

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 1.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 1.2 ความสำคัญขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 1.3 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 1.4 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 1.5 หลักการปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
 - 2.1 ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล
 - 2.2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล
 - 2.3 อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
 - 2.4 อำนาจหน้าที่ของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล
 - 2.5 การหมดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาบริหารส่วนตำบล
 - 2.6 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง
 - 2.7 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
 - 2.8 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล
 - 2.9 แหล่งที่มาของรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล
 - 2.10 รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล
 - 2.11 การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 3.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ
 - 3.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ
 - 3.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
 - 3.5 ทฤษฎีความพึงพอใจ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 4.1 ความหมายเกี่ยวกับการบริการ
 - 4.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 4.3 องค์ประกอบของการให้บริการ
 - 4.4 หลักการบริการที่ดี
 - 4.5 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
5. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
 - 5.1 ความเชื่อถือ
 - 5.2 ความสามารถ
 - 5.3 ความเต็มใจ
 - 5.4 ความรวดเร็ว
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยภายในประเทศ
 - 6.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการ ดังรายละเอียดดังนี้

1. ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น มีผู้ที่ได้ให้ความหมาย ดังนี้

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2541, หน้า 15) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาย

อุทัย หิรัญโต (2543, หน้า 2) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ฮอลโลเวย์ (Holloway, 1951, p. 101) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

โรบสัน (Robson, 1953, p. 74) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (legal rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (necessary organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

คลาร์ก (Clarke, 1957, p. 7) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะและหน่วยการปกครอง ดังกล่าวนี้อาจจัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

มอนตาญ (Montagu, 1984, p. 574) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้ บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่ แต่อย่างใด

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครอง ของรัฐ และการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเอง เพื่อนำมาบรรเทาความต้องการของตน และได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร

2. ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2548, หน้า 6 – 7) กล่าวว่า จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (basic democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบและห่วงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (self government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบนการปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไข ปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุดคือ รากหญ้า ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของระบอบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งยวดอันหนึ่ง ก็คือการขาดรากฐานในท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ

3. การกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง รัฐบาลมีอาจจะต้องดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

4. กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ดังนั้นหากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่างและไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการเฉพาะท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่นเพื่อดำเนินการเองแล้วภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายเป็นไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุม

ดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้นการแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญหรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

5. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาที่ย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเองไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

6. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตนและยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วยในประเทศไทย ผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหยด จิตตะวีระ และนายสุรินทร์ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรี หรือผู้บริหารท้องถิ่นมาก่อนจนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ

7. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้วการพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะหยิบยื่นยัดใส่หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่ เกิดความคาดหวังทุกปีจะมีลาภลอย แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพา ไม่ยอมช่วยตนเองอันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ

ประเทศโดยส่วนรวม การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

3. วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชุมศรี ฉายะบุตร (2549, หน้า 26) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของ รัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็นโดยให้อำนาจ หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อความประหยัดและเพื่อให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่น

4. องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2543, หน้า 22) กล่าวว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 9 ประการ ดังนี้

1. สถานะตามกฎหมาย (legal status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (area and level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (bureau of social affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขต ที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับ ดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่ามิอิสระเต็มที่ที่เดียวคงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

9. การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

สรุปได้ว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น สถานะตามกฎหมาย พื้นที่และระดับการกระจายอำนาจและหน้าที่ องค์การนิติบุคคล การเลือกตั้ง อิสระในการปกครองตนเองงบประมาณของตนเอง การควบคุมดูแลของรัฐและการปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย

5. หลักการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2549, หน้า 26) กล่าวว่า หลักการปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ของไทยจัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหาร ส่วนตำบล และเมืองพัทยาตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายเป็น รัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียดังความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (legal rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารส่วนท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครอง ท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือกรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

สรุปได้ว่า หลักการปกครองส่วนท้องถิ่น การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ ตามความเหมาะสม หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมาย และมีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง

แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล ได้พ้นจากอำนาจแห่งสภาตำบลนับแต่วันที่กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล และประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป และขอให้โอนงบประมาณ ทรัพย์สิน สิทธิ สิทธิเรียกร้อง หนี้ และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

โกวิท พวงงาม (2542, หน้า 167) กล่าวว่า เดิมสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย

พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำบลแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการ

ปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศ โดยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2542, หน้า 169 – 170)

1. รูปแบบ “สภาตำบล” ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคล อันได้แก่ สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 150,000 บาท

2. รูปแบบ “องค์การบริหารส่วนตำบล” (อบต.) ตั้งขึ้นจากสภาตำบลที่มีรายได้ (โดยไม่รวมเงินอุดหนุน) ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น (มาตรา 43)

หลักเกณฑ์ที่กำหนดให้สภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กำหนดว่าถ้าสภาตำบลที่มีรายได้ โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทถ้วน อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทย และ ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาในประกาศนั้นให้ระบุชื่อ และเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย

เชาวน์วิศ เสนพงศ์ (2546, หน้า 1) กล่าวว่า ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล การจัดการปกครองในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า อบต. มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการบริหารงานในระดับตำบลและหมู่บ้านตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ แต่มาเริ่มชัดเจนขึ้นเมื่อมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม 2499 และต่อมาได้มีตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 จัดตั้งหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น เรียกว่า องค์การบริหารส่วนตำบล แต่การบริหารระดับตำบล หมู่บ้าน ตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 222/2499 ประสบปัญหาหลายประการจึงถูกยกเลิกโดยคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 275/2509 ลงวันที่ 1 มีนาคม 2509 แล้วจัดระเบียบบริหารงานเสียใหม่ จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2515 คณะปฏิวัติได้ออกประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 320 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 จัดระเบียบการบริหารงานในตำบลเสียใหม่ให้เหลือเพียงรูปแบบเดียวเรียกว่า สภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 ก็ถูกยกเลิกไปด้วยในปี 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ส่งผลให้สภาตำบลทั้งหมดมีฐานะเป็นนิติบุคคล และสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อมาในปี 2540 ได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 รัฐธรรมนูญดังกล่าวได้บัญญัติเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้หลายประการ ได้แก่ หลักประกันความอิสระของการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมาตรา 282, 283, 284 ที่มาของสภาท้องถิ่นและผู้บริหารองค์กร

ท้องถิ่นในมาตรา 285 การถอดถอนสมาชิกสภาและผู้บริหารองค์กรท้องถิ่น ในมาตรา 286, 287 การแต่งตั้งและการให้พนักงานและลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่ง ในมาตรา 288 และอำนาจหน้าที่ขององค์กรส่วนท้องถิ่นมาตรา 289, 290 ซึ่งมีสาระเพิ่มเติมเปลี่ยนแปลงจากพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลหลายประการ ดังนั้น กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จึงได้มีการเสนอให้มีการแก้ไขกฎหมายสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาผู้แทนราษฎรเพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ และสภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภาได้เห็นชอบร่างพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 ซึ่งได้ใช้บังคับเป็นกฎหมายในวันที่ 21 พฤษภาคม 2542 เป็นต้นไป

สรุปได้ว่า ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล มีการเปลี่ยนแปลงรูปโฉมใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศ มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการบริหารงานในระดับตำบลและหมู่บ้านตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ โดยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ 1) รูปแบบสภาตำบลได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคล ได้แก่ สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 150,000 บาท และ 2) รูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล ตั้งขึ้นจากสภาตำบลที่มีรายได้ (โดยไม่รวมเงินอุดหนุน) ในปีงบประมาณที่ส่งมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

2. โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

โกวิท พวงงาม (2542 , หน้า 168) กล่าวว่า โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลปัจจุบัน มีลักษณะโครงสร้างที่มีทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ซึ่งเกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546) ทำให้โครงสร้างของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

1. โครงสร้างสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกหมู่บ้านละ 2 คน องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิก 6 คน องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกหมู่บ้านละ 2 คน

2. โครงสร้างคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน โดยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้เลือกตั้งแล้วเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้ง

เชาว์วิศ เสนพงศ์ (2546, หน้า 13) กล่าวว่า โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น (มาตรา 45) ซึ่งได้แก้ไขแล้วโดย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 ไม่มีการแต่งตั้งสมาชิกโดยตำแหน่งอีกต่อไป ถ้าเขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้านให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพียง 6 คน ถ้ามีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ 3 คน มีอายุอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้ง หลักเกณฑ์และวิธีการสมัครรับเลือกตั้งและการเลือกตั้งให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น (มาตรา 45 วรรค 3 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภาหนึ่งคน รองประธานสภาหนึ่งคน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ให้นายอำเภอแต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งสองตำแหน่งอยู่ในวาระได้เพียง 2 ปี (มาตรา 48 และ 49) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกสมาชิกคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การบริหาร (มาตรา 57) ส่วนเลขานุการของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กฎหมายกำหนดให้เป็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 58 แก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542)

2. คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ประกอบด้วยกรรมการ ซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจากกำนัน และจากผู้ใหญ่บ้านไม่เกินสองคน และจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้รับเลือกตั้งไม่เกินสี่คน คณะกรรมการบริหารส่วนตำบลมีประธานกรรมการบริหารคนหนึ่งเลือกจากกรรมการบริหารด้วยกันแต่ในบทเฉพาะกาลกำหนดให้กำนันเป็นประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโดยตำแหน่ง ในระยะเวลา 4 ปีแรกที่ใช้พระราชบัญญัตินี้ (จนถึงวันที่ 2 มีนาคม 2542) แต่ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมายรัฐธรรมนูญ ซึ่งได้กำหนดให้คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยประธานกรรมการบริหารคนหนึ่งและกรรมการบริหารจำนวนสองคน ซึ่งสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแล้วเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้ง (มาตรา 58) ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร (มาตรา 58 วรรค 2) การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหารและการตัดสินใจไปสู่องค์กรระดับตำบลและประชาชน อย่างไรก็ตามเพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปในทางที่ถูกต้องสอดคล้องกับกฎหมายระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ จึงให้นายอำเภอเป็นผู้ดูแลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีอำนาจเรียกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล กรรมการบริหารพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างซึ่งมาชี้แจงหรือ

