

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล
เกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวัง
3. แนวคิดเกี่ยวกับวิวัฒนาการของการจัดการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์
5. แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่
6. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
7. นโยบายการบริหารงานของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัด

จันทบุรี (พ.ศ. 2554-2557)

8. สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลเกาะขวาง
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น

ลาวัญย์ จักรานุวัฒน์ (2540, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความคิดเห็น หมายถึง
ความเชื่อหรือการลงความเห็นที่ไม่ได้เป็นความรู้สึกอันแท้จริง แต่ในบางครั้งความคิดเห็น
ในบางสิ่งบางอย่างอาจเป็นจริงได้

กาญจนา ทัพป้อม (2546, หน้า 35) สรุปว่า ความคิดเห็นคือ ความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บน
พื้นฐานที่แน่นอนหรือความรู้อันแท้จริง แต่จะตั้งอยู่ที่จิตใจ ความเห็นและการลงความเห็นของ
แต่ละบุคคลที่ว่ามันน่าจะเป็นจริงหรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้

สุภาวดี สีนสาขอ (2546, หน้า 24) ได้สรุปความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า
ความคิดเห็นหมายถึง การแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับ
ทัศนคติและค่านิยม โดยที่เป็นเรื่องราวที่เกี่ยวกับจิต ลักษณะของบุคคล กลุ่มบุคคลหรือของสังคม
ค่านิยมเป็นเรื่องราวทางจิตอย่างกว้าง ๆ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ส่วนทัศนคติเป็นเรื่องจิตลักษณะของ
บุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่แคลงไป

มณฑนา โพธิ์แก้ว (2550, หน้า 9) สรุปไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้าน
ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ และการตัดสินใจเกี่ยวกับข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็น

การประเมินจากสถานการณ์ต่าง ๆ การแสดงออกถึงความคิดเห็นจะมีผลต่อเนื่องมาจากอารมณ์ พื้นความรู้ ภูมิหลังทางสังคม และสภาพความเป็นจริงในขณะนั้น ความคิดเห็นไม่อาจบอกได้ว่า ถูกต้องหรือไม่ อาจจะไม่ได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาเปลี่ยนไป

จากแนวความคิดต่าง ๆ สรุปได้ว่า ความคิดเห็นคือ การแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก ของแต่ละบุคคล การยอมรับหรือไม่ยอมรับ การเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้น ด้วยการพูด เขียนหรือสื่อสารให้บุคคลอื่นได้รับรู้โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม และสภาพแวดล้อม ตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองเป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัย หลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลอาจจะเป็นที่ยอมรับหรือปฏิเสธ จากบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้ความคิดเห็นยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์สิ่งแวดล้อมที่เป็นอยู่ และเมื่อกาลเวลาเปลี่ยนแปลงไป

ประเภทของความคิดเห็น

Remmer (1996, p. 47) จำแนกความคิดเห็นเป็น 2 ประเภทคือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ซึ่งทางบวก ได้แก่ ความรักหลงและทางลบ ได้แก่ ความรังเกียจ โดยความคิดเห็นนี้รุนแรง และเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีพื้นฐานจากความรู้ความเข้าใจสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ได้แก่ ชอบยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย เป็นต้น

จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า ความคิดเห็นสามารถเกิดจากการเรียนรู้เข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ที่ได้พบเห็นในชีวิตประจำวัน หรือมาจากประสบการณ์ที่เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อจิตใจและความคิดประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้ทั้งในทางที่ดี ได้แก่ การยอมรับและในทางที่ไม่ดี ได้แก่ การปฏิเสธอาจมีระดับความคิดเห็นในระดับธรรมดาและรุนแรง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิดของผู้คน

วิธีวัดความคิดเห็น

ไพศาล หวังพานิช (2531, หน้า 152) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความคิดเห็นหรือเจตคติต้องยอมรับข้อดกลงเบื้องต้น ดังนี้

1. เจตคติมีลักษณะคงเส้นคงวาอยู่ในช่วงเวลาหนึ่ง นั่นคือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ได้เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จะมีช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่มีความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งสามารถวัดได้

2. เจตคติของบุคคลไม่สามารถวัดหรือสังเกตได้โดยตรง การวัดจะเป็นการวัดทางอ้อมโดยวัดจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

3. เจตคตินอกจากจะแสดงออกในรูปของความรู้สึกนึกคิด เช่น การสนับสนุนหรือคัดค้านยังมีขนาดหรือปริมาณของความรู้สึกด้วย ดังนั้น ในการวัดทัศนคตินอกจากจะทำให้ทราบทิศทางแล้วยังสามารถบอกระดับความมากน้อยได้ด้วย

พรเพ็ญ เพชรสุสิริ (2531, หน้า 3) ได้เขียนบรรยายการในเอกสารของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องการวัดทัศนคติ กล่าวถึงการวัดทัศนคติหรือการวัดความคิดเห็นสามารถกระทำได้หลายรูปแบบ โดยรูปแบบที่เป็นที่นิยมในปัจจุบันมีด้วยกัน 4 วิธี คือ

1. วิธีของเทอร์สตัน (Thurston's Method) เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกัน และเสมือนว่าเป็นสเกลที่มีช่วงห่างเท่ากัน (Equal-appearing Intervals)

2. วิธีของกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับสูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้ จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของความคิดเห็น

3. วิธีจำแนกความแตกต่างในการตีความ (Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น 7 ระดับ (Seven-point Scale) โดยแบ่งเป็นช่วง ๆ ตั้งแต่ด้านซ้ายสุดของสเกลกำหนดให้เป็นคำเชิงบวกสุด ด้านขวาสุดของสเกลกำหนดให้เป็นคำลบสุด ซึ่งอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี-เลว ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น

4. วิธีวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติ และความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลายเพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบโดยจัดอันดับความชอบหรือความไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบและให้คะแนน 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2 ตามลำดับ ซึ่งการใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็น นิยมระบุให้ผู้แสดงความคิดเห็นตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ซึ่งแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้งนี้การให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเป็น ฐาน (Positive) หรือนิเสธ (Negative)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การวัด คือ การประเมินความคิดเห็นและทัศนคติ (Opinion and Attitude) เป็นปัญหาสำคัญของจิตวิทยาสังคม ความคิดเห็นและทัศนคติของกลุ่มที่แตกต่างกันก็มี ความสัมพันธ์กันด้วย ซึ่งเรื่องเหล่านี้ เป็นเรื่องที่นักจิตวิทยาทางสังคมให้ความสนใจและทำการศึกษา วิจัยกันมากในปัจจุบัน และการวัดนั้นสามารถกระทำได้หลากหลายวิธีด้วยกัน

แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

Vroom (1964, p. 103) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมนอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน โดย Vroom มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงานพนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการทำงานนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึงเป็นไปได้ที่เขาจะไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับการคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้น รวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามโดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่าย และการให้รางวัลตอบแทน เน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัล และผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของพนักงาน

Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมนอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

$V = \text{Valance}$ หมายถึงระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัล คือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

$I = \text{Instrumentality}$ หมายถึงความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือ เป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

E = Expectancy หมายถึงความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม)

ชัยณกร พรภาณวิชัย (2540, หน้า 6) อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่นที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อ การรับรู้ของคนเราโดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอกแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เกิดจากความคิดของบุคคลในการตั้งความคาดหวังในสิ่งที่กระทำ ซึ่งความคาดหวังนั้นมักเป็นไปตามค่านิยมของตน ทำให้บุคคลพยายามทำให้ได้ หากสิ่งที่พยายามสอดคล้องกับความสามารถด้วย ก็จะเป็นแรงจูงใจที่เข้มข้นสำหรับบุคคล นอกจากนั้น การที่บุคคลได้เข้าใจบทบาทการทำงานของตนเป็นอย่างดี จึงเห็นได้ว่า แนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลทำงาน คือการสร้างความคาดหวัง การให้ตระหนักในค่านิยมต่องาน การใช้ความพยายามการเสริมสร้างความสามารถในงาน และการช่วยให้บุคคลเข้าใจบทบาทของตนในงานนั้น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับวิวัฒนาการของการจัดการ (Evolution of Management)

William (1974, pp. 242-254) ได้แบ่งวิวัฒนาการทางการจัดการ ตั้งแต่เริ่มแรกหลังการปฏิวัติอุตสาหกรรมจนถึงปัจจุบันอาจจะแบ่งออกได้เป็น 3 ยุค คือ

