

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด แนวปฏิบัติ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ
 - 1.3 การวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการหรือลูกค้า
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของ มาสโลว์ (Maslow)
 - 2.2 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy theory)
 - 2.3 ทฤษฎีการจูงใจของ เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg)
 - 2.4 ทฤษฎี X และ Y ของแม็คเกรเกอร์ (Mc Greger)
3. การบริหารงานเทศบาล
 - 3.1 ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 3.2 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
 - 3.3 สภาพทั่วไปเทศบาลตำบลเวียง อำเภอ โพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกันดังนี้

อเนก กลยณี (2542 : 13) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543 : 1) ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียดสี อุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

มณี โพรธิเสน (2543 : 12) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกยินดีเจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ทิฟฟิน และ แม็คคอร์มิค (Tiffin & McCormic, 1965 : 63) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วอลแมน (Wolman, 1973 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

พอตเทอร์ และ ลอร์เลอร์ (Potter and Lawler, 1975 : 49) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นแนวคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวัง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ เป็นสภาพความรู้สึก ชอบพอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะปรากฏทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง นั้นเกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์และทัศนคติของแต่ละคนว่ามี

ความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ

วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามต่อการได้รับการบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาของการบริการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

พิภพ อุดม (2537 : 61-62) ได้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการ ประสพกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของ ผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเดิม น้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า

ความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ การพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
3. ผู้ให้บริการ ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้ค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ ไปปรับปรุงงานขององค์กรสามารถออกแบบงานใหม่ให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของลูกค้าได้
4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของ กระดาษ จดหมาย ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น
5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ

ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนอัตโนมัติ การให้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามคาดหวัง แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้

รุ่ง แก้วแดง (2540 : 191-194) ให้ทรรศนะว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากสามารถรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์กรได้แล้ว ยังเป็นการประเมินภาพขององค์กรในด้านอื่น ๆ จากมุมมองของลูกค้าได้ด้วย ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าสามารถนำไปใช้ประโยชน์อย่างมากในการปรับปรุงองค์กร ได้แก่ เรื่องการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ ยุทธศาสตร์ วัฒนธรรม ข้อมูลเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าสามารถที่จะนำมาใช้ประโยชน์ได้มากมายจนกล่าวได้ว่าทั้งองค์กรต้องมีการปรับการบริหารกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแม้การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นเรื่องจำเป็นและทุกองค์กรต้องทำ แต่ในระบบราชการพบว่ายังไม่มีการทำอย่างจริงจัง โดยเฉพาะในระบบราชการของไทยและข้าราชการหลายคนก็กลัวการร้องเรียนอย่างมาก ตรงกันข้ามกับระบบราชการต่างประเทศซึ่งถือว่า มีคนให้ข้อมูลจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสามารถนำไปปรับปรุงงานขององค์กรสามารถออกแบบงานใหม่ให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของลูกค้าได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2544 : 44-48) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของ

ผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลและโยชน์ตามผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ นักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) การสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation)

ฟิตซ์เจอร์ลด์ และดูรันท์ (Fitzgerald and Durunt. 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

กันด์ลาซ และเรด (Gundlach and Reaid. 1983 : 41) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของบุคคลหลังการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของบุคคลที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหารวมทั้งลดปัญหาและทำให้เกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

เรอิลลี่ (Reilly. 1996 : 31) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่า เมื่อลูกค้ากลับมาเป็นเพื่อนกับเรา และเมื่อลูกค้าชอบคุณในการรับบริการ หรือเมื่อลูกค้าต้องการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการเพิ่ม จากคำตอบเหล่านี้สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบและการคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลลัพธ์ออกมาเกินความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่ได้เป็นไปตามคาดหวัง ลูกค้าจะไม่เกิดความพึงพอใจ

คอตเลอร์ และ อาร์มสตรอง (Kotler & Armstrong, 1996 : 572) กล่าวถึง

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่า เป็นการตัดสินใจของลูกค้าที่มีต่อการนำเสนอคุณค่าทางการตลาด และทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อนั้นจะเกี่ยวข้องกับรูปแบบของสินค้าที่นำเสนอออกมา และเชื่อมโยงไปถึงความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าแต่ละราย อาจจะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยถ้ารูปแบบที่นำเสนอสินค้ามีความคาดหวังที่ต่ำกว่าลูกค้าจะไม่พึงพอใจ แต่ถ้าเพิ่มความคาดหวังเข้าไป ลูกค้าจะพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามความคาดหวังยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์การซื้อในอดีตของลูกค้า ความคิดเห็นของเพื่อนและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลของนักการตลาดและคู่แข่งที่นำเสนอหรือสัญญาไว้ นักการตลาดจะต้องระมัดระวังในเรื่องระดับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ

จากแนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากคุณภาพของการให้บริการและการให้บริการเกินความคาดหวังในการรับบริการทำให้เกิดความรู้สึกยินดี ปลอดภัย ประทับใจในการบริการสาธารณะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.3 การวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการหรือลูกค้า

พรรณนิภา น้อยตา (2543 : 24-25 ; อ้างถึงใน สาโรจ ไชยสมบัติ, 2534 : 39) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจต่อบริการไว้ว่า ความพึงพอใจต่อบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจจะทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้รับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง
3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มา

ใช้บริการโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนการรับบริการ ขณะขอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจ

มิลเล็ท (Millet. 1954 : 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) ไว้ว่า จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมโดยมีความเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็ใคร
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ จนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า ไปเรื่อย ๆ

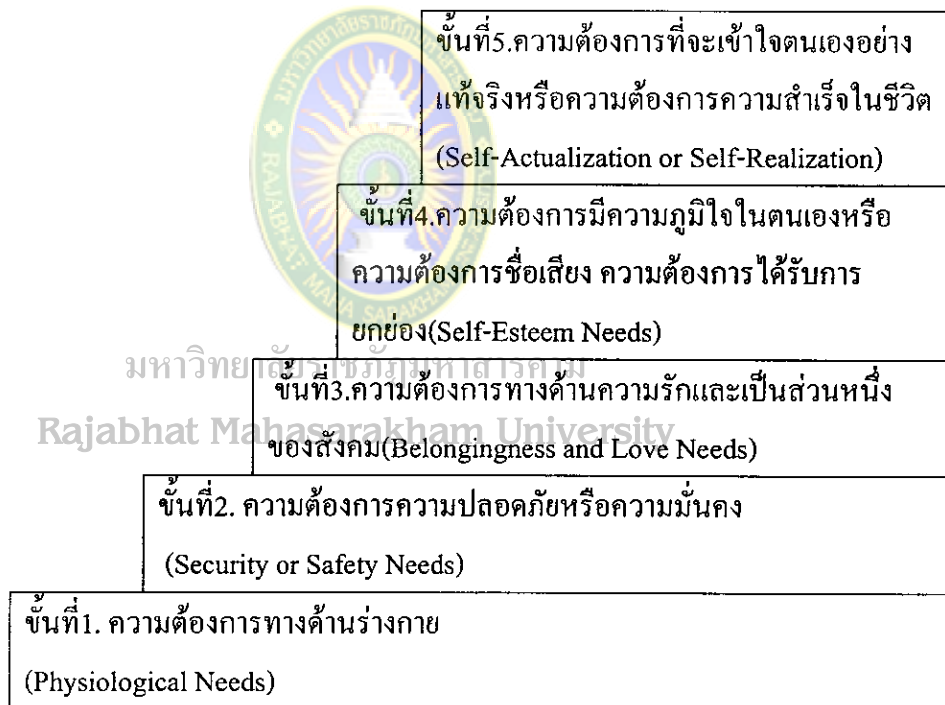
จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะผู้วิจัยได้นำกรอบแนวความคิดของวัลลภา ชายหาด (2532 : 65) และมิลเล็ท (1964 : 397-400) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเพราะมีขอบข่ายครอบคลุมแนวคิดของนักวิชาการอื่น และมีเนื้อหาสอดคล้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลอย่างเหมาะสม

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation)

มาสโลว์ (Maslow. 1968 : 153-154 อ้างถึงใน พยุงศักดิ์ นามวรรณ. 2537 : 53-54) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมนุษย์

(Maslow's General Theory of Human Motivation) ซึ่งเป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมุติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้วความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทั้งหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจจะเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

ส่วนรายละเอียดของความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น ของมาสโลว์ มีดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหารน้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs)

ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะภาพทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

(Belongingness and Love Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญ ต่อพฤติกรรมของคนความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม อยู่เสมอ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

4. ความต้องการมีความภูมิใจในตนเอง (Self-Esteem Needs) ความต้องการ

ขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆดังนี้คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตนเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบ ในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization or Self-

Realization)ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในชีวิตตามนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วน แล้วความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระ เฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดฝันไว้สูงส่งในทัศนะของตน

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น มีความสำคัญไม่เท่ากัน และมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด

ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่จูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งที่จูงใจ และ นอกจากนี้ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละขั้นตอนจะมีลักษณะที่เกี่ยวกันตลอดเวลา กล่าวคือ เมื่อความต้องการในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อยๆโดยไม่จำเป็นว่า ขั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

2.2 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Expectancy Theory)

วรูม (Victor H. Vroom .) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในแง่ของความคาดหวัง ในทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ว่า การจูงใจเป็นผลของความมากน้อยที่บุคคลมีต่อความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และการคาดคะเนของบุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้น ดังนั้นรูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีนี้ จึงประกอบไปด้วยความพึงพอใจ (Valance) ความคาดหวัง (Expectancy) ซึ่งจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดการจูงใจ และ ผลลัพธ์ (Outcomes)

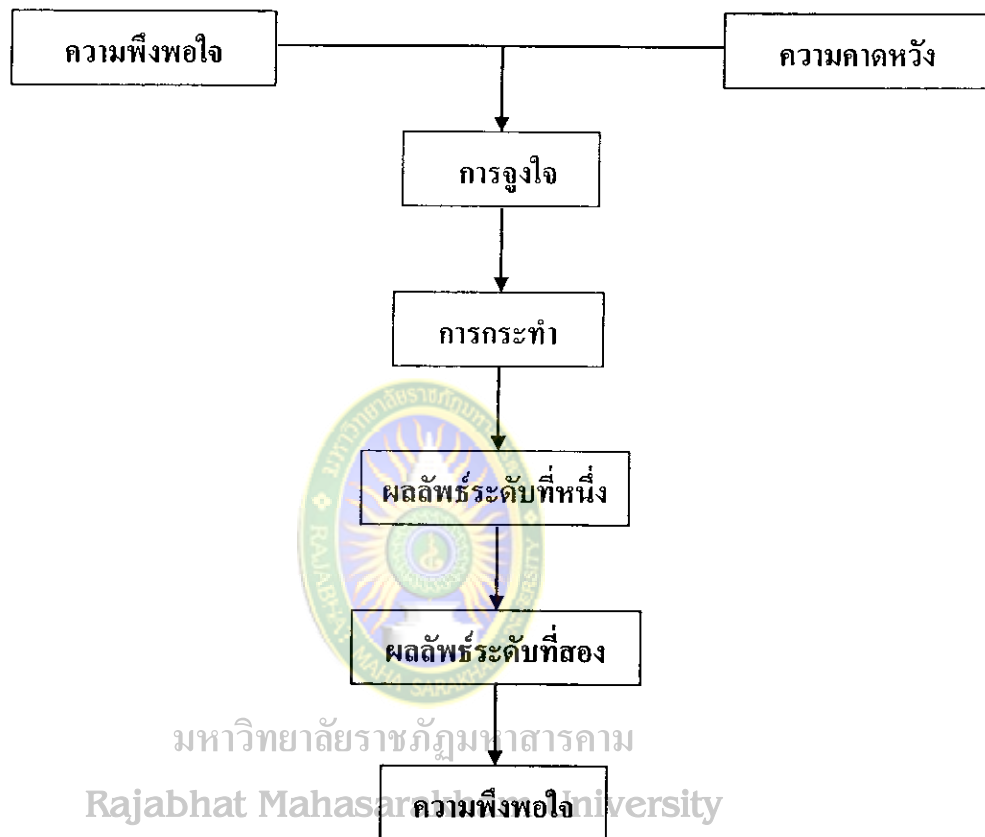
ความพอใจ (Valance) หมายถึง ความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อยของความต้องการของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้น ความพอใจของบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าการกระทำที่แสดงออกมานั้นจะทำให้ได้รับผลลัพธ์เป็นพิเศษ ความคาดหวังนี้จะแสดงให้เห็นถึงการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่ง จะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งได้

ผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้น และจูงใจ ผลลัพธ์มีอยู่ 2 ระดับ ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (Primary Outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ระดับที่สอง เป็นผลลัพธ์ที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ระดับหนึ่ง กล่าวคือ เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับตามหลังจากที่ได้รับผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งแล้ว

การใช้ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จะมีกระบวนการดังปรากฏในแผนภูมิที่ 1 ดังต่อไปนี้

(Davis. 1981 ; อ้างถึงในสุเทพ สุขสว่าง. 2538 : 9)



แผนภูมิที่ 2 ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างความพึงพอใจ

ที่มา : สุเทพ สุขสว่าง (2538 : 9)

ดังนั้น ถ้าผู้บริหารจะใช้ทฤษฎีนี้ในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงาน ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องสร้างความเข้าใจกระบวนการจูงใจดังกล่าว และต้องกระทำในสองสิ่งต่อไปนี้ คือ การเพิ่มคุณค่าของผลลัพธ์ในทางบวก โดยเพิ่มผลตอบแทนและการทำให้งานกับผลลัพธ์มีความเกี่ยวเนื่องกันให้มากที่สุด จึงสามารถทำให้การจูงใจเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานประสบผลสำเร็จ

2.3 ทฤษฎีการจูงใจตามแนวคิดของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)

ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยค้ำจุน หรือทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮิร์ซเบิร์ก

(The Motivation-Hygiene Theory or Two Factors Theory)

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 71-79) ได้เสนอรายงานผลการวิจัยเรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (The Motivation of Work) ออกมาเผยแพร่ในปี ค.ศ. 1959 เพื่อเสนอทฤษฎีจูงใจ คำจูน (The Motivation Hygiene Theory) หรือบางทีเรียกว่าทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dual Factor Theory) มूलเหตุที่ทำให้เฮิร์ซเบิร์กและคณะได้ทำการวิจัย และเสนอทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมา ก็เพื่อจะตอบคำถามที่ว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา” และเพื่อพิสูจน์สมมติฐานหลักที่ว่า องค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก และองค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติทางลบในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งต่างกับสมมติฐานเดิมที่ว่าองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในทางบวกในการปฏิบัติงาน และมีอิทธิพลต่อ ทัศนคติทางลบด้วย โดยพวกเขาได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวนประมาณ 200 คนจาก 9 แห่ง ในเมืองพิตสเบิร์ก (Pittsburg) โดยได้ถามเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่วิศวกรและนักบัญชีซึ่งมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเรียกว่ามีอะไรบ้าง ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น หรือลดลง และได้ถามโดยให้ผู้ตอบย้อนนึกไปถึงเวลาที่มีความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเหตุผลที่ว่าทำไมผู้ตอบจึงมีความรู้สึกเช่นนั้น นอกจากนี้ยังได้ถามเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจในงานว่ามีผลในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความเป็นอยู่หรือไม่ จากการวิเคราะห์ผลที่ได้ปรากฏว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดี และไม่ดีของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยคำจูน (Hygiene) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก เพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง นั่นคือ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self-Actualization or Self Realization) คือ เป้าหมายสูงสุดของมนุษย์ซึ่งกล่าวตรงกันหลายทฤษฎี

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factor) หมายถึง ตัวที่ทำให้เกิดความพอใจ (Satisfiers) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Working Achievement) ความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานเมื่อเขาได้ทำงานหรือแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นผลสำเร็จ ปัจจัยนี้ นับว่ามีความสำคัญมากที่สุด

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่น ๆ

ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ปัจจัยนี้มักจะเกิดขึ้นควบคู่กับความสำเร็จในงาน

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ลักษณะงานที่สนใจและท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิด ประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ทำให้เกิดความพึงพอใจ

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ ไม่จำเป็นต้องตรวจตราหรือควบคุมมากจนเกินไป

1.5 ความก้าวหน้า (Working Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงานด้วย

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ปัจจัยนี้เป็นตัวทำให้ไม่พอใจ (Dissatisfiers) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากภาวะการทำงานได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Supervisor and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเข้าใจกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะของอาชีพ (Job Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี

อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technique) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยค่าจูน ไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของ เฮิร์ชเบิร์ก คือ ปัจจัยค่าจูนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ กล่าวคือปัจจัยค่าจูนย่อมจะเป็นสาเหตุทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำถ้าหากว่าปัจจัยค่าจูนไม่มีอยู่ แต่ถ้าหากว่าปัจจัยค่าจูนมีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจให้คนเกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้น ข้อสมมติฐานที่สำคัญของ เฮิร์ชเบิร์ก ก็คือความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งที่จูงใจในการปฏิบัติงาน

Rajabhat Mahasarakham University 2.4 ทฤษฎีเอ็กซ์ (X) และทฤษฎีวาย (Y) ของแมคเกรเกอร์ (McGregor)

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1966 : 33-45 อ้างถึงในชาญชัย ราชโคตร, 2544 : 21) ศาสตราจารย์ทางการบริหารที่มีชื่อเสียงแห่งสถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology) ได้เขียนหนังสือ ชื่อ “The Human Side of Enterprise” และได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์กร ในรูป ทฤษฎีเอ็กซ์ (Theory X) และทฤษฎีวาย (Theory Y)

ทฤษฎีเอ็กซ์ (X) มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1. คนส่วนใหญ่มีสัญชาตญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงานจะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
2. เนื่องจากคนไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำ หรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์
3. คนโดยส่วนใหญ่ชอบให้มีผู้คนคอยแนะนำชี้แนะในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญแล้ว ทฤษฎีเอ็กซ์ ซีให้เห็นว่า โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่เดียวกันมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัว เป็นที่ตั้ง ดังนั้นในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต้องให้การบังคับให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้มิได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าใช้วิธีลงโทษหรือชดเชยวิธีใดก็ตามแต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อม ด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎีวาย (Y) มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1. คนมักจะทุ่มเทแรงกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และลักษณะของการควบคุมงาน
2. การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง และควบคุมตัวเองในการทำงาน เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน
3. การที่คนมีความผูกพันต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่คนมีส่วนผูกพัน
4. คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย
5. คนส่วนมากมีความรับผิดชอบค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาดและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาขององค์การ

ทฤษฎีวาย (Y) เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็น การมองพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะ สำเร็จ โดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังและมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

นักวิชาการต่างๆ ได้มีความเชื่อว่า ทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก มีพื้นฐานความต้องการ คล้ายคลึงกับทฤษฎีของมาสโลว์ และทฤษฎีเอ็กซ์, ยาย ของแมคเกรเกอร์ โดยพิจารณาส่วน ที่มีลักษณะสอดคล้องสัมพันธ์กันทั้ง 3 ทฤษฎี จะเห็นได้ว่าความต้องการระดับต่ำทั้งสาม ประเภทของทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการ ความปลอดภัย หรือความมั่นคง และความต้องการทางด้านสังคมนั้น อาจเปรียบเทียบได้ กับปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยบำรุง (Maintenance Factors หรือ Hygiene Factors) ของเฮิร์ซเบิร์ก และเทียบได้กับทฤษฎีเอ็กซ์ของแมคเกรเกอร์

ความต้องการระดับสูงคือ ความต้องการที่จะมีฐานะโดยมีปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) ที่เกี่ยวกับการยกย่องนับถือ ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ทฤษฎีตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของคนไว้ว่า คนมีความปรารถนาที่จะตอบสนองความต้องการของเขาจากความต้องการระดับสูง มีความต้องการในเรื่องความรับผิดชอบ การควบคุมและการสั่งการด้วยตนเอง และคนมีความกตริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ดังนั้นจึงต้องการระดับสูงตามทฤษฎีของมาสโลว์ และปัจจัยจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก จึงใช้ข้อสมมติฐานอย่างเดียวกับทฤษฎีวาย

3. การบริหารงานเทศบาล

3.1 ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น

เมื่อมีการรวมอำนาจการปกครองเข้าสู่ศูนย์กลางจนเกิดเป็นรัฐหรือประเทศขึ้นมาแล้ว ต่อมาประชาชนมีความสามารถพึ่งตนเองได้ทั้งทางการเมืองและเศรษฐกิจ การรวมอำนาจการปกครองประเทศอาจไม่เหมาะสมจึงมีการกระจายอำนาจการปกครองนี้ไปให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2523 : 40 อ้างถึงใน พ.ต.ท.บุญมา แสงกล้า. 2545 : 25) ได้ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจกรรมบางอย่างโดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตนเอง การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดการเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกขึ้นมาเองทั้งหมดหรือบางส่วนทั้งนี้มีความอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลมิได้ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐบาลทำให้เกิดขึ้น

ฮัลลเวย์ (William V. Hollaway. อ้างถึงในลิขิต ธีระเวคิน. 2527 :21) ได้ให้ความหมาย การปกครองส่วนท้องถิ่นว่า หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาพของท้องถิ่นที่มีสมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

คลาฟ (John J. Clark. อ้างถึงในลิขิต ธีระเวคิน. 2527 : 21) ได้ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับ

ให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ใดโดยเฉพาะและหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและ
อยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

ประธาน คงฤทธิศึกษาการ(2535 : 62 อ้างถึงใน พ.ต.ท.บุญมา แสงกล้า. 2545 : 25)

ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นว่า เป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการ
กระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์กรทำหน้าที่ปกครองส่วน
ท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจใน
การกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

ประหยัด หงษ์ทองคำ (2539 : 58 อ้างถึงใน พ.ต.ท.บุญมา แสงกล้า. 2545 : 26)

ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นว่า การที่ประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ ได้รับการกระจาย
อำนาจจากรัฐบาลให้มีสิทธิจะดำเนินการปกครองตนเอง และเพื่อให้การครองตนเองของ
ประชาชนสามารถที่จะสนองความต้องการของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การปกครอง
ท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม
ตลอดจนมีหน้าที่ มีงบประมาณรายรับ รายจ่ายเป็นของตนเอง ด้วยความมีประสิทธิภาพ
ปกครองตนเองของประชาชนนั้น หมายถึง การที่ประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ มีสิทธิที่จะ
เข้าร่วมในกิจกรรมทางการเมืองการปกครองของท้องถิ่นทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่าง
กว้างขวาง ทั้งนี้ภายใต้เงื่อนไขและขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ เช่น มีสิทธิที่จะสมัครรับ
เลือกตั้งเป็นผู้บริหารท้องถิ่นหรือสมาชิกสภาท้องถิ่น มีสิทธิที่จะเลือกตั้งตัวแทนของตนเอง
เข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ของท้องถิ่น มีสิทธิที่จะแสดงประชามติเพื่อถอดถอน (Recall)
เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นที่ประชาชนเลือกตั้งเข้าไป มีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นเพื่อให้
ผู้บริหารท้องถิ่นรับไว้พิจารณาประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่าง ๆ ของท้องถิ่น หรือการมี
ส่วนร่วมโดยการเป็นกรรมการต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

จากนิยามต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครอง
ที่รัฐมุ่งกระจายอำนาจให้คนในชุมชน กำหนดรูปแบบการปกครองโดยตราเป็นกฎหมาย มี
อาณาเขตพื้นที่ชัดเจน มีฐานะเป็นนิติบุคคล และให้หน่วยการปกครองนั้นมีอำนาจอิสระในการ
ปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสมและมีขอบเขตความสามารถของท้องถิ่น มีสิทธิตามกฎหมาย
(Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง มีอำนาจตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับของ
องค์การปกครองท้องถิ่น มีอำนาจการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการ มีพนักงานลูกจ้าง
เป็นขององค์การ ในด้านองค์กร ผู้บริหารจำต้องมาจากการเลือกตั้งให้มากที่สุด โดยจัดแบ่ง

องค์กรเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ ทั้งนี้ อยู่ในความควบคุมกำกับดูแลของรัฐบาลตามความเหมาะสม

ลักษณะของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมีลักษณะสำคัญ กล่าวคือ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทยปัจจุบัน เป็นการจัดระเบียบบริหารราชการรูปแบบหนึ่ง โดยอาศัยการผสมผสานระหว่างการรวมอำนาจ การแบ่งอำนาจ และการกระจายอำนาจ ลักษณะของการกระจายอำนาจหรือการปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองซึ่งรัฐกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง หรือหลาย ๆ ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการภายในขอบเขตกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้กระทำได้ ซึ่งกำหนดขอบเขตพื้นที่ไว้แน่ชัด มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีองค์กรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่น และเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน มีประชาชนเข้าร่วมดำเนินการ และมีความเป็นเอกเทศหรือความเป็นอิสระทางการเงินและอื่น ๆ ในระดับหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะสำคัญพอสรุปได้ดังนี้ (อโณทัย ธรรมกุล. 2530 : 105 – 110)

1. มีพื้นที่ขอบเขตที่แน่นอน

2. เป็นนิติบุคคล เพื่อให้สามารถดำเนินการด้านต่าง ๆ ได้อย่างเป็นอิสระพอสมควร การปกครองท้องถิ่นต้องมีองค์กรที่สามารถรับผิดชอบกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นอิสระตามกฎหมาย คือ ต้องมีองค์กรเป็นนิติบุคคลตั้งขึ้น โดยกฎหมายแยกออกจากส่วนกลาง สามารถก่อพันธะทางกฎหมาย เช่น ทำสัญญา เป็นหนี้ หรือทำนิติกรรมรูปอื่นได้

3. เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่แยกออกจากราชการบริหารส่วนกลาง

มีทรัพย์สินและมีเจ้าหน้าที่ของตนเอง มีคณะบริหารของตนเอง เพื่อดำเนินกิจการของท้องถิ่นได้ภายในขอบเขตที่สมควร

4. ประชาชนมีส่วนมีเสียงในการปกครองตนเอง การดำเนินกิจกรรมของการปกครองท้องถิ่นนี้เป็นกระบวนการที่มีใช้กระทำโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยสิ้นเชิง แต่เป็นกระบวนการทางการเมืองซึ่งประชาชนเข้ามีส่วนร่วมโดยตรงหรือทางอ้อม กล่าวคือ มีสิทธิบัญญัติที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนหรือเลือกตั้งบางส่วน ประชาชนมีโอกาสเข้าร่วมเลือกตัวแทนทำหน้าที่บริหารกิจกรรมของท้องถิ่น หรือเข้าร่วมกำหนดนโยบาย หรือควบคุมตรวจสอบการดำเนินการของตัวแทนของตน

5. มีอำนาจอิสระบางประการในการบริหารกิจกรรม เช่น การบริหารการบริการและอื่น ๆ ภายในวงกรอบกิจกรรมและในขอบเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบนั้น

หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องได้รับมอบอำนาจดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นอิสระได้พอสมควร โดยไม่จำเป็นต้องรับฟังคำสั่งจากรัฐบาลกลางหรือหน่วยราชการจากส่วนกลางแต่อย่างใด

6. มีอำนาจในการจัดหาและใช้จ่ายได้อย่างเป็นอิสระ เมื่อเป็นอิสระในการดำเนินการแล้วหน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีอิสระในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินการคือ มีแหล่งรายได้ของตนเอง เช่น ได้รับสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาล สามารถจัดเก็บภาษีบางประเภทได้ รวมทั้งหารายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

รูปแบบของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันมี 5 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง, 2543 : 1)

3.2 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล เป็นการบริหารงานเทศบาลตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ดังนี้

1. เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นในลักษณะการกระจายอำนาจซึ่งมีวัตถุประสงค์ คือ

1.1 เพื่อเป็นโรงเรียนฝึกสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน

1.2 เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง

1.3 เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม

1.4 เพื่อประหยัดรายจ่ายของรัฐ และให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ

2. ลักษณะของการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบ “เทศบาล” มีลักษณะเช่นเดียวกับกับรูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่น ๆ กล่าวคือ

2.1 เทศบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคล

2.2 เทศบาลมีพื้นที่และขอบเขตที่แน่นอน

2.3 เทศบาลมีสภาและผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง

2.4 เทศบาลมีรายได้ ทรัพย์สิน และงบประมาณของตนเอง

2.5 เทศบาลมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

2.6 เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

3. ลักษณะหน่วยการปกครองท้องถิ่นของเทศบาล มีลักษณะเป็นองค์การปกครองท้องถิ่นดังนี้ คือ

3.1 การมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งตัวแทน และตัวแทนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายข้อบังคับและบริหาร ดังจะเห็นว่าสภาเทศบาล และคณะเทศมนตรีประกอบด้วยสมาชิกที่ได้มาโดยการเลือกตั้งจากประชาชนทั้งสิ้น

3.2 เทศบาลเป็นนิติบุคคล มีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายภายในขอบเขต ที่กฎหมายกำหนดในฐานะนิติบุคคล

3.3 ความเป็นอิสระในการบริหาร เทศบาลมีสำนักปลัดเทศบาลและ ส่วนราชการต่าง ๆ ที่สนับสนุนการทำงานของตนเอง ส่วนราชการต่าง ๆ นี้ อาจมีมากน้อย แล้วแต่ปริมาณ ความรับผิดชอบและภารกิจของเทศบาล เช่น แบ่งเป็นฝ่ายช่าง ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายสาธารณสุข ฝ่ายคลัง ฝ่ายประปา เป็นต้น ส่วนราชการเหล่านี้มีพนักงานเทศบาลดำเนินการ ภายใต้การบังคับบัญชาของปลัดเทศบาล

3.4 ความเป็นอิสระด้านการเงิน เทศบาลมีรายได้ของตนเองจากแหล่งประเภท เช่น ภาษีอากร รายได้จากสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์ พันธบัตรหรือเงินกู้ เงินอุดหนุน จากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด เงินที่มีผู้บริจาคหรืออุทิศให้ และเทศบาลมีอำนาจ ใช้จ่ายเงินได้เหล่านี้ โดยสภาเทศบาลเป็นผู้อนุมัติงบประมาณรายจ่าย แต่อย่างไรก็ดี การ ดำเนินงานของเทศบาลมิได้เป็นอิสระ โดยสิ้นเชิงยังถูกควบคุมจากรัฐบางประการ กระนั้นก็ตามก็ นับว่าเทศบาลเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีลักษณะเป็นประชาธิปไตยมากที่สุด เมื่อ เทียบกับองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปอื่น เช่น สุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ดังนั้น เทศบาลจึงเป็นระบบการปกครองท้องถิ่นที่ใช้กับชุมชนเมือง (Urban area) และเป็นที่ยอมรับในระบบการเมืองการปกครองของทุกประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับประเทศ ที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประชาชนจะมีบทบาทอันสำคัญในการเสนอตัวสมัคร รับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาลเป็นคณะผู้บริหาร และประชาชนในท้องถิ่นนี้เองจะใช้สิทธิ ใช้เสียงในการเลือกตั้ง เลือกบุคคลในพรรคที่ประชาชนเห็นชอบและสนับสนุนนโยบายที่จะ บริหารงานในท้องถิ่นของตนให้เจริญก้าวหน้า เมื่อเลือกแล้วประชาชนก็ชอบที่จะให้ความ ร่วมมือสนับสนุน หรือคอยติดตามควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายนั้น ๆ จึงถือได้ ว่าการปกครองระบบเทศบาลเป็นระบบการปกครองตนเองของคนในท้องถิ่นสนองต่อความ ต้องการของคนในท้องถิ่น และถือได้ว่าเป็นสถาบันที่ส่งเสริมการปกครองตามวิถีทางของการ ปกครองระบบประชาธิปไตยได้เป็นอย่างดี สาระสำคัญเกี่ยวกับเทศบาล มีดังนี้

1. องค์ประกอบที่สำคัญของเทศบาล เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่น

(Local Government) ในลักษณะของการปกครองตนเอง (Local Self-Government) กล่าวคือ ประชาชนมีส่วนร่วมปกครองเป็นเจ้าของและมีความรับผิดชอบต่อผลของความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่นตนอย่างแท้จริง ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญของเทศบาล ประกอบด้วย

1.1 ต้องเป็นชุมชนที่เจริญ มีการดำเนินธุรกิจพาณิชย์ อุตสาหกรรม มีความหนาแน่นของประชากรมาก ชุมชนมีความต้องการในบริการสาธารณะ ตลอดจนปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินการทางเศรษฐกิจ เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา การขนส่ง ทำเทียบเรือ ที่พักผ่อนหย่อนใจ และอื่น ๆ เป็นต้น

1.2 หลักเกณฑ์ที่จะขอจัดตั้งจะต้องมีที่มาของรายได้สูง สามารถจัดบริการ และเรียกค่าตอบแทนตลอดจนการเก็บภาษีเป็นรายได้ของท้องถิ่นได้ ซึ่งเทศบาลต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) เช่น การเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมต่างๆ เพื่อนำเอารายได้เหล่านั้นมาเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดบริการให้กับชุมชน และสามารถจัดทำงบประมาณ (Budget) ของตนเองได้ด้วย