สอบสวน รวมทั้งเรียกรายงานหรือเอกสารใด ๆ มาตรวจสอบได้และให้อำนาจแก่ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือให้คณะกรรมการบริหารทั้งคณะหรือกรรมการบริหารรายบุคคลพ้นจากตำแหน่งได้ตามคำเสนอของนายอำเภอ

สรุปได้ว่า โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล มีลักษณะโครงสร้างที่มีทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ซึ่งเกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ทำให้โครงสร้างของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ โครงสร้างสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และโครงสร้างคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

3. อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

โกวิท พวงงาม (2542, หน้า 132) กล่าวว่า อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
3. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหาร ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล และกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

สนธิ บางยี่ขัน (2547, หน้า 9) กล่าวว่า อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบล ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
3. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหาร ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล และกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

สรุปได้ว่า อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลพิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหาร

4. อำนาจหน้าที่ของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

โกวิท พวงงาม (2542, หน้า 133) กล่าวว่า อำนาจหน้าที่ของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบัญญัติและแผนพัฒนาตำบลและรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2. จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาให้ความเห็นชอบ

3. รายงานผลการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละสองครั้ง

4. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

สนธิ บางยี่ขัน (2547, หน้า 10) กล่าวว่า อำนาจหน้าที่ของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบลและรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2. จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาให้ความเห็นชอบ

3. รายงานผลการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละสองครั้ง

4. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

สรุปได้ว่า อำนาจหน้าที่ของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบัญญัติ และแผนพัฒนาตำบลและรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละสองครั้ง และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

5. การหมดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

โกวิทย์ พวงงาม (2542 , หน้า 134) กล่าวว่า การหมดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลหมดวาระหรือยุบสภา

2. ดาย

3. ลาออกก่อนนายอำเภอ

4. มีส่วนได้เสียโดยตรงหรือโดยอ้อมในสัญญาขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น หรือกิจการที่ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

5. ขาดคุณสมบัติในการเป็นสมาชิก
6. ไม่อยู่ในหมู่บ้านที่ได้รับการเลือกตั้งติดต่อกัน 6 เดือน
7. ขาดประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลติดต่อกัน 3 ครั้ง โดยไม่มีเหตุผลสมควร

สมควร

8. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้ออก เพราะทำตัวเสียหายหรือ ทำให้ประชาชนเสียประโยชน์

9. ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งลงคะแนนให้สมาชิกสภาหรือผู้บริหารออกจากตำแหน่งได้ตามรัฐธรรมนูญมาตรา 286

สนธิ บางยี่ขัน (2547, หน้า 11) กล่าวว่า การหมดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลหมดวาระหรือยุบสภา
2. ตาย
3. ลาออก
4. มีส่วนได้เสียโดยตรงหรือโดยอ้อมในสัญญาขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น หรือกิจการที่ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

5. ขาดคุณสมบัติในการเป็นสมาชิก
6. ไม่อยู่ในหมู่บ้านที่ได้รับการเลือกตั้งติดต่อกัน 6 เดือน
7. ขาดประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลติดต่อกัน 3 ครั้ง โดยไม่มีเหตุผลสมควร
8. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้ออก เพราะทำให้ประชาชนเสียประโยชน์
9. ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งลงคะแนนให้สมาชิกสภาหรือผู้บริหารออกจากตำแหน่งได้ตามรัฐธรรมนูญมาตรา 286

สรุปได้ว่า การหมดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลหมดวาระหรือยุบสภา ตาย ลาออกก่อนนายอำเภอ มีส่วนได้เสียโดยตรงหรือโดยอ้อมในสัญญาขององค์การบริหารส่วนตำบล ขาดคุณสมบัติในการเป็นสมาชิก ไม่อยู่ในหมู่บ้านที่ได้รับการเลือกตั้งติดต่อกัน 6 เดือน ขาดประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลติดต่อกัน 3 ครั้ง โดยไม่มีเหตุผลสมควร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้ออก และราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งลงคะแนนให้สมาชิกสภาหรือผู้บริหารออกจากตำแหน่งได้ ตามรัฐธรรมนูญมาตรา 286

6. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง

โกวิทย์ พวงงาม (2542 , หน้า 135) กล่าวว่า คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง ดังนี้

1. ถึงคราวออกตามอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่งด้วยคะแนนไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีอยู่

3. ความเป็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบลสิ้นสุดลง

4. ลาออก

5. มีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

6. ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้คณะผู้บริหารพ้นจากตำแหน่ง

7. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติไม่รับหลักการข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

8. สมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสิ้นสุดลงพร้อมกัน

สนธิ์ บางยี่ขัน (2547, หน้า 12) กล่าวว่า คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง ดังนี้

1. ถึงคราวออกตามอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2. มีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2. มีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

3. สมาชิกภาพของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลสิ้นสุดลงพร้อมกันตาม

มาตรา 47 ตี (9)

4. ผู้ว่าราชการสั่งให้คณะกรรมการบริหารพ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 92

5. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลลาออก และในกรณีเช่นนี้ให้ถือว่าพ้นจากตำแหน่งนับแต่วันที่คณะกรรมการบริหารมีมติลาออก

6. ความเป็นคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลของประธานคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสิ้นสุดลง

7. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่

8. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติไม่รับหลักการแห่งร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมที่คณะกรรมการบริหารเสนอและผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นชอบด้วยกับสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่รับหลักการแห่งร่างข้อบังคับงบประมาณดังกล่าวด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่

สรุปได้ว่า คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งเมื่อถึงคราวออกตามอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่งด้วยคะแนนไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีอยู่ความเป็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบลสิ้นสุดลง ลาออก มีการยุบสภาองค์การบริหาร

ส่วนตำบล ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้คณะผู้บริหารพ้นจากตำแหน่ง สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติไม่รับหลักการข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม และสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสิ้นสุดลงพร้อมกัน

7. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

โกวิท พวงงาม (2542, หน้า 140) กล่าวว่า พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ดังนี้

1. มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม
2. มีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้
 - 2.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
 - 2.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
 - 2.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
 - 2.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - 2.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
 - 2.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
 - 2.7 คัดค้าน คัดค้าน และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - 2.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
3. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ดังต่อไปนี้
 - 3.1 ให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร
 - 3.2 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 - 3.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
 - 3.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ
 - 3.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
 - 3.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
 - 3.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
 - 3.8 การควบคุมดูแล และรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน

3.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.10 ให้มีตลาด ทำเทียบเรือ และท่าข้าม

3.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

3.12 การท่องเที่ยว

3.13 การผังเมือง

ประธาน คณะกฤษฎีกา (2541, หน้า 4) กล่าวว่า อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

สรุปได้ว่า อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

8. รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

โกวิท พวงงาม (2542, หน้า 179) กล่าวว่า เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่ต้องทำหน้าที่พัฒนาพื้นที่ในตำบลให้เจริญ ตามรายได้และงบประมาณในตำบล นอกจากนี้ยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีอากรและค่าธรรมเนียมอื่นที่เกิดจากการฆ่าสัตว์ ซึ่งแต่เดิมองค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดเก็บให้ ดังนั้น จะเห็นได้ว่ารายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีหลายทาง ซึ่งแบ่งเป็นหมวดได้ดังนี้

1. ภาษีอากรและค่าธรรมเนียม ดังนี้
 - 1.1 ภาษีบำรุงท้องที่
 - 1.2 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

- 1.3 ภาษีป้าย
- 1.4 อาคารพาณิชย์ และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากสัตว์
- 1.5 ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ล้อเลื่อน
- 1.6 ภาษีธุรกิจเฉพาะ
- 1.7 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา
- 1.8 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนัน
- 1.9 อาคารรังกานางแอน
- 1.10 ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล
- 1.11 อาคารปะทานบัตร ใบอนุญาตและอาชญาบัตรการประมง
- 1.12 ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้
- 1.13 ค่าธรรมเนียมและจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมาย ที่ดิน
- 1.14 ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม
- 1.15 ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่
- 1.16 เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ
- 1.17 ภาษีมูลค่าเพิ่ม
- 1.18 ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามที่กฎหมายกำหนด
2. เงินอุดหนุนรัฐบาล
3. รายได้ทรัพย์สินและรายได้ประเภทอื่นๆ ดังนี้
 - 3.1 รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
 - 3.2 รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล
 - 3.3 รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
 - 3.4 เงินหรือทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้
 - 3.5 รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้
 - 3.6 รายได้อื่นตามที่จะมีกฎหมายให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล
4. เงินกู้ โดยมีหลักการ ดังนี้
 - 4.1 กู้จาก กระทรวง ทบวง กรม องค์การหรือนิติบุคคล
 - 4.2 การกู้ตาม 4.1 กระทำได้เมื่อได้รับอนุญาตจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
 - 4.3 การกู้ต้องปฏิบัติตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย

ประธาน คณะกรรมการ (2541, หน้า 11) กล่าวว่า รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

 1. รายได้จากภาษี

1.1 ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรการฆ่าสัตว์ และค่าธรรมเนียม รวมถึงผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์

1.2 ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อนที่จัดเก็บได้ในจังหวัดแล้ว จัดสรรให้องค์การบริหารส่วนตำบล

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจออกข้อบังคับตำบล เพื่อเก็บภาษี อากรและค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้นไม่เกินร้อยละ 10 ของภาษีอากรและค่าธรรมเนียมประเภทใด ประเภทหนึ่งหรือทุกประเภท ดังต่อไปนี้

