านการจัดการ และด้านวัสดุ อุปกรณ์

อำนาจ ตาม่วน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการวางแผน ส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว และด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ส่วนด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านศิลปะ วัฒนธรรม

จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน ในด้านข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า รัฐบาลควรจัดสรรสัดส่วนรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มากขึ้น

ธำรงค์ ทองแดง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพารักษ์ ผลการวิจัยในการหาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพารักษ์ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 76.0 ซึ่งอยู่ในระดับความคิดเห็นที่ดีในระดับมาก ส่วนความคิดเห็นด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพารักษ์ตามมุมมองของประชาชน พบว่ามีความคิดเห็นที่ดีในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ร้อยละ 63.9 ส่วนความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนกับองค์การบริหารส่วนตำบลเทพารักษ์ พบว่า ประชาชนมีความสนใจเข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมากถึงค่าเฉลี่ยอยู่ร้อยละ 83.0 สู้ดท้ายการหาแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพารักษ์ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับมากร้อยละ 81.0 ที่จะให้ทุกภาคส่วนทั้งหน่วยงานราชการและภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับองค์การบริหารส่วนตำบลเทพารักษ์

สุภรณ์ ราหณี (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยาวน้อย อำเภอเกาะยาว จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยาวน้อย ทั้ง 3 งาน ได้แก่ งานถนน งานสะพาน และงานระบบประปา โดยเห็นว่ามีบริการอยู่ในระดับมาก

ทวีศักดิ์ ประทุมลี (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอคลองหลวง จังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการในการให้บริการสาธารณะด้านการวางแผนการลงทุนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการส่งเสริมการออกแบบบรรจุภัณฑ์ที่มีคุณภาพเป็นที่น่าสนใจของผู้บริโภคเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.7 ส่วนด้านที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 80.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดตั้งทีมติดตามและตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษประชาชนเห็นด้วยน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 72.9

อุทัย อาษาศึก (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณี อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านโครงสร้างพื้นฐานนั้นประชาชนเห็นว่า มีการให้บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภคและสาธารณูปการไม่ทั่วถึง เนื่องจากรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้มาไม่เพียงพอกับการให้บริการ ในด้านการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ยังขาดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและการให้บริการและการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวไม่ทั่วถึง ส่วนในด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ประชาชนเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้กำหนดนโยบายให้บริการเกี่ยวกับการอนุรักษ์และฟื้นฟูป่าไม้ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องฟื้นฟูการปลูกป่าตามที่สาธารณะประโยชน์ที่มีอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและในด้านสังคม ประชาชนเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้ตั้งงบประมาณเพื่อทำนุบำรุงรักษาศิลปะประเพณีท้องถิ่นและส่งเสริมให้ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับประชาธิปไตยอย่างสม่ำเสมอ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการบริการสาธารณะในภาพรวม พบว่า รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่รัฐให้การอุดหนุนและรายได้ที่จัดเก็บเองไม่เพียงพอ การกำหนดคุณสมบัติที่จำเป็นในแต่ละตำแหน่งงานได้อย่างเหมาะสมและการที่บุคลากรมีความพร้อมในการดำเนินงานตามนโยบายการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

กิตตินันท์ อรรถบพิท (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาล ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลบางปะหัน และสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนในเขตสุขาภิบาลทั้งสองแห่งมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตสุขาภิบาลที่มีต่อการบริการที่ได้รับ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับ คือ การบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ ในเรื่องการทำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดให้มีน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคบริโภค การดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การป้องกันสาธารณสุข การออกไปอนุญาตต่าง ๆ และการให้บริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่

วราภรณ์ บุตรพรม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอน้ำหนาว จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอน้ำหนาว จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า



2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

3. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ รวม 26 ข้อ รวมความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ ในเขตเทศบาลควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชนเพิ่มขึ้นและมีสภาพการใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง เทศบาลควรเพิ่มพนักงานเก็บขยะมูลฝอยและบริการประชาชน ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนามเด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชน และคณะผู้บริหารเทศบาลควรลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

ศรินารถ บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด รวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามอาชีพ คือ อาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกัน โดยอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพค้าขาย และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก่งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ใน 3 งาน คือ งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานสาธารณสุข และงานการบริการทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1. ความพึงพอใจด้านการบริการงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านงานบริการสาธารณสุขอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจด้านงานบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล กังแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามลักษณะทางประชากรพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลกังแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ โดยสถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสถานภาพ อาชีพ นั้น มีความพึงพอใจการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประภัสสร อะวะดี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย รวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน พบว่าแตกต่างกันทั้ง 3 ตัวแปร

จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปู้ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ได้แก่ ช่วงเวลามารับบริการ แต่ปัจจัยในด้านจำนวนครั้งที่มารับบริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่เข้ามารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปู้ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี เสนอแนะให้ปรับปรุงด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยการจัดวางระบบการปฏิบัติงาน และจัดทำแผนปฏิบัติงานล่วงหน้าเพื่อลดขั้นตอนการทำงานและการทำงานซ้ำซ้อน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการควรมีการกำหนดเครื่องแบบชุดทำงานเพื่อลดปัญหาเรื่องการแต่งกายไม่เหมาะสม และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนอยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการก่อสร้างอาคารที่ทำการหลังใหม่ เพื่อจัดเตรียมบริเวณพื้นที่ให้เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่มารับบริการ

วิชัย สายรักษา (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายได้ พบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม จำนวน 4 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา พบว่า เพศ และอาชีพต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กาญจนา โกศิยานันท์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสวนสาธารณะในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่มาใช้บริการสวนสาธารณะมีความพึงพอใจต่อบริการของสวนสาธารณะรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยสวนหลวง ร.9 ได้รับความพึงพอใจมากในด้านสภาพแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสะอาด ส่วนสวนสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ ได้รับความพึงพอใจมากในด้านความปลอดภัย ปัญหาในการใช้บริการสวนสาธารณะรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง สวนรถไฟควรปรับปรุงทุกด้าน สวนลุมพินีควรปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อม โดยเพิ่มต้นไม้ใหญ่ ๆ จัดให้มีไม้ดอกหลากหลายชนิดและดูแลตัดแต่งสวนให้สวยงามอยู่เสมอ ประตูเข้าออกไม่สะดวก สวนจตุจักรและสวนสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ฯ ควรปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความสะอาด โดยเพิ่มด้านสาธารณูปโภคให้มากขึ้นและเน้นการรักษาความสะอาดทุกจุด สวนหลวง ร.9 ควรปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเพิ่มด้านสาธารณูปโภคให้มากขึ้น

คมสันต์ สุมะนาถ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการส่งเสริมด้านการออกกำลังกายและกีฬาขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรสาคร ปี พ.ศ. 2549 ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการส่งเสริมด้านการออกกำลังกายและกีฬาขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรสาคร ปี พ.ศ. 2549 ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริหารจัดการ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีการจัดหาอุปกรณ์การออกกำลังกายและกีฬาเพิ่มเติมแทนของเก่าที่ชำรุด ประชาชนมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับน้อย

3. ด้านการบริหารจัดการ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน โครงการด้านการออกกำลังกายและกีฬา และมีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ประชาชนเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร และอำเภอกระทุ่มแบนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ศจีพรรณ แสงอ่อน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนในการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ปัญหาของประชาชนในการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดลงมา 3 ลำดับ คือ ด้านรักษาความสะอาด ด้านสัตวแพทย์ และด้านสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม

คมกริช ส่งธรรม (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ กรณีศึกษาพื้นที่อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น พบว่าการปฏิบัติงานตามบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในการควบคุมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำและพบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การปฏิบัติงาน การรับทราบข้อมูลเรื่องโรคติดต่อ และการได้รับการอบรมที่แตกต่างกัน การปฏิบัติงานการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P-Value<.05)

อัจฉราณี ปราบริปู (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการสูงที่สุด รองลงมาตามลำดับคือ ด้านการจัดระบบงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการของประชาชน และด้านจิตสำนึกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านการให้บริการสอดคล้องตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและด้านความสะดวกรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย

นิตยา สุขชู (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในการส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นางขาว อำเภอคุระบุรี จังหวัดพังงา ผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นางขาว อำเภอคุระบุรี จังหวัดพังงา มีการดำเนินงานด้านการส่งเสริมอาชีพ โดยการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนคือ ส่งเสริมอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านการส่งเสริมความรู้โดยการจัดฝึกอบรม ศึกษาดูงาน สนับสนุนเงินทุน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนที่เข้าร่วมจัดตั้งกลุ่มอาชีพ อีกทั้งมีการจัดทำแผนที่เป็นระบบและมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการควบคุม ติดตามดูแล แต่ยังคงขาดความต่อเนื่องในบางช่วง ทำให้บางกลุ่มอาชีพไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายการดำเนินงาน ซึ่งในปีงบประมาณ 2551 มีการส่งเสริมอาชีพทั้งหมด 16 กลุ่มอาชีพ ไม่ประสบความสำเร็จจำนวน 8 กลุ่ม สาเหตุเกิดจากการขาดความร่วมมือร่วมใจภายในกลุ่มเป็นสำคัญ อีกทั้งยังขาดการติดตามดูแลจากองค์การบริหารส่วนตำบล และเมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมอาชีพและความพึงพอใจต่อการได้รับการส่งเสริมอาชีพจากองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งสองด้าน

บรรจง มาสขาว (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากการศึกษางานวิจัย พอสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองท้องถิ่นนั้น ประชาชนมีความพอใจต่อการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมาก แต่ประชาชนส่วนใหญ่ยังมีความต้องการการบริการสาธารณะเพิ่มมากขึ้น การให้บริการจึงจำเป็นต้องปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และเกิดความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ และยังอยากให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น