ยุคที่ 1 ยุคการจัดการสมัยเดิม (Classic) (ค.ศ. 1880-1930)

1. แนวความคิดการจัดการที่มีหลักเกณฑ์ (Scientific Management)

เจ้าของทฤษฎีคือ Taylor (1911) โดยมุ่งศึกษาและวิเคราะห์เกี่ยวกับเรื่อง เวลา และการเคลื่อนไหว ได้ชื่อว่าเป็นบิดาของการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ ในทัศนะของ Taylor เห็นว่าการปรับปรุงประสิทธิภาพของการทำงานให้ดีขึ้น ถ้าได้มีการกำหนดวิธีการทำงานให้ดีขึ้นถ้าได้มีการกำหนดวิธีการทำงานที่ดีที่สุดวิธีเดียวและทั้งนายจ้างและลูกจ้างจะได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน

โดยหลักการที่สำคัญของ Scientific Management ได้แก่

1.1 การคิดค้น และกำหนด “วิธีที่ดีที่สุด” สำหรับงานที่ทำแต่ละอย่าง

1.2 ต้องมีการคัดเลือกและพัฒนาคนงาน จัดงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับคนงาน และจะต้องมีการอบรมคนงานให้รู้จักวิธีทำงานที่ถูกต้อง

1.3 ต้องมีวิธีการพิจารณาอย่างรอบคอบเกี่ยวกับวิธีการทำงานและคนงาน และเชื่อว่าคนงานจะไม่คัดค้านต่อต้านวิธีการทำงานใหม่ที่กำหนดขึ้น

1.4 ต้องมีการประสานร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้บริหารและคนงาน

แนวคิดการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ได้ถูกยอมรับอย่างแพร่หลายและมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติการทางการบริหารแพร่ออกไปในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ของสหรัฐอเมริกาอย่างรวดเร็ว แต่อย่างไรก็ตาม แนวคิดนี้ก็ได้รับการต่อต้านจากผู้บริหารส่วนหนึ่ง เนื่องจากพวกเขาไม่เห็นด้วยกับการใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ทดแทนการใช้ดุลยพินิจ และคนงานก็ไม่พอใจกับการศึกษาเรื่องเวลาและการเคลื่อนไหว เพื่อนำมากำหนดเป็นมาตรฐานสำหรับทุก ๆ งาน ในทัศนะของคนงานพวกเขามีความรู้สึกว่าถูกปฏิบัติเหมือนกับเครื่องจักร Taylor ถูกมองว่าเป็นเพียงนักปฏิบัติระดับโรงงาน ไม่ได้เป็นนักทฤษฎีองค์การ แต่อย่างไรก็ตาม แนวคิดการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นและมีส่วนในการช่วยพัฒนาให้เกิดแนวคิดทางการจัดการที่มีรูปแบบในลำดับต่อมา เช่น การแยกหน้าที่การวางแผนของผู้บริหารออกจากการปฏิบัติการ การแบ่งอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน การใช้มาตรฐานในการควบคุม ระบบการจ่ายค่าจ้างและผลตอบแทนจูงใจ เป็นต้น

2. แนวความคิดการจัดการตามหลักการจัดการทั่วไป (The General Principle of Management) หรือ ทฤษฎีการบริหาร (Administrative Theory)

การบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์ได้มุ่งเน้นให้ความสำคัญในการจัดการในระดับปฏิบัติการ ซึ่งจะใช้ในวงจำกัดไม่อาจจะประยุกต์ใช้กับการจัดการในภาพรวมทั้งองค์การ ดังนั้น จึงเกิดการพัฒนาแนวความคิดทฤษฎีการบริหาร เพื่อใช้จัดการกับองค์การทุก ๆ ระดับ เรียกแนวความคิดดังกล่าวว่า ทฤษฎีการบริหาร หรือแนวคิดการจัดการตามหลักการจัดการทั่วไป โดยนักทฤษฎีการบริหารในระยะแรก คือ Fayol (1916) นักอุตสาหกรรมชาวฝรั่งเศสเป็นบุคคลที่ได้ชื่อว่าเป็นบิดาของทฤษฎีการบริหาร

Fayol (1916) ได้สรุปสาระสำคัญของการศึกษาได้เป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ (Management Function) หน้าที่ทางการจัดการตามทฤษฎีของ Fayol แบ่งได้เป็น 5 อย่าง คือ

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อธุรกิจ และกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงาน หรือวิธีทางที่จะปฏิบัติขึ้นไว้เป็นแนวทางการทำงานในอนาคต

2. การจัดการองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ และอำนาจหน้าที่ ให้อยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสมที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้

3. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง การสั่งงานต่าง ๆ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี และต้องเข้าใจผู้ปฏิบัติงานด้วยตลอดในการทำงานของหน่วยงานกับองค์การที่มีอยู่ รวมถึงการติดต่อสื่อสารภายในองค์การด้วย

4. การประสานงาน (Coordination) หมายถึง การเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้และมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

5. การควบคุม (Controlling) หมายถึง การที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำไปนั้น สามารถเข้ากันได้กับแผนที่วางไว้

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหาร

ผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีคุณลักษณะพร้อมด้วยความสามารถทางร่างกาย จิตใจ ใจกว้างพริบมีการศึกษาหาความรู้ เทคนิคในการทำงาน และประสบการณ์ต่าง ๆ ซึ่งรวมเรียกว่า “ความสามารถด้านการจัดการ” ซึ่งต่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่จะเป็นหน้าที่เทคนิควิธีการทำงานเป็นสำคัญ

ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับหลักการจัดการ (Management Principle)

Fayol ได้วางหลักการทั่วไปที่ใช้ในการจัดการไว้ 14 ข้อ ซึ่งสรุปหลักการได้ดังนี้

1. วางคนให้เหมาะสมกับโครงสร้างขององค์การ
2. ยอมรับผู้บริหารระดับสูงคนใดคนหนึ่งในฐานะที่เป็นแหล่งของอำนาจหน้าที่
3. ปฏิบัติตามหลักการ มีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว
4. ใช้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาเฉพาะด้านและทั่วไป
5. จัดแผนงานตามความมุ่งหมาย กระบวนการ และสถานที่
6. มอบหมายงานและใช้ประโยชน์จากหลักของข้อแตกต่าง
7. กำหนดขนาดการควบคุมที่เหมาะสม

จะเห็นได้ว่า แนวความคิดทฤษฎีการบริหารนั้นสามารถใช้ได้อย่างกว้างขวางเป็นสากลสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับองค์การทุก ๆ แบบทุก ๆ ระดับ

3. แนวคิดการบริหารระบบราชการ (Bureaucracy Approach)

ในยุคการจัดการสมัยเดิม มีแนวคิดที่สำคัญอีกแนวคิดหนึ่งก็คือ ทฤษฎีการบริหารงานระบบราชการ โดย Weber (1864) นักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน ซึ่ง Weber เชื่อว่า แนวคิดนี้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความซับซ้อน ซึ่งพอจะสรุปหลักการได้ดังนี้

3.1 มีการแบ่งงานกันทำเฉพาะด้านตามความถนัดอย่างเหมาะสมอย่างชัดเจนและสัมพันธ์กัน

3.2 มีการจัดลำดับชั้นของอำนาจหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน และลดหลั่นกันลงมา

3.3 ใช้ระบบของกฎเป็นหลักประกันของการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และจัดความไม่แน่นอนในการปฏิบัติงาน

3.4 เน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นทางการ ไม่เป็นส่วนตัว (Impersonal)

3.5 การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจะพิจารณาบนพื้นฐานของความสามารถและความสำเร็จ

3.6 มุ่งเน้นการเก็บบันทึกไว้เป็นหลักฐาน เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานในอนาคต จะเห็นได้ว่า แนวคิดหลักของการบริหารระบบราชการเป็นการสร้างความชัดเจนของขอบเขตอำนาจหน้าที่ ซึ่งจะต้องมีการแบ่งงานกันเฉพาะด้านอย่างชัดเจน และลดหลั่นของอำนาจหน้าที่ ผู้ที่มีอำนาจสูงกว่าก็จะทำหน้าที่กำกับดูแลผู้ที่มีอำนาจน้อยกว่าตามสายการบังคับบัญชาของตน เป็นการใช้กฎระเบียบเป็นปัจจัยหลักในการควบคุมการทำงานในทุก ๆ ระดับส่งเสริมความก้าวหน้าทางตำแหน่งไปตามความสามารถ โดยไม่ยึดความสัมพันธ์ส่วนตัว และเน้นการจดบันทึกเป็นหลักฐานซึ่งนับว่าเป็นระบบที่มุ่งให้เกิดความชัดเจนอย่างแท้จริง แต่อย่างไรก็ตามแนวคิดนี้ก็ได้อุบัติวิพากษ์ว่ามีจุดอ่อนในเรื่องของการมีระเบียบแบบแผนมากเกินไปทำให้ขาดความคล่องตัวและเกิดความล่าช้า จึงไม่เหมาะสมกับองค์กรที่ต้องการความคล่องตัวสูงและต้องการความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของสมาชิกในองค์กร