1.3.1 ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร ซึ่งสถานประกอบการ ตั้งอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล

1.3.2 ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาตขายสุรตามกฎหมายว่าด้วยสุรา ซึ่ง ร้านขายสุราตั้งอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล

1.4 รายได้จากอากรตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล เงินจากประทานบัตร ใบอนุญาตและอาชญาบัตรตามกฎหมายว่าด้วยการประมง ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้ และค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมตามประมวลกฎหมาย ที่ดินที่เก็บในองค์การบริหารส่วนตำบล

1.5 ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่และค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ทั้งนี้ในองค์การบริหารส่วนตำบลใดเมื่อได้มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นแล้วให้ จัดสรรแก่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

1.6 เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติในองค์การบริหาร ส่วนตำบลใด ให้แบ่งให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดใน กฎกระทรวง

1.7 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจออกข้อบังคับตำบล เพื่อเก็บ ภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยให้กำหนดเป็นอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มเพิ่มขึ้นจากอัตราที่เรียกเก็บตาม ประมวลรัษฎากร ดังต่อไปนี้

1.7.1 ในกรณีที่ประมวลรัษฎากรเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตรา ร้อยละศูนย์ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเก็บในอัตราร้อยละศูนย์

1.7.2 ในกรณีที่ประมวลรัษฎากรเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มขึ้นในอัตรา อื่น ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเก็บหนึ่งในเก้าของอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มที่เรียกเก็บตาม ประมวลรัษฎากร

2. รายได้อื่น ๆ

2.1 รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.2 รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.3 รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล

- 2.4 ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามที่จะมีกฎหมายกำหนด
- 2.5 เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้
- 2.6 รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้
- 2.7 เงินอุดหนุนจากรัฐบาล
- 2.8 รายได้อื่นตามที่จะมีกฎหมายกำหนดให้เป็นขององค์การบริหารส่วน

ตำบล

สรุปได้ว่า รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ภาษีอากรและค่าธรรมเนียม เงินอุดหนุนรัฐบาล รายได้ทรัพย์สินและรายได้ประเภทอื่นๆ และเงินกู้

9. แหล่งที่มาของรายได้องค์การบริหารส่วนตำบล

โกวิทย์ พวงงาม (2542, หน้า 182) กล่าวว่า แหล่งที่มาของรายได้องค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

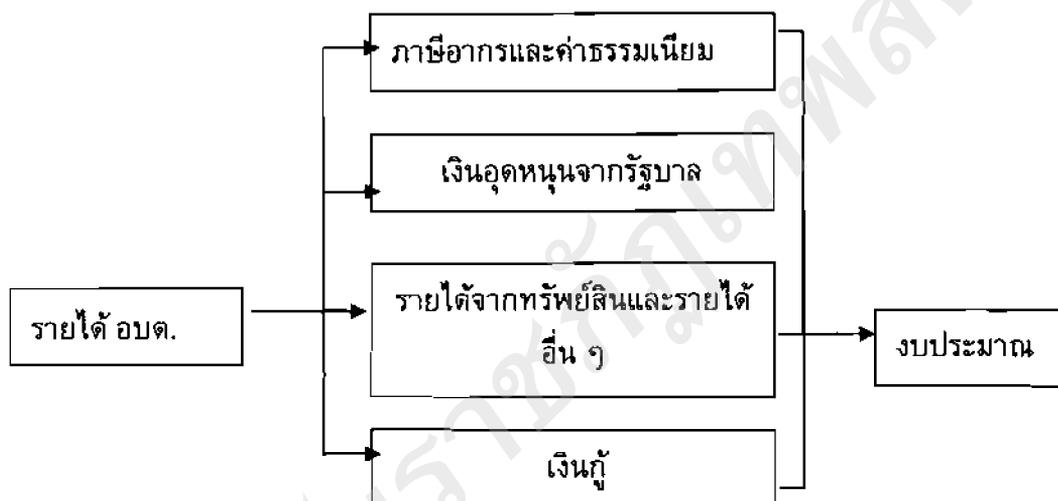
1. รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองจากภาษีอากรต่างๆ ได้แก่
 - 1.1 ภาษีบำรุงท้องที่
 - 1.2 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
 - 1.3 ภาษีป้าย
 - 1.4 อากรการฆ่าสัตว์
2. รายได้ที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับทั้งจำนวน เมื่อมีการจัดเก็บในองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่
 - 2.1 เงินอากรตามกฎหมายว่าด้วยรังนกนางแอ่น
 - 2.2 ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล
 - 2.3 เงินอากรประทานบัตรใบอนุญาตและอาชญาบัตรตามกฎหมายว่าด้วยการประมง
 - 2.4 ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้
 - 2.5 ค่าธรรมเนียมและจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมาย ที่ดิน
3. รายได้ที่ได้รับการจัดสรรให้เมื่อมีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น
 - 3.1 ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน

อากรเมื่อจัดเก็บได้ในจังหวัด จัดสรรให้องค์การบริหารส่วนตำบล ตาม หลักเกณฑ์และวิธีการที่บัญญัติไว้ กฎหมายว่าด้วยการนั้น (พ.ร.บ. การขนส่งทางบก, พ.ร.บ. รถยนต์)
 - 3.2 ค่าภาคหลวงแร่และค่าภาคหลวงปิโตรเลียม

เมื่อจัดเก็บได้ในองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้จัดสรรให้องค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในกระทรวงมหาดไทย

3.3 เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติเมื่อจัดเก็บได้ในองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้แบ่งให้องค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในกระทรวงมหาดไทย

3.4 รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบล ต้องออกข้อบัญญัติตำบลเพื่อจัดเก็บเพิ่มขึ้นตามกฎหมายนั้นเป็นรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจออกข้อบัญญัติเพื่อเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้น อัตราที่เรียกเก็บตามบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยการนั้น



ภาพ 2 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ที่มา (โกวิทย์ พวงงาม, 2542, หน้า 179)

สรุปได้ว่า แหล่งที่มาของรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองจากภาษีอากรต่างๆ รายได้ที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับทั้งจำนวน เมื่อมีการจัดเก็บในองค์การบริหารส่วนตำบล และรายได้ที่ได้รับการจัดสรรให้เมื่อมีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

10. รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล

โกวิทย์ พวงงาม (2542, หน้า 189) กล่าวว่า รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. เงินเดือน
2. ค่าจ้าง
3. เงินค่าตอบแทนอื่นๆ
4. ค่าใช้สอย
5. ค่าวัสดุ

6. ค่าครุภัณฑ์
7. ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง
8. ค่าสาธารณูปโภค
9. เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น ๆ
10. รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพัน หรือตามที่กฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

สรุปได้ว่า รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล เงินเดือน ค่าจ้าง เงินค่าตอบแทนอื่น ๆ ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง ค่าสาธารณูปโภค เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น ๆ และรายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพัน หรือตามที่กฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

11. การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล

โกวิท พวงงาม (2542, หน้า 189) กล่าวว่า การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. นายอำเภอกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย
2. ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งให้ยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้หากมีการกระทำเป็นการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อย หรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย ของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล
3. ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งให้ผู้บริหารทั้งคณะหรือบางคนพ้นจากตำแหน่งเมื่อเห็นว่ามี การกระทำฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อย หรือเป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

สรุปได้ว่า การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล มีนายอำเภอกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งให้ยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้หากมีการกระทำเป็นการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อย หรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย ของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล และผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งให้ผู้บริหารทั้งคณะหรือบางคนพ้นจากตำแหน่งเมื่อเห็นว่ามี การกระทำฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อย หรือเป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เพื่อให้เกิดความครอบคลุมและความชัดเจนถึงตัวแปรที่เกี่ยวกับ ทฤษฎีความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงความหมายของความพึงพอใจ การวัดระดับความพึงพอใจ และทฤษฎีความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

นักจิตวิทยาและนักการศึกษาได้กล่าวถึง ความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ ทวีชัย วิริยะโกศล (2541, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่จะผลักดันให้บุคคลบรรลุความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ (2541, หน้า 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่คาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้ำระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้ำผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขั้นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ

พวงทอง ดั่งธิติกุล (2542, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นการแสดงออกซึ่งความสุขและความสมหวังของมนุษย์ เพื่อได้รับการตอบสนอง

มารศรี นุชแสงพลี (2542, หน้า 25) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินภาพรวมของชีวิตบุคคลหรือการเปรียบเทียบที่สะท้อนให้เห็นการรับรู้ถึงความไม่สอดคล้องกันระหว่างความมุ่งหวังสัมฤทธิ์ผลของบุคคลที่แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจเป็นกระบวนการรับรู้แต่ความสุขแสดงถึงสภาพความรู้สึกหรืออารมณ์ คำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิตมักรวมถึงกลุ่ม เปรียบเทียบทั้งที่แจ่มชัดและไม่แจ่มชัด เป็นการเปรียบเทียบกับผู้อื่นหรือรวมถึงด้านเวลาและมักรวมถึงความพอใจในมิติต่างๆ

เรียม ศรีทอง (2542, หน้า 450) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานเชิงบวก พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงความพึงพอใจ สังเกตได้จากความคิดคือ คิดถึงงานที่ทำ นำทำ มีคุณค่า และมีประโยชน์ อารมณ์และความรู้สึก จะมีใจสนุกสนาน เพลิดเพลิน มีกำลังใจทำงานอยู่เสมอ และสังเกตที่การกระทำต้องตั้งใจ อดทน กระตือรือร้น มีความขยันมุ่งมั่นทำงาน

วิชชุดา หุ่นวิไล (2545, หน้า 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่ดีต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งรวมทั้งองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับสิ่งที่ต้องการ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2548, หน้า 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการสนองตอบความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม

พิณ ทองพูน (2549, หน้า 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

วิชัย แหวนเพชร (2549, หน้า 160) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยแสดงออกมาในความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและร่าเริง เพื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ในงานที่ทำแล้วก็จะพยายาม อุตสาหะ มีความสุขกับงานที่ทำงานมีความรับผิดชอบที่มุ่งมั่นงานนั้นสำเร็จ

ก๊อต (Good, 1973, p.320) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพ ลักษณะ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มี ต่องาน

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 1984, p.230) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับหรือขั้นความรู้สึก ในด้านบวกหรือลบของคนที่มติดลักษณะของงานรวมทั้งงาน ที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ฮอย, และมิสเกล (Hoy, & Miskel, 1991, p.392) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกต่องาน เพื่อนร่วมงาน และผลที่เกิดขึ้นกับงาน

วรูม (Vroom, 1994, p.328) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคล เข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และ ทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานใน ทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็น ความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและ กำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อ ความสำเร็จ

2. ความสำคัญของความพึงพอใจ

นักวิชาการและนักการศึกษาได้เสนอแนะความสำคัญของ ความพึงพอใจไว้ สามารถประมวลได้ ดังนี้

พรณี ข.เจนจิต (2542, หน้า 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่ บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป บุคคลจะ มีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจ ของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การยอมรับแต่เล็ก ๆ เป็นไปในลักษณะค่อย ๆ ดุดชับจากการเลียนแบบของ

พ่อกับแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว 4) สื่อมวลชน

อรรถกิจ วรรณทอง (2545, หน้า 16) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้นก็กำหนดเป้าหมายหลายอย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้ 1) วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3) ประสบการณ์ และ 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

สุริยา พุฒพวง (2547, หน้า 3) ได้ชี้ว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้น จะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้

1. มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ
2. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว
3. มีความสามัคคีน้ำหนึ่งใจเดียวกันไม่แตกแยกเป็นก๊ก เป็นเหล่า
4. ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ทำงานและอยู่ร่วมกับ

เพื่อนร่วมงาน

อินทริา เพ็งแก้ว (2548, หน้า 12 – 13) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการและได้ประมวลผลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปไว้ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจ เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน

2. ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกัน และต่อองค์การหรือหน่วยงาน

3. ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน

4. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์การร่วมกัน

5. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อหนุนกฎระเบียบข้อบังคับ สามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี

6. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่น และความศรัทธาในองค์การที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน

7. ความพึงพอใจ ช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ

เสถียร เหลืองอร่าม (2549, หน้า 88) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการบริหาร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนต่องานและองค์การได้ 7 ประการ ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. สร้างความจงรักภักดี มีสัจย์ต่อหมู่คณะและองค์การ

3. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผล ในด้านการควบคุมประพฤติกรรมการ
กระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติตนในกรอบระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม

4. สร้างสามัคคีธรรมในหมู่ และก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลัง
สามัคคีดังที่ว่า สังขัสสะ สามัคคี อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้

5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การ กับนโยบายและ
วัตถุประสงค์ขององค์การ

6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะและองค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์
ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ

7. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

สมบูรณ พวรรณากพ (2540, หน้า 167) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญ
คือ จะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากรไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว
3. ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

แล้ว

4. ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่เกิดต่อการหยุดงานของตนเอง คือ จะไม่ขาด
หรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น

5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม

6. ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหรือเกี่ยวกับการเตรียมงาน และ
แก้ปัญหาต่าง ๆ

พอร์เตอร์ (Porter, 1981, p. 1) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่า
บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อ ประเมินแล้วงานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่ง
บุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอา
งานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อบุคคล ต่องานและหน่วยงานคือ
ประการที่หนึ่ง ความสำคัญต่อบุคคล ได้แก่ ทำให้เป็นสุข เกิดแรงจูงใจและกำลังใจดี มีความ
เชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น รวมถึงให้บุคคลแสดงศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ ประการที่สอง
ความสำคัญต่องาน ได้แก่ ทำให้งานเกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความ
ร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงาน ทำให้ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย และ
ประการที่สาม ความสำคัญต่อหน่วยงาน ได้แก่ ทำให้หน่วยงานมีบรรยากาศที่ดี ทำให้
หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี ทำให้หน่วยงานมีความรัก ความสามัคคี และเป็นพลังที่จะผลักดัน
ให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า

3. องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ในการศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจ ผู้วิจัยประมวลได้ดังนี้
 นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2547, หน้า 98) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของคนในองค์การดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศ ใกล้เคียงรวดเร็ว เพียงพอและทั่วถึงหรือไม่
2. คนงานมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ตนทำหรือไม่
3. คนทำงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับหรือไม่
5. มีค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงใด

ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

6. สุขภาพทางกายและจิตใจ โดยทั่วไปของคนงานเป็นอย่างไร

ลือค (Lock, 1976, p. 132) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้ทำการศึกษาวิจัย ในปี ค.ศ. 1976 ไว้ 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้วงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในด้วงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน

2. เงินเดือน (monthly) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ

3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การ และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการรักษายาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ท่าเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือ แนะนำให้คำปรึกษาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน (co-workers) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในด้านความรู้ความสามารถ และมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. บริษัทและการบริหารงาน (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์กร การเงินเดือน และนโยบายในการบริหารงานขององค์กร

มิลตัน (Milton, 1981, p. 159) กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีต่อการพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 9 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกใหม่ของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับงาน ปริมาณงาน โอกาสที่งานจะสำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถ

2. เงินเดือน (monthly) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับตามคุณลักษณะ หรือความเท่าเทียมกันของรายได้วิธีการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งการงาน (promotions) หมายถึง โอกาสในการที่จะเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องและการชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์ (benefits) หมายถึง บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการ วันหยุด ฯลฯ

6. สภาพการทำงาน (working conditions) หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การขอยุติพัก วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย

7. การนิเทศงาน (supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศติดตาม ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงาน และทักษะทางการบริหารของผู้นิเทศ

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (co-workers) เช่น การยอมรับ การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือ และความมีไมตรีต่อกัน

9. บริษัทและการจัดการ (company and management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

คูเปอร์ (Cooper, 1985, pp. 31 – 33) กล่าวว่า ความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 7 ลักษณะ คือ

1. ทำงานที่ตนสนใจ
2. มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
6. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
7. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ที่เข้าใจการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นคนที่ยกย่องนับถือ

ยิเซลลี , และบราวน์ (Ghiselli, & Brown , 1992, pp. 430 – 433) มีความเห็นว่ องค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูง หรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

3. ระดับอายุ จากการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25 – 35 ปี และ 45 – 54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น

4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ตอบแทนพิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อการเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยความสำเร็จของงานที่ทำ นโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานลักษณะ หรือสภาพงาน คุณลักษณะของผู้ร่วมงาน ค่าตอบแทนหรือรางวัลต่าง ๆ ที่ได้รับ รวมถึงสภาพแวดล้อมทางสังคมภายนอก

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ความสำเร็จในการบริหารงานส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคคลเป็นสำคัญ ทั้งนี้เพราะคนเป็นผู้ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ในองค์การซึ่งปัจจัยสำคัญนั้นก็คือ การจูงใจในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งนี้ได้มีผู้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

สมพงศ์ เกษมสิน (2546, หน้า 56 – 57) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมี 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (financial incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้มีลักษณะที่เห็นได้ง่าย และมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ จำแนกได้เป็น 2 ชนิด ดังนี้

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (direct incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตของการปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้น ในกรณีที่มีผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เป็นต้น

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (indirect incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานปฏิบัติงานดีขึ้น มีกำลังใจและรู้สึกรักงานมากขึ้น เช่น การจ่ายบำเหน็จบำนาญ และค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เป็นต้น ลักษณะของการใช้การเงิน เป็นสิ่งจูงใจทางอ้อมนั้นส่วนมาก ได้แก่ ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (non financial incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่สนองตอบความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่ท้าทายกัน และความมั่นคงในงาน เป็นต้น

กิลเมอร์ (Gilmer, 1971, pp. 280 – 283) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมี 10 ประการ

1. ความมั่นคงในงาน (security) ได้แก่ ความรู้สึกว่าได้ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีหลักประกันความมั่นคง และได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา เงินตอบแทนประเภทอื่น ๆ ที่พึงจะได้รับตามสิทธิ์

2. โอกาสก้าวหน้าการทำงาน (opportunity for advancement) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อหน่วยงาน ความมีชื่อเสียง การดำเนินงานของหน่วยงาน และการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. หน่วยงานและการจัดการ (company and management) ได้แก่ ความพอใจต่อหน่วยงาน ความมีชื่อเสียง การดำเนินงานของหน่วยงานและบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ค่าจ้าง (wages) ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ที่จ่ายเป็นพิเศษ ซึ่งหน่วยงานให้แก่ผู้ทำงาน

5. ลักษณะของงานที่ทำ (intrinsic aspects of the job) ได้แก่ การให้ทำงานซึ่งมีลักษณะตรงกับความถนัด ทักษะ และความรู้ความสามารถ

6. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ เทคนิค วิธีการ และความสามารถในการนิเทศงานของผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

7. ลักษณะทางสังคม (social aspects of the job) ได้แก่ การทำงานร่วมกับบุคคลอื่น และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

8. การติดต่อ (communication) ได้แก่ สภาพและลักษณะการติดต่อสื่อสารทั้งระหว่างภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมถึงการยอมรับฟังและการได้รับการยอมรับ

9. สภาพการทำงาน (working conditions) ได้แก่ ภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ

10. ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (benefits) ได้แก่ เงินเดือน บำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย และสวัสดิการ

บาร์นาร์ด (Barnard, 1986, pp. 142 – 149) กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งผลความพึงพอใจ คือ สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นสิ่งกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกาย ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่ได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจเป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (personal nonmaterial opportunity) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้ บุคลากรจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น ๆ เช่น เกียรติภูมิการใช้สิทธิพิเศษและการมีอำนาจ เป็นต้น

