

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้นำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น
3. บริบทของเทศบาลตำบลศรีสงคราม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

มีนักวิชาการให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ดังนี้

กฤษณี มหาวิรุฬห์ (2551, หน้า 34-38) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริงแต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดนั้น ความคิดบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ซึ่งเกิดขึ้นกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานสภาพแวดล้อม ฯลฯ และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญการแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

พัชรรศ การ์นต์ (2553, หน้า 29) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า คือ การแสดงออกถึงทัศนคติความรู้สึก ความเชื่อหรือค่านิยมของบุคคลโดยการใช้ภาษาพูดหรือการเขียนและโดยมากความคิดเห็นจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความจริง

บุญเรือง ขจรศิลป์ (2554, หน้า 78) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางวาจาของเจตคติ การที่บุคคลกล่าวว่าเรามีความเชื่อหรือความรู้สึก

อย่างไรเป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคล ดังนั้นการวัดความคิดเห็นของบุคคลนั้น เป็นสิ่งที่เป็นไปได้

สุชญา คุปติยานุวัฒน์ (2553, หน้า 44) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง อาจเป็นการแสดงออกในทางบวกหรือลบก็ได้ ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล

กิติวัฒน์ กัดก้อน (2550, หน้า 13) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะทำให้เราทราบถึงความเชื่อ ความรู้สึกและการพิจารณาต่าง ๆ ของบุคคลเหล่านั้นที่ได้แสดงออกมา เพื่อประโยชน์ต่อการตอบสนองความต้องการของทั้งผู้แสดงและผู้รับความคิดเห็นและยังเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบาย การเปลี่ยนแปลงนโยบายและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้เป็นไปตามความต้องการของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ล้อม แยมสุวรรณรัตน์ (2550, หน้า 7) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเกี่ยวกับความเชื่อ ความรู้สึก โดยอาศัยพื้นฐานที่ได้จากการเรียนรู้ประสบการณ์รวมถึงสภาพแวดล้อมมาเป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งจะแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนและอาจแสดงได้ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งนี้ความคิดเห็นอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ประวิทย์ ทองไชย (2551, หน้า 6) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของบุคคลทั้งอย่างผิวเผินหรือลึกซึ้งซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นแสดงออกมาทั้งอุปนิสัยและพฤติกรรมขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมโดยมีความหมายใกล้เคียงกับทัศนคติซึ่งมีความลึกซึ้งและส่งผลกระทบมากกว่าความคิดเห็น

วันวิสาข์ ขำแสง (2552, หน้า 19) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเป็นการอธิบายเหตุผลเฉพาะบุคคล อาจจะมีความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับบุคคลอื่น ๆ ก็ได้

Isaak (1981, p. 203 อ้างถึงใน เบญจวรรณ ฐรธรรม, 2551, หน้า 37) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะแต่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่วไป ซึ่งมีความหมายกว้างกว่า

Webster (1983, p. 125 อ้างถึงใน เบญจวรรณ ฐรรณ, 2551, หน้า 37) ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น คือ ความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอนหรือความรู้ อันแท้จริง แต่จะตั้งอยู่ในจิตใจ ความเห็นและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่น่าจะเป็นจริงหรือน่าจะตรงตามที่ได้คิดไว้

Soukanov (1998, p. 514 อ้างถึงใน เบญจวรรณ ฐรรณ, 2551, หน้า 37) ให้ความหมายของความคิดเห็นออกเป็น 2 ความหมาย ได้แก่

1. ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อที่อยู่ในความคิดของตนเองหรือ ความรู้สึกที่อาจไม่ขึ้นอยู่กับหลักฐานที่เป็นจริง เช่น ความคิดเห็นของฉันทถ้าดูคุณาจะหนาวมาก

2. ความคิดเห็น หมายถึง การพิจารณา การตัดสินใจขึ้นอยู่กับความรู้ และประสบการณ์ และความคิดเห็นของผู้มีความรู้ เช่น การได้รับความคิดเห็นจาก นักกฎหมายจึงตัดสินใจซื้อบ้าน

จากความหมายของความคิดเห็นของนักวิชาการหลายท่านเมื่อนำมาบูรณาการเข้าด้วยกันพอจะให้ความหมายของความคิดเห็นได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นความคิดเห็นอาจเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ของผู้แสดงความคิดเห็นซึ่งความรู้สึกของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ การคาดคะเนหรือการแปลผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น

ประเภทของความคิดเห็น

ประเภทของความคิดเห็นได้มีนักวิชาการเสนอไว้ ดังนี้

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ (2552, หน้า 226-233) ได้จำแนกความคิดเห็น เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การคิดประเภทสัมพันธ์ (Associative Thinking)
 - 1.1 การสร้างวิมานในอากาศ (Day Dreaming)
 - 1.2 การฝัน (Night Dreaming)
 - 1.3 การคิดเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว (Autistic Thinking)
 - 1.4 การคิดที่เป็นอิสระ (Free Association)
 - 1.5 การคิดที่ถูกควบคุม (Control Association)
2. การคิดโดยตรงที่ใช้ในการแก้ปัญหา (Directed Thinking)
 - 2.1 การคิดเชิงวิจารณ์ (Critical Thinking)

2.2 การคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking)

การคิดของคนเราแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
ประจำวันตลอดจนสภาพแวดล้อมจึงจัดประเภทของความคิดไว้อย่างเป็นหมวดหมู่ ดังนี้

1. แบ่งตามขอบเขตของความคิด ซึ่งมี 2 แบบ คือ

1.1 การคิดในระบบปิด คือ การคิดที่มีขอบเขตจำกัดมีแนวความคิด
ไม่เปลี่ยนแปลง

1.2 การคิดในระบบเปิด เป็นการคิดในขอบเขตของความรู้
ความสามารถของแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกันตามสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์

2. แบ่งตามความแตกต่างของเพศ มี 2 แบบ คือ

2.1 การคิดแบบวิเคราะห์เป็นการคิดโดยอาศัยสิ่งเร้าที่เป็นจริง
เป็นเกณฑ์ การคิดแบบนี้เป็นการคิดของผู้มีอารมณ์มั่นคง มองสิ่งต่าง ๆ โดยไม่ถือเอา
ความคิดของตนเป็นใหญ่เป็นการคิดซึ่งเป็นพื้นฐานของการคิดแบบวิทยาศาสตร์
เป็นลักษณะการคิดของผู้ชายเป็นส่วนใหญ่

2.2 การคิดแบบโยงความสัมพันธ์เป็นการคิดที่เกิดจากการมองหา
ความสัมพันธ์ของสิ่งเร้าตั้งแต่ 2 ชนิด ขึ้นไป โดยสัมพันธ์กันทางด้านหน้าที่ สถานที่หรือ
กาลเวลา เป็นการคิดที่สัมพันธ์กับอารมณ์ มักยึดตนเองเป็นใหญ่ เป็นความคิดของผู้หญิง

3. แบ่งตามความสนใจของนักจิตวิทยา มี 3 แบบ คือ

3.1 ความคิดรวบยอดเป็นการคิดได้จากการรับรู้โดยการจัดเอา
ของอย่างเดียวกัน มีการเปรียบเทียบลักษณะที่เหมือนและแตกต่างกัน