1.3 องค์การเทศบาลจะต้องมีองค์ประกอบหรือองค์กรที่มาจาก การเลือกตั้ง (Election) โดยทั้งฝ่ายบริหาร และฝ่ายนิติบัญญัติ หรือฝ่ายสภาเทศบาล จึงต้องมีการเลือกตั้งให้ตัวแทนของประชาชนได้เข้ามาปกครองตนเอง โดยเป็นทั้งฝ่ายบริหาร และฝ่ายนิติบัญญัติ

1.4 เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ในสิทธิ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นเทศบาลจะต้องมีสภาพเป็นนิติบุคคลจึงจะมีผลในทางกฎหมาย

1.5 เทศบาลจะต้องมีสิทธิ อำนาจหน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบภายในเขตพื้นที่หรืออาณาเขต (Territory) ที่กำหนดเพื่อความสมบูรณ์แห่งสิทธิการปกครองตนเอง (Autonomy) เทศบาลไม่ควรอยู่ในสายการบังคับบัญชาขององค์กรราชการนอกจากอยู่ภายใต้ อำนาจการควบคุมดูแล (Control and Supervision) ของรัฐบาล

1.6 เทศบาลจะต้องมีอำนาจหน้าที่ในการออกกฎ ข้อบังคับ เช่น การตราเทศบัญญัติ เป็นต้น

1.7 เทศบาลต้องได้รับความร่วมมือหรือการสนับสนุน (Support) จากประชาชน เช่น การช่วยเหลือภาษี การร่วมมือร่วมกันรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

2. รายได้ของเทศบาล

การปกครองตนเองของเทศบาล มีอำนาจและอิสระในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) การจัดทำงบประมาณ (Budget) กฎหมายได้กำหนดให้เทศบาล

มีรายได้ดังนี้ คือ

- 2.1 ภาษีอากรตามแต่กฎหมายจะกำหนด
- 2.2 ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าปรับ
- 2.3 รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
- 2.4 รายได้จากการสาธารณูปโภค และการเทศพาณิชย์
- 2.5 พันธบัตรหรือเงินกู้
- 2.6 เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์กรหรือนิติบุคคลต่าง ๆ
- 2.7 เงินอุดหนุนของรัฐบาล
- 2.8 เงินที่มีผู้อุทิศให้
- 2.9 รายได้อื่น ๆ ตามแต่กฎหมายจะกำหนดให้

กล่าวโดยสรุป รายได้ของเทศบาลจะมีลักษณะที่เทศบาลจัดเก็บเอง เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และภาษีที่รัฐบาลดำเนินการจัดเก็บแล้วมอบให้กับเทศบาล หรือปันให้กับเทศบาล เช่น ภาษีการค้า ภาษีค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน และนอกจากนี้ยังมีภาษีอีกประเภทหนึ่งคือ ภาษีเสริม เป็นภาษีที่เทศบาลเก็บเพิ่มได้จากที่รัฐบาลได้จัดเก็บแล้วอีกร้อยละ 10 เช่น ภาษีเครื่องดื่ม ภาษีสุรา ภาษีบุหรี่ เป็นต้นซึ่งในทางปฏิบัติผู้จัดเก็บให้ คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต เป็นผู้จัดเก็บและส่งมอบให้แก่เทศบาล

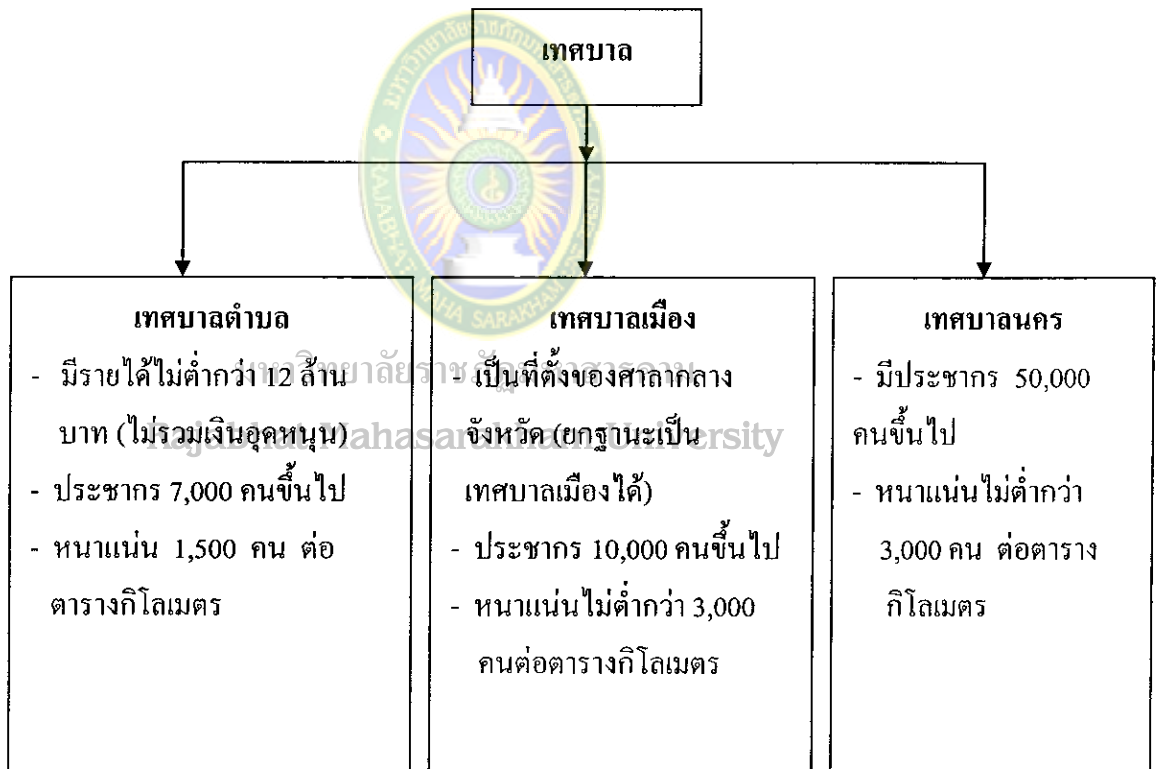
3. ประเภทของเทศบาล

อรรถชัย ชรรณกุล (2530 : 106 – 110) ได้อธิบายถึงลักษณะและประเภทของเทศบาลไว้ว่า เทศบาล คือองค์กรปกครองท้องถิ่นที่เป็นชุมชนเมืองอยู่แล้ว หรือมีขีดความสามารถและแนวโน้มที่จะพัฒนาขึ้นเป็นเมือง การจัดตั้งเทศบาลต้องกระทำเป็นพระราชกฤษฎีกาอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 เกณฑ์ที่ใช้พิจารณาสภาพความเป็นเมืองของชุมชน หรือท้องถิ่นหนึ่ง ๆ ประกอบด้วย

1. จำนวนและความหนาแน่นของประชากร
2. ความเจริญทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะวัดได้จากจำนวนรายได้ที่จะจัดเก็บได้ตามกฎหมายว่าคุ้มกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเทศบาลในท้องถิ่นนั้น ๆ หรือไม่
3. ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่นอันเป็นสิ่งบ่งชี้ว่าท้องถิ่นนั้น ๆ มี

แนวที่จะพัฒนาไปอย่างรวดเร็วในอนาคต เช่น แหล่งที่ตั้งศาลากลางจังหวัด อันเป็นศูนย์บัญชาการราชการส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัด

อย่างไรก็ดี ขนาด ระดับความเจริญ และขีดความสามารถของแต่ละชุมชนย่อมแตกต่างกันและไม่เท่าเทียมกัน จึงได้มีการกำหนดเทศบาลได้ 3 ประเภท ตามระดับความเจริญของท้องถิ่นเรียงตั้งแต่ต่ำไปหามาก คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ดังแสดงในแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 แสดงประเภทของเทศบาล

ที่มา : โกวิท พวงงาม (2542 : 128)

เทศบาลตำบล คือชุมชนเมืองขนาดเล็กซึ่งกฎหมายกำหนดคุณสมบัติไว้กว้าง ๆ ว่า มีพลเมืองหนาแน่นพอสมควร และมีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด กล่าวคือต้องมีรายได้ไม่ต่ำกว่า 12 ล้านบาท (ไม่รวมเงินอุดหนุน) มีประชากร 7,000 คนขึ้นไป ความหนาแน่นของประชากรประมาณ 1,500 คนต่อ 1 ตารางกิโลเมตร และราษฎรในท้องถิ่นเห็นชอบ

เทศบาลตำบลประกอบด้วยสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี หรือ นายกเทศมนตรี โดยมีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน และคณะเทศมนตรี ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน และเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน สมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งของประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สภาเทศบาลมีประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 1 คน ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาล ตามมติของสภาเทศบาล ปีหนึ่งต้องมีสมัยประชุมอย่างน้อย 2 สมัย แต่ไม่เกิน 4 สมัย สมัยประชุมสามัญสมัยหนึ่ง ๆ ให้มีกำหนดไม่เกิน 15 วัน องค์กรประชุมสภาเทศบาลต้องไม่ต่ำกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกเท่าที่มีอยู่จึงจะเป็นองค์ประชุม รูปแบบการบริหารเทศบาล อาจจะมีการบริหารในรูปแบบคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี ทั้งนี้ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลนั้นๆ โดยวิธีลงประชามติของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง หัวหน้าบริหารกิจการของเทศบาล คือนายกเทศมนตรี งบประมาณประจำปีของเทศบาลต้องตราเป็นเทศบัญญัติ

เทศบาลเมือง คือชุมชนเมืองขนาดกลาง หรือขนาดเล็กแต่มีคุณสมบัติตามข้อยกเว้นมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

1. ท้องที่ที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง จัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองได้โดยอัตโนมัติไม่ต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์อื่นใด

2. ถ้าเป็นท้องที่อื่น จะต้องเป็นชุมชนเมืองที่มีประชากรเกิน 10,000 คน
3. ความหนาแน่นของประชากรไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อ 1 ตารางกิโลเมตร
4. มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดสำหรับเทศบาลเมือง

เทศบาลเมืองประกอบด้วยสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี หรือ นายกเทศมนตรี โดยมีสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 18 คน และคณะเทศมนตรี ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน และเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน สมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งของประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สภาเทศบาลมีประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 1 คน ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาล ตามมติของสภาเทศบาล ปีหนึ่งต้องมีสมัยประชุมอย่างน้อย 2 สมัย แต่ไม่เกิน 4 สมัย สมัยประชุมหนึ่ง ๆ ต้องไม่เกิน 15 วัน องค์กรประชุมสภาเทศบาลต้องไม่ต่ำกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกเท่าที่มีอยู่จึงจะเป็นองค์ประชุม รูปแบบการบริหารเทศบาล อาจจะมีการบริหารรูปแบบคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี ทั้งนี้ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลนั้นๆ โดยวิธีลงประชามติของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง หัวหน้าบริหารกิจการของเทศบาล คือนายกเทศมนตรี งบประมาณประจำปีของเทศบาลต้องตราเป็นเทศบัญญัติ

เทศบาลนคร คือชุมชนเมืองขนาดใหญ่ มีคุณสมบัติดังนี้ คือ

1. มีประชากรเกิน 50,000 คน
2. ความหนาแน่นของประชากรไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อ 1 ตารางกิโลเมตร
3. มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดสำหรับเทศบาลนคร

เทศบาลนครประกอบด้วยสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี หรือ นายกเทศมนตรี โดยมีสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 24 คน และคณะเทศมนตรี ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน และเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน สมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งของประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สภาเทศบาลมีประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 1 คน ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาล ตามมติของสภาเทศบาล ปีหนึ่งต้องมีสมัยประชุมอย่างน้อย 2 สมัยแต่ไม่เกิน 4 สมัย สมัยประชุมหนึ่ง ๆ ต้องไม่เกิน 15 วัน องค์ประชุมสภาเทศบาลต้องไม่ต่ำกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกเท่าที่มีอยู่จึงจะเป็นองค์ประชุม รูปแบบการบริหารเทศบาล อาจจะมีการบริหารในรูปแบบคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี ทั้งนี้ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลนั้น ๆ โดยวิธีลงประชามติของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง หัวหน้าบริหารกิจการของเทศบาลคือนายกเทศมนตรี งบประมาณประจำปีของเทศบาลต้องตราเป็นเทศบัญญัติ

4. หน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาล เทศบาลในประเทศไทยได้จัด

แบ่งออกเป็น ชั้นและประเภท กล่าวคือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ดังนั้นหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลจึงแตกต่างกันไปตามฐานะของรายได้และประเภทของเทศบาล เทศบาลแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

4.1 เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องกระทำและอาจกระทำได้ คือ

- 4.1.1 การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 4.1.2 ให้มีและบำรุงทางน้ำ ทางบก
- 4.1.3 รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 4.1.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 4.1.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 4.1.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 4.1.7 หน้าที่อื่น ๆ ซึ่งกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล
- 4.1.8 จัดให้มีน้ำสะอาด หรือการประปา

- 4.1.9 จัดให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 4.1.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 4.1.11 ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 4.1.12 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 4.1.13 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- 4.1.14 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 4.1.15 การเทศพาณิชย์

4.2 เทศบาลเมือง มีหน้าที่ที่ต้องกระทำ และอาจกระทำได้ คือ

- 4.2.1 หน้าที่ที่เทศบาลตำบลจัดทำตามกฎหมาย
- 4.2.2 ให้มีน้ำสะอาดและการประปา
- 4.2.3 ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 4.2.4 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 4.2.5 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- 4.2.6 ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ
- 4.2.7 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 4.2.8 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 4.2.9 ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 4.2.10 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 4.2.11 ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 4.2.12 ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- 4.2.13 ให้มีการสาธารณสุข
- 4.2.14 จัดทำกิจการอื่น ซึ่งจะเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 4.2.15 จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- 4.2.16 ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- 4.2.17 ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะหรือสวนสัตว์
- 4.2.18 ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและการรักษาความสะอาด
- 4.2.19 การเทศพาณิชย์

4.3 เทศบาลนคร มีหน้าที่ที่ต้องกระทำ และอาจกระทำได้ คือ

- 4.1 หน้าที่ที่เทศบาลเมืองต้องจัดทำกฎหมาย
- 4.2 ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 4.3 กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

เมื่อท้องที่โดยฐานะเป็นเทศบาล เขตปฏิบัติราชการส่วนภูมิภาคที่ยังคงซ้อนทับอยู่ คือ การปกครองตำบลและหมู่บ้านอันเป็นส่วนเชื่อมต่อกับราชการของอำเภอ ในฐานะระบบ สนับสนุนและอำนวยความสะดวกของราชการส่วนภูมิภาคอย่างสำคัญจะถูกยุบเลิกไป หรือ จะกล่าวง่าย ๆ ว่าคณะเทศมนตรีของเทศบาลเข้ามาแทนที่และรับงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ไปก็ได้ ทั้งนี้เพราะกฎหมายกำหนดไว้ว่า อำนาจหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตเทศบาล ตกเป็นของคณะเทศมนตรี ฉะนั้น ส่วนราชการภูมิภาคที่ประชาชนในเขตเทศบาลจะติดต่อ ขอรับบริการก็คือที่ว่าการอำเภอ ผู้ดำรงตำแหน่งนายอำเภอก็มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการ ควบคุมดูแลหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ในเขตท้องที่ของตนตามกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็น เทศบาล สุขาภิบาล หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

5. โครงสร้างของเทศบาล เทศบาลเมืองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ ฝ่ายนิติบัญญัติ

และฝ่ายบริหาร ฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาเทศบาล และฝ่ายบริหาร ได้แก่ คณะเทศมนตรี นอกจากนี้ก็มีส่วนราชการซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานประจำของเทศบาล โดยมี ปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ การจัดองค์การเพื่อบริหารงานประจำของเทศบาล เป็นการแบ่งส่วนงานตามลักษณะหน้าที่ของงานออกเป็นส่วนย่อยต่าง ๆ เช่น สำนักปลัด เทศบาล ส่วนคลัง ส่วนสาธารณสุข ส่วนการศึกษา และส่วนช่าง เป็นต้น เทศบาล ทั้ง 3 ประเภท มีโครงสร้างขององค์การเหมือนกัน แตกต่างที่ขนาดของสภาเทศบาลและ จำนวนเทศมนตรีในคณะเทศมนตรี ดังจะพิจารณาได้ตามตาราง 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลและคณะผู้บริหารของเทศบาลประเภทต่าง ๆ

ประเภทของเทศบาล	จำนวนสมาชิกของสภาเทศบาล (คน)	จำนวนผู้บริหาร(คน)
เทศบาลตำบล	12	นายกฯ 1 รองนายกเทศมนตรี 2
เทศบาลเมือง	18	นายกฯ 1 รองนายกเทศมนตรี 3
เทศบาลนคร	24	นายกฯ 1 รองนายกเทศมนตรี 4

องค์การเทศบาลประกอบด้วยสภาเทศบาล และคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี เทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารในรูปแบบคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่งตามวิธีการที่กำหนดไว้

สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตามจำนวนดังต่อไปนี้

1. สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน
2. สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คน
3. สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 24 คน

ประธานสภาเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งจนครบอายุของ สภาเทศบาลซึ่งมีการยุบสภาเทศบาลหรือถือว่ามีอายุครบสภาเทศบาลคณะเทศมนตรี มาจากประชาชนในเทศบาลออกเสียงแสดงประชามติให้การบริหารเทศบาลในรูปแบบ คณะเทศมนตรีประกอบด้วยคณะนายกเทศมนตรีคนหนึ่งและเทศมนตรีตามจำนวนดังนี้

1. เทศบาลตำบล ให้มีเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน
2. เทศบาลเมือง ให้มีเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน
3. เทศบาลนคร ให้มีเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งโดยราษฎรมีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาล การเลือกตั้งเทศมนตรีให้กระทำโดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ สภาเทศบาล คณะเทศมนตรี และพนักงานเทศบาลมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล สภาเทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้
 - 1.1 อำนาจในการตราเทศบัญญัติ
 - 1.2 อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการสามัญและคณะกรรมการวิสามัญของสภาเทศบาลเพื่อปฏิบัติงานของสภาเทศบาล
 - 1.3 อำนาจให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งคณะเทศมนตรี
 - 1.4 อำนาจในการควบคุมการดำเนินงานของฝ่ายบริหารของเทศบาล เช่น โดยการอนุมัติร่างเทศบัญญัติงบประมาณ การตั้งกระทู้ถาม หรือการเปิดอภิปรายพฤติการณ์ของคณะเทศมนตรีหรือเทศมนตรีแต่ละคน

2. **อำนาจหน้าที่ของคณะเทศมนตรี** คณะเทศมนตรีเข้าดำรงตำแหน่งโดยความเห็นชอบของสภาเทศบาล มีระยะเวลาดำรงตำแหน่ง 5 ปี เทศมนตรี หรือคณะเทศมนตรี อาจจะออกจากตำแหน่งก่อนครบกำหนด 5 ปีได้ ตามโอกาสหรือเงื่อนไขต่าง ๆ เช่น สภาเทศบาลไม่รับหลักการร่างเทศบัญญัติงบประมาณ นายกเทศมนตรีพ้นจากตำแหน่ง หรือ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยสั่งให้เทศมนตรีทั้งคณะออกจากตำแหน่ง เป็นต้น คณะเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 2.1 ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารงานของเทศบาลตามกฎหมาย โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้า
- 2.2 อำนาจเปรียบเทียบคดีละเมิดเทศบัญญัติ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย
- 2.3 อำนาจปฏิบัติการตามกฎหมายลักษณะปกครองท้องถิ่น ได้แก่ อำนาจหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในกรณีที่ยังไม่ได้ยกฐานะเป็นเทศบาล แต่นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีมิได้มีอำนาจหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านครบทุกประการตามกฎหมายดังกล่าว เนื่องจากถูกจำกัดไว้ตามกฎหมายกระทรวงมหาดไทย ฉบับที่ 2 (2496) ออกตามความในกฎหมายมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เทศบาล พ.ศ.2496

Rajabhat Mahasarakham University

3. **อำนาจหน้าที่ของพนักงานเทศบาล** คือ พนักงานซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาล โดยได้รับเงินเดือนในงบประมาณหมวดเงินเดือน เนื่องจากฐานะขององค์กรเทศบาล มีความเป็นอิสระโดยเอกเทศแยกจากระบบราชการส่วนกลางและภูมิภาค พนักงานเทศบาลจึงมิได้เป็นส่วนหนึ่งของระบบข้าราชการพลเรือนของรัฐบาล แต่แยกออกมาเป็นระบบบริหารงานบุคคลต่างหากโดยเฉพาะ ระบบบริหารงานบุคคลนี้ประกอบด้วยพนักงานเทศบาลของเทศบาลทุกแห่งทั่วประเทศ ฉะนั้นการสับเปลี่ยนพนักงานเทศบาลระหว่างเทศบาลโดยการโอนก็อาจทำได้

ระบบบริหารงานบุคคลที่แยกตัวออกมานี้ ในทางพฤตินัยยังคงยึดถือหลักการและแนวทางปฏิบัติตามแบบของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนเป็นอย่างมาก ระบบนี้ก็มีองค์การบริหารงานบุคคลกลางเป็นเอกเทศเรียกว่า คณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.) มีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นประธาน ก.ท. มีอำนาจหน้าที่สำคัญดังต่อไปนี้ คือ

- 3.1 ออก กฎ ก.ท.
- 3.2 อนุมัติการ โอนพนักงานเทศบาลระหว่างเทศบาล
- 3.3 แต่งตั้งอนุกรรมการวิสามัญให้ปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่ ก.ท. มอบหมาย

4. หน้าที่อื่น ๆ ตามกฎหมาย นอกจากนี้ ยังมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพนักงานเทศบาลสามัญ (อ.ก.ท.) ประจำแต่ละจังหวัดและแต่ละเทศบาล ทั้งนี้ เพื่อทำหน้าที่วินิจฉัยและดำเนินการด้านบุคคลในแต่ละจังหวัด หรือแต่ละเทศบาลตามอำนาจที่ได้รับมอบ

พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ประจำ มีการแบ่งหน่วยงานของเทศบาลออกเป็น 6 ส่วน (ระเบียบคณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.) ว่าด้วยการกำหนดส่วนการบริหารของเทศบาล การกำหนดตำแหน่งและอัตราเงินเดือนของพนักงานเทศบาล พ.ศ. 2519) เพื่อที่จะให้บริการแก่ประชาชนได้ดังนี้