3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สมรรถภาพขององค์กร หน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคล ในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัว ตนเอง และผู้อื่น ทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความดึงดูดใจ (associational attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตร จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมงานกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพของการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและเจตคติของบุคคล (adaptation of conditions to habitual methods and attitude) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งหน้าที่การทำงาน และวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่คนที่มีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่บุคคลจะได้มีส่วนร่วมในการทำงาน (the opportunity of enlarged participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน (the condition of communion) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในทางสังคม ซึ่งจะทำให้คนรู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการทำงาน

เซเลซนิก, และคนอื่น ๆ (Zaleznick, et al, 1990, p. 40) กล่าวว่า ความต้องการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งความต้องการแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ความต้องการภายนอก (external) เป็นความต้องการเกี่ยวกับรายได้ตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่และการได้ทำงานตามความรู้ความสามารถ ความต้องการเหล่านี้จะได้รับการตอบสนองโดยการจัดการ

2. ความต้องการภายใน (internal needs) ได้แก่ ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่ ความต้องการเป็นที่ยอมรับด้านต่าง ๆ ของคน งานต่าง ๆ และลูกจ้างที่จะพึงก่อให้เกิดความพึงพอใจไว้ 4 ประการ ดังนี้

2.1 มีความมั่นใจในอาชีพ สามารถทำงานอยู่ได้อย่างปลอดภัย

2.2 เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลักงานมากเกินไป

2.3 การควบคุมบังคับบัญชา คือ ผู้บริหารมีใจเป็นธรรมและยึดหลักมนุษยธรรม

2.4 มีโอกาสก้าวหน้า คือ มีโอกาสได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นค่าจ้างเงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่เกิดขึ้นนั้นมีหลายประการประกอบด้วย สภาพแวดล้อมที่ดี ได้เงินเดือนหรือค่าจ้างที่เป็นธรรม มีผู้บังคับบัญชาดี มีสวัสดิการดีและประโยชน์เกื้อกูลดี มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ สามารถสร้างความมั่นคงให้กับตนเองได้

5. ทฤษฎีความพึงพอใจ

อาร์ พันธ์มณี (2548, หน้า 10) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการความสุขส่วนตัว (Hedonistic theory) คณาจารย์จากภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการความสุขส่วนตัวในเรื่องแรงจูงใจไว้ว่า ในสมัยโบราณเชื่อกันว่ามูลเหตุสำคัญของมนุษย์ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจก็เพราะใจมนุษย์ต้องการหาความสุขส่วนตัวและพยายามหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด

2. ทฤษฎีสันชาติญาณ (Instinctual theory) สันชาติญาณ เป็นสิ่งที่ติดตัวบุคคลมาตั้งแต่เกิด ซึ่งทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ โดยไม่จำเป็นต้องมีการเรียนรู้

3. ทฤษฎีการมีเหตุผล (Cognitive theory) ทฤษฎีหลักการมีเหตุผลเป็นทฤษฎีที่มีความเชื่อมั่นในเรื่องเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลในการมีเหตุผลที่จะตัดสินใจกระทำสิ่งต่างๆ เพราะบุคคลทุกคนมักจะมีสติปัญญาที่แท้จริง นอกจากนั้น ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าบุคคลมีอิสระที่จะกระทำพฤติกรรมได้อย่างมีเหตุผล และสามารถตัดสินใจต่อการกระทำต่างๆ ได้มีความรู้ว่าจะต้องทำอะไร ปรารถนาสิ่งใด และควรตัดสินใจออกมาในลักษณะใด

4. ทฤษฎีแรงขับ (Drive theory) โดยปกติแล้วพฤติกรรม และการกระทำต่างๆ ของบุคคลนั้นจะมีส่วนสัมพันธ์กับแรงขับภายในของแต่ละบุคคล แรงขับภายในแต่ละบุคคลนั้นเป็นภาวะความตึงเครียดนั้นได้ออกไป แรงขับมีลักษณะที่สำคัญ 2 ลักษณะ คือ แรงขับภายในร่างกาย และแรงขับภายนอกร่างกายหรือแรงขับหุนิยม เป็นแรงขับที่เกิดจากความต้องการทางด้านสติปัญญา อารมณ์ และสังคม ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะมีผลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป อันเป็นผลมาจากประสบการณ์การเรียนรู้ที่สะสมไว้ในแต่ละบุคคล

5. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Theory of need gratification) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ซึ่งกล่าวไว้ว่ามนุษย์ทุกคนล้วนแล้วแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้นและความต้องการของมนุษย์นี้

มากมายหลายอย่างด้วยกัน โดยที่มนุษย์จะมีความต้องการในชั้นสูงๆ ถ้าความต้องการในชั้นต่ำได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจเสียก่อน

มาสโลว์ นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ซึ่งได้ให้ความสนใจศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ และได้เสนอทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นขึ้นมา (hierarchy of needs theory) โดยมีสาระสำคัญคือ มนุษย์จะมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุดตราบดีที่ยังมีชีวิตอยู่และความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ โดยมนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับต้นก่อน เมื่อความต้องการนั้น ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นตามมา ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะเป็นตัวผลักดันให้มนุษย์กระทำการสิ่งต่างๆ ลงไปเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการขึ้นมา มาสโลว์ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้น คือ

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) หมายถึง ความต้องการ ขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่มนุษย์จะขาดมิได้ ได้แก่ ความต้องการด้านสรีระ เช่น น้ำ อากาศ ความต้องการปัจจัย 4 เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น ซึ่งความต้องการขั้นนี้ มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพ และเป็นอยู่ของมนุษย์ และจะเกิดขึ้นกับมนุษย์ทุกคน หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับสูงต่อไปอีก

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัย ทั้งทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่การได้รับความปลอดภัยจาก สิ่งต่างๆ รอบด้าน และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่ การได้รับความปลอดภัยจากสิ่งต่างๆ รอบด้าน ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ ใจผู้ร้าย มีสิ่งต่างๆ ที่จะช่วยปกป้องคุ้มครอง ป้องกันให้ตนพ้นจากภัยอันตรายต่างๆ หรือถูกแย่งชิงสิ่งของทรัพย์สินของตนหรือต้องการให้ตนมีความมั่นคง ในงานที่ทำมีหลักประกันต่างๆ ในการที่การงานหรือประกอบอาชีพ เพื่อออกจากงานหรือไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ก็มีบำนาญ บำนาญ หรือได้เงินชดเชยในการเลี้ยงชีพต่อไปมีที่อยู่อาศัยของตนเอง เป็นต้น

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (social needs) จะเป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นนามธรรมมากขึ้น ซึ่งได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมสังคม เป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคม ต้องการที่จะเข้าไปมีความผูกพันในสังคม ต้องการที่จะมีส่วนร่วม ในกิจกรรมต่างๆ ของสังคม รวมทั้งความต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นด้วย เช่น ต้องการที่จะร่วมทำกิจกรรมต่างๆ กับเพื่อนร่วมงานหรือมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานซึ่งความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่สอง ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่องนับถือยอมรับ (esteem needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมีชื่อเสียงเกียรติยศ ได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ

ว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า ยอมรับในความรู้ ความสามารถ ต้องการให้ผู้ที่มีความสามารถมีทักษะหรือความรู้สึกรายในที่จะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความมีชื่อเสียงเกียรติยศของบุคคล ซึ่งจะเห็นได้ว่าความต้องการในขั้นนี้จะมีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม ความต้องการขั้นที่สี่นี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะประจักษ์ในตัวเอง (self actualization) หมายถึง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสมหวังในชีวิตที่อยากทำ อยากเป็นสิ่งที่ตนหวังไว้ ผันไว้ได้กระทำอะไรตามที่ตนเองต้องการจะทำ และมีความสุขกับสิ่งที่ตนเองต้องกระทำ และหวังที่จะทำความต้องการขั้นนี้ ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ มนุษย์จะเกิดความต้องการถึงขั้นนี้ได้ก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับต้นๆ มาเป็นอย่างดี ดังนั้น บุคคลจะเกิดความต้องการถึงขั้นสูงสุดนี้ได้ จึงมีไม่มาก เพราะปกติการที่คนจะได้รับการตอบสนองความต้องการเพียงขั้นที่สามและสี่เท่านั้น ความต้องการขั้นสูงสุดนี้ จะเกิดกับบุคคลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการเพียงขั้นที่สามและสี่เท่านั้น ความต้องการขั้นสูงสุดนี้จะเกิดกับบุคคลที่ได้รับความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการขั้นสูงสุดนี้ เป็นสิ่งที่น่าท้าทายและต้องการเอาชนะ จึงเกิดความมุ่งมั่นที่จะหาทางตอบสนองความต้องการนี้ให้ได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่มีสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ ให้แก่ผู้รับ

1. ความหมายเกี่ยวกับการบริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการ ไว้ดังนี้

จิตินันท์ เตชะคุปต์ (2549, หน้า 8) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การ เพื่อสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพอใจจากผลของการกระทำนั้น

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2542, หน้า 308) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือคุณประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งนำมาให้ฝ่ายอื่น โดยที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่เป็นผลให้เกิดมีการเป็นเจ้าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บริการนั้นจับต้องไม่ได้ แยกจากกันไม่ได้ มีความผันแปรแตกต่างกันและเสื่อมสลายง่าย

รังสรรค์ สิทธิชัยโอภาส (2544, หน้า 9) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรมการกระทำ หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนี้อาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อหาของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547, หน้า 317) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การส่งมอบคุณค่าที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัท เพื่อสร้างความได้เปรียบในทางแข่งขัน

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 19) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า

คอตเลอร์ (Kotler, 1997, p. 331) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยมิได้มีการเป็นมีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอรวมกันกับสินค้าที่จับต้องได้