สรุปข้อดีและข้อเสียของการบริหารงานระบบราชการ

ข้อดี

1. สร้างความชัดเจนในการทำงานโดยเน้นการแบ่งงานกันทำเฉพาะด้าน
2. ระบบของโครงสร้างขององค์กรมีความชัดเจน เนื่องจากอำนาจหน้าที่ได้ถูกจัดสรรและจัดระเบียบให้ลดหลั่นลงมาเป็นลำดับขั้นอย่างชัดเจนไม่เกิดความสับสนในบทบาทและหน้าที่
3. มีความมั่นคงและมีความชัดเจน เนื่องจากการดำเนินการให้ระบบของกฎและควมมีเหตุผล และการจดบันทึกเป็นหลักฐาน การตัดสินใจต่าง ๆ อยู่บนพื้นฐานของหลักการที่ถูกต้องมากว่าความคิดส่วนตัวหรืออคติ

4. สนับสนุนระบบประชาธิปไตยในองค์กร

ข้อเสีย

1. เน้นให้ความสำคัญที่กฎ โดยบุคคลจะต้องปรับพฤติกรรมและบุคลิกภาพไปตามความต้องการของระเบียบมาตรฐานที่กำหนดไว้ จึงทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการทำงานโดยมุ่งทำเพียงแต่มาตรฐานเท่านั้น
2. ขาดความคล่องตัวและยืดหยุ่น เนื่องจากกฎระเบียบมาตรฐานที่ตายตัว

3. เสียค่าใช้จ่ายสูงเนื่องจากการพยายามรักษากฎระเบียบซึ่งจะทำให้ระบบการทำงานช้าช้อนและล่าช้า

4. ขาดการประสานงานในภาพรวมทั้งองค์กร เนื่องจากการแบ่งงานกันทำเฉพาะด้านเฉพาะหน่วย

ยุคที่ 2 ยุคการจัดการสมัยใหม่ (Neo-classic) (ค.ศ. 1930-1950)

แนวความคิดการจัดการตามแนวมนุษย์สัมพันธ์ (Human Relation)

เจ้าของแนวความคิดหรือทฤษฎี ได้แก่ Mayo (1993) นักจิตวิทยาชาวสหรัฐอเมริกา เรียกว่าวิจัยที่เป็นผลงานเป็นที่รู้จักกันเป็นอย่างดีว่า “Hawthorne Study” หรือ “Hawthorne Experiment” ซึ่งจากการศึกษาของ Mayo สรุปได้โดยธรรมชาติของมนุษย์จะมีพฤติกรรม 2 แบบคือ

1. พฤติกรรมที่เป็นไปตามเหตุผล
2. พฤติกรรมที่เป็นไปตามอารมณ์ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างไม่มีเหตุผล

ดังนั้น ในการที่ให้อัจฉริยะผลตอบแทนหรือค่าจ้างสูง เพื่อให้คนงานเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานสูง ซึ่งถือว่าเป็นพฤติกรรมที่เป็นไปตามเหตุผลอาจจะเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องทั้งหมดเนื่องมาจากมนุษย์ไม่ใช่เครื่องจักรมนุษย์มีจิตใจและความรู้สึกมีความแปรปรวนทางด้านอารมณ์ ดังนั้น ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวเงินเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอต่อการใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน หรือเพิ่มผลผลิต ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นปัจจัยที่ใช้ตอนสนองเรื่องราวทางด้านจิตใจ และความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกัน

นอกจากนี้ Mayo ยังได้ศึกษาในลำดับต่อมาเกี่ยวกับเรื่อง ลักษณะของผู้นำ (Leadership) การพัฒนาพนักงาน (Employee Development) และการติดต่อสื่อสาร (Communication)

แนวความคิดการจัดการแบบพฤติกรรมศาสตร์ (Behavior Approach)

จากการค้นพบแนวความคิดเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์ จึงทำให้มีการตื่นตัว และมีการศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับมนุษย์เพิ่มมากขึ้น โดยได้มีนักวิชาการหลาย ๆ ท่านในยุคนี้ได้ทำการศึกษารวบรวมเกี่ยวกับมนุษย์เพิ่มมากขึ้น โดยได้มีนักวิชาการหลาย ๆ ท่านในยุคนี้ได้ทำการศึกษา และกำหนดเป็นทฤษฎีต่าง ๆ เช่น

Maslow ได้ศึกษาทฤษฎีความต้องการ

Herzberg ได้ศึกษารูปแบบการจูงใจ

Stogdill ได้ศึกษาผู้นำในองค์กร

Lewin และเพื่อน ได้ศึกษาเรื่องการเคลื่อนไหวของกลุ่ม

Barnard ได้ศึกษาทฤษฎีอำนาจหน้าที่ที่เกิดจากการยอมรับ

และยังมีนักวิชาการใหม่ ๆ อีกหลายท่าน ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับมนุษย์อย่างลึกซึ้ง ในแง่มุมต่าง ๆ เช่น Chris Argyris, Rensis Likert, David C. McClelland เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การจัดการตามทฤษฎี Human Relation ได้มุ่งเน้นถึงความสำคัญของคน และมีความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติที่แท้จริงของมนุษย์ ซึ่งเป็นการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้นนั้น ปัจจัยที่เป็นตัวเงินนั้นยังไม่เพียงพอ แนวความคิดในยุคนี้จะมุ่งเน้น โดยให้ความสำคัญไปที่คนมากกว่างาน ถือว่าคนเป็นหัวใจของการบริการที่จะต้องคำนึงถึงเป็น อันดับแรก จะต้องพยายามปรับวิธีการทำงานที่ให้คนพึงพอใจมีอิสระที่จะคิดริเริ่มเพื่อสร้างสรรค์ ในทางต่าง ๆ

เปรียบเทียบแนวคิดการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ กับการจัดการตามแนวมนุษยสัมพันธ์

กล่าวโดยสรุป การจัดการที่มีหลักเกณฑ์ เป็นแนวความคิดที่เป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษา อย่างจริงจังเกี่ยวกับวิชาการจัดการ โดยมีการใช้หลักของการคำนวณเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อหาวิธีการ ที่ดีที่สุด แต่แนวความคิด Scientific Management มีจุดอ่อนที่ไม่สามารถนำไปใช้ได้ในการจัดการ โดยทั่วไป ดังนั้น แนวความคิดการจัดการตามหลักการจัดการทั่วไป จึงมีการพัฒนาให้เกิดขึ้น เป็นหลักการจัดการที่เป็นสากลสามารถนำไปประยุกต์ และปรับใช้กับองค์การได้โดยทั่วไป ซึ่งแนวความคิดที่เกิดขึ้นในยุคแรกนี้เป็นแนวความคิดที่มุ่งเพิ่มผลผลิตและวิธีการที่ดีที่สุดที่จะเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานโดยให้ความสำคัญกับงาน และมองเห็นคน เป็นปัจจัยในการผลิตที่ จะต้องปรับตัวให้เข้ากับงาน โดยให้ความสำคัญกับงาน และมองเป็นคน เป็นปัจจัยในการผลิตที่ จะต้องปรับตัวให้เข้ากับงานหรือวิธีการที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ปัจจัยเชิงใจคือ เงิน เป็นสิ่งที่ใช้จูงใจ คนให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ยุคที่ 3 ยุคการจัดการสมัยปัจจุบัน (Modern) (ค.ศ. 1950-ปัจจุบัน)

1. แนวความคิดการจัดการโดยใช้คณิตศาสตร์เพื่อช่วยในการตัดสินใจ

เป็นแนวความคิดที่ใช้ตัวเลขเป็นเครื่องมือในการบริหารและการตัดสินใจ โดยมี การพยายาม ปรับข้อมูลต่าง ๆ ให้เป็นตัวเลข และนำตัวเลขเหล่านั้นผ่านกระบวนการคำนวณทาง คณิตศาสตร์และตัวเลขที่เป็นผลลัพธ์จะนำไปสู่การวิเคราะห์ ดีความ และแปลความหมาย และจะ นำไปใช้ประกอบในการตัดสินใจของผู้บริหาร อย่างไรก็ตามการใช้ตัวเลขหรือสูตรคำนวณต่าง ๆ ที่เป็นกระบวนการทางคณิตศาสตร์นั้น มีข้อจำกัดและมีข้อบกพร่องมากซึ่งข้อจำกัดที่เป็นข้อบกพร่อง เหล่านี้แท้จริงแล้วเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้อง และมีอิทธิพลที่สำคัญในการที่จะต้องพิจารณาประกอบในการ บริหารงานและการตัดสินใจ