4.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการของสภาเทศบาลและคณะกรรมการเทศมนตรีเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ งานนิติการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานทะเบียน ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานใดโดยเฉพาะ เช่น สถานธนาบาลของเทศบาล (โรงรับจำนำ)

4.2 ส่วนคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การจัดเก็บภาษีต่าง ๆ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ฯลฯ งานจัดทำงบประมาณ งานผลประโยชน์ของเทศบาล ควบคุมดูแลพัสดุและทรัพย์สินของเทศบาล ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงินที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของส่วนใดหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

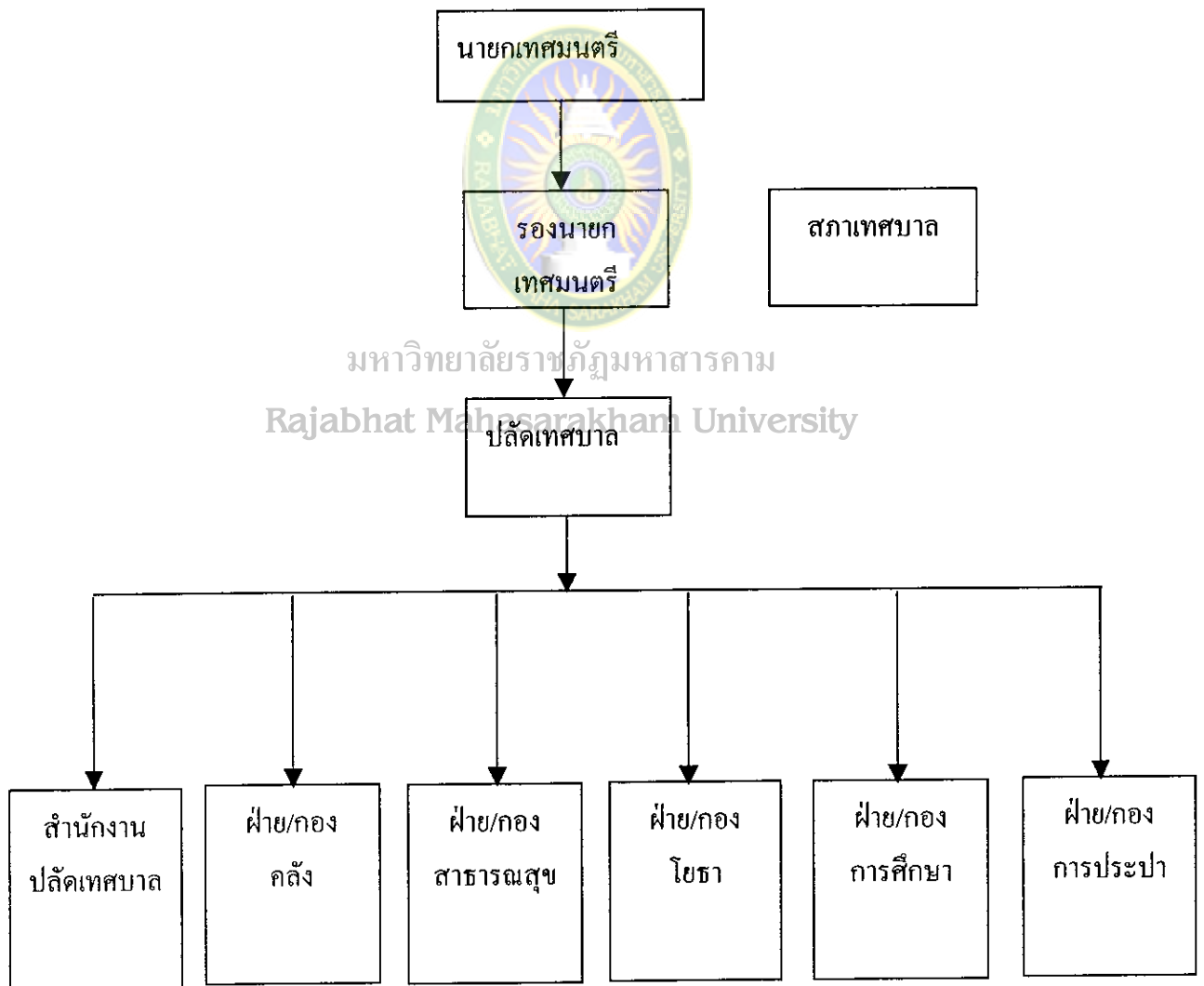
4.3 ส่วนสาธารณสุข มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกันและระงับโรค การสุขาภิบาล การรักษาความสะอาด งานสัตวแพทย์ ตลาดสาธารณะ สุสาน และฌาปนสถานสาธารณะ ตลอดจนควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน เช่น การแต่งผม การจำหน่ายอาหาร เป็นต้น ซึ่งรวมเรียกว่า การประกอบการค้าอันอาจจะเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน รวมทั้งงานสาธารณสุขอื่น ๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายหรืองานที่ได้รับมอบหมายเทศบาลแห่งที่มีรายได้เพียงพอก็จัดตั้งโรงพยาบาลขึ้นเอง เช่น โรงพยาบาลของเทศบาลนครเชียงใหม่ นอกจากนี้แล้วเทศบาลเล็ก ๆ ก็จะจัดให้มีสถานอนามัย ศูนย์บริการสาธารณสุข

4.4 ส่วนช่าง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานโยธา งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผน งานสถาปัตยกรรม และผังเมือง และงานสาธารณสุขมูลฐาน งานควบคุมการก่อสร้างอาคารเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้าหรืองานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

4.5 ส่วนการประปา มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการ

และจำหน่ายน้ำสะอาด ตลอดจนจัดเก็บผลประโยชน์ในการนี้

4.6 ส่วนการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาระดับประถมศึกษาของเทศบาล งานด้านการสอน การนิเทศ การศึกษา งานสวัสดิการสังคม และนันทนาการ ตลอดจนปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิโครงสร้างของเทศบาล

ที่มา : ชิตพงษ์ เปลี่ยนขำ (2539 : 21)

3.3 สภาพทั่วไปเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ประวัติการจัดตั้ง กระทรวงมหาดไทยได้พิจารณาเห็นสมควรเปลี่ยนแปลงฐานะ สุขาภิบาลทั่วประเทศ เป็นเทศบาลตำบลเพื่อความเหมาะสมในการบริหารกิจการและบำรุง ท้องถิ่น อาศัยตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ได้ประกาศใน พระราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 และมีผลใช้บังคับใน วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ประกาศการเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็น เทศบาลตำบลแวง ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เป็นต้นไป โดยมีนายศักดิ์ชัย ตั้งยศวิไล เป็นนายกเทศมนตรีคนแรก ระยะเริ่มแรกได้อาศัยตึกที่ว่าการอำเภอโพธิ์ทองหลังเก่า เป็นที่ทำการของสำนักงานจนถึง พ.ศ. 2546 จึงย้ายสำนักงานแห่งใหม่มาอยู่ที่ดินราชพัสดุ ถนนสาย โพธิ์ทอง ร้อยเอ็ด ในปัจจุบัน มีรายได้โดยประมาณ ปีละ 14,754,902.11 บาท พนักงานทั้งสิ้น 41 คน(แผนพัฒนาเทศบาลตำบลแวง. 2546. 4-10)

3.3.1 สภาพภูมิศาสตร์ มีรายละเอียดดังนี้

1.) ที่ตั้ง เทศบาลตำบลแวง ตั้งอยู่ในท้องที่อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ห่างจากตัวจังหวัดร้อยเอ็ดโดยทางรถยนต์ประมาณ 46 กิโลเมตร

2.) อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลหนองใหญ่

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลโนนชัยศรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลวังสามัคคี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลโพธิ์ทอง

3.) ขนาด

เทศบาลตำบลแวง มีพื้นที่ทั้งหมด 20 ตารางกิโลเมตร (12,500 ไร่)

4.) ลักษณะพื้นที่

เทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นที่ราบสูง พื้นที่ลาดเอียงจากด้านทิศเหนือลงมาทิศใต้มีลำน้ำยังเป็นลำน้ำธรรมชาติไหลจากทิศเหนือลงใต้ไหลมาบรรจบแม่น้ำชีที่ อำเภอ เสลภูมิ ลักษณะการใช้ที่ดิน พื้นที่เกษตรกรรม 4,000 ไร่ พื้นที่พักอาศัย 3,350 ไร่ พื้นที่พาณิชยกรรม 750 ไร่ พื้นที่อุตสาหกรรม 500 ไร่ พื้นที่ตั้งสำนักงานเขตของ รัฐ 1,000 ไร่ พื้นที่ตั้งสถานศึกษา 500 ไร่ สวนสาธารณะและนันทนาการ 500 ไร่ พื้นที่ว่าง 700 ไร่ อื่นๆ 1,200 ไร่

5.) ลักษณะทั่วไปของภูมิอากาศ

เทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุม ตะวันออกเฉียงเหนือและลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ สภาพภูมิอากาศอยู่ในประเทศฝน เมืองร้อน อุณหภูมิต่ำสุด 6.7 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุด 41 องศาเซลเซียส มี 3 ฤดูกาล คือ ฤดูฝน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม-ตุลาคม ฤดูหนาว ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน-กุมภาพันธ์ ฤดูร้อน ตั้งแต่เดือน มีนาคม-เมษายน

3.3.2 โครงสร้างประชากร

เทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ประชากรจำนวน 15,722 คน แยกเป็นเพศชาย 7,773 คน หญิง 7,949 คน มีครัวเรือน 4,010 ครัวเรือน ความหนาแน่น ของประชากร 786.10 ต่อหนึ่งตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ วันที่ 31 เดือนธันวาคม 2546) เทศบาลตำบลแวง แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 13 หมู่บ้าน/ชุมชน ครอบคลุมบางส่วนของ 2 ตำบล คือ ตำบลแวง และตำบลสระนกแก้ว ตำบลแวง จำนวน 8 หมู่บ้าน/ชุมชน ประชากร รวม 12,536 คน มีครัวเรือนจำนวน 2,976 ครัวเรือน ตำบลสระนกแก้วจำนวน 5 หมู่บ้าน/ชุมชน ประชากรรวม 3,186 คน มีครัวเรือน 1,034 ครัวเรือน

3.3.3 โครงสร้างด้านเศรษฐกิจ

เทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ประชากรส่วนใหญ่ประกอบ อาชีพด้านการเกษตร รายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปี 22,000 บาทแยกละเอียด คือ

1) การเกษตร รายครัวส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร ผลผลิตทาง การเกษตรที่สำคัญ ๆ ได้แก่ ข้าว มัน อ้อย เป็นต้น

2) การอุตสาหกรรม ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแวงมีเพียงโรงงาน อุตสาหกรรมขนาดเล็ก คือ

- | | | | |
|-----------------|-------|---|------|
| 2.1) โรงน้ำแข็ง | จำนวน | 3 | แห่ง |
| 2.2) ปิมน้ำมัน | จำนวน | 7 | แห่ง |
| 2.3) โรงเลื่อย | จำนวน | 1 | แห่ง |

3.) การพาณิชย์กรรม ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแวง มีสถานที่ให้บริการ ด้านพาณิชย์กรรม คือ

- | | | |
|------------------------|----|------|
| 3.1) สถานีบริการน้ำมัน | 4 | แห่ง |
| 3.2) ร้านขายเสื้อผ้า | 12 | ร้าน |
| 3.3) ตลาดสด | 1 | แห่ง |