3.2 การคิดหาเหตุผลการคิดแบบนี้เป็นการคิดทางวิทยาศาสตร์
และจะต้องมีการทดสอบก่อนดังนั้นการคิดหาเหตุผลจะต้องเริ่มต้นจากการตั้งสมมติฐาน
และการทดสอบสมมติฐานเสมอ

3.3 ความคิดสร้างสรรค์เป็นการคิดเพื่อสร้างสิ่งใหม่ ๆ ขึ้นมา
โดยอาศัยการหยั่งเห็นเป็นสำคัญ หรือเป็นการค้นหาความสัมพันธ์ใหม่ ๆ ระหว่างสิ่งต่าง ๆ
ทำให้สามารถแก้ปัญหา คิดประดิษฐ์เครื่องมือหรือคิดหาวิธีการใหม่ ๆ มาแก้ปัญหา

Remmer (1954, pp. 6-7 อ้างถึงใน กิติวัฒน์ กัดก้อน, 2550, หน้า 7)

กล่าวว่าความคิดเห็นมี 2 ประการ คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิด
คิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด

ได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นที่รุนแรง
เปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents)

การมีความเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้
ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ
ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

สรุปประเภทของความคิดเห็น จำแนกได้ 2 ประเภท คือ

1. ความคิดเห็นตามความรู้สึก กล่าวคือ เป็นความคิดเห็นที่แสดงออกมา
ทั้งในด้านบวก-ลบ ชอบ-ไม่ชอบ รัก-ไม่รัก ยอมรับ-ไม่ยอมรับ
2. ความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหา กล่าวคือ จะเป็นความคิดเห็นที่แสดงออก
ในลักษณะการวิจารณ์หรือสร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นได้มีนักวิชาการเสนอไว้ ดังนี้

จำเรียง ภาวิจิตร (2556, หน้า 248-249) กล่าวว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความ
คิดเห็นว่ามีขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคม 3 ประการ คือ

1. ภูมิหลังทางสังคม หมายถึง กลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกันโดยทั่วไป
จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ
ชาวเมืองกับชาวชนบท เป็นต้น
2. กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใครหรือกระทำ
สิ่งหนึ่งสิ่งใดให้แก่ผู้ใดหรือการกระทำที่คำนึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงกันได้
เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่มหรือสมาคมเดียวกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้
ย่อมมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย
3. กลุ่มกระตือรือร้นหรือกลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำใด
ที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นเป็นพิเศษอันจะก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ขึ้นมาได้ย่อม
ส่งผลต่อการจูงใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ไม่ว่าจะให้
คล้อยตามในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตาม ในทางตรงกันข้ามกลุ่มเฉื่อยชาก็จะไม่มี
อิทธิพลต่อสมาชิกมากนัก

ปัจจัยที่ส่งผลทางความคิดเห็นของคนประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

1. พื้นฐานทางครอบครัว (Family Background) พื้นฐานทางครอบครัว ถือว่าเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญต่อการพัฒนาความคิด นับเป็นการเตรียมพร้อมทางด้าน โภชนาการที่เอื้อให้เซลล์สมองแข็งแรงสมบูรณ์
2. พื้นฐานความรู้ (Background of Knowledge) การเรียนรู้ที่ได้มาจากการ กลั่นกรองและเก็บในรูปแบบความรู้ต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อวิถีคิด วิถีปฏิบัติ ความเชื่อ บุคลิกภาพ ทางความคิด ตลอดจนแนวทางแก้ปัญหาต่าง ๆ
3. ประสบการณ์ชีวิต (Experience of Life) บทเรียนต่าง ๆ ที่ผ่านมา ในชีวิตเราทุกวันนี้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือเป็นเรื่องใหญ่ เป็นข้อมูลที่มีผลโดยตรง
4. การทำงานของสมอง (Brain Functioning) สมองของแต่ละคนที่เกิดมา มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่ละเอียดอ่อนที่ทำให้ทุกคนมีเอกลักษณ์ทางความรู้สึนึกคิดและ บุคลิกภาพรวมทั้งศักยภาพด้านต่าง ๆ ไม่เท่ากันตั้งแต่เริ่มเกิดจนถึงโต
5. วัฒนธรรม (Culture) วัฒนธรรมเป็นวิถีชีวิตที่มีอิทธิพลต่อความคิด ความเชื่อและการปฏิบัติของคนอย่างมาก จึงถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญด้านหนึ่ง
6. จริยธรรม (Morality) ผู้ที่มีจริยธรรมสูงย่อมมีกรอบในการคิด การตัดสินใจและการหาแนวทางแก้ปัญหา การประมวลความคิดแตกต่างกันขึ้นชึ่ง กับผู้ที่ขาดจริยธรรม
7. การรับรู้ (Perception) เป็นสภาวะที่เราตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ภายใต้ออกฤทธิ์ของสมอง จิตใจ ที่มีผลต่อวิธีการคิดของคนเป็นอย่างมาก
8. สภาพแวดล้อม (Environment) เป็นตัวกระตุ้นสำคัญยิ่งต่อการเรียนรู้ ต่อวิธีการคิดของเด็ก
9. ศักยภาพทางการเรียนรู้ (Learning Potential) เด็กแต่ละคนมีศักยภาพ การรับรู้การประมวลข้อมูลในอัตราที่ต่างกันทั้งความรวดเร็วและลุ่มลึก ส่งผลให้แต่ละคน คิดไม่เท่ากัน คิดไม่เหมือนกัน แม้จะมีประสบการณ์เหมือนกันก็ตาม
10. ประสาทรับรู้ (Sensory Motor) จากประสาทรับรู้ เช่น หูพิการ ตาพิการหรือการรับรู้ผิดปกติ ก็ทำให้วิถีคิดแตกต่างจากเด็กทั่วไปและในการตรงกันข้าม หากมีประสาทรับรู้ที่ฉับไวกว่าเด็กคนอื่นก็สามารถรับรู้ข้อมูลได้รวดเร็วและละเอียดกว่า เด็กอื่น (ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของคน, 2554)

ชาติชาย พิทักษ์ธนาคม (2554, หน้า 7) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นประกอบด้วย

1. การอบรมของครอบครัว อิทธิพลของครอบครัวมีมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ เพราะครอบครัวเป็นสถาบันแรกแห่งบุคคล
2. กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง บุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใดก็จะมีความคิดเห็นไปในทางเดียวกันกับกลุ่มและสังคมนั้น ๆ กลุ่มเป็นส่วนผลักดันให้บุคคลมีการเรียนรู้โดยตรง
3. วัฒนธรรมประเพณี บุคคลเมื่อได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมและประเพณีใด ย่อมปฏิบัติไปตามวัฒนธรรมและประเพณีนั้น ๆ และมักจะมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมและประเพณีของตนไปในทางที่ดี
4. การศึกษา ระดับการศึกษามีอิทธิพลมากต่อการแสดงความคิดเห็น เพราะเป็นการจัดประสบการณ์ให้กับบุคคล
5. สื่อสารมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลมากต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคล เพราะว่าจะเป็นสื่อในการสร้างความคิดทั้งทางบวกและทางลบได้

กิติวัฒน์ กัดก้อน (2550, หน้า 14) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
 - 1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ ความครบถ้วนสมบูรณ์ และอวัยวะต่าง ๆ รวมทั้งคุณภาพของสมอง
 - 1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการศึกษาทำให้บุคคลมีความรู้ในด้านต่าง ๆ มากขึ้นและคนที่มีความรู้มากมักมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล
 - 1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดจากการเรียนรู้จากบุคคลในสังคมหรือเกิดจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว
 - 1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานซึ่งส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์หรือสิ่งต่าง ๆ

เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะยอมรับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

Poster (1968, อ้างถึงใน สมพงษ์ จันบุตราช, 2553, หน้า 13) ได้กล่าวสรุปเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็นว่ามี 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่าง ๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น ความคุ้นเคยอาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรงและจากการได้ยินได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่ายหรืออ่านจากหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยมและการตัดสินค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน

Oskamp (1977, อ้างถึงใน สมพงษ์ จันบุตราช, 2553, หน้า 13) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็น ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ใช้รับความรู้ ความคิดปกติของอวัยวะ ความบกพร่องของอวัยวะสัมผัส ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นไม่ติดต่อบุคคลภายนอก ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบการณ์ด้วยตนเอง การกระทำด้วยตนเองหรือได้พบเห็น ทำให้บุคคลมีความพึงใจและเกิดความคิดเห็นประสบการณ์เหล่านั้นต่างกัน

2. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อเป็นเด็กผู้ปกครองจะเป็นผู้ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็กด้วย

3. ทศนคติและความคิดเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะต้องมีกลุ่มและสังคม ดังนั้นความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียน หน่วยงานที่มีความคิดเห็นเหมือนกันหรือแตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย

4. สื่อมวลชน คือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรานั้นสื่อเหล่านี้ ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร จึงเป็นปัจจัยอันหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

จากปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นสรุปได้ว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นประกอบด้วย ภูมิหลังทางสังคม ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ อิทธิพลของผู้ปกครอง ทัศนคติ และความคิดเห็นของกลุ่ม สื่อมวลชน ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่าง ๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น ความคุ้นเคย อาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรง และจากการได้ยินได้ฟัง ได้เห็นรวมทั้งระบบค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการบริการสาธารณะท้องถิ่น

ความหมายการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Deliverly และได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์มารวมกันอยู่เป็นประเทศแต่ละประเทศก็มีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสมซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครองและอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนำมากล่าวพอสังเขป ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ (2536, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึงการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ "ระบบ" มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม

4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการและ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (2538, หน้า 18) ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบให้บริการให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร การญจนกุล (2491, หน้า 199-121) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการที่สำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
 2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
 3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะยอมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
 4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
 5. เอกชนยอมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน
- จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้นแต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือเป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้นนอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือการเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

Varma, O., and Thakur, M. (1992, p. 21) พิจารณาระบบการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรโดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตรายการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง

การรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีหน่วยงานที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่าป็นลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไปด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

In-Joung Wang, quoted in Suchitra Punyaratabandhu-Bhakdi (1986, pp. 104-105) มองระบบการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวบริการ (Service) 2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) 3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ 4) ผู้รับบริการ (Client Groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวเขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมมาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

Gillbert and Birkhead (อ้างถึงใน สำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร 2538, หน้า 76) ได้มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้ จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร 3) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร และ 4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกับแนวคิด

ของ บี เอ็มเวอร์ มาจากความหมายที่กล่าวว่ามีประเด็นสำคัญ คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

องค์ประกอบการให้บริการระบบสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536, หน้า 10) เห็นว่าการให้บริการระบบสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service-Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจจากการพิจารณาดังกล่าวจะเห็นว่าไม่ได้มีการพิจารณาในองค์ประกอบของช่องทางในการให้บริการและยังไม่ได้มีการพิจารณาในเชิงระบบอย่างไรก็ตามนัยสำคัญประเด็นหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสามารถในการวัด คือ การมองว่าผู้รับบริการจะมีการตระหนักถึงประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับอยู่ในจิตใจ ซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้ อย่างไรก็ตามการบริการสาธารณะไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะเป็นหน้าที่ของฝ่ายปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเท่านั้นในปัจจุบันแนวโน้มว่าหน่วยงานเอกชนจะเข้ามาดำเนินการให้บริการสาธารณะมากขึ้นระบบ

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานองค์กรของรัฐหรือเอกชนผู้มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะทำการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนผู้รับบริการการให้บริการสาธารณะหากพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบสามารถแยกองค์ประกอบที่สำคัญได้ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า หมายถึง บุคลากร ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กระบวนการ หมายถึง วิธีการที่ใช้ทรัพยากรหรือวิธีดำเนินงานกิจกรรมการให้บริการสาธารณะโดยผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ
3. ผลผลิตของการให้บริการ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร ซึ่งได้แก่ตัวบริการที่ประชาชนได้รับ
4. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความคิดเห็นทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนดุล (2535, หน้า 110) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ

มีเป้าหมายที่สำคัญได้แก่การสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนร่วม

เทศกัณฑ์ บุญรัตน์ (2536, หน้า 11) ได้กำหนดเป้าหมายของบริการ
 สาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนเป้าหมายนี้เป็นค่านิยม
 แรกที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอพร้อมกับต้องยึดถือหลักการของการให้บริการ
 สาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาคความตรงเวลาความเพียงพอความต่อเนื่อง
 และความก้าวหน้า กล่าวคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรม

ในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคน
 จะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน
 ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐาน
 การให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า
 การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่า
 ไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้อง
 มีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้การอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไป
 อย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของ
 หน่วยงานที่จะให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้การให้บริการอย่างก้าวหน้า
 หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

กุลชน ธนาพงศธร (2522, หน้า 47) เป้าหมายของการบริการสาธารณะ
 ว่าต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่และบริการ
 ที่องค์การจัดให้มันจะต้องสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่

2. ความสม่ำเสมอการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง
 และสม่ำเสมอไม่ใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. ความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่าง
 เสมอหน้าและเท่าเทียมกัน

4. ความสะดวกของการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไป

ในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายและประหยัด

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า เป้าหมายของบริการสาธารณะอยู่ที่การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นหลักโดยจะต้องมีความเสมอภาคเพียงพอต่อเนื่องสะดวกและที่สำคัญก็คือจะต้องตรงต่อเวลาการบริการสาธารณะจะไม่ถือว่ามีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา

หลักสากลในการจัดบริการสาธารณะ

บทบาทอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ของราชการบริหารแต่ละระดับแล้วและการศึกษาถึงหลักเกณฑ์การแบ่งการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่นพบว่าแนวคิดพื้นฐานที่ซึ่งเป็นสากลในการแบ่งแยกการจัดกิจการสาธารณะระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ได้แก่ (วุฒิสสาร ต้นไชย, 2540, หน้า 33)

1. หลักผลประโยชน์มหาชน (Public Interest) ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1.1 ประโยชน์มหาชนของรัฐได้แก่ประโยชน์ที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองกลุ่มใหญ่ที่สุดของรัฐเป็นความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั่วไปทั้งประเทศที่มีลักษณะเหมือน ๆ กันและมีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ดังนั้นจึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่หรือหากมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการรัฐก็จะต้องเป็นผู้ควบคุมนโยบายให้ท้องถิ่นดำเนินการตามนโยบาย เพื่อผลประโยชน์ของรัฐหรือความเป็นเอกภาพของรัฐเช่นการป้องกันประเทศการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศและความสัมพันธ์กับต่างประเทศ เป็นต้น

1.2 ประโยชน์มหาชนของท้องถิ่น ได้แก่ ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักประสิทธิภาพในการจัดการเป็นการพิจารณาในเรื่องของคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะอย่างหนึ่งควรจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุดเป็นกิจการขนาดใหญ่หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่าง ๆ หลายหน่วยงานแต่ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเป็นกิจการที่ไม่สลบซับซ้อนหรือมีเทคนิคมากนักจึงต้องมียุติการที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงินบุคลากรและความสามารถด้านอื่นที่จะจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

3. หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (Accountability) กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใดควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ สอดคล้องความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุดอยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบชุมชนนั้น ๆ แต่หากเป็นกิจกรรมที่ต้องสนองความต้องการของหน่วยชุมชนที่สูงขึ้นไปหรือเป็นกิจกรรมที่มุ่งสนองตอบปัญหาความต้องการของผู้คนทั้งประเทศหรือปัญหาของชาติโดยรวมก็ควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐบาลระดับที่สูงขึ้นไปตามความเหมาะสม

4. หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เกิดจากพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งหมดเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุดเสมอหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นระดับสูงขึ้นไปจะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใด ๆ ก็ต่อเมื่อท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้หรือหากดำเนินการได้ก็อาจเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่น ๆ หรือเป็นผลเสียหายต่อประเทศชาติโดยรวม

5. หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal Accountability) หน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุดในที่นี้หมายถึงหน่วยจัดบริการในระดับใด ๆ ก็ตามที่มีคุณสมบัติ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ประกอบกันมากที่สุด

5.1 เป็นหน่วยจัดบริการระดับล่างสุดมีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุดที่มีความสามารถในการวางแผนจัดการผลิตและหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์

5.2 เป็นหน่วยจัดบริการที่มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมประชากรหรือพื้นที่ได้รับประโยชน์และผลกระทบจากการให้บริการโดยสมบูรณ์และประชาชนผู้มีส่วนได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการจัดบริการสาธารณะทั้งหมดสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนการผลิตและควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยจัดบริการนั้นได้โดยตรงมากที่สุดหลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale) ขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในที่นี้หมายถึงขนาดของชุมชน (จำนวนประชากรในชุมชน) ในระดับใด ๆ ก็ตามที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้สามารถจัดบริการประเภทนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดหรืออีกนัยหนึ่งเป็นจำนวนประชากรที่ถืออำนาจให้มีต้นทุนการจัดบริการที่ต่ำที่สุดนั่นเองโดยการกำหนดหน่วย

จัดบริการโดยคำนึงถึงขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนี้มาจากหลักประสิทธิภาพ (The Principle of Management Efficiency) ในการจัดบริการสาธารณะที่ว่า การจัดบริการสาธารณะใด ๆ ควรต้องประหยัดถ้าสามารถใช้เงินจำนวนน้อยที่สุดเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้คนจำนวนมากได้ก็นับว่าเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดหลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากหลักการดังกล่าวข้างต้นพบว่าภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็น

หลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่ (วุฒิสาร ตันไชย, 2546, หน้า 22)

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภทหรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแลรับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ

- 1.1 ภารกิจด้านการป้องกันประเทศเช่นกิจการทหาร
- 1.2 ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน
- 1.3 ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคงหรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ

2. ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ว่าน่าจะเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นโดยเฉพาะและเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นโดยมีลักษณะคือเป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอยการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำและทางระบายน้ำและการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

3. หลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นในการจัดบริการ

(Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคมจะมีความรับผิดชอบต่อแตกต่างกันอย่างไรหลักการทั่วไป

ประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใดจะต้องพิจารณาหลักสำคัญซึ่งได้แก่ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นต้องอยู่ในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลแต่ละภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่จะต้อง มีผลกระทบต่อคนจำนวนมากมากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรที่จะส่งมอบภารกิจนั้นให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

4. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าการจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้นต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยและแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้ เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้นไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้นถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับบริการสาธารณะให้ความสามารถจัดบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่จะบอกว่ากิจกรรมนั้นจะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้วการจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคตโครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไปเพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบเพื่อรองรับการกระจายอำนาจและภารกิจใหม่ไปด้วยแต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้จะรับรองภารกิจอันใหม่นั้นจะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็นซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อนหรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลักหรือเป็นพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เองซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศขึ้นอยู่กับ

ความต้องการหรือความจำเป็นก็จึงเป็นเรื่องการการสร้างความพร้อมการเตรียมความพร้อมและการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

7. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency)

หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัดขนาดของการลงทุนหรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการการจัดบริการสาธารณะเมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อดำเนินการแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการแล้วนั้นต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหนหากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือจำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่นไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นเป็นแบบเดียวกันหรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอนหรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้วท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้นเพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลงนอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลงและส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่น เพื่อดำเนินการสิ่งสำคัญที่เป็นหลักทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการหรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังคงมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้น อย่างไรก็ตามหลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale) ขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในที่นี้ หมายถึง ขนาดของชุมชน (จำนวนประชากรในชุมชน) ในระดับใด ๆ ก็ตามที่สามารถจัดบริการประเภทนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดหรืออีกนัยหนึ่งเป็นจำนวนประชากรที่ถืออำนาจให้มีต้นทุนการจัดบริการที่ต่ำที่สุดนั่นเองโดยการกำหนดหน่วยจัดบริการโดยคำนึงถึงขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนี้มาจากหลักประสิทธิภาพ (The Principle of Management Efficiency) ในการจัดบริการสาธารณะที่ว่า การจัดบริการสาธารณะใด ๆ

ควรต้องประหยัดถ้าสามารถใช้เงินจำนวนน้อยที่สุด เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่คนจำนวนมาก
ได้ก็นับว่าเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด

บริบทของเทศบาลตำบลศรีสงคราม

ลักษณะที่ตั้ง อาณาเขต และเขตการปกครอง

- ตั้งอยู่พิกัด GPS ที่ N 70 องศา 37 ลิปดา E 104 องศา 15 ลิปดา
- ห่างจากจังหวัดนครพนม 69 กิโลเมตร ใช้ถนนหมายเลข 2032

จากศรีสงครามถึงแยกท่าดอกแก้ว จากนั้นใช้ถนนหมายเลข 212 จากท่าดอกแก้วถึง
จังหวัดนครพนม

- ห่างจากจังหวัดสกลนคร 64 กิโลเมตร
- เทศบาลตำบลศรีสงคราม ตั้งอยู่เลขที่ 333 หมู่ที่ 7 ถนนศรีสงคราม-ท่าดอก

แก้ว ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีพื้นที่ 8.3 ตารางกิโลเมตร หรือ
ประมาณ 5,187 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 0.1 ของจังหวัดนครพนม มีแม่น้ำลำค้ำัญไหลผ่าน 2 สาย คือ
ลำน้ำอูน และแม่น้ำสงคราม มีอาณาเขตติดต่อกับเขตใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	จรดแม่น้ำสงคราม
ทิศใต้	จรดห้วยโคน
ทิศตะวันออก	ติดกับเขตปฎิรูปที่ดิน บ้านปฎิรูป
ทิศตะวันตก	จรดลำน้ำอูน

เขตการปกครองของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ครอบคลุมพื้นที่ 5
หมู่บ้าน คือบ้านปากอูนหมู่ที่ 1, 4, 6, 7 และ หมู่ 8

จำนวนประชากร

- ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 5,402 คน
- จำนวนประชากรชาย จำนวน 2,635 คน
- จำนวนประชากรหญิง จำนวน 2,767 คน
- จำนวนหลังคาเรือน จำนวน 2,246 ครัวเรือน
- มีความหนาแน่นเฉลี่ย 650.84 คน/ตารางกิโลเมตร

สภาพภูมิประเทศ และลักษณะภูมิอากาศ

จากลักษณะที่ตั้งของเทศบาลตำบลศรีสงคราม พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่เนินสูง

และที่ราบลุ่มลาดเอียงลงสู่แม่น้ำและตั้งอยู่ในบริเวณที่ราบลุ่มแม่น้ำสงครามสูงกว่าระดับน้ำทะเลประมาณ 169 เมตร จากลักษณะที่ตั้งดังกล่าว เทศบาลตำบลศรีสงครามได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือและลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ทำให้เกิดฤดูกาล ที่ค่อนข้างชัดเจน 3 ฤดู

ฤดูหนาว ในช่วงเดือนพฤศจิกายน-เดือนกุมภาพันธ์

ฤดูร้อน ในช่วงเดือนมีนาคม-เดือนพฤษภาคม

ฤดูฝน ในช่วงเดือนมิถุนายน-เดือนตุลาคม

ในฤดูฝน มีฝนตกค่อนข้างมาก เพราะนอกจากได้รับอิทธิพลลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้แล้วยังได้รับอิทธิพลจากพายุไต้ฝุ่นจากทะเลจีนตอนใต้ด้วย ทำให้ปริมาณน้ำฝนในบางปีมีมากจนทำให้เกิดน้ำท่วมในหลายพื้นที่ของเทศบาล เช่น หมู่ที่ 4 ตอนบน

สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีรายได้มาจากการเกษตรเป็นรายได้หลัก ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ คือ การปลูกข้าว พืชผักผลไม้ต่าง ๆ การประมงโดยจับปลาจากแหล่งน้ำธรรมชาติ เช่น ลำน้ำอูนและแม่น้ำสงคราม และการเลี้ยงสัตว์ เช่น สุกร ไก่ โค เป็นต้น

หน่วยธุรกิจเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม

- ธนาคาร	จำนวน	4 แห่ง
- โรงแรมและรีสอร์ท	จำนวน	8 แห่ง
- ปั้มน้ำมันและก๊าซ	จำนวน	4 แห่ง
- ร้านอาหารแผงลอย	จำนวน	126 ร้าน
- ร้านขายของชำ	จำนวน	60 ร้าน

สภาพทางสังคม

การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 4 คือ โรงเรียนบ้านปากอูน (ปากอูนผดุงวิทย์) และหมู่ที่ 6 คือ โรงเรียนเซนต์ยอแซฟศรีสงคราม เป็นโรงเรียนเอกชน

- โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 7 คือ โรงเรียนสหราษฎร์รังสฤษดิ์

- โรงเรียนอาชีวศึกษา จำนวน 1 แห่ง อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 7 คือ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม

- ศูนย์การศึกษาอกระบบ จำนวน 1 แห่ง อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 7 คือ ศูนย์การศึกษาอกระบบและการ ศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอศรีสงคราม
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 7 คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลศรีสงคราม

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด จำนวน 2 แห่ง อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 4 คือ วัดศรีสมบุรณ์ และหมู่ที่ 7 คือ วัดสุภาราม

สาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐ ขนาด 60 เตียง จำนวน 1 แห่ง
- สาธารณสุขอำเภอ จำนวน 1 แห่ง
- สถานพยาบาลเอกชน (คลินิกเอกชน) จำนวน 3 แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน 7 ร้าน
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- สถานีตำรวจ 1 แห่ง
- ศูนย์ EMS 1 แห่ง
- ศูนย์ อปพร. (มีสมาชิก จำนวน 93 คน) 1 แห่ง

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม

เทศบาลตำบลศรีสงคราม มีเส้นทางคมนาคม ดังนี้

1. ทางหลวงจังหวัดนครพนม หมายเลข 2032 เป็นเส้นทางสายหลักของ ชาวอำเภอศรีสงคราม และเชื่อมการคมนาคมระหว่างอำเภอท่าอุเทนกับอำเภอศรีสงคราม สภาพถนนลาดยาง (ช่วงผ่านชุมชนเป็นถนนคอนกรีต) มีเขตทาง 20 เมตร ผิวจราจร 8 เมตร
2. ทางหลวงจังหวัด หมายเลข 2132 เชื่อมกับทางหลวงจังหวัด หมายเลข 2032 ที่ห้าแยกตลาดสดเทศบาลตำบลศรีสงคราม เป็นเส้นทางคมนาคมที่สำคัญของชุมชนและเชื่อม การคมนาคมระหว่างอำเภอศรีสงครามกับอำเภอนาหว้า มีเขตทาง 20 เมตร ผิวจราจร 8 เมตร
3. ทางหลวงจังหวัด หมายเลข 2147 เชื่อมทางหลวงจังหวัด หมายเลข 2132 ที่สามแยกใกล้ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงครามเดิมไปทางทิศตะวันตก เชื่อมการคมนาคมระหว่างอำเภอศรีสงครามกับตำบลท่าบ่อสงครามและสามารถต่อไปยังอำเภอ อากาศอำนวย

สภาพถนน พื้นผิวจราจรของทางหลวงทั้งสามสาย อยู่ในสภาพที่ถือว่าค่อนข้างดี บ้านเรือนชิดถนนอาจทำให้มีปัญหาในการขยายถนนในอนาคต ถนนในเขตเทศบาลเป็นคอนกรีตเสริมเหล็กเกือบร้อยเปอร์เซ็นต์ ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ถนนคอนกรีต จำนวน 66 สาย
2. ถนนลาดยาง จำนวน 3 สาย
3. ถนนลูกรัง จำนวน 30 สาย

การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง
- โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 2 ตู้

การไฟฟ้า (แสดงถึงจำนวนหมู่บ้านที่ใช้ไฟฟ้าเข้าถึงและจำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้า)

- ดำเนินการโดยสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอ้อยอำเภอสว่างศรีสงคราม มีไฟฟ้าใช้ครบทุกหลังคาเรือนในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลศรีสงครามทั้ง 5 หมู่บ้าน คิดเป็น 100 %

การประปา

- การประปา ดำเนินการโดยสำนักงานการประปาสวนภูมิภาค สาขาศรีสงคราม โดยมีแหล่งน้ำดิบได้จากแม่น้ำสงครามและมีอ่างเก็บน้ำ ขนาดความจุ 200 ลูกบาศก์เมตร และมีโรงกรองน้ำ ตั้งอยู่หมู่ 4 บ้านปากอูน ตำบลศรีสงคราม ขนาดความจุ 50 ลูกบาศก์เมตร ที่ใช้ในการผลิตน้ำประปา โดยสามารถให้บริการได้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วเขตเทศบาลตำบลศรีสงครามครบทั้ง 5 หมู่บ้าน คิดเป็น 100 %

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- แม่น้ำ จำนวน 2 สาย คือ แม่น้ำสงคราม และลำน้ำอูน
- ลำห้วย จำนวน 2 สาย คือ ห้วยโคนและห้วยน้ำจั้น
- บึง หนอง และอื่น ๆ จำนวน 3 หนอง คือ หนองแคนลุ่ม หนองคัน และ

หนองจอก

การใช้ประโยชน์ที่ดิน

เทศบาลตำบลศรีสงครามมีพื้นที่ 8.3 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 5,187 ไร่

ลักษณะการใช้ที่ดิน

- พื้นที่พักอาศัย จำนวน 938 ไร่
- พื้นที่การเกษตร จำนวน 2,610 ไร่
- พื้นที่พาณิชย์ จำนวน 32 ไร่
- พื้นที่ตั้งสถานศึกษา จำนวน 632 ไร่
- พื้นที่ตั้งหน่วยงานของรัฐ จำนวน 108 ไร่

- พื้นที่สาธารณะ จำนวน 867 ไร่

โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารงานของเทศบาลตำบลศรีสงคราม

เทศบาลตำบลศรีสงคราม เป็นเทศบาลขนาดกลาง ซึ่งมีรูปแบบการบริหารงานในรูปแบบนายกเทศมนตรี โดยมีรองนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน และเลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน มีจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมด 12 คน

ในการบริหารงานของพนักงานเทศบาลมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงาน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและรับผิดชอบในงานทั่วไปของเทศบาล

หน่วยงานของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ประกอบด้วย 1 สำนัก 5 กอง

1. สำนักปลัดเทศบาล
2. กองคลัง
3. กองช่าง
4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
5. กองการศึกษา
6. กองวิชาการและแผนงาน

อัตรากำลังของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ณ เดือนพฤษภาคม 2559

1. พนักงานเทศบาลสามัญ จำนวน 22 คน
 - ระดับ 8 จำนวน 1 คน
 - ระดับ 7 จำนวน 3 คน
 - ระดับ 6 จำนวน 5 คน
 - ระดับ 5 จำนวน 6 คน
 - ระดับ 4 จำนวน 2 คน
 - ระดับ 3 จำนวน - คน
 - ระดับ 2 จำนวน 1 คน
 - ครู จำนวน 4 คน
2. ลูกจ้างประจำ จำนวน 5 คน
3. พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 14 คน
4. พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 10 คน
5. ลูกจ้างในโครงการจ้างเหมาตามภารกิจ จำนวน 44 คน

รวมมีบุคลากรทั้งสิ้น จำนวน 95 คน

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลศรีสงคราม

เทศบาลตำบลศรีสงคราม มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ.2552 มาตรา 50 เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำ

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัด

มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล
มาตรา 51 เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาสามปี (พ.ศ.2559–2561)

วิสัยทัศน์

“เทศบาลตำบลศรีสงคราม เมืองน่าอยู่ เคียงคู่เศรษฐกิจ พัฒนาคุณภาพชีวิต เป็นศูนย์กลางการศึกษา ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม สนับสนุนระบอบประชาธิปไตย”

พันธกิจ

พันธกิจที่ 1 การสร้างระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ ตลอดจนสร้างระบบคมนาคมขนส่งที่มีประสิทธิภาพ และสนับสนุนแนวทางการพัฒนาเมือง

พันธกิจที่ 2 การพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชนเพื่อสร้างอาชีพและกระจายรายได้อย่างทั่วถึงและสนับสนุนการประกอบอาชีพเกษตรกรรมอย่างมีระบบ

พันธกิจที่ 3 ส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

พันธกิจที่ 4 พัฒนาระบบการศึกษาให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ตลอดจนอนุรักษ์และพัฒนาศิลป วัฒนธรรมอันดีงาม ภูมิปัญญาท้องถิ่นให้ดำรงอยู่

พันธกิจที่ 5 ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคนและชุมชนโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาล เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล

พันธกิจที่ 6 การเพิ่มศักยภาพของประชาชนและชุมชนให้เข้มแข็ง และสามารถพึ่งพาตนเองได้ ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

พันธกิจที่ 7 พัฒนาระบบสาธารณสุขมูลฐานและการบริการด้านสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพ

พันธกิจที่ 8 จัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

พันธกิจที่ 9 พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการศึกษาการบริหาร และการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี

เป้าประสงค์

1. พัฒนาการคมนาคมให้ได้มาตรฐาน
2. ระบบสาธารณสุขปโภคมีทั่วถึง และครอบคลุมทุกพื้นที่ได้มาตรฐาน
3. การบริหารงานของเทศบาลมีประสิทธิภาพโดยใช้หลักธรรมาภิบาล
4. ประชาชนมีรายได้เพียงพอต่อการครองชีพ
5. สร้างความตระหนักให้กับประชาชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ
6. ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี สังคมมีสุข

ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม

เทศบาลตำบลศรีสงครามได้กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา 6 ยุทธศาสตร์ 15 แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

แนวทางการพัฒนาที่ 1 - การก่อสร้าง ปรับปรุงสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และไฟฟ้า

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

แนวทางการพัฒนาที่ 1 - การสร้างจิตสำนึกและบำบัดฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แนวทางการพัฒนาที่ 2 - การป้องกันรักษาและส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน

แนวทางการพัฒนาที่ 3 - การสุขภาพชุมชนและสถานที่

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

แนวทางการพัฒนาที่ 1 - การส่งเสริมอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน

4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคม

แนวทางการพัฒนาที่ 1 - การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่ดิงามในชุมชน

แนวทางการพัฒนาที่ 2 - การส่งเสริมสวัสดิการและนันทนาการ

แนวทางการพัฒนาที่ 3 - การกีฬาและนันทนาการแก่เด็ก เยาวชนและประชาชนทั่วไป

แนวทางการพัฒนาที่ 4 - การรักษาความสงบเรียบร้อยปลอดภัยในชุมชนและงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา

แนวทางการพัฒนาที่ 1 - การส่งเสริมการศึกษาด้านปฐมวัย

แนวทางการพัฒนาที่ 2 - การส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรมในชุมชน

แนวทางการพัฒนาที่ 3 - การส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาและหลักสูตร

6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการเมืองการบริหาร

แนวทางการพัฒนาที่ 1 - การส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมของท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมของประชาชน

แนวทางการพัฒนาที่ 2 - การปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงาน

แนวทางการพัฒนาที่ 3 – การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

นโยบายการพัฒนาของผู้บริหารท้องถิ่น

จากคำแถลงนโยบายของนายกเทศมนตรีตำบลศรีสงครามต่อสภาเทศบาลตำบลศรีสงคราม เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2556 มีดังนี้

นโยบายเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการ

1. ปรับเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานของบุคลากร โดยถือเอาประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติเป็นสำคัญ
2. เตรียมการรองรับการกระจายอำนาจ ตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 3)

นโยบายการพัฒนา 5 ด้าน

1. นโยบายด้านบริหารจัดการและบริการประชาชน

การดำเนินการด้านบริหารจัดการ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะผลักดันให้การบริหารงานด้านต่าง ๆ ประสบความสำเร็จ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลดีต่อส่วนรวมและท้องถิ่น

1. บริหารงานโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี
2. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นและตัดสินใจในเรื่องที่มีผลกระทบต่อชุมชนโดยส่วนรวม
3. เพิ่มศักยภาพในการบริการประชาชน โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ (WI-FI) มากขึ้น รวมทั้งการให้บริการเชิงรุก เช่น การออกหน่วยเทศบาลเคลื่อนที่ การออกเยี่ยมชุมชนของผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการ
4. การให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของเทศบาลให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง
5. จัดให้ประชาชนสามารถร้องทุกข์ หรือเสนอแนะการบริหารงานได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์สายด่วน ตู้ ปณ. กล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น

2. นโยบายด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

1. ยกกระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสู่อนุบาลในฝัน เพื่อพัฒนาความพร้อมสู่การศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. ส่งเสริมให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีมาตรฐานในทุก ๆ ด้าน
3. ติดตั้งกล่องวงจรปิดบริเวณอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

4. ส่งเสริมบทบาทของสถาบันบ้าน วัด โรงเรียน (บวร) อย่างเป็นทางการ
5. สนับสนุนกิจกรรมทางศาสนาตามกาล
6. สนับสนุนการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การศึกษาของพระสงฆ์ สามเณร หรือการศึกษาเฉพาะทาง
7. เพิ่มพื้นที่ให้เด็ก เยาวชน เรียนรู้อย่างสนุก สร้างสรรค์เหมาะกับทุกช่วงวัย
8. ส่งเสริมให้มีลานวัฒนธรรม ลานศิลป์ ลานดนตรี
9. ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมเพื่อนบ้านในอาเซียน

3. นโยบายด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพ สร้างจิตสำนึกให้เยาวชนและประชาชนในการรักและหวงแหนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อีกทั้งส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ส่งเสริมสนับสนุนการป้องกันและบำบัดมลพิษ ชยะ น้ำเสียและสิ่งแวดล้อมในเขตเทศบาล
2. ส่งเสริมอนามัยแม่และเด็ก โดยยึดหลัก “แข็งแรงตั้งแต่อยู่ในครรภ์ ผูกพันจนถึงวัยชรา”
3. จัดสรรงบประมาณสมทบกองทุนหลักประกันสุขภาพอย่างพอเพียง เพื่อสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชน
4. ลดขยะจากต้นทาง เพื่อจัดการขยะได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ส่งเสริมการออกกำลังกายของประชาชนทุกเพศ ทุกวัย
6. ออกปฏิบัติการรักษาความสะอาดทั่วเขตเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ

4. นโยบายด้านเศรษฐกิจและสังคม

มุ่งเน้นให้ชุมชนมีความเข้มแข็งทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาในลักษณะของการเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชน ดังนี้

1. ส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพ เพื่อยกระดับรายได้ของประชาชน
2. ส่งเสริมให้มีการฝึกอาชีพอิสระ และฝึกอาชีพพระยะสั้นให้ประชาชน
3. พัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร
4. จัดเวรยามพร้อมกำลังพลออกตรวจร่วมกับตำรวจทั้งกลางวันและกลางคืน

5. พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
6. ปรับปรุงระบบป้องกันอัคคีภัย โดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วม
7. ให้การสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส ผู้ยากไร้
8. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน (อผส.)
9. ส่งเสริมและสนับสนุนโครงการเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อลดรายจ่าย

เพิ่มรายได้ให้แก่ครัวเรือน

10. สร้างวงเวียน เพื่อลดอุบัติเหตุและปรับภูมิทัศน์ให้ดูสวยงาม
11. รณรงค์และป้องกันยาเสพติดในชุมชน
12. จัดตั้งสภาผู้นำ เพื่อนำปัญหาและร่วมหาแนวทางแก้ไข

อย่างบูรณาการ

5. นโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐาน

มุ่งพัฒนากิจกรรมที่เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพทางกายภาพ ปรับปรุงพื้นที่และการสร้างสาธารณูปโภคและก่อสร้างสาธารณูปการต่าง ๆ ดังนี้

1. ก่อสร้างถนน คสล. ให้ครบทุกซอย ทุกสาย
2. ก่อสร้างรางระบายน้ำในเขตชุมชน
3. ปรับปรุงระบบไฟฟ้า แสงสว่างให้ทั่วถึงทุกพื้นที่
4. ขุดลอกคูระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ

ระบายน้ำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

พระมหาเอกมร ฐิตปัญญา (คงตางาม) (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักสภาราษฎรขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสภาราษฎรขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักสภาราษฎรของ

องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศิริลักษณ์ วีระโสภณ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางม่วง โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านงานสวัสดิการสังคม เป็นอันดับสูงสุด รองลงมา คือ ด้านงานจัดเก็บรายได้ส่วนผู้เสียภาษี ด้านงานทะเบียนราษฎรและด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางม่วง พบว่า อายุ ระดับการศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพศ อาชีพและรายได้ของประชาชน ไม่แตกต่างกัน

จิตติพงศ์ ทิพย์อักษร (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ 2) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรมีการจัดระบบกำจัดขยะมูลฝอยในพื้นที่อย่างทั่วถึง รองลงมา คือ ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอย และควรส่งเสริมการคัดแยกขยะออกมาใช้ประโยชน์ก่อนนำไปกำจัด ตามลำดับ

ชนนภา เจริญรักษ์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ ด้านคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างสังคมให้เข้มแข็ง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการปกครองและ

การบริหารจัดการที่ดีและด้านเศรษฐกิจพอเพียงและยั่งยืน 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกียนหัก อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกียนหัก ไม่แตกต่างกัน

เบญจวรรณ วรรณทวิสุข (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม/คุณภาพชีวิต ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี 2) ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 2) ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ที่มีเพศ สถานภาพสมรสและระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยในต่างประเทศ

Bouman and Norman (1975, pp. 113-121) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของ นักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐยังมีความคล่องตัว น้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน

Brian, S. (1975, pp. 46-52) ได้ทำการวิจัยในนครลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการสาธารณะที่ดำเนินการโดยหน่วยงานท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อ การประเมินการให้บริการหรือไม่โดยใช้ข้อมูลด้านภูมิหลังของบุคคลลักษณะของ การให้บริการลักษณะของผู้ให้บริการและลักษณะของพื้นที่เป็นตัวแปรอิสระ ส่วนตัวแปร ตาม คือ การประเมินต่อการให้บริการสาธารณะที่ประกอบด้วยบริการด้านตำรวจการดูแล สวัสดิการและการกำจัดขยะผลการศึกษาพบว่าในการประเมินด้านอัตวิสัยไม่พบ ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมบริการสาธารณะกับการประเมินการให้บริการเนื่องจาก ประชาชนยังมีความรู้ความเข้าใจน้อยเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐและกิจกรรมที่ให้บริการ จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการให้บริการ ที่แตกต่างกันได้ขณะเดียวกันในการประเมินด้านวัตถุวิสัยกลับพบว่าข้อมูลไม่มีความสำคัญ มากพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะการให้บริการมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ อย่างไรบ้าง

Fitzerrald & Durant (1980, pp. 585-594) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็น ของประชาชนในมลรัฐเทนเนสซี ที่มีต่อบริการสาธารณะที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการ ด้านตำรวจการระงับอัคคีภัยการสาธารณสุขการศึกษาและการคมนาคมภายใต้กรอบ แนวคิดที่ว่าปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชนเช่นเชื้อชาติรายได้และขนาดของเมือง กับปัจจัยทางด้านทัศนคติเช่นทัศนคติของประชาชนต่อความรับผิดชอบของหน่วยงาน ปกครองท้องถิ่นและทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียไปกับ ประโยชน์ที่ได้รับบริการโดยทั้งสองปัจจัยเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของ ประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการด้วยสมมติฐานที่ตั้งไว้กล่าวคือ ในส่วนของตัวแปรอิสระซึ่งประกอบด้วยเชื้อชาติรายได้และอายุเป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณ และโทษในสังคมอเมริกันทั้งนี้คนผิวดำคนจนและคนแก่เป็นคนที่ถูกมองว่าถูกกีดกัน ในการได้รับบริการสาธารณะเมื่อเทียบกับคนผิวขาวคนรวยและวัยรุ่นจึงมีความพึงพอใจ ต่อบริการสาธารณะน้อยและจะต้องการมีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะมากยิ่งขึ้น ส่วนขนาดของเมืองนั้นถ้าหากเมืองใหญ่ขึ้น ความหนาแน่นความหลากหลายของผู้คน

ก็จะเพิ่มมากขึ้นทำให้ต้องพึ่งพาการบริการสาธารณะมากขึ้นประการต่อมาประชาชนที่มีความรู้สึกว่าการให้บริการสาธารณะไม่มีความรับผิดชอบต่อพวกเขาก็จะมีความพึงพอใจน้อยและจะต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะผลการศึกษาค้นพบว่าทั้งปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยทางด้านทัศนคติทั้งสองประการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะดังกล่าวโดยปัจจัยที่มีน้ำหนักมากที่สุดในการทำนายความพึงพอใจของประชาชนก็คือปัจจัยทางด้านเชื้อชาติรายได้และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการ

Brown & Coulter (1983, pp. 50-58) ได้ทำการศึกษาที่เมืองทัลคาลูสมลรัฐลาบามาเกี่ยวกับการวัดในเชิงอัตวิสัยและวัดกวิสัยต่อการให้บริการงานตำรวจ (Subjective and objective measures of police delivery) ทั้งนี้การวัดในเชิงอัตวิสัยจะเป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจในส่วนนี้จะมีสองลักษณะโดยลักษณะแรกเป็นการถามถึงระดับความเห็นของประชาชนว่าเมื่อได้รับแจ้งเหตุแล้วตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุเร็วเพียงใดและลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนเป็นอย่างไรลักษณะที่สองจะเป็นการถามในเชิงเปรียบเทียบว่าระหว่างบริเวณบ้านของตนเองกับพื้นที่ใกล้เคียงในบรรดาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความคุ้มครองของตำรวจการใช้เวลาของตำรวจหลังจากได้รับแจ้งเหตุและลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนว่ามีลักษณะที่ดีกว่าหรือแยกว่ากันนอกจากนั้นคำถามยังจะครอบคลุมถึงภูมิหลังของประชาชนประสบการณ์ของประชาชนที่เข้ามาสัมผัสกับงานตำรวจตลอดจนการเคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมรวมถึงความรู้สึกปลอดภัยหรือไม่ด้วยส่วนการวัดในเชิงวัดกวิสัยจะประกอบด้วยสถิติการเกิดคดีอาญาต่อจำนวนประชากรสถิติการจับกุมเมื่อเปรียบเทียบกับสถิติคดีอุกฉกรรจ์จำนวนตำรวจสายตรวจและเวลาที่ตำรวจในการมาถึงสถานที่เกิดเหตุเมื่อได้รับแจ้งเหตุซึ่งวัดจากค่าเฉลี่ยของการใช้เวลาและร้อยละของการไปไม่ทันเวลาผลการศึกษาค้นพบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ 3 ปัจจัยนี้คือการใช้เวลาของตำรวจภายหลังการได้รับแจ้งเหตุการปฏิบัติตัวของตำรวจกับพื้นที่ชุมชนอื่นทั้งนี้ตัวแปรเบื้องต้นที่มีความสัมพันธ์ต่อ 3 ปัจจัย ดังกล่าว คือ ตัวแปรภูมิหลังอาทิอายุเชื้อชาติรายได้และการศึกษาประสบการณ์ในการเข้ามาสัมผัสกับงานตำรวจโดยเฉพาะการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในขณะที่ข้อมูล

ต่าง ๆ ที่ได้มาจากการวัดในเชิงวัดถุวิสัยไม่ได้แสดงถึงความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนแต่อย่างใด

In-Joung Wang (1986, pp. 104-129) ได้ศึกษาถึงระบบการให้บริการสาธารณสุขด้านสุขภาพอนามัยในการพัฒนาชนบทของประเทศเกาหลีโดยพิจารณาว่าการให้บริการสาธารณสุขดังกล่าวสามารถเข้าถึงประชาชนได้มากน้อยเพียงใดโดยพิจารณาจากตัวแปรย่อย 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรการเข้าถึงสถานที่และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งวัดจากจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ตั้งของหน่วยให้บริการความสะดวกในการเดินทางและระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางตัวแปรระดับและรูปแบบการให้บริการซึ่งวัดจากแหล่งที่ไปใช้บริการและความถี่ในการเดินทางติดต่อแหล่งที่ให้บริการและตัวแปรระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการมีตัวชี้วัดคือความสะดวกในการใช้สถานที่ที่ให้บริการการรับรู้ถึงประสิทธิผลของการให้บริการและเวลาที่ใช้ไปของผู้รับบริการผลการศึกษา พบว่า ในด้านการเข้าถึงสถานที่และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค้นพบว่าในชนบทเกาหลียังขาดแคลนเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขเป็นอันมากนอกจากนั้นสถานที่ให้บริการ เช่น โรงพยาบาลหรือศูนย์บริการสาธารณสุขต่าง ๆ ยังอยู่ห่างไกลจากที่พักของประชาชนไม่สะดวกต่อการเดินทางใช้เวลาเดินทางมากในขณะที่มีเพียงร้านขายยาเท่านั้นที่อยู่ใกล้สามารถเดินทางด้วยเท้าไปถึงได้ส่วนในด้านระดับและรูปแบบการให้บริการพบว่าประชาชนชาวเกาหลีชอบที่จะใช้บริการจากร้านขายยามากกว่าจะไปที่โรงพยาบาลหรือศูนย์บริการสาธารณสุขและโดยเฉลี่ยแล้วจะใช้บริการด้านสาธารณสุขนี้คนละประมาณ 4.3 ครั้งต่อปีสำหรับในด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการที่ได้รับภาพรวมส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยพอใจนักต่อการได้รับบริการ จากโรงพยาบาลหรือศูนย์บริการเนื่องจากเดินทางไม่สะดวกล่าช้าในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ยังวางอำนาจไม่ค่อยเอาใจใส่โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับการได้รับบริการจากร้านขายยานอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างระดับและรูปแบบการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนอีกด้วย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศข้างต้น พอสรุปได้ว่า การจัดบริการสาธารณสุขท้องถิ่น หากประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณสุข ย่อมทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามศักยภาพของแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากการจัดบริการสาธารณสุขท้องถิ่นจะเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้การจัดบริการสาธารณสุขเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่และภารกิจของเทศบาลเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น