แต่อย่างไรก็ตาม ตัวเลขที่ผ่านการประมวลทางคณิตศาสตร์ออกมาเป็นผลลัพธ์จะให้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้น ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้วิเคราะห์ที่จะต้องคำนึงถึงปัจจัย

แวดล้อมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและจะต้องนำมาพิจารณาประกอบกับผลลัพธ์ที่เป็นตัวแบบอย่างสมเหตุสมผล

2. แนวความคิดการจัดการเชิงระบบ

แนวความคิดการจัดการเชิงระบบ เป็นการนำเอาแนวคิดเกี่ยวกับระบบ (System) มาประยุกต์ใช้ ซึ่งการที่จะเข้าใจแนวความคิดนี้ได้ดีนั้นจะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบในอันดับแรกก่อน

ระบบ (System) คือ ส่วนต่าง ๆ จำนวนหนึ่ง ซึ่งสัมพันธ์และขึ้นอยู่กับกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อกระทำงานสิ่งบางอย่างให้สำเร็จผลตามต้องการ

ดังนั้น แนวความคิดการจัดการเชิงระบบ (System Approach) เป็นแนวความคิดที่มององค์การและกลไกภายในองค์การว่าลักษณะเหมือนกับระบบ กล่าวคือถ้าจะพิจารณาองค์ประกอบส่วนนำเข้า (Input) ขององค์การก็ได้แก่ ปัจจัยทางการจัดการต่าง ๆ เช่น วัตถุดิบ แรงงาน เครื่องจักร โดยส่วนนำเข้าเหล่านี้จะนำไปผ่านกระบวนการ (Process) คือผ่านกระบวนการและกิจกรรมทางการบริหาร และในส่วนของผลลัพธ์ (Output) ก็คือ สินค้า หรือบริการ และนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ก็คือ กำไร ผลตอบแทนที่น่าพอใจของผู้ถือหุ้นและความอยู่รอดเจริญเติบโตขององค์การ

การมองโดยภาพรวมขององค์การ อาจกล่าวได้ว่าองค์การเป็นระบบเปิด เนื่องมาจากการทำงานโดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ออกมาเป็นความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายนั้นจะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ได้แก่ กฎหมาย เศรษฐกิจ การเมือง ลูกค้า คู่แข่งขัน เทคโนโลยี ฯลฯ ซึ่งความสำเร็จขององค์การจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ นอกจากนี้ก็มีระบบการควบคุม ประเมินผลงานเพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขและพัฒนาต่อไป

สรุป วิวัฒนาการของแนวคิดทางการจัดการ แบ่งเป็น 3 ยุค ดังนี้

ยุคที่ 1 ยุคการจัดการสมัยเดิม (Classic) (ค.ศ. 1880-1930)

ยุคที่ 2 ยุคการจัดการสมัยใหม่ (Neo-classic) (ค.ศ. 1930-1950)

ยุคที่ 3 ยุคการจัดการสมัยปัจจุบัน (Modern) (ค.ศ. 1950-ปัจจุบัน)

การจัดการ หรือ การบริหาร อาจกล่าวได้ว่าเป็นเรื่องที่แทบจะเกิดขึ้นพร้อมกับการยอมรับมนุษยศาสตร์ ไม่ว่าเราจะสืบเรื่องราวที่เก่าแก่ในอดีตเพียงใด เราก็จะพบว่าเมื่อมีกลุ่มก็จะมีผู้นำ มีหัวหน้า หรือมีกษัตริย์ ซึ่งจะต้องดำเนินบทบาทเป็นแกนนำของกลุ่ม เพื่อให้กลุ่มของตนดำรงอยู่ได้ด้วยความเป็นระเบียบ สามารถดำรงฐานะความเป็นกลุ่มให้คงอยู่เอาไว้อย่างเหนียวแน่น ดังนั้นการบริหารจัดการองค์การอย่างมีรูปแบบ จึงมีความจำเป็นและได้ถูกพัฒนาขึ้นมาเป็นแนวความคิด

การจัดการและได้มีการปรับปรุงเพื่อให้สามารถใช้ในการบริหารจัดการองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นลำดับ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management)

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543, หน้า 146) กล่าวว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นการบริหารที่เน้นการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารในแต่ละระดับขององค์การต้องยอมรับและคำนึงถึงผลงาน รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับจัดวางระบบการตรวจสอบผลงานและการให้รางวัลตอบแทนผลงาน (Performance Related Pay) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่น่าสนใจเพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และวิธีการบริหารงานให้เปลี่ยนไปจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานทั้งในแง่ของผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value for Money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและผู้รับบริการ

ทิพาดี เมฆสุวรรณ (2543, หน้า 3) ได้ให้ความหมายของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ว่าเป็นการบริหารโดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์หรือความสัมฤทธิ์ผลเป็นหลัก ใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวบ่งชี้เป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม เพื่อการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นและแสดงผลงานต่อสาธารณะ

จากแนวคิดของการบริหารจัดการแนวใหม่ ที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อความประหยัด (Economy) การใช้ต้นทุนหรือทรัพยากรการผลิตอย่างเหมาะสม และมีความคุ้มค่าที่สุด

ประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า

ประสิทธิผล (Effectiveness) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การบริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้นมีหลักที่สำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง ความถูกต้องเป็นธรรม และการปฏิบัติตามกฎกติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัดโดยคำนึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของสมาชิก
2. หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้พัฒนาตนเองไปพร้อม ๆ กันเพื่อให้มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส

4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ

5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในหน้าที่รับผิดชอบ ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตน เช่น รับผิดชอบต่อลูกค้า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องยอมรับต่อผลการดำเนินการ

6. หลักความคุ้มค่า (Utility) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยมีความประหยัด ใช้อย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

สรุปได้ว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management) เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อผลการดำเนินงานและการตรวจวัดผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรทั้งในแง่ของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators) รวมทั้งการกำหนดเป้าหมาย (Targets) และวัตถุประสงค์ (Objectives) ไว้ล่วงหน้า โดยอาศัยการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บริหาร สมาชิกขององค์กร และตลอดถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ (Stakeholders) ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กร ทำให้สามารถวัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

พรชัย โพคันโย (2552) ถ้ามองการพัฒนาการจัดการภาครัฐแนวใหม่จะเห็นว่า พัฒนามาจากการจัดการภาครัฐในยุคพาราไดม์ 6 โดยเฉพาะการจัดการภาครัฐในแนวทางการจัดการเพื่อการปลดปล่อยและแนวทางการจัดการที่มุ่งเน้นตลาด และการจัดการภาครัฐทั้ง 2 แนวทางนี้ก็มีรากฐานมาจากทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ และเศรษฐศาสตร์เชิงสถาบันใหม่ หรือเศรษฐศาสตร์องค์กรมีลักษณะเด่นคือ ความพยายามแก้ปัญหาของระบบราชการแบบดั้งเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงในด้านประสิทธิภาพและการให้บริการประชาชน ซึ่งหัวใจสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ก็คือ การปฏิรูประบบราชการนั่นเอง

เหตุผลของการปฏิรูประบบราชการ

1. เนื่องจาก กระแสโลกาภิวัตน์ ที่ทุกประเทศมีแนวโน้มที่จะมีการเปิดเสรีในด้านต่าง ๆ ทำให้ เศรษฐกิจเกิดการไร้พรมแดน และมีการแข่งขันในเวทีโลกรุนแรงมากขึ้น สังคมมีเข้าสู่ยุคแห่ง

การเรียนรู้ กระแสสังคมเข้าสู่ยุคประชาธิปไตยการบริหารจัดการแนวใหม่ที่ยึดหลักธรรมาภิบาล จึงส่งผลให้ สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และการขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้นแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่คือการเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ ที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ซึ่งจะส่งผลทำให้ภาครัฐทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการปรับเปลี่ยนก็คือต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการของภาครัฐ ดังนี้