เลิฟล็อก, และ ไรท์ (Lovelock, & Wright, 1999, p. 50) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์ที่สร้างคุณค่า และให้ประโยชน์กับผู้บริโภคในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์การบริการหรืออาจได้จากสินค้าก็ได้

หว่อง (Whang, อ้างถึงใน นภาพร เชียงแสน, 2548, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการหมายถึง การเคลื่อนย้ายเรื่องให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ เหตุนี้ทำให้เรามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ

1. ตัวบริการ (services)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (channel)
3. ช่องทางในการให้บริการ (channel)
4. ผู้รับบริการ (client groups)

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับอีกฝ่าย ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะ ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่เป็นผลให้เกิดมีการเป็นเจ้าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนี้อาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

นักวิชาการได้ให้แนวคิดของการบริการแตกต่างกันไปพอสรุปได้ดังนี้

นวลฉวี รตางศุ (2543, หน้า 48) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการแบ่งออก

4 งาน คือ

1. งานบริการ เป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่อาจกำหนดความต้องการได้แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร
2. งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า จึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเน ความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

คอตเลอร์ (Kotler, 1997, pp. 467 – 469) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการแบ่งออกเป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ไม่เหมือนสินค้าอื่น ๆ ที่จับต้องได้ บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ หรือได้กลิ่นก่อนจะมีการซื้อ เช่น ร้านตัดผมนั้นไม่สามารถบอกได้ว่ารับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่จะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ใช้บริการสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

- 1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้ติดต่อ เช่น การออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้ติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี

- 1.2 บุคคล (people) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

- 1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

- 1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

- 1.5 สัญลักษณ์ (symbol) ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับการบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) บริการเป็นการผลิตและบริโภคได้ ในขณะเดียวกันไม่เหมือนสินค้าที่มีลักษณะทางกายภาพซึ่งผลิตและเก็บสต็อกไว้ได้

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของงานบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหนอย่างไร ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการและควรสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ

ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้วิธีการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทัน จะทำให้เกิดปัญหาการบริการไม่เพียงพอ

สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ลักษณะของงานบริการ งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต และงานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที นอกจากนี้ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ ไม่แน่นอน และไม่สามารถเก็บไว้ได้

3. องค์ประกอบของการให้บริการ

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์ (2546, หน้า 13) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ

6. ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

กิลเบิร์ต, และเบิร์ดเฮด (Gilbert, & Birkhead) (อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร, 2538 , หน้า 1 – 9) มองว่าการให้บริการสาธารณะเมืองค์ประกอบสำคัญอยู่ 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และส่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (results) หรือผลผลิต (impacts) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ

การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ สามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการนั้น

หลักการให้บริการสาธารณะ มีหลักสำคัญอยู่ 5 ประการคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอโดยด้วยทฤษฎีหมาย
4. การสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดก็ตาม ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกันเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยเสมอหน้ากัน

เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะคือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งก็คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด และอย่างไร

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการให้บริการ ประกอบด้วย สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการและผลกระทบต่อผู้รับบริการ การให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กิจกรรม และความคิดเห็นต่อผลกระทบ และนักวิชาการบางท่านกล่าวว่า หลักการให้บริการสาธารณะคือ บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอโดยตัวบทกฎหมาย การสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก และเอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกันเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยเสมอหน้ากัน

4. หลักการบริการที่ดี

กฤษณ ฌนาพงศ์ธร (2542, หน้า 28) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้นต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ทำหยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ นั้นต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้การใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

กำพล เกียรติปฐมชัย (2548, หน้า 57) กล่าวถึง หลักของการบริการที่ดี 3 ประการ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ

1.2 ความพึงพาได้

2. การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย

- 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
- 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
- 2.4 การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย

- 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
- 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
- 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะได้รับ

สรุปได้ว่า หลักการบริการที่ดี เป็นหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้นต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด และหลักความสะอาด

5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ภัทรดา ลิ้มพะสุด (2540, หน้า 18) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐ สามารถยังผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธอันดีระหว่างรัฐกับประชาชนแล้ว ยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจในการขาย จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สำหรับในทางทฤษฎีนั้น องค์การแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน คือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์การ นัยนี้จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม คือองค์การปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรมใครมาก่อนได้รับการบริการก่อน

3. การวางตนเป็นกลาง คือการไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า

หลักทั้งสามประการนี้สอดคล้องกับแนวคิดว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของเวบบอร์ (Weber, 1967, p. 58) ที่ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษ ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

โกรนรูส (Gronroos, 1990, pp. 102 – 103) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธกับระบบของการบริการซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

นอกจากนี้ยังกล่าวเพิ่มเติมว่า คุณภาพของการบริการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการอาจแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. ให้บริการอะไร
2. ให้บริการอย่างไร นอกจากนี้ปัจจัยด้านภาพพจน์ ของหน่วยงานก็มีส่วนส่งเสริมให้ลูกค้ามีความรู้สึกดีได้ด้วย

ได้ศึกษาและพบว่าการที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการดีหรือไม่ นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังไว้ เกิดเป็นภาพรวมของการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยเกณฑ์ 6 ประการคือ

1. เป็นมืออาชีพและมีทักษะในการให้บริการ
2. ทักษะคิดและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ
3. มีความสะดวกในการพบและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ
4. มีความเชื่อถือและไว้วางใจได้
5. ความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ

สรุปได้ว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ประกอบด้วย การติดต่อเฉพาะงาน การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม และการวางตนเป็นกลาง นักวิชาการบางท่านกล่าวว่า คุณภาพของการบริการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการประกอบด้วย ให้บริการอะไร และ ให้บริการอย่างไร และนักวิชาการบางท่านกล่าวว่า สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ ประกอบด้วย เป็นมืออาชีพและมีทักษะในการให้บริการ ทักษะคิดและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ มีความสะดวกในการพบและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ มีความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์ และชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ การให้บริการต้องใช้แนวทางตามหลักการบริการที่ดี 4 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือ

1.1 ความหมายความเชื่อถือ

นักวิชาการและนักการศึกษาได้เสนอแนะถึงความหมายความเชื่อถือไว้

ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542, หน้า 295) กล่าวว่า ความเชื่อถือ คือ การให้บริการที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

วารุณี ดันติวงศ์วานิช (2545, หน้า 105) กล่าวว่า ความเชื่อถือ หมายถึง ความคิดที่บุคคลยึดถือเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นประสบการณ์ในอดีต

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 176) กล่าวว่า ความเชื่อถือ หมายถึง การให้บริการที่ครบสมบูรณ์ จะเป็นการตอบสนองความต้องการและทำความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน และมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่พร้อมอำนวยความสะดวก

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 273) กล่าวว่า ความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพ เกี่ยวข้องกับผลงาน ความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หมายความว่า องค์กรจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และหมายถึง องค์กรนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้ องค์กรและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการ โดยต้องรักษามาตรฐานในการให้บริการให้มีมาตรฐานอยู่เสมอ

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548, หน้า 165) กล่าวว่า ความเชื่อถือ หมายถึง การยอมรับทางสังคมในชื่อเสียงที่เกิดขึ้น เช่น ความซื่อสัตย์ การตรงต่อเวลา การรักษาสัจจะ ความมีน้ำใจ และความเสียสละ

สมใจ วิริยะบัณฑิตกุล (2548, หน้า 95) กล่าวว่า ความเชื่อถือ หมายถึง การอาสาและการเอาใจใส่ดูแลติดตามลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันในการบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 171) กล่าวว่า ความเชื่อถือ หมายถึง การรับรู้คุณภาพในศักยภาพ ในการทำตามสัญญาที่จะให้บริการที่เชื่อถือได้ การแม่นยำในการให้บริการ

สรุปได้ว่า ความเชื่อถือ หมายถึง ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการบริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับมาตรฐานคุณภาพเก็บผลงาน ความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีอุปกรณ์ ต่าง ๆ ที่พร้อมอำนวยความสะดวก

1.2 องค์ประกอบของความเชื่อถือ

นักวิชาการและนักการศึกษาได้เสนอแนะถึงองค์ประกอบของความเชื่อถือไว้ประมวลได้ดังนี้

กำพล เกียรติปฐมชัย (2548, หน้า 22) กล่าวถึงองค์ประกอบความเชื่อถือ ประกอบด้วย 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ความสม่ำเสมอ คือ การกระทำบ่อยครั้งเป็นประจำติดต่อกัน ทำให้เกิดความเคยชิน
2. ความพึงพาได้ คือ การให้ความช่วยเหลือในขณะที่เกิดความต้องการในขณะนั้น

นันทพร หาญวิทย์สกุล (2549, หน้า 27) กล่าวถึง ความเชื่อถือ มีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. สัจจะ คือ การพูดที่มีประโยชน์และสามารถทำตามที่ได้
2. ยุติธรรม คือ ความมีใจเป็นกลาง ไม่เข้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
3. ตรงเวลา คือ การทำตามสิ่งที่นัดหมายได้ทันกำหนด

สรุปได้ว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับด้านความเชื่อถือ หมายถึง การที่พนักงานต้อนรับให้การต้อนรับเหมาะสม ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความ เป็นมิตร อำนวยความสะดวกในการรับบริการ ความทันสมัยของเครื่องใช้สำนักงาน เคยได้รับการบอกเล่าจากบุคคลอื่นที่เคยมารับบริการ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ ความช่วยเหลือในการสอบถามข้อมูล ความพร้อมของพนักงาน ความสม่ำเสมอใน การทำงาน เอาใจใส่ต่อการให้บริการ มีความซื่อสัตย์ ความมีน้ำใจ ทำตามสัญญาที่ให้ไว้ และ ระบุกำหนดเวลาในการให้บริการชัดเจน