3.4) ร้านขายเครื่องใช้ต่าง ๆ ทั่วไป	305	ร้าน
3.5) ร้านอุปกรณ์เครื่องเหล็ก	5	ร้าน
4.) สถานประกอบการด้านการบริการ		
4.1) ธนาคาร	3	แห่ง
4.2) สถานที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม	20	ร้าน
4.4) ร้านเสริมสวย	22	ร้าน
5.) การท่องเที่ยวและสวนสาธารณะ		

แหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลเวียงที่สำคัญ คือ ศาลเจ้าปู่กุศเป้ง แหลมพยอม บึงโพนทอง และสวนสุขภาพสุขาภิบาลเวียง

3.3.4 โครงสร้างพื้นฐาน

1.) การคมนาคม การจราจร

ถนนลาดยางมีจำนวนเส้นทางคมนาคมทางบกสายหลักในเขตเทศบาลตำบลเวียง ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.1) ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2116 สายโพนทอง-โพธิ์ชัย
ระยะทาง 20 กิโลเมตร

1.2) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2046 สายโพนทอง-กุฉินารายณ์
ระยะทาง 28 กิโลเมตร

1.3) ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2136 สายโพนทอง-หนองพอก
ระยะทาง 25 กิโลเมตร

1.4) ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2046 สายโพนทอง-เสลภูมิ
ระยะทาง 30 กิโลเมตร

1.5) ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2044 สายโพนทอง-ร้อยเอ็ด
ระยะทาง 46 กิโลเมตร

1.6) ถนน คสล. ระยะทางรวม 15 กิโลเมตร

1.7) ถนนลูกรัง 7 สาย ระยะทางรวม 9 กิโลเมตร และสะพานคอนกรีต
2 จุด รวมความยาว 50 เมตร

2.) การประปา

จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา 2,817 ครัวเรือน แหล่งน้ำที่ใช้ผลิตน้ำประปา คือ
แหลมพยอม

3.) การไฟฟ้า

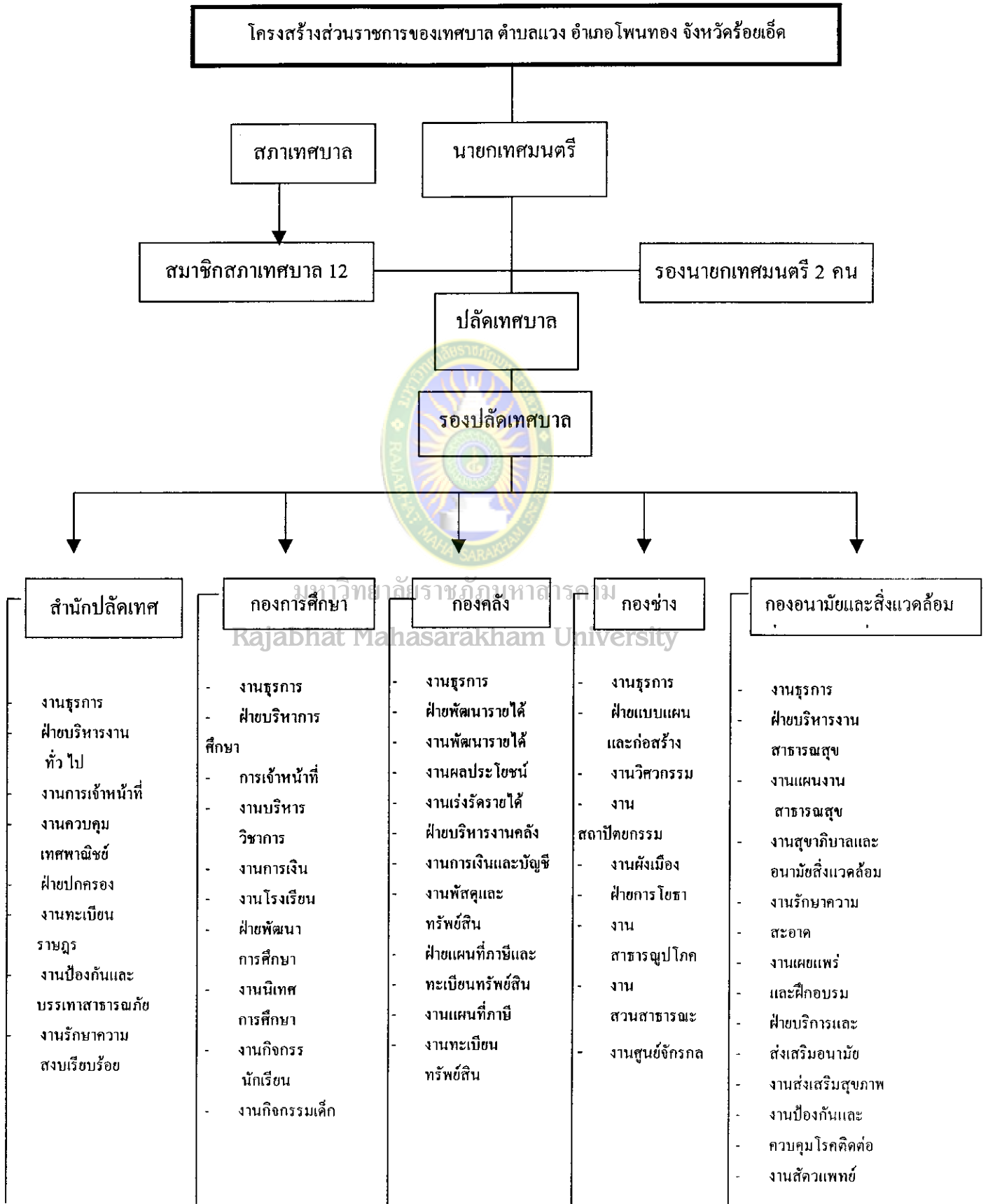
เขตเทศบาลมีไฟฟ้าใช้ครบทุกหมู่บ้าน รวม 13 ชุมชน/หมู่บ้าน

4.) การโทรคมนาคมและการติดต่อสื่อสาร

- 4.1) สำนักงานให้บริการโทรศัพท์และมีชุมสายตั้งอยู่ในเขตอำเภอ ให้บริการ 4 อำเภอ คือ อำเภอโพนทอง อำเภอหนองพอก อำเภอเมษวดี อำเภอโพธิ์ชัย
- 4.2) ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง
- 4.3) เสียงตามสาย จำนวน 2 จุด ครอบคลุมประมาณ 38.46 เฮกตาร์เซ็นต์
ของพื้นที่ทั้งหมด
- 4.4) หน่วยงานที่มีข่าววิทยุสื่อสาร ได้แก่ ที่ว่าการอำเภอโพนทอง โรงพยาบาลอำเภอ สถานีตำรวจอำเภอ สาธารณสุขอำเภอ ที่ดินอำเภอ เกษตรอำเภอ ไฟฟ้าอำเภอ ประปาอำเภอ สถานศึกษาในสังกัดประถมศึกษา มัธยมศึกษาและสังกัดกรม อาชีวศึกษา เทศบาลตำบลเวียงศูนย์อพพร. อำเภอโพนทอง

3.3.5 โครงสร้างและการบริหารงานของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

เทศบาลตำบลเวียงได้จัดการบริการของเทศบาลโดยแบ่งเป็นส่วนราชการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ.2542 ดังแสดงในแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 แผนภูมิโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาล

3.3.6 การบริการสาธารณะเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ขอบข่ายการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถกำหนด เป็นประเด็นได้ ดังนี้

1.) ถนนในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเวียง ได้แก่ ถนนทุกสาย ในเขตเทศบาล ตำบลเวียง

2.) ไฟฟ้าสาธารณะ การให้บริการด้านไฟฟ้าดำเนินการโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโพธิ์ทอง ให้บริการไฟฟ้าสาธารณะตามที่สาธารณะสมบัติของเทศบาลตำบลเวียง อาทิเช่น ลีแยก สามแยก เชื่อมระหว่างถนน ตรอก ซอย สวนสุขภาพ ตลาดสด และที่สาธารณะทั่วไปในเขตเทศบาล ซึ่งเทศบาลได้จัดให้มีการบำรุงรักษาและเพิ่มจำนวนไฟฟ้าสาธารณะเพื่อประโยชน์ใช้สอยมากยิ่งขึ้น

3.) สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ในเขตเทศบาลตำบลเวียง ได้แก่ สวนสุขภาพสุขาภิบาลเวียง นอกจากนี้ก็มีสวนหย่อมเล็ก ๆ น้อย ซึ่งเทศบาลพยายามจัดทำและจัดสร้าง เพื่อความสวยงามรื่นรมย์แก่ผู้ผ่านไปผ่านมา และเพื่อใช้เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน

4.) บริการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล ได้แก่ การเก็บขยะมูลฝอยในเขตเทศบาล ตามที่สาธารณะต่าง ๆ อาทิเช่น ลีแยก สามแยก ระยะเวลาต่าง ๆ ของถนนบริเวณหน้าบ้านที่ร้องขอ สถานที่ราชการ และที่สาธารณะอื่น ๆ ในเขตเทศบาลตำบลเวียง การบริการติดตั้งถังรองรับขยะ ผู้จัดเก็บขยะมูลฝอยไปจนกิจการทำลายขยะมูลฝอย การให้บริการในด้านนี้เทศบาลมีที่ทิ้งขยะจำนวน 28 ไร่ ตั้งอยู่ที่ ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

5.) ตลาดสดในเขตเทศบาล ภายในเขตเทศบาลตำบลเวียงมีตลาดสดให้บริการจำนวน 1 แห่ง ซึ่งตลาดสดที่ให้บริการจะตั้งอยู่ถนนราชดำริ เป็นสถานที่ตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมกว้างขวาง ซึ่งเทศบาลได้ จัดระเบียบการวางสินค้าจำหน่ายและให้บริการรักษาความสะอาดทุกวัน เช้าและเย็น

6.) ทางระบายน้ำในเขตเทศบาล เป็นการให้บริการด้านสาธารณสุข เพื่อความสะอาด เป็นระเบียบของชุมชน เทศบาลได้จัดให้มีระบบการระบายน้ำเสียลงสู่ท่อระบายหลักซึ่งวางอยู่ทั่วไป ตามถนนสายหลักใหญ่ ๆ เทศบาลได้พัฒนาจัดทำและจัดตั้งระบบระบายน้ำเสียชุดฝั่งท่อหลักและ การจัดสร้างทางระบายน้ำเพิ่มมากขึ้นตาม ความต้องการ

7.) สถานศึกษา ส่วนใหญ่เป็นการพัฒนาในระดับก่อนวัยเรียน 2 แห่งคือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนบ้าน โนนสวรรค์และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนบ้านคำแซ่ สถานศึกษาต่าง ๆ เหล่านี้ เทศบาลตำบลเวียงได้กำหนดเป้าหมายและนโยบายในการ บริการและจัดการศึกษา ทั้งนี้โดยตั้งเป้าหมายว่าจะ ส่งเสริมสนับสนุนให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นศูนย์เตรียมความพร้อมเด็กก่อนวัยเรียนและเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้ปกครองในการ อบรมสั่งสอนมีเวลาประกอบอาชีพมากขึ้น นโยบายสำคัญประการหนึ่งของเทศบาลคือ จะส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาท้องถิ่นให้มากขึ้น(เป็น โรงเรียนของชุมชน)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