2.1 ปรับวิธีการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและเน้นผลงาน

2.2 ปรับการบริหารงานให้เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

2.3 ปรับบทบาทภารกิจและกลยุทธ์โดยให้เอกชน และชุมชนมีส่วนร่วม

ซึ่งการปฏิรูประชาการ ก็เป็นการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการของภาครัฐ ซึ่งอาศัยแนวคิดการปฏิรูประชาการที่ว่า

1. ระบบเดิมล้าสมัยและขาดประสิทธิภาพ เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ และไม่ตอบสนองต่อความต้องการ ต่อประชาชน และการเปลี่ยนแปลงของสังคม

2. เนื่องจากเกิดภาวะวิกฤติ ทำให้ราชการต้องลดขนาดลง และปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อประหยัดงบประมาณ และใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หลักสำคัญ แผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐเป็นการปฏิรูปในลักษณะองค์รวม เพื่อเปลี่ยนแปลงระบบบริหารภาครัฐไปสู่ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ ที่เน้นการทำงานโดยวัดผลสัมฤทธิ์ มีการวัดผลที่เป็นรูปธรรมโปร่งใส มีการบริหารงาน ที่รวดเร็ว และคล่องตัว สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

การปฏิรูประชาการ (ใช้หลัก 4 RE 2 สร้าง 1 เป็ด)

1. การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน (Reprocess) ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เป็นแบบมุ่งไปสู่การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร ด้วยมิติอะไรบ้างแต่ละหน่วยมีตัวอะไรเป็นตัวชี้วัดผลงานที่เป็นรูปธรรม คือ นอกจากจะวัดว่าทำอะไรได้บ้างแล้ว ยังจะวัดว่าประชาชนได้อะไรด้วย

2. การปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ (Refinance and Budget) เป็นเรื่องการพัฒนากระบวนการทำงานประมาณที่เน้นการควบคุมการใช้จ่ายเงินเป็นหลักเพื่อให้ตรวจสอบได้ง่ายและเน้นเป็นเครื่องมือในการวางแผน ดังนั้นงบประมาณจะชี้ให้เห็นถึงวัตถุประสงค์หรือยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน คือทำให้ผู้พิจารณางบประมาณสามารถทราบได้ว่าการจัดสรรงบประมาณนั้นช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ และเป็นระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานและผลสัมฤทธิ์ มีการกำหนดเป้าหมายของงานอย่างเป็น รูปธรรม มีดัชนีชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงาน

3. การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยม (Reparadigm) จะมุ่งที่การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานและทัศนคติของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จากความยึดความเชื่อเดิม ๆ ไปเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ มีค่านิยมรักศักดิ์ศรี มีจริยธรรม รับผิดชอบต่อผลงาน

4. การปรับปรุงโครงสร้างบริหารราชการแผ่นดิน (Reorganised) มีการปรับปรุงโครงสร้าง กระทรวง ทบวง กรม

5. สร้างระบบบริหารบุคคลและค่าตอบแทน จะมีการปรับเปลี่ยนระบบการกำหนดตำแหน่งและเงินเดือน จากระบบยัดชั้นหรือระดับตำแหน่ง เป็นการยึดความสามารถและผลงาน พัฒนารูปแบบการจ้างงานให้มีความ หลากหลาย เช่น บางตำแหน่งที่ต้องการความเชี่ยวชาญ อาจใช้การจ้างพิเศษ จะมีการสร้างระบบนักบริหาร ระดับสูง ให้การสรรหาทำได้อย่างโปร่งใสเปิดกว้าง และยึดหลัก “ความสามารถ” มากกว่า “อำนาจนิยม” และจะมีการดูแลขนาดกำลังคนให้กระทัดรัดเหมาะสมกับการกิจอย่างเป็นรูปธรรม

6. สร้างระบบราชการให้มีความทันสมัย

7. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม

ดังนั้น การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

2. คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก

3. รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีเท่านั้น

ปัญหาในทางปฏิบัติของการปฏิรูประบบราชการ

1. มาตรการควบคุม (ตามระเบียบกฎเกณฑ์) ของภาครัฐ และการใช้ดุลยพินิจ (อย่างไม่แน่นอนและไม่ชัดเจน) ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพราะการใช้ดุลยพินิจ อาจทำให้เกิด Double

Standards ที่ทำให้ภาคเอกชนบางรายเกิดความได้เปรียบเสียเปรียบกัน และส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม

2. มีการทำงานที่ไม่โปร่งใส เอื้อประโยชน์พวกพ้อง
3. ขาดธรรมาภิบาลในการทำงาน
4. ขาดความเป็นมืออาชีพในการทำงาน ขาดความรู้

ดังนั้น แนวโน้มของ “การจัดการภาครัฐ” ในอนาคตจึงมุ่งไปสู่ “การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ” (Privatization) และการใช้ “บุคคลที่สาม” (Third Party) ในการดำเนินการต่าง ๆ แทนภาครัฐเพิ่มมากขึ้นซึ่งทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องอาศัย “แนวความคิดและวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน” มาใช้มากขึ้นทุกที การบริหารจัดการแบบภาคเอกชนเช่นว่านี้ ทำให้เจ้าหน้าที่ของภาครัฐต้องมีความเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพมากขึ้น (Qualified Personnel) พร้อม ๆ กับการต้องเป็น “มืออาชีพ” มากขึ้นด้วย (Higher-quality Professional)

แต่โดยที่การบริหารในภาครัฐราชการจะต้องอยู่ภายใต้กฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ มากมาย (ซึ่งต่างจากการบริหารของภาคเอกชน) และอยู่ภายใต้หลักการปกครองแบบ “นิติรัฐ” (Rule of Law) ด้วย จึงทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบของการปกครองแบบเข้มงวดเคร่งครัดมายึดหลักการผ่อนปรนภายใต้ “ธรรมาภิบาล” หรือ “การกำกับดูแลที่ดี” (Good Governance) มากขึ้น ปัญหาในปัจจุบัน จึงอยู่ที่การเร่งสร้างองค์กรเครือข่ายของภาครัฐและภาคเอกชนที่อาศัยหลักการของ “ธรรมาภิบาล” ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับของหลักแห่งศีลธรรมจรรยาที่ดีงาม ทุกวันนี้ภาคเอกชนไม่เพียงแต่เรียกร้องและต้องการ Good Governance เท่านั้น แต่ยังเรียกร้อง “Good Judgment” จากเจ้าหน้าที่ของรัฐมากขึ้นทุกขณะด้วย

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

รุ่งนิภา อมาตยคง (2552) กล่าวว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมายตามที่มาตรา 6 บัญญัติไว้ คือ

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึงการดำเนินงานของส่วนราชการ จะต้องคำนึงถึงการให้บริการประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับการบริการจากรัฐ เป็นหลักสำคัญ การกำหนดภารกิจแต่ละเรื่องต้องมีดัชนีชี้วัดและแสดงผลลัพธ์ให้เห็นโดยชัดเจน ประชาชนได้รับประโยชน์จากภารกิจนั้นตรงต่อความต้องการของประชาชน หรือเกิดผลต่อการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืนโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนส่วนรวม และแต่ละรายควบคู่กัน

การดำเนินการให้มีความโปร่งใส จะเกิดขึ้นได้เมื่อส่วนราชการได้สร้างหลักเกณฑ์การปฏิบัติในแต่ละเรื่องขึ้นไว้อย่างชัดเจน และตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน และเปิดเผยข้อมูลทุกขั้นตอนในการปฏิบัติการกิจให้ประชาชนได้รับทราบ

การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจหรือโครงการที่ส่วนราชการจะดำเนินการ ซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่โดยปกติของประชาชนในชุมชนนั้น การทำความเข้าใจถึงผลกระทบและแนวทางแก้ปัญหาที่ส่วนราชการจะดำเนินการ และการปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างภาครัฐและของประชาชน โดยให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและรัฐ ต้องรับฟังและแก้ไขปัญหาจนประชาชนเกิดความพอใจ และมีส่วนร่วมในการผลักดันภารกิจนั้นเกิดผลสำเร็จ

2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เป็นการกำหนดวิธีการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ซึ่งจะว่าด้วยการกำหนดแผนการทำงานที่มีวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดผลลัพธ์ของงาน ดังนี้

2.1 การปฏิบัติของส่วนราชการต้องสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจที่กระทำได้อย่างชัดเจน

2.2 การบริหารราชการแบบบูรณาการ

2.3 การพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

2.4 การจัดทำคำรับรองในการปฏิบัติราชการ

2.5 การจัดทำแผนบริหารราชการแผ่นดิน

3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ กำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติตามหลักการ

3.1 หลักความโปร่งใส ต้องประกาศกำหนดเป้าหมาย และแผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จ และงบประมาณที่ต้องใช้เพื่อให้ข้าราชการและประชาชนทราบ

3.2 หลักความคุ้มค่า ส่วนราชการต้องจัดทำแผนการลดรายจ่ายต่อหน่วย และในการประเมินความคุ้มค่าจะต้องคำนึงถึงประเภทและสภาพของแต่ละภารกิจ ความเป็นไปได้ ประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะได้รับ โดยเทียบกับรายจ่ายของรัฐ ทั้งนี้ มิใช่คำนวณเป็นตัวเงินเท่านั้น แต่ต้อง

คำนึงถึงประโยชน์ได้เสียของสังคมด้วย และการจัดซื้อจัดจ้างจะต้องกระทำโดยเปิดเผย และเที่ยงธรรม โดยจะต้องชั่งน้ำหนักถึงประโยชน์และผลเสียต่อสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะใช้ ราคา และประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการ ซึ่งมีใช้ถือราคาต่ำสุดเป็นเกณฑ์อย่างเดียว แต่ คำนึงถึงการให้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในระยะยาวที่จะทำให้ต้นทุนการบริการสาธารณะต่ำลงได้

3.3 หลักความชัดเจนในการปฏิบัติราชการ (หลักความรับผิดชอบ) การสั่งราชการต้องเป็นลายลักษณ์อักษร ถ้ามีการสั่งการด้วยวาจาต้องบันทึกคำสั่งนั้นไว้

4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น เป็น การลดระยะเวลาในการพิจารณา การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติหรือการปฏิบัติราชการที่มีผลโดยตรงต่อประชาชนให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วขึ้น โดย

4.1 การกระจายอำนาจการตัดสินใจ แต่ละแห่งต้องจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นโดยเปิดเผยเพื่อให้ประชาชนตรวจสอบได้

4.2 การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อให้เจ้าหน้าที่นั้นบริการประชาชนได้อย่างครบถ้วน โดยเจ้าหน้าที่นั้นจะต้องสามารถแจ้งรายละเอียด รับเอกสารหลักฐานที่จำเป็น แจ้งให้ทราบระยะ เวลาการดำเนินการ และเป็นผู้ติดต่อประสานกับส่วนราชการอื่น เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายหรือกฎในเรื่องนั้น ๆ

5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้ส่วนราชการมีหน้าที่ตรวจสอบภายในของส่วนราชการตนเอง เพื่อการปรับปรุงภารกิจให้เป็นไปโดยเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไปของสังคม หรือสอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามนโยบายหรือแผนการปฏิบัติราชการ โดยทบทวนภารกิจ ทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

6. ประชาชนได้รับความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ มีสาระสำคัญดังนี้

6.1 การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

6.2 การจัดระบบสารสนเทศ

6.3 การรับฟังข้อร้องเรียน

6.4 การเปิดเผยข้อมูล

7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ว่าได้ดำเนินการให้เกิดผลสัมฤทธิ์เพียงใดซึ่งจะวัดจากผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ คุณภาพของการให้บริการซึ่งอาจวัดได้จากความสะดวกในการขอรับบริการ (Convenience) ความไม่ยุ่งยากต่อการทำความเข้าใจ (Simplicity) การให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว (Accuracy)

and Timeliness) รวมทั้งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรกับประโยชน์ที่ได้รับ

นโยบายการบริหารงานของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี (พ.ศ. 2554-2557)

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1.1 จัดให้มีการดำเนินการก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน ก่อสร้างทางเท้า ก่อสร้างสะพานให้เพียงพอแก่ความต้องการของประชาชน เช่น โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในตำบล เป็นต้น

1.2 จัดให้มีการปรับปรุง การบำรุงรักษา ซ่อมแซม และขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะให้ทั่วถึง เช่น โครงการขยายเขตระบบไฟฟ้าภายในตำบล เป็นต้น

1.3 จัดให้มีการปรับปรุงและติดตั้งป้ายชื่อถนนและป้ายชื่อซอย ให้เพียงพอและทั่วถึง เช่น โครงการติดตั้งป้ายชื่อซอยภายในตำบล เป็นต้น

1.4 จัดให้มีการขยายพื้นที่การให้บริการด้านประปา ให้เพียงพอและทั่วถึง เช่น โครงการขยายเขตระบบจำหน่ายน้ำประปาภายในตำบล เป็นต้น

1.5 จัดให้มีการขุดลอก คู คลอง เพื่อใช้ระบายน้ำ และการเกษตร ให้เพียงพอทั่วถึง เช่น โครงการขุดลอก ร่องระบายน้ำสาธารณะภายในตำบล เป็นต้น

สรุป ด้านโครงสร้างพื้นฐานคือการจัดการด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ ถนน ไฟฟ้า ประปา ภายในเขตตำบลให้มีมาตรฐานที่ดี เพียงพอและทั่วถึงแก่ความต้องการของประชาชน

2. ด้านเศรษฐกิจ

2.1 จัดให้มีการฝึกอบรมการประกอบอาชีพ เช่น โครงการอบรมการผลิตแฮมพูสมุนไพโร โดยกลุ่มสตรีอาสาประจำตำบล เป็นต้น

2.2 จัดหาอาชีพเสริมให้แก่ผู้มีรายได้น้อย เช่น โครงการอบรมการเพาะเห็ดฟางเพื่อเสริมรายได้ เป็นต้น

2.3 จัดให้มีการส่งเสริมกลุ่มอาชีพ OTOP เช่น โครงการอบรมการผลิตแฮมพูสมุนไพโร โดยกลุ่มสตรีอาสาประจำตำบล เป็นต้น

2.4 จัดให้มีการสนับสนุนทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพของประชาชนในตำบล เช่น โครงการกองทุนกู้ยืมเพื่อการประกอบอาชีพของประชาชนในตำบล เป็นต้น

2.5 จัดตั้งและสนับสนุนศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล เช่น โครงการเรียนรู้การผลิตปุ๋ยหมักชีวภาพเพื่อการเกษตร เป็นต้น

สรุป ด้านเศรษฐกิจคือ การส่งเสริมและสนับสนุน การผลิต การจำหน่าย การบริโภค การแลกเปลี่ยนสินค้าและผลิตภัณฑ์ของชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การเพิ่มรายได้ของประชาชน

3. ด้านสังคม

3.1 จัดให้มีการส่งเสริมการศึกษาและแหล่งการเรียนรู้ เช่น โครงการเรียนภาษาอังกฤษ เสาร์-อาทิตย์ เพื่อเสริมความรู้ประชาชนในตำบล เป็นต้น

3.2 จัดให้มีการรณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด เช่น โครงการแข่งขันกีฬาต้านยาเสพติด เป็นต้น

3.3 จัดการส่งเสริมศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น โครงการส่งเสริมประเพณีลอยกระทง ประจำปี เป็นต้น

3.4 จัดให้มีการสนับสนุนคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้ด้อยโอกาส เช่น โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นต้น

3.5 จัดให้มีการส่งเสริมศักยภาพด้านสาธารณสุข เช่น โครงการรณรงค์ป้องกันไข้เลือดออก เป็นต้น

สรุป ด้านสังคม คือ การส่งเสริมพัฒนา วัฒนธรรม ระเบียบแบบแผน สวัสดิการ การบริการสาธารณสุข ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีระบบสาธารณสุขทั่วถึง

4. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.1 จัดให้มีระบบการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องและเหมาะสม เช่น โครงการจัดซื้อถังขยะแบบมีฝาปิดเพื่ออนามัยที่ดี เป็นต้น

4.2 จัดให้มีการรณรงค์สร้างจิตสำนึกรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการปลูกป่าชายเลน เป็นต้น

4.3 จัดให้มีการบำบัดน้ำเสียในแหล่งน้ำสาธารณะ เช่น โครงการรณรงค์ให้มีการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงท่อบายน้ำสาธารณะ เป็นต้น

4.4 จัดให้มีการปลูกป่าตามที่สาธารณะและริมทางถนน เช่น โครงการปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ ฯ เป็นต้น

4.5 จัดให้มีการก่อสร้างและปรับปรุงสนามกีฬาภายในตำบล เช่น โครงการก่อสร้างสนามกีฬาประจำหมู่บ้าน เป็นต้น

สรุป ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คือ การพัฒนาและปรับปรุงระบบนิเวศน์ต่าง ๆ และมีกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติในชุมชนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

5. ด้านการเมืองและการบริหาร

5.1 จัดให้มีการพัฒนาระบบงานเพื่อการบริการประชาชน เช่น โครงการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน เป็นต้น

5.2 สนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบการบริหารจัดการ เช่น การประชาสัมพันธ์ผลการปฏิบัติราชการประจำปี ให้ประชาชนรับทราบ

5.3 จัดให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชน เช่น โครงการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อดูแลความปลอดภัยของประชาชนในตำบล เป็นต้น

5.4 จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของเทศบาลให้ประชาชนทราบ เช่น โครงการจัดทำวารสารแสดงผลการปฏิบัติงานประจำปี เป็นต้น

5.5 จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เช่น การทำประชาคมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนการจัดทำเทศบัญญัติ

สรุป ด้านการเมืองการบริหาร คือ การให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน การบริหารงานที่โปร่งใส

สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลเกาะขวาง

ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลตำบลเกาะขวาง ตั้งอยู่ที่ 999 หมู่ 9 ตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี ซึ่งมีระยะห่างจากอำเภอเมืองจันทบุรี ประมาณ 5 กิโลเมตร

ทิศเหนือ จรด ตำบลจันทนิมิต อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ทิศใต้ จรด ตำบลหนองบัว อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ทิศตะวันออก จรด ตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ทิศตะวันตก จรด ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การคมนาคม/ ขนส่ง)

การคมนาคมขนส่งในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวางที่ใช้ติดต่อกับเขตต่าง ๆ มีเพียงทางบกหรือทางรถยนต์โดยใช้เส้นทางถนนบางนา-ตราด หรือถนนสุขุมวิท (เดิม) เป็นสายหลักรวมทั้งภายในจังหวัดจันทบุรี ในปัจจุบันนับว่าคล่องตัวและสะดวกสบายขึ้น เพราะได้มีการพัฒนาถนนหนทางทำให้การติดต่อระหว่างหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ ภายในจังหวัดและระหว่างจังหวัดคล่องตัวขึ้น

ด้านเศรษฐกิจ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ การทำนา การปลูกกก การทอเสื่อ การปลูกผัก การเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น และอาชีพเสริมรายได้ เช่น การเจียรนัยพลอย การรับจ้างต่าง ๆ การเลี้ยงกุ้งกุลาดำ และตะพาบน้ำในบางพื้นที่ การประกอบอาชีพของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวาง ประกอบด้วย

การเกษตร ได้แก่ การทำนา ทำสวนผลไม้ การประมงขนาดเล็ก

การอุตสาหกรรม ได้แก่ อุตสาหกรรมทอเสื่อ อุตสาหกรรมเจียรนัยพลอย

ด้านสังคม

การศาสนา

ประชาชนในเขตเทศบาลนับถือศาสนาตามความสมัครใจ ซึ่งส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ รองลงมาคือ ศาสนาคริสต์ และศาสนาอิสลาม ตามลำดับ ในเขตเทศบาลมีศาสนาสถานจำนวน 5 แห่ง ได้แก่ วัดเกาะขวาง วัดอ่างหิน วัดเกาะลอย วัดเกาะโดนด และวัดเกาะตะเคียน

การศึกษา

เทศบาลตำบลเกาะขวาง มีสถานศึกษาอยู่ในเขตเทศบาล จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

ประถมศึกษา

1. โรงเรียนวัดเกาะขวาง	มีจำนวนทั้งสิ้น	154	คน
2. โรงเรียนวัดเกาะโดนด	มีจำนวนทั้งสิ้น	113	คน
3. โรงเรียนวัดเกาะตะเคียน	มีจำนวนทั้งสิ้น	172	คน

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเกาะขวาง

มีเด็กเล็ก จำนวน 37 คน

ด้านการเมือง-การบริหาร

เทศบาลตำบลเกาะขวางแบ่งส่วนการบริหารออกเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่

1. ฝ่ายนิติบัญญัติ ทำหน้าที่ออกเทศบัญญัติต่าง ๆ ควบคุมการตรวจสอบฝ่ายบริหาร ซึ่งได้แก่ สภาเทศบาลประกอบไปด้วย สมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจาก

ประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น เทศบาลตำบล
เกาะขวาง มีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

2. ฝ่ายบริหาร ทำหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย มาจาก
การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง 4 ปี โดยนายกเทศมนตรีตำบล
เกาะขวาง แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการ จำนวน 2 ท่าน แต่งตั้งที่
ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 ท่าน และแต่งตั้งเลขานายกเทศมนตรี จำนวน 1 ท่าน

ในส่วนของการบริหารราชการประจำ ปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด มีหน้าที่รับผิดชอบ
งานประจำทั่วไปทั้งหมดของเทศบาล โดยทำหน้าที่บังคับบัญชา ควบคุม ดูแลพนักงานเทศบาล
ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาล แบ่งออกเป็นดังนี้

1. สำนักปลัด
2. กองคลัง
3. กองช่าง
4. กองการศึกษา
5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
6. หน่วยตรวจสอบภายใน

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม
พ.ศ. 2543 กำหนดไว้แจ้งชัด ซึ่งอาจจำแนกอำนาจหน้าที่ดังกล่าวได้คือ

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลโดยสรุป

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย
และสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลป จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
10. ให้มีโรงพยาบาล

11. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
12. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
13. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
14. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
15. ให้มีการดำเนินการจัดการรองรับจํานาหรือสถานสินเชือท้องถิ่น
16. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

กิจการที่อาจจัดทำในเขตเทศบาล

1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
6. ให้มีการสาธารณสุขการ
7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
12. เทศพาณิชย์

นอกจากนี้ เทศบาลยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ฯ พ.ศ. 2542 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา

10. การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพและตรงต่อต้องการของประชาชน นับได้ว่าเป็นบทบาทและหน้าที่สำคัญยิ่งในผลสำเร็จในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่น ผู้วิจัยจึงขอเสนองานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานขององค์กรหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและเปรียบเทียบกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ประธาน กำจรเมฆกุล (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โดยความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ในด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการเมืองการปกครอง และต่ำสุดคือ ด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านการเปรียบเทียบ พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ รายได้ และระยะเวลาที่อยู่ในเทศบาล

เจษฎา จันทบุรณันท์ (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี พบว่า

ในภาพรวมด้านการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนในเขต อบต. อำเภอสอยดาวมีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของ อบต. อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยปานกลาง โดยให้ด้านการอำนวยความสะดวกมาเป็นอันดับที่ 1

ด้านการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของ อบต. ในเขตอำเภอสอยดาวทั้ง 4 ด้านกับปัจจัยในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา กลุ่มประชากร รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขต อบต. พบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ มีเพียงด้านการประชาสัมพันธ์ที่มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยเพศชาย มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของ อบต. สูงกว่าเพศหญิง จำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส กลุ่มทางสังคม และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขต อบต. พบว่า มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของ อบต. ในเขตอำเภอสอยดาว ที่ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนที่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามรายได้

ต่อเนื่อง พบว่า ด้านการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของ อบต. ในเขตอำเภอสอยดาวที่แตกต่างกัน

สุภาวดี สีนสายอ (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง มีระดับความคิดเห็นในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง ใน 5 สาขา ประกอบด้วย สาขาพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาขาพัฒนาสิ่งแวดล้อม สาขาพัฒนาสังคม สาขาพัฒนาเศรษฐกิจ และสาขาพัฒนาการเมือง การบริหาร อยู่ในเกณฑ์มีประสิทธิภาพปานกลาง โดยให้ความสำคัญในสาขาพัฒนาสิ่งแวดล้อม เป็นอันดับหนึ่ง สาขาพัฒนาการเมืองการบริหาร เป็นอันดับสอง และสาขาพัฒนาเศรษฐกิจและสาขาพัฒนาโครงสร้าง เป็นอันดับสาม

ด้านการเปรียบเทียบ พบว่า ปัจจัยที่ทำการศึกษา 7 ปัจจัย ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง มีเพียง 6 ปัจจัย ที่มีระดับการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 คือ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่า

คุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้าน และรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีการกิจภายในสถานที่ และภายนอกสถานที่ มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึง และด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการบริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย และเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทิวา ประสุวรรณ (2547) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง

พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการนั้น มีสาเหตุเนื่องมาจากปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านการคลัง ปัญหาด้านควบคุมกำกับ ดูแล ปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคล และปัญหาการวางแผนพัฒนาตลอดจนการสร้างคามยอมรับให้กับประชาชน อีกหลายด้านคือ เพื่อให้ประชาชนเกิดการยอมรับ และจะต้องผ่อนคลายบทบาทในการควบคุมการบริหารการบริการ และได้รับความคิดเห็นชอบจากประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่หน้าจะอภัยเสียเป็นกันเองกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้สะดวก รวดเร็ว สร้างความประทับใจให้แก่ผู้บริการ หลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติในการบริการคือมีการบริการที่เท่าเทียมกัน

วิชาติ พานิชกุล (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมปานกลาง โดยจำแนกตามสภาพส่วนบุคคล ดังนี้ เพศ โดยประชาชนเพศชาย และเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเนินสูงในภาพรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน อายุ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเนินสูงในภาพรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านโครงสร้างพื้นฐานและด้านพัฒนาสังคมที่แตกต่างกัน ซึ่งในด้านโครงสร้างพื้นฐานประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากประชาชนที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และ 31-40 ปี นอกจากนั้นประชาชนที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างไปจากประชาชนที่มีอายุระหว่าง 41 ปีขึ้นไป ส่วนในระดับการศึกษาประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเนินสูงในภาพรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้น มีด้านพัฒนาสิ่งแวดล้อมประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรและค้าขาย/ ทำธุรกิจและรับจ้างทั่วไปมีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ด้านพัฒนาสังคม อาชีพเกษตรกรมีความคิดเห็นต่างจากอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ด้านการเมืองการบริหารอาชีพเกษตรกรและรับจ้างทั่วไปมีความคิดเห็นต่างจากอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ในส่วนรายได้ต่อเดือนต่างกันพบว่า ประชาชนที่มีระดับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของเทศบาลเนินสูงในภาพรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านพัฒนาสังคม ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000-20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ด้านการเมืองการบริหาร ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป

บุศรา พูลเกษม (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านชุมพล อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด ปรากฏว่า

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง เมื่อจำแนกตามรายชื่อตามระดับ การปฏิบัติงานพบว่า

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย อยู่ในเกณฑ์

ปานกลาง

4. ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยว อยู่ในเกณฑ์

ปานกลาง

5. การบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในเกณฑ์น้อย
6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในเกณฑ์น้อย

เปรียบเทียบสถานภาพส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด จากผลการศึกษา พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพื้นที่หมู่บ้านที่อยู่อาศัย มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่แตกต่างกัน

เดือนฉาย ผลเรื่อง (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในเขตตำบลคลองขามเห็นว่า มีการดำเนินงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน โดยเรียงลำดับ จากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านเศรษฐกิจ มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐาน ด้านการพัฒนาด้านเมืองการบริหาร ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการพัฒนาคนสังคม และมีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือด้านการ พัฒนาแหล่งน้ำ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

อนุรัตน์ จักรเจริญพรชัย (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการ บริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีองค์การบริหาร

ส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับดีมาก ทั้ง 6 ด้าน ตามลำดับดังนี้ หลักนิติธรรม หลักความมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรม และหลักความรับผิดชอบ คุณลักษณะของประชากรที่แตกต่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ และคุณลักษณะที่แตกต่างของประชากรซึ่งประกอบด้วย อายุ เป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล

จิตรลัดดา ถิ่นสำราญ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับดีมาก

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพนั้น พบว่าประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

นภสร ภูบาลชื่น (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด ดังนี้ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม ด้านการเมือง-การบริหาร และด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน คือ ควรให้การสนับสนุนส่งเสริมการประกอบอาชีพแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และการแสดงความคิดเห็น ช่วยคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ข้อเสนอแนะความต้องการ หรือตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ในพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สาธารณะของส่วนรวม เพื่อส่งผลถึงความเป็นอยู่ของชุมชนในท้องถิ่น

สิทธิกร ขอจุลช้วน (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดีมากที่สุด

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ที่จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพนั้น พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

นิตยา สมัคคี (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน โคนเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ ดังนี้ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมืองการบริหาร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว มีดังนี้ ควรจัดอบรมอาชีพเสริมแก่ประชาชน มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 31.4) รองลงมาคือ ควรจัดโครงการอบรมเยาวชนเรื่องยาเสพติด (ร้อยละ 16.1) และควรติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างทุกซอยในหมู่บ้าน (ร้อยละ 15.3) ตามลำดับ

จากการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้มาจากแผนงานของ เทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เป็นแนวทางในการทำวิจัย

ตารางที่ 1 สรุปประเด็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ที่	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	ปี	ตัวแปร	ผลการวิจัย
1	1.1 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของ ทต.เนินสูง อ. ท่าใหม่ จ. จันทบุรี	วิชาดี พานิชกุล	2548	เพศ	เพศต่างกัน ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน
	1.2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ อบต. ค่านชุมพล อ. บ่อไร่ จ. ตราด	บุศรา พูลเกษม	2548		เพศต่างกัน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน
	1.3 คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของ อบต. ในเขต อ. สอยดาว จ. จันทบุรี	เจษฎา จันทบูรานันท์	2546		เพศต่างกัน ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน
2	2.1 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของ อบต. เกาะขวาง อ. เมือง จ. จันทบุรี	สิทธิกร ขจรจุลชวน	2551	อายุ	อายุต่างกัน ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน
	2.2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ของ อบต.บ้านหม้อ อ. ศรีเชียงใหม่ จ. หนองคาย	จิตรลัดดา ถิ่นสำราญ	2551		อายุต่างกัน ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน
	2.3 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของ ทต. เนินสูง อ. ท่าใหม่ จ. จันทบุรี	วิชาดี พานิชกุล	2548		อายุต่างกัน ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ที่	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	ปี	ตัวแปร	ผลการวิจัย
3	3.1 ความคิดเห็นของประชาชน ต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของ อบต. ด่านชุมพล อ. บ่อไร่ จ. ตราด	บุศรา พูลเกษม	2548	สถานภาพ	สถานภาพต่างกัน ความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
	3.2 ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการปฏิบัติงานของ อบต. เกาะขวาง อ. เมือง จ. จันทบุรี	สิทธิกร ขอลุล้วน	2551		สถานภาพต่างกัน ความคิดเห็นต่อการ ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
	3.3 ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของ ทต.ท่าช้าง อ. เมือง จ. จันทบุรี	สุภาวดี สิ้นสายออ	2546		ระดับการศึกษาต่างกัน ความคิดเห็นต่อประสิทธิ ภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
4	4.1 ความคิดเห็นของประชาชน ต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของ อบต. ด่านชุมพล อ. บ่อไร่ จ. ตราด	บุศรา พูลเกษม	2548	ระดับการ ศึกษา	ระดับการศึกษาต่างกัน ความคิดเห็นต่อ ประสิทธิ ภาพในการ ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
	4.2 ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการปฏิบัติงานของ ทต.เนินสูง อ. ท่าใหม่ จ. จันทบุรี	วิชาดี พานิชกุล	2548		ระดับการศึกษาต่างกัน ความคิดเห็นต่อการ ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
	4.3 ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของ ทต.ท่าช้าง อ. เมือง จ. จันทบุรี	สุภาวดี สิ้นสายออ	2546		ระดับการศึกษาต่างกัน ความคิดเห็นต่อประสิทธิ ภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ที่	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	ปี	ตัวแปร	ผลการวิจัย
5	5.1 ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการปฏิบัติงานของ อบต. เกาะขวาง อ. เมือง จ. จันทบุรี	สิทธิกร ขอลุลชัน	2551	อาชีพ	อาชีพต่างกัน ความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน
	5.2 ความคิดเห็นของประชาชน ต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของ อบต. ด่านชุมพล อ. บ่อไร่ จ. ตราด	บุศรา พูลเกษม	2548		อาชีพต่างกันความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน
	5.3 ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการปฏิบัติงานของ ทต. เนินสูง อ. ท่าใหม่ จ. จันทบุรี	วิชาติ พานิชกุล	2548		อาชีพต่างกัน ความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติงานแตกต่าง กัน
6	6.1 ความคิดเห็นของประชาชน ต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของ อบต. ด่านชุมพล อ. บ่อไร่ จ. ตราด	บุศรา พูลเกษม	2548	รายได้	รายได้ต่างกันความคิดเห็น ต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
	6.2 ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการปฏิบัติงานของ อบต. เกาะขวาง อ. เมือง จ. จันทบุรี	สิทธิกร ขอลุลชัน	2551		รายได้ต่างกันความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน
	6.3 ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการปฏิบัติงานของ ทต. เนินสูง อ. ท่าใหม่ จ. จันทบุรี	วิชาติ พานิชกุล	2548		รายได้ต่างกันความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติงานแตกต่าง กัน