2. ความสามารถ

2.1 ความหมายความสามารถ

นักวิชาการและนักการศึกษาได้เสนอแนะถึงความหมายความสามารถไว้ ดังนี้

นพวงศ์ ศิวพิทักษ์ (2541, หน้า 98) กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึง สิ่งที่ติดตัวอยู่กับบุคคล หรือเรียกว่า พรสวรรค์ แต่ละบุคคลมีความสามารถ แตกต่างกันไป ได้แก่ การพูด การคำนวณ การนึกคิด การริเริ่มสร้างสรรค์ การติดต่อสื่อสาร และการปฏิบัติงาน

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543, หน้า 2) กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึง ความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับเรื่องใด จะได้ใช้ความรู้ความสามารถให้ถูกต้องกับ อาชีพและการทำงาน และแนะนำให้คำปรึกษาผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้ผู้อื่นมีความ เคารพ เชื่อถือ ศรัทธา และรักใคร่

สายใจ ทองเนียม (2543, หน้า 162) กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึง ชีตจำกัดของลักษณะทางกายภาพที่มีในแต่ละบุคคล ที่จะทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง

นิภา มานะการ (2546, หน้า 64) กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึง ทักษะ ความเฉลียวฉลาดทางสติปัญญา เป็นความสามารถในการแก้ปัญหา ความคิด สร้างสรรค์ ความสามารถในการทำงาน การเรียนรู้ได้รวดเร็ว

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 176) กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึง การปฏิบัติงานถูกต้องมีความชำนาญและให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อสงสัยได้

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 273) กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึง ทักษะและความรู้เฉพาะด้านที่ทำงานบริการอย่างที่ดีควรจะเป็น บุคลากรที่ให้บริการ ลูกค้าต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างถ่องแท้

อภิชาติ พจน์จิราภรณ์ (2547, หน้า 101) กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึง ความเชี่ยวชาญที่ส่วนบุคคลสามารถทำได้ดีเป็นพิเศษในเรื่องใด ได้อย่างคล่องแคล่ว และถูกต้อง

กำพล เกียรติปฐมชัย (2548, หน้า 22) กล่าวว่า ความสามารถของผู้ให้บริการ หมายถึง ความชำนาญเฉพาะด้านและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

สรุปได้ว่า ความสามารถ หมายถึง ความชำนาญเฉพาะด้านและปฏิบัติได้อย่างถูกต้องคล่องแคล่ว และสามารถให้คำแนะนำความรู้แก่ผู้รับบริการได้

2.2 องค์ประกอบของความสามารถ

นักวิชาการและนักการศึกษาได้เสนอแนะถึงองค์ประกอบความสามารถไว้ ดังนี้

ไชย ณ พล (2548, หน้า 129) ได้ให้ความเห็นว่า ความสามารถเป็นเสน่ห์และความประทับใจพอประมาณ คือ การยกย่อง ยอมรับ ชื่นชม นิยม และประโยชน์ต่อบุคคลรอบข้างและสังคม ความสามารถประกอบได้ 3 ประการ ดังนี้

1. ความรู้จริง คือ การฉลาดเรียนรู้อยู่เสมอ เกิดจากการเรียนรู้ของจริง การสังเกต การค้นคว้า การพิสูจน์ การทดลองจริง
2. ทำจริง คือ การนำเอาความรู้มาผสมผสานในขณะปฏิบัติและมีการตรวจสอบ และพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง
3. ทุ่มเท คือ การกระทำทั้งหลาย เพื่อให้งานออกมามีผลดีเลิศ ต้องมีความอดทนพากเพียรทุ่มเทร่างกายแรงใจอย่างเต็มที่

นิภา มานะการ (2546, หน้า 67) ให้ความเห็นว่า คุณสมบัติที่จะทำใ้บุคคลมีความสามารถอยู่ 3 ประการ คือ

1. ต้องมีความรู้ การจะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้นำจะต้องหาความรู้ในเชิงงานนั้น ๆ มิฉะนั้นก็จะสั่งให้การสั่งการต่าง ๆ ไม่ดำเนินไปด้วยดี เช่น อาจสั่งผิดจนถึงขั้นเสียหาย และควรจะศึกษาวิชาการให้ได้หลักเกณฑ์นอกเหนือจากวิชาเฉพาะที่ตนมีอยู่
2. ต้องมีประสบการณ์ ความชำนาญงานเป็นสิ่งจำเป็นมาก เพราะการเรียนรู้ทางทฤษฎีอย่างเดียวไม่พอ ต้องลงมือทำจริง ๆ เพื่อให้มีประสบการณ์ และเป็นประสบการณ์ที่ก้าวหน้า ไม่ใช่ประสบการณ์ซ้ำ
3. ต้องมีความรู้ความสามารถ คือ ต้องสามารถที่จะใช้ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์นั้นให้เกิดผลต่อกิจการงานที่ได้รับมอบหมาย

สรุปได้ว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับด้านความสามารถ หมายถึง ความชำนาญในการบริการ ความสามารถในความรู้ วิชาการที่จะให้บริการ การให้คำแนะนำแก้ไขชัดเจน การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ สื่อสารคำพูดให้ผู้รับบริการเข้าใจง่าย และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการได้

3. ความเต็มใจ

3.1 ความหมายความเต็มใจ

นักวิชาการและนักการศึกษาได้เสนอแนะถึงความหมายของความเต็มใจไว้ ดังนี้

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543, หน้า 2) กล่าวว่า ความเต็มใจ หมายถึง ความยินดีที่เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของเพื่อนร่วมงาน หน่วยงาน ด้วยความพอใจและสุขใจมีหน้าที่ที่ยึดแน่นแจ่มใสตลอดเวลา เมื่อติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น

สมิต สัชฌกร (2546, หน้า 176) กล่าวว่า ความเต็มใจ หมายถึง การบริการ เป็นเรื่องจิตใจ ถ้าไม่มีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจไม่ได้ดี และผลของการกระทำที่ตั้งใจทำงานมักจะมีเกิดขึ้นด้วยดี

กำพล เกียรติปฐมชัย (2548, หน้า 25) กล่าวว่า ความเต็มใจ หมายถึง กิริยาของการกระตือรือร้นในการตอบสนองความต้องการของผู้มาขอความช่วยเหลือ

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548, หน้า 166) กล่าวว่า ความเต็มใจ หมายถึง การยินดีในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า เพื่อให้เกิดความประทับใจด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม

ฉัตยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 170) กล่าวว่า ความเต็มใจ หมายถึง การเอาใจใส่ลูกค้า ซึ่งบุคคลมีความแตกต่างกันมีเอกลักษณ์เฉพาะของบุคคล ซึ่งการบริการก็ต้องเข้าใจธรรมชาติของบุคคลในการให้บริการตอบสนอง

สรุปได้ว่า ความเต็มใจ หมายถึง การบริการที่เป็นเรื่องจิตใจ มีความรักในงานบริการ ทำทุกสิ่งทุกอย่างกระตือรือร้นในการตอบสนองในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ

3.2 องค์ประกอบของความเต็มใจ

นักวิชาการและนักการศึกษาได้เสนอแนะถึงองค์ประกอบของความเต็มใจไว้ ดังนี้

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543, หน้า 45) กล่าวว่า ความเต็มใจ คือ การมีจิตใจที่ยินดีแสดงออกมาในการช่วยเหลืออย่างจริงจังมี 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ใจเบิกบาน คือ มีความร่าเริง แจ่มใส ไม่หงอยเหงา หรือ ซึมเศร้า
2. ยึดแน่น คือ ลักษณะใบหน้าสดใส

3. ทำทาง คือ การอ่อนน้อมถ่อมตนอย่างสุภาพ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 171) กล่าวว่า ความเต็มใจ มีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. การเอาใจใส่ คือ การติดตามได้ตามถึงเรื่องราวในขณะนั้นที่กำลังให้ความสำคัญ

2. ลักษณะเฉพาะบุคคล คือ การแสดงออกทางกายภาพของพฤติกรรมมนุษย์ในลักษณะสุภาพ อ่อนน้อม

3. การยิ้ม คือ การแสดงออกทางใบหน้า ที่ทำให้รู้สึกว่าเป็นมิตรและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ

สรุปได้ว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับด้านความเต็มใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ กล่าวคำทักทายอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มหน้าตาแจ่มใส กล่าวประชาสัมพันธ์เชิญชวนเกี่ยวกับการให้บริการ จัดสถานที่ให้สะดวกต่อการให้บริการ รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ การให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี การเรียนรู้และเข้าใจผู้รับบริการ การอุทิศเวลาในการบริการ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง มีความตั้งใจให้บริการ และมีการให้บริการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

4. ความรวดเร็ว

4.1 ความหมายความรวดเร็ว

นักวิชาการและนักการศึกษาได้เสนอแนะถึงความหมายความรวดเร็วไว้ ดังนี้

พัชรินพันธ์ เอมรัตน์ (2548, หน้า 24) กล่าวว่า ความรวดเร็ว หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานที่มีทักษะทันที่ในการปฏิบัติงาน และแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542, หน้า 295) กล่าวว่า ความรวดเร็ว หมายถึง การตอบสนองลูกค้าได้ทันที่ต่อความต้องการ และแก้ปัญหาลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543, หน้า 3) กล่าวว่า ความรวดเร็ว หมายถึง กิริยา ความคล่องแคล่วว่องไวในการทำงานให้สำเร็จและดีด้วย

พิชญ จงสถิตย์วัฒนา (2544, หน้า 136) กล่าวว่า ความรวดเร็ว หมายถึง การไม่รอคอยให้บริการนาน ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ผู้บริการต้องฝึกฝนการบริการให้รวดเร็ว

ฉัตยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 97) กล่าวว่า ความรวดเร็ว หมายถึง ประสิทธิภาพ ระยะเวลาการให้บริการลูกค้า ตั้งแต่การเดินทางไปยังสถานบริการ และรอคอยที่จะรับบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546, หน้า 176) กล่าวว่า ความรวดเร็ว หมายถึง ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกตัญญูในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและพอใจ

สายชล วิสุทธิ์สมุท (2546, หน้า 114) กล่าวว่า ความรวดเร็ว หมายถึง การจัดสินค้าไปยังลูกค้าอย่างเร่งรีบทันอกทันใจต่อความต้องการในช่วงระยะเวลาขณะนั้น

กัลยา สุตแดน (2547, หน้า 73) กล่าวว่า ความรวดเร็ว หมายถึง การตอบสนองความต้องการในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมทันเวลา

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548, หน้า 68) กล่าวว่า ความรวดเร็ว หมายถึง การทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกที่ทันใจต่อความต้องการเกิดความยินดีและชื่นใจ

มาลัย ม่วงเทศ (2548, หน้า 8) กล่าวว่า ความรวดเร็ว หมายถึง สิ่งที่ได้รับจากการฝึกทักษะอย่างสม่ำเสมอ เกิดความชำนาญ ปฏิบัติได้ทันที่อย่างว่องไว

สรุปได้ว่า ความรวดเร็ว หมายถึง ความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การให้ความสนใจแก้ไขปัญหา เป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและพอใจ

4.2 องค์ประกอบของความรวดเร็ว

นักวิชาการและนักการศึกษาได้เสนอแนะถึงองค์ประกอบความรวดเร็วไว้ ดังนี้

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543, หน้า 4) กล่าวว่า ความรวดเร็วประกอบด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1. ความคล่องแคล่วว่องไว คือ ท่าทางร่างกายกระฉับกระเฉง
2. งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จทันเวลาและดีด้วย

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548, หน้า 69) กล่าวว่า ความรวดเร็วประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการ คือ

1. การทันต่อเวลา คือ สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันที
2. มีการตอบรับ คือ การสนองความต้องการของบุคคลในช่วง

ระยะเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกต่อความต้องการเกิดความยินดี

สรุปได้ว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับด้านความรวดเร็ว หมายถึง บริการต้อนรับทันทีที่ลูกค้ามาถึงสถานที่บริการ ผู้ให้บริการใช้เวลาในการรอรับบริการน้อย ความเหมาะสมช่วงเวลาที่ให้บริการ สามารถเข้ารับบริการได้ทันที กตัญญูให้ความช่วยเหลือ วิเคราะห์ปัญหาทันทีที่เข้ารับบริการ และมีการชี้แจงเหตุผลหากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันที

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยภายในประเทศ

ไพศาล สำราญทรัพย์ (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการมาจากการเลือกตั้ง สุขาภิบาลอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร จากกลุ่มตัวอย่าง 253 คน หาค่าวิเคราะห์สถิติทดสอบที (t - test) และสถิติทดสอบเอฟ (F - test) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ตำบลที่อยู่อาศัย ความสนใจในข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับสุขาภิบาล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม

ศตวรรษ อนันต์ (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีจุดมุ่งหมายดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน เมื่อจำแนกตามวันที่รับบริการ 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน เมื่อจำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ ผลการศึกษารวบรวมสรุปได้ว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อความสะดวกในการรับบริการ ความเสมอภาคของการบริการ ความรวดเร็วของการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และวิธีการบริการ ซึ่งจำแนกเป็น 4 งาน ได้แก่ การทำบัตรภายในกำหนดเวลา การทำบัตรภายหลังกำหนดเวลา การทำบัตรกรณีบัตรหาย และการทำบัตรกรณีบิดาหรือมารดาเป็นคนต่างด้าว พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามงานที่รับบริการ กล่าวคือ ผู้รับบริการที่ขอทำบัตรภายในกำหนดเวลา และผู้รับบริการที่ขอทำบัตรภายหลังกำหนดเวลา มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน และมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่ขอทำบัตรกรณีบัตรหาย

สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาประชากร กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยและการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่เพิ่งเกิดขึ้นมาใหม่ ยังขาดความพร้อมในด้านต่างๆ ทำให้ความสำเร็จในการทำงานยังไม่ปรากฏชัดเจน

อร่าม สัมพะวงศ์ (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 100 คน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการของสำนักงานทะเบียน

อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในบริการ แยกตามองค์ประกอบรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงานและด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านที่ให้บริการ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวนบุตร ระยะทางจากบ้านถึงสำนักงานทะเบียนอำเภอ และประสบการณ์ในการมาขอรับบริการของสำนักทะเบียนแห่งนี้

กิตตินันท์ อรรถบพ (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาลบางปะหันและสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากกลุ่มตัวอย่าง 273 คน พบว่า ประชาชนในเขตสุขาภิบาลทั้ง 2 แห่ง ร้อยละ 63.70 มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 22.70 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และร้อยละ 13.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์ (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอสำนักงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี จากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อและปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการและความรู้ ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนบัตรของผู้มารับบริการ

ประดับ นवलละออง (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 183 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจในการรับบริการมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านระบบบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ ส่วนตัวแปรด้านภูมิหลังของผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ คือ รายได้ ส่วนตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการรับบริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

ศิริชัย อัมพวา (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากกลุ่มตัวอย่าง 103 คน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีคะแนนเฉลี่ย 2.75 ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจ ข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับองค์การบริหารส่วนตำบล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูล ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตรสำนักบริหารทะเบียน กรมการปกครอง พบว่า ในภาพรวมประชาชนพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูลในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านบริการและสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่ จำนวนครั้งของการมารับบริการ ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ไพโรจน์ พานิชกุล (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ และเขตตำบลที่อยู่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลโดยรวมไม่แตกต่างกัน

พงษ์ศักดิ์ เจริญผล (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการระดับมาก ด้านการประสานงานในระดับมาก และยังพบว่า ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ศุภรักษ์ เสมอหมัด (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ อาชีพ และระดับความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับความพึงพอใจ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริการสาธารณะเรื่องถึงขยะที่วางไว้ตามจุดต่าง ๆ และด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนยังมีความพึงพอใจระดับต่ำ

สถาพร สุดเสนาะ (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนอยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและในด้านต่าง ๆ ทุกด้าน กล่าวคือ ในด้านอัตราค่าของเจ้าหน้าที่ ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ในด้านสถานที่ และในด้านการประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านอัตราค่าของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ การศึกษา ส่วนเพศ อายุ อาชีพ ระยะทางห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน เรื่องที่มาขอใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อสำนักงานทะเบียนอำเภอ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียนอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ธีระ อัครมาส (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหรือเสาะ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้รับบริการที่มีชุมชนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในอายุ การนับถือศาสนา ระยะเวลาที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา การได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลจากรูปแบบการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ คุณลักษณะของผู้บริการ และตัวผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหรือเสาะ จังหวัดนครราชสีมา

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว พบว่า สถานภาพ ผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วมาชำระภาษี

ทิพย์อักษร จันทรศิริ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการรับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สโรชา แพร์ภาษา (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ การศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 3 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจให้บริการเครื่องจักรกล งานส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม ศิลปะ/กีฬา และงานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ 2) ภารกิจงานการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ประจำปีกราคม – สิงหาคม 2549 และ 3) ภารกิจงานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราประจำปีงบประมาณ 2549 ในแต่ละภารกิจได้ทำการสำรวจ 9 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านการพูดจาสุภาพเมื่อมาใช้บริการ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม ด้านการได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ด้านการได้รับบริการด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์ไม่ผิดพลาด ด้านสถานที่มีความสะอาดสบายเมื่อมาใช้บริการ ด้านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดีในภาพรวม ด้านขั้นตอนในการให้บริการที่ดีในภาพรวม และด้านอำนวยความสะดวกที่ดีในภาพรวม

2. งานวิจัยในต่างประเทศ

โรเบิร์ต (Robert, 1980, p. 74) ได้ทำการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการที่เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ มีตัวแปร

อิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดของเมือง ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับและความต้องการของประชาชนที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า คนผิวดำ ความยากจน และคนแก่ มักถูกมองว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนมีเงิน และวัยรุ่น โดยปัจจัยภูมิหลังของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการใช้บริการ

เกียวีเนีย (Keaveney, 1995, pp. 71 – 82) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคในธุรกิจบริการ พบว่า ความพึงพอใจและคุณภาพของการบริการจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงธุรกิจบริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ปัจจัยด้านราคา หากธุรกิจมีการกำหนดราคาที่สูง มีการเพิ่มราคา มีการตั้งราคาที่ไม่ยุติธรรม หรือมีการหลอกลวงเกี่ยวกับราคา จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจและเกิดการเปลี่ยนแปลงธุรกิจบริการได้ ปัจจัยด้านความไม่สะดวกสบาย ผู้บริโภคจะเกิดความรู้สึกไม่สบายจากสถานที่ตั้งของธุรกิจบริการ ซึ่งอาจไม่มีที่จอดรถหรือสถานที่คับแคบจนเกินไป ชั่วโมงในการให้บริการ อาจจะไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค การที่ทำให้ผู้บริโภคต้องรอในการรับบริการ และการให้ผู้บริโภคต้องรอจากการนัด ก็มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ ปัจจัยด้านความผิดพลาดของบริการเป็นปัจจัยที่ผลต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภคเป็นอันดับแรก ไม่ว่าจะเป็นการบริการที่ผิดพลาด การออกไปเสร็จผิดพลาด และเหตุการณ์ที่ไม่ดีที่เกิดจากการบริการ ซึ่งมีผลต่อการเสียทรัพย์สินของผู้บริโภค

จากการศึกษางานวิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามงานที่รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยและการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับน้อย อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่เพิ่งเกิดขึ้นมาใหม่ ยังขาดความพร้อมในด้านต่าง ๆ ทำให้ความสำเร็จในการทำงานยังไม่ปรากฏชัดเจน