วัลลภา ขายหาด (2532 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุ ระดับ การศึกษาและลักษณะเขต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการสาธารณะด้านการ รักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร ส่วนการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนนั้น ไม่สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการบริการ

เรืองบุญ สิทธิรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับ บริการงาน บัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดย ศึกษาจากผู้มาขอทำบัตร ประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามใน วันเวลาราชการความพึงพอใจของผู้มา รับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะอาดที่ได้รับ ผลการศึกษวิจัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้าน ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

เลิศสิน จีงจรัสทรัพย์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการ สาธารณะของสุขาภิบาล อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากหัวหน้าครอบครัว หรือตัวแทนครอบครัวใน เขตสุขาภิบาลหนองเรือ สุขาภิบาลดอนโมง และสุขาภิบาล หนองแก ตามสภาพชุมชนและเขตชุมชน ประเด็นที่เป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อ บริการสาธารณะของสุขาภิบาลคือความรู้สึกที่ประชาชน มีต่อความเสมอภาค ความทันเวลา

ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้าของบริการไฟฟ้าสาธารณะ น้ำประปา เก็บขยะมูลฝอย ตลาดสด ทางระบายน้ำและการป้องกันระงับอัคคีภัย ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนพึงพอใจต่อถนนสาธารณะในระดับมากในด้านความเพียงพอของถนน ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลาง ประชาชนอยู่ในย่านที่พักอาศัยพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านการพาณิชย์ และประชาชนที่อยู่ในย่านเขตสุขาภิบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

2. ประชาชนพึงพอใจต่อไฟฟ้าสาธารณะในระดับมากในด้านความเพียงพอและคุณภาพของไฟฟ้า ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลคอนโมง พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

3. ประชาชนพึงพอใจต่อน้ำประปาในระดับมากในด้านความเพียงพอด้านคุณภาพความคุ้มค่า กับค่าบริการ และค่าแรงคั้นน้ำ ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในย่าน การพาณิชย์พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัย และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลหนองแก พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

4. ประชาชนพึงพอใจต่อการเก็บขยะมูลฝอยในระดับมากในด้านความเพียงพอและด้านความทันเวลา ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในย่านการพาณิชย์พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัย และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

5. ประชาชนพึงพอใจต่อตลาดสดในระดับมากทุกด้าน ประชาชนที่อยู่ในย่านพาณิชย์พึงพอใจ มากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัย และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น ประชาชนพึงพอใจต่อการป้องกันและระงับอัคคีภัย ในระดับปานกลาง ทุก ๆ ด้านและผู้ที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลคอนโมง พึงพอใจมากกว่าผู้ที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

ขีดพจน์ เปลี่ยนขำ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ บริการไฟฟ้า สาธารณะ ถนนสาธารณะด้านการ ระบายน้ำ การกำจัดขยะมูลฝอย ตลาด สวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้

1.1 มีความพึงพอใจต่อบริการไฟฟ้าสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ บริการเพียงพอ บริการมีคุณภาพดี การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบำรุงรักษาบริการให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาลให้บริการ บริเวณต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน และการบริการเพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ

1.2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย บริการเพียงพอ ให้บริการบริเวณต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบริการเพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ การบำรุงรักษาบริการให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล และบริการมีคุณภาพดี

1.3 มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการระบายน้ำโดยรวมในระดับน้อย โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ให้บริการบริเวณต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน บริการเพียงพอ การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบริการเพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ บริการมีคุณภาพดี และการบริการบำรุงรักษาให้ ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.4 มีความพึงพอใจต่อบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การรักษาความสะอาดบริเวณสถานที่สาธารณะอย่างสม่ำเสมอ อย่างเรียบร้อย และมีการพัฒนาให้ดีขึ้น การกำจัดขยะมูลฝอยด้วยวิธีการอันเหมาะสมอย่างเรียบร้อย ให้บริการบริเวณต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ในเวลาอันเหมาะสมและมีการพัฒนาให้ดีขึ้น การมีถุงรองรับขยะมูลฝอยที่มีคุณภาพดี เพิ่มขึ้นทัน และเพียงพอต่อความต้องการ

1.5 มีความพึงพอใจต่อบริการด้านตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีตลาดได้รุ่งเพียงพอและตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม การมีตลาดสดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมและเพียงพอ

1.6 มีความพึงพอใจต่อสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม เพิ่มขึ้นทันต่อความต้องการ และเพียงพอ

1.7 มีความพึงพอใจต่อบริการการศึกษาโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีโรงเรียนเทศบาลเพียงพอ ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม และเพิ่มขึ้นทันต่อความต้องการ

จากลักษณะของระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นทำให้อนุมานได้ว่า การจัดบริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองมหาสารคามไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของชุมชนในเขตเทศบาลจากที่มีลักษณะเป็น ชุมชนชนบทมาเป็นชุมชนเมือง

2. เมื่อจำแนกประชาชนเป็นกลุ่มตามคั้งที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่อยู่อาศัยในคั้งต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ทั้งโดยรวมและในแต่ละลักษณะที่เป็น บัณฑิตกำหนดความพึงพอใจ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

ภุริวัฒน์ ชิตทรงสวัสดิ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการจัดบริการสาธารณะของสุขาภิบาลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากคณะกรรมการสุขาภิบาล จำนวน 13 คน และหัวหน้าครัวเรือน ที่อาศัยอยู่ในเขตสุขาภิบาลจำนวน 334 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. สุขาภิบาลแวงกำหนดกระบวนการจัดบริการสาธารณะเป็น 3 ขั้นตอน คือ การกำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ การควบคุมกำกับและดูแลการให้บริการ และปัญหาของการแก้ปัญหาการกำหนดขั้นตอนและวิธีดำเนินการ ประกอบด้วย การจัดทำแผนงานและแผนปฏิบัติการ โดยศึกษาความเดือดร้อนของประชาชนและความต้องการของชุมชน ประกอบกับงบประมาณที่ได้รับจัดสรร

องค์กรเอกชนได้ช่วยเหลือในการควบคุมกำกับและดูแลการให้บริการเวรยามห้องฉี่ ส่วนอีก 7 บริการที่เหลือ คณะกรรมการสุขาภิบาล ข้าราชการเจ้าหน้าที่ และลูกจ้างของสุขาภิบาลเป็นฝ่าย ควบคุมกำกับและดูแลการให้บริการ ทั้งนี้ให้ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด

สุขาภิบาลแวงประสบปัญหาสำคัญสามประการคือ งบประมาณมีจำนวนจำกัด ความขัดแย้งระหว่างกรรมการสุขาภิบาล และปัญหาประชาชนขาดความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสุขาภิบาลอย่างถูกต้อง ปัญหาแรกแก้ไขโดยได้ขอความช่วยเหลือสนับสนุนงบประมาณจากภาคเอกชน ปัญหาที่สอง แก้ไขโดยจัดอบรมคณะกรรมการสุขาภิบาลเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ ศึกษาดูงานต่างจังหวัดสองครั้ง ส่วนปัญหาสุดท้ายแก้ไขโดยประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายข่าว นำคณะกรรมการ ออกตรวจเยี่ยมประชาชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ

2. ประชาชนในเขตสุขภาพบาง มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการสาธารณะของสุขภาพ ดังนี้

2.1 สุขภาพบางจัดบริการได้พอเหมาะกับความต้องการของประชาชน 3 บริการ ได้แก่ ถนนสาธารณะ ไฟฟ้าสาธารณะ และตลาดสดแต่มีประเด็นแตกต่างคือ

2.1.1 จัดบริการถนนสาธารณะขาดทั้งคุณภาพและความเหมาะสม

2.1.2 จัดบริการไฟฟ้าสาธารณะและตลาดสดขาดคุณภาพแต่มีความเหมาะสม

2.2 สุขภาพบางจัดบริการได้ปริมาณน้อยกว่าความต้องการของประชาชน 5 บริการ ได้แก่ การเก็บขยะมูลฝอย การป้องกันระบบอภิศัก การระบายน้ำ เวย์ยามท้องถิ่น และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ มี ประเด็นที่คล้ายคลึงและแตกต่างกันคือ

2.2.1 จัดบริการขาดทั้งคุณภาพและความเหมาะสมในการระบายน้ำ เวย์ยามท้องถิ่น และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

2.2.2 จัดบริการเก็บขยะได้เหมาะสมแต่ขาดคุณภาพ

2.2.3 จัดบริการการป้องกันและระบบอภิศักมีคุณภาพแต่ขาดความเหมาะสม

ชายชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อ

การบริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากประชาชน ผู้มารับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น จำนวน 420 คน ผลการวิจัยพบว่า

1.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในด้านต่างๆทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ

3.การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ พบว่ากลุ่มอาชีพทั้ง 6 กลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศชาย และ เพศหญิงพบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่นใกล้เคียงกัน

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

บูแมนและนอร์แมน (Bouman and Norman. 1975 : 113-121) ได้ทำการศึกษา

ถึงทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาล ยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้ การบริการสาธารณะในภาครัฐ คือ

1. ลักษณะของงาน ที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (routine คือ day-to-day) อีกต่อไป
2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใช้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจ เริ่มแรกคือ จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสาร ความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน

ความคิดเห็น โดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบ ที่เป็นมาตรฐาน ในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญ ก็จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่ เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

สติแพ็ค (Brian Stipak. 1979 : 46-52) ได้ทำการวิจัยในลอสแอนเจลิสเพื่อทดสอบว่า บริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจเจกบุคคลสำมะโนประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับ ตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะบริการ ลักษณะของผู้ใช้บริการลักษณะของแต่ละบริเวณและลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการ ทางด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะและบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่นอัตราการปราบปราม ตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะและบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข

เช่น อัตราการปราบปราม ของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของบริการนั้นมีส่วน กระทบต่อการประเมินการใช้บริการ และในขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอรรถวิสัยมีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัย ทางด้านสาธารณะ พบว่าประชาชนมีความรู้ที่น้อยในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาล และกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการ ไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกันได้

ฟิตเกอร์ลด์ และ ดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585-594) ได้

ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซีที่มีต่อบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ อรรถวิสัย อนามัย การศึกษา และถนนหนทาง ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัย ที่เน้นการประเมินจากอรรถวิสัย (Subjective aspect of evaluations) โดยเฉพาะตัวแปรอิสระเช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ นั้นเป็นตัวที่ทำให้ เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกันกล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่า น่าที่จะมี ความรู้ดีกว่าตน ถูกกีดกันในการ ได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้น ถ้าขนาดของเมืองยิ่งใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วยการปกครองถิ่นมากยิ่งขึ้น ปัญหาในการ ส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ใน เทนเนสซีมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน และปัจจัยทางด้านทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการแต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับและระดับ ความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการก็ให้พิจารณาจาก ปัจจัยเรื่อง เชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่ง ในการพยากรณ์ปฏิกริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะ เข้ามา มีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจาก

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปเป็นกรอบ แนวความคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระ(Independent variables) ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งแบ่งออกเป็น

- 1.1 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น
- 1.2 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด แยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 2.2 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 2.3 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2.4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากการศึกษาแนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังรายละเอียดในแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย