

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด แนวปฏิบัติ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ
 - 1.3 ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 1.4 ความสำคัญของการพึงพอใจ
 - 1.5 ลักษณะความพึงพอใจ
 - 1.6 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 1.7 ระดับความพึงพอใจของผู้บริการ
 - 1.8 การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
 - 1.9 ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณสุขของเทศบาล
2. แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
 - 2.2 ทฤษฎีความคาดหวังของวูรัม
 - 2.3 ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก
 - 2.4 ทฤษฎีของสัมพันธภาพ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ
 - 3.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ
 - 3.2 หลักการกระจายอำนาจ
 - 3.3 วิสัยทัศน์ในการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น
4. แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 4.1 ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 4.2 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 4.3 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

5. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหาร
 - 5.1 ความหมายของการบริหาร
 - 5.2 ทรัพยากรการบริหาร
 - 5.3 กระบวนการบริหาร
 - 5.4 คุณค่าของการบริหาร
 6. การบริหารงานเทศบาล
 - 3.1 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
 - 3.2 องค์ประกอบที่สำคัญของการปกครองในรูปแบบเทศบาล
 - 3.4 องค์การเทศบาล
 - 3.5 เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน
- จังหวัดร้อยเอ็ด
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 7.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 7.2 งานวิจัยต่างประเทศ
 8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

Rajabhat Mahasarakham University

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

- 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจแตกต่างกันดังนี้
- กาญจน์ เรืองมนตรี (2543 อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 11) ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง
- มณี โพธิเสน (2543 อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 11) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ
- อัจฉนา โทบุญ (2534 อ้างถึงใน ชิตพงษ์ เปลี่ยนขำ. 2539 : 28) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรม

และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล

มอร์ส (Morse. 1955. อ้างถึงใน ชิตพงษ์ เปลี่ยนขำ. 2539 : 28) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลง หากความเครียดของบุคคลมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้นหรือกิจกรรมนั้นๆ ได้

ทิวฟิน และ แม็คคอร์มิค (Tiff & McCormic. 1965 อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วอลแมน (Wolman. 1973 อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

พอดเตอร์ และ ลอร์เลอร์ (Potter and Lawler. 1975 อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 11) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า แนวคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่งเป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวัง

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึง สภาพอารมณ์ความรู้สึก ซึ่งจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

1.2 ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539 อ้างถึงใน เสาวนีย์ ฤทธิ์รุ่ง. 2545 : 20) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงานในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ”

ล็อก (Locke. 1976 อ้างถึงใน เสาวนีย์ ฤทธิ์รุ่ง. 2545 : 20) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงานและประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลหนึ่ง

1.3 ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539 อ้างถึงใน เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 19) ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยรวมทั่วไปว่า "ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง" ความหมายของความพึงพอใจ ในบริการสามารถจำแนกออกเป็น 2 ความหมาย คือ

1. ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction)
2. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539 เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 19) ได้อธิบายความหมายเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจหมายถึงภาวะที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในตรงข้ามความไม่พึงพอใจหมายถึงภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

มณีวรรณ ดันไทย (2533 อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 12) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

Rajabhat Mahasarakham University

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

วัลลภา ชายหาด (2532 อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 12) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะของ

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

ฟิตซ์เจอร์ลด์ และดูรันท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 15) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจาก

การรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

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

แอนเดอร์สันและฟอร์เนล (Anderson and Fornell. 1994 อ้างถึงใน เสาวนีย์ ฤทธิ์รุ่ง. 2545 : 19) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อหลัก ให้ความหมายว่า "ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์หนึ่ง"
2. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การเกี่ยวกับเครื่องหมายการค้า เป็นหลักให้ความหมายว่า "ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะหนึ่ง"

1.4 ความสำคัญของการพึงพอใจ

สาโรช ไชยสมบัติ (2543 : 15) กล่าวถึง ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ มีปัจจัยที่สำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่ศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

1.5 ลักษณะความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 24-37) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะต่างๆ ไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ

ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับ (Expectation) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการยอมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

1.6 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ดันดิพุลวินัย (2538 : 5-8) กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก หากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ทุ่งหิวไล ของกระดาษ จดหมาย-ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การให้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานใน

การเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

1.7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2538 : 5) กล่าวว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

1.8 การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

สาโรช ไชยสมบัติ (2543 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพ

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ

ของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความรู้สึกของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

มิลเล็ท (Millet. 1954 อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 17) ได้กล่าว เกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

จนกว่าจะบรรลุผล **Bhat Mahasarakham University**

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

1.9 ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาล

เมธี ครองแก้ว (2529 อ้างถึงใน ชิดพงษ์ เปลี้นฆ่า. 2539 : 28-29) ได้กล่าวว่า ประชาชนจะรู้สึกพึงพอใจต่อบริการสาธารณะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการจัดการบริการสาธารณะอันหมายถึง กระบวนการนโยบายสาธารณะของเทศบาล ซึ่งกระบวนการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนด้วยกันคือ ขั้นตอนแรกได้แก่ การกำหนดปัญหา ขั้นตอนที่สองได้แก่ การวิเคราะห์หาทางเลือก ขั้นตอนที่สามได้แก่การกำหนดนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และขั้นตอนที่สี่ได้แก่ การประเมินผลนโยบาย ซึ่งในการกำหนดนโยบายสาธารณะนี้ มีนักวิชาการตั้งเงื่อนไขไว้ชื่อว่า ทฤษฎีความเป็นไปไม่ได้ของแอร์โรว์ (Arrow's Impossibility Theory) ซึ่งได้กำหนดเงื่อนไขไว้ว่า การจะสร้าง

เงื่อนไขสวัสดิการสังคมหรือบริการสาธารณะแก่สังคมนั้นจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐาน 5 ประการสรุปได้คือ

1. ความสมบูรณ์ของการเรียงลำดับความพึงพอใจของบุคคล ความพึงพอใจของบุคคลในสังคมจะต้องมีความสมบูรณ์สามารถเปรียบเทียบได้ตลอด และความพึงพอใจนั้นจะต้องมีความคงเส้นคงวา (Transitive)
2. ความพึงพอใจจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของพาเรโต กล่าวคือ ในสังคมมีสิ่งที่คุณในสังคมชอบและไม่มีผู้ใดคัดค้านสิ่งนั้นก็สรุปได้ว่าสังคมชอบสิ่งนั้นด้วย
3. การเลือกที่เป็นอิสระจากตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องกัน คือ สังคมมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่ง ในขณะที่สิ่งหนึ่งนี้ไปมีความสัมพันธ์กับอีกสิ่งหนึ่ง หากเกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งหนึ่งอันหลังก็จะไม่ทำให้ลำดับความพึงพอใจของสังคมที่มีต่อสิ่งหนึ่งอันแรกต้องเปลี่ยนแปลงไป
4. การเลือกที่ไม่มีข้อจำกัดหรือการบังคับ บุคคลทุกคนในสังคมจะต้องสามารถแสดงความพึงพอใจและสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของตนในทุกๆ ทางโดยเสรี จะต้องไม่มีการห้ามให้ชอบหรือไม่ชอบการเลือกใดๆ ในสังคมและบุคคลจะเรียงลำดับความชอบของคนอย่างไรก็ได้

5. การไม่มีทางเลือกของผู้เผด็จการ ในการเลือกบริการสาธารณะของสังคมจะต้องเกิดขึ้นในสภาพที่ว่าไม่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งอยู่ในฐานะที่พิเศษได้รับผลประโยชน์แก่เพียงผู้เดียวหรือกลุ่มเดียว กล่าวคือผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากถึงขนาดว่าเมื่อไรก็ตามที่เขาต้องการแสดงความพึงพอใจต่อกิจกรรมสาธารณะ โดยที่ในสังคมมีความคิดเห็นแตกต่างโดยสิ้นเชิง

จะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะของรัฐทุกประเภท โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจของประชาชน ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคกัน คนในสังคมมีความรู้สึกว่าได้ประโยชน์สูงสุดร่วมกัน ซึ่งเป็นการบริการสาธารณะที่เป็นธรรมที่สุด

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของรับบริการสาธารณะผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของวัลลภา ชายหาด และมิลเล็ทมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเพราะมีขอบข่ายครอบคลุมแนวคิดของนักวิชาการอื่น และมีเนื้อหาสอดคล้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลอย่างเหมาะสม

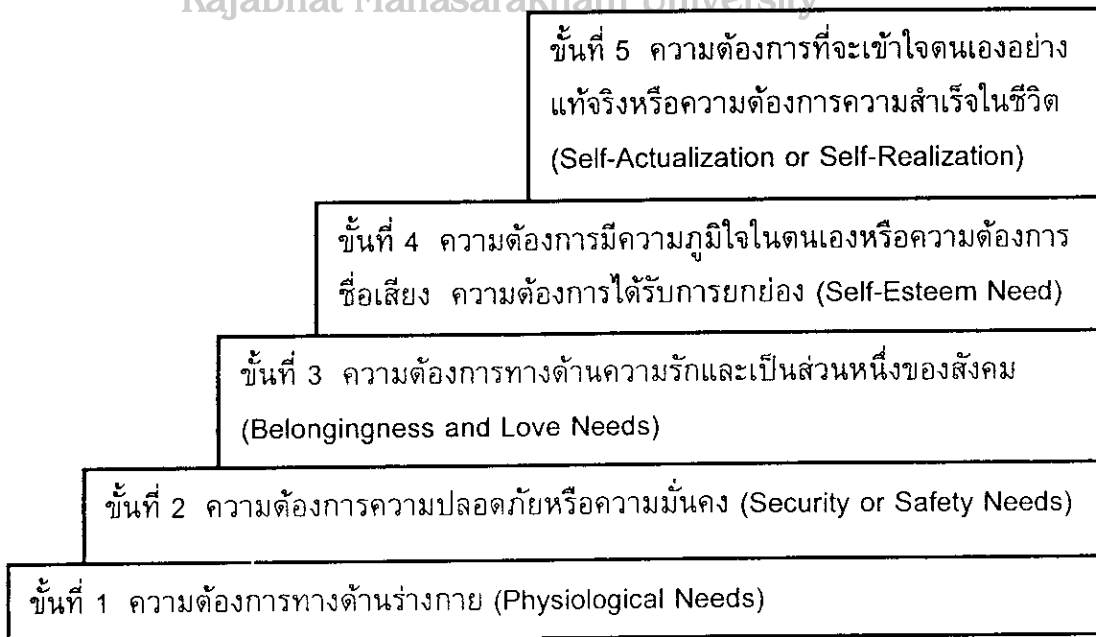
2. แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเป็นทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ที่เกี่ยวกับลักษณะและความต้องการของบุคคล ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรได้อย่างเหมาะสม ดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow)

มาสโลว์ (Maslow, 1968 อ้างถึงใน พยุงศักดิ์ นามวรรณ. 2537 : 53-54) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมุติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ชั้น ดังนี้

Rajabhat Mahasarakham University



แผนภูมิที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของ Maslow

153/...

ส่วนรายละเอียดของความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้น ของมาสโลว์มีดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)

เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs)

ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะภาพทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

(Belongingness and Love Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการมีความภูมิใจในตนเอง (Self-Esteem Need)

ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตนเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์การ

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization or Self-Realization)

ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในชีวิตตามนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ชั้นอย่างครบถ้วน แล้วความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระ เฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มี ความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดฝันไว้สูงส่งในทัศนะของตน

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้น มีความสำคัญไม่เท่ากัน และมนุษย์จะมีความต้องการ อยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจ และนอกจากนี้ลักษณะ ความต้องการของมนุษย์ในแต่ละชั้นตอนจะมีลักษณะที่เกี่ยวกันอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ เมื่อความต้องการในชั้นตอนใดชั้นตอนหนึ่งได้รับการตอบสนองตามความต้องการในชั้น ต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อยๆ โดยไม่จำเป็นว่าชั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะต้อง ได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่าความต้องการของบุคคลมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและความต้องการที่ได้รับจากการตอบสนอง เมื่อความต้องการ ในระดับขั้นต้นได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลยังต้องการการตอบสนองในระดับขั้นสูง ขึ้นอยู่ตลอดเวลา

2.2 ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom's Expectancy theory)

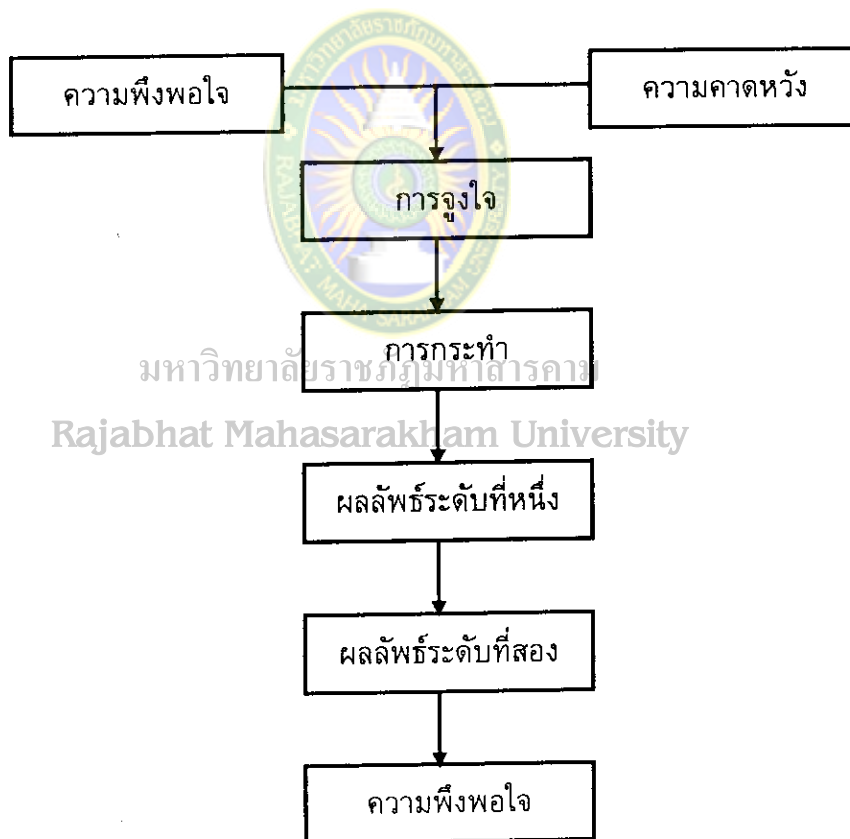
วรูม (Vic H.Vroom. อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 20) ได้ให้ แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในแง่ของความคาดหวังในทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ว่าการจูงใจเป็นผลของความมากน้อยที่บุคคลมีต่อความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และการคาดคะเนของบุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้น ดังนั้น รูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีนี้จึงประกอบไปด้วยความพึงพอใจ (Valance) ความคาดหวัง (Expectancy) ซึ่งจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดการจูงใจและผลลัพธ์ (Outcomes)

ความพอใจ (Valance) หมายถึง ความรุนแรงของความปรารถนา ของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อย ของความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดขึ้นภายในตัว ของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้นความพอใจของบุคคล จึงมีความแตกต่างกัน

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าว่า การกระทำที่แสดงออกมานั้นจะทำให้ได้รับผลลัพธ์เป็นพิเศษ ความคาดหวังนี้จะแสดงให้เห็นถึงการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์ อย่างหนึ่งจะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งได้

ผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้น และจุดมุ่งหมายผลลัพธ์มีอยู่ 2 ระดับ ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (Primary Outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ระดับที่สอง เป็นผลลัพธ์ที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ระดับหนึ่ง กล่าวคือ เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับตามหลังจากที่ได้รับผลลัพธ์ระดับหนึ่งแล้ว

เดวิส (Davis, 1981 อ้างถึงใน สุเทพ สุขสว่าง, 2538 : 9) การใช้ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จะมีกระบวนการดังปรากฏในแผนภูมิที่ 2 ดังต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 2 ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างความพึงพอใจ

ดังนั้น ถ้าผู้บริหารจะใช้ทฤษฎีนี้ในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารต้องสร้างความเข้าใจกระบวนการจูงใจดังกล่าว และต้องกระทำในสองสิ่งต่อไปนี้ คือ การเพิ่มคุณค่าของผลลัพธ์ในทางบวก โดยเพิ่มผลตอบแทนและการทำงานกับผลลัพธ์มีความเกี่ยวเนื่องกันให้มากที่สุด จึงสามารถทำให้การจูงใจเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานประสบความสำเร็จ

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจของบุคคลในการกระทำ มีผลเกี่ยวเนื่องในความคาดหวังที่จะเกิดขึ้น โดยมีกระบวนการจูงใจให้มีการกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลลัพธ์ที่มีความพอใจมากที่สุด

2.3 ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg)

ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยค้ำจุน หรือทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮิร์ซเบิร์ก (The Motivation Hygiene Theory or Two Factors Theory)

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959. อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม, 2547 : 22-24) ได้เสนอรายงานผลการวิจัยเรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (The Motivation of Work) ออกมาเผยแพร่ในปี ค.ศ. 1959 เพื่อเสนอทฤษฎีจูงใจ ค้ำจุน (The Motivation Hygiene Theory) หรือบางที่เรียกว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dual Factor Theory) มूलเหตุที่ทำให้เฮิร์ซเบิร์กและคณะทำการวิจัย และเสนอทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมา ก็เพื่อจะตอบคำถามที่ว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา” และเพื่อพิสูจน์สมมติฐานหลักที่ว่า องค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก และองค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติทางลบในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งค้านกับสมมติฐานเดิมที่ว่าองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในทางบวกในการปฏิบัติงานและมีอิทธิพลต่อทัศนคติทางลบด้วย โดยพวกเขาได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวนประมาณ 200 คน จาก 9 แห่ง ในเมืองพิตสเบิร์ก (Pittsburg) โดยได้ถามเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่วิศวกรและนักบัญชี ซึ่งมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเรียกว่ามีอะไรบ้าง ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นหรือลดลง และได้ถามโดยให้ผู้ตอบย้อนนึกไปถึงเวลาที่มีความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเหตุผลที่ว่าทำไมผู้ตอบจึงมีความรู้สึกเช่นนั้น นอกจากนี้ยังได้ถามเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจในงานว่ามีผลในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความเป็นอยู่หรือไม่ จากการวิเคราะห์ผลที่ได้ปรากฏว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก เพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติ ซึ่งมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง นั่นคือ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (Self-Actualization or Self Realization) คือ เป้าหมายสูงสุดของมนุษย์ ซึ่งกล่าวตรงกันหลายทฤษฎี

ก. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factor) หมายถึง ตัวที่ทำให้เกิดความพอใจ (Satisfiers) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิด

จากงานที่ทำ ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Working Achievement) ความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานเมื่อเขาได้ทำงานหรือแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นผลสำเร็จ ปัจจัยนี้นับว่ามีความสำคัญมากที่สุด
2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย ยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่นๆ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ปัจจัยนี้มักจะเกิดขึ้นควบคู่กับความสำเร็จในงาน
3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ลักษณะงานที่สนใจ และท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิด ประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ๆ แบบใหม่ ทำให้เขาเกิดความพึงพอใจ
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชา ให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ ไม่จำเป็นต้องตรวจตรา หรือควบคุมมากเกินไป
5. ความก้าวหน้า (Working Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงานด้วย
 - ข. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ปัจจัยนี้เป็นตัวทำให้ไม่พอใจ (Dissatisfiers) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากภาวะการทำงานได้แก่
 1. เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือน ในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน
 2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ
 3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Relationship with Supervisor and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเข้าใจกันและกันอย่างดี
 4. สถานะของอาชีพ (Job Status) หมายถึง อาชีพนั้นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี
 5. นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
 6. สภาพการทำงาน (Work Condition) ได้แก่ สภาพทางกายภาพ

ของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technique) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยคำจูนไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮิร์ชเบิร์ก คือ ปัจจัยคำจูนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยคำจูนมีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจให้คนเกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้น ข้อสมมติฐานที่สำคัญของเฮิร์ชเบิร์ก ก็คือความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งที่จูงใจในการปฏิบัติงาน

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่าองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยมีปัจจัยจูงใจในการประสบความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าของงานที่ทำ ซึ่งเป็นแรงจูงใจของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติให้ดีที่สุด แล้วยังมีปัจจัยคำจูนเป็นแรงจูงใจภายนอกที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพของการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชาในการทำงาน

2.4 ทฤษฎีของสัมพันธภาพ

ฮัลล์ และลินเซย์ (Hall and Lindzey, 1966 อ้างถึงใน ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2530 : 14) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ แฮร์รี สแต็ก ซัลลิแวน (Harry Stack Sullivan's Theory of Interpersonal Relationships) ไว้ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของซัลลิแวน โดยซัลลิแวนเห็นว่า ตลอดเวลาที่มีมนุษย์ดำรงชีวิตจำเป็นต้องมีสัมพันธภาพซึ่งกันและกันกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมนี้จะรวมทั้งบุคคลนั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่บุคคลอื่นมองเขาและเข้าใจเขา มนุษย์มีความปรารถนาพื้นฐาน 2 ประการ คือ ความพอใจ (Satisfactory) และความมั่นคง (Security) ซึ่งมีพื้นฐานทั้ง 2 ประการนี้ ทำให้บุคคลเกิดสัมพันธภาพซึ่งกันและกัน

2. พัฒนาการของบุคลิกภาพตามทัศนะของซัลลิแวน เขากล่าวว่า การพัฒนาในแต่ละขั้นตอนของชีวิตขึ้นอยู่กับโอกาสสนองตอบความต้องการอย่างเหมาะสม ย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ แต่ในทางตรงกันข้ามหากในแต่ละขั้นตอนของชีวิต มนุษย์ขาดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม

นอกจากนี้ เพปเปลาว (Peplau. 1962 อ้างถึงใน จินตนา ยูริพันธ์. 2527) มีความเห็นที่สอดคล้องกับทฤษฎีสัมพันธภาพของ ซัลลิแวน โดยมีความเชื่อว่าบุคคล แต่ละคนประกอบด้วยลักษณะความต้องการทางชีววิทยา สรีรวิทยา และด้านสัมพันธภาพ ซึ่งผลของการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนี้มีพื้นฐานมาจากพัฒนาการทางบุคลิกภาพ ตั้งแต่วัยทารกจนตลอดชั่วชีวิต พัฒนาการนี้เป็นไปเพื่อให้ชีวิตมีความสุขและมีประโยชน์ บุคคลมีความต้องการเฉพาะเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นผลให้เกิด ความไม่พอใจ ความซับซ้อนใจ ความเครียด และความวิตกกังวล ความรู้สึกเหล่านี้ เกี่ยวข้องกับระดับความปรารถนาที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ บุคคลจะจัดการความรู้สึก ที่เกิดขึ้นกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม พฤติกรรมจึงมีความหมาย มุ่งให้ตนเองรู้สึกพอใจ และรู้สึกมั่นคงมากขึ้น อาจเรียกได้ว่าพฤติกรรมการดำรงตนที่แสดงออกนี้เป็นผลมาจาก การรับรู้ของบุคคลต่อสถานการณ์รอบตน

กำจัด สวัสดิโอ (2524 : 24) กล่าวว่า จากทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่าง บุคคลของซัลลิแวนและเพปเปลาวดังกล่าว จะพบว่าการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้ เกิดขึ้น เพื่อดำรงรักษาตนและภาวะสุขภาพจิตที่ดีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นจะดำเนิน ไปได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับทักษะทางสังคมของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นที่กระตุ้น ให้บุคคลเกิดความพึงพอใจซึ่งกันและกัน เช่น การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ความสนใจ ความห่วงใย ความเห็นใจ ความยินดีที่จะแบ่งปันกันและกันและความยินดีที่จะรับใช้ซึ่งกัน และกันเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่ทำให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลดำเนินไปอย่างราบรื่น

โสภา ชูพิกุลชัย และอรทัย ชื่นมนุษย์ (2518 : 11) อธิบายว่า พฤติกรรม ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์จะเกิดขึ้นโดยอาศัยการกระตุ้นของความต้องการต่าง ๆ ของผู้ที่มีส่วนสัมพันธ์กับเขา และความสัมพันธ์แต่ละอย่างต่างพยายามที่จะบรรลุ ความมุ่งหมาย ในการแสดงพฤติกรรมที่แน่นอนและมั่นคงใน ขณะที่การกระทำในแต่ละ

เรื่องมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

นั่นคือ พฤติกรรมทุกพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นอย่างมีสาเหตุ คือ เพื่อสนองตอบความต้องการของแต่ละคน ความต้องการที่สำคัญ คือ "...ความต้องการทางกายหรือทางสรีระมีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์มาก เพราะเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความอยู่รอดของชีวิตและการดำรงไว้ซึ่งเผ่าพันธุ์..." (โสภา ชูพิกุลชัย และอรัญ ชื่นมนุษย์. 2518 :16)

แต่ใช้ว่าเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางสรีระจนเพียงพอแล้วเขาจะพอแค่นั้น มนุษย์ยังคงมีความต้องการใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอีกอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ดังที่ แมคเกรเกอร์ (Mcgregor. 1975 อ้างถึงใน ร.ต.ท.เสรี อุทิศ. 2542 : 22) กล่าวว่า "มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการในขณะที่เขาได้รับการตอบสนองในสิ่งหนึ่งสิ่งใดเรียบร้อยแล้ว ก็จะมีตัวกระตุ้นอื่นซึ่งทำให้เกิดความต้องการขึ้นอีกสิ่งต่างๆ เหล่านี้ จะไม่มีวันสิ้นสุด แต่จะมีขึ้นตั้งแต่เกิดจนถึงวันตาย"

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่าจุดเริ่มต้นของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล คือ การสนใจและเข้าใจผู้อื่น สิ่งแรกที่จะสร้างความดึงดูด ความสนใจ และความเป็นมิตร คือ หน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส คำพูดที่จริงใจ การมีน้ำใจ การให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น การให้โดยไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งการสร้างสัมพันธภาพนี้ ต้องอาศัยความรู้และศิลปะเพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยมนุษย์มีความต้องการติดต่อสื่อสารและฟังพาอาศัยซึ่งกันและกัน การมีความสัมพันธ์กับคนอื่น มีความต้องการทางด้านร่างกาย อารมณ์และสังคม ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความขัดแย้ง แต่ถ้าได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจและมีการสร้างสัมพันธภาพในที่สุด

3. แนวความคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

3.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2520 : 67) ให้ทัศนะไว้ว่า การกระจายอำนาจ การปกครองเป็นวิธีการที่รัฐมอบอำนาจบางอย่างให้แก่องค์กรอื่น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะบางประการด้วยตนเอง โดยมีอำนาจอิสระตามสมควร ไม่ต้องขึ้นอยู่กับในการบังคับบัญชาของราชการบริหารส่วนกลางหรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ราชการบริหารส่วนกลางมอบอำนาจหน้าที่บางประการในการปกครองให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีได้เป็น

ส่วนหนึ่งของราชการบริหารส่วนกลางรับไปดำเนินการเอง หลักการนี้เป็นการลดอำนาจของราชการบริหารส่วนกลางในการปกครองท้องถิ่น เพราะมีการมอบอำนาจบางส่วนให้ท้องถิ่นปกครองท้องถิ่น อันประกอบไปด้วยผู้ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนให้เข้าบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเอง ราชการบริหารส่วนกลางจะไม่เข้าไปอำนวยความสะดวกหรือบังคับบัญชาโดยตรง แต่จะทำหน้าที่ในการควบคุมและกำกับดูแลเท่านั้น

อุทัย หิรัญโต (2523 : 81) กล่าวว่า การกระจายอำนาจการเมืองการปกครอง คือ การโอนหรือโยกย้ายอำนาจ หน้าที่ (Transfer of authority) จากส่วนกลางหรือศูนย์กลางการปกครองของรัฐไปสู่ท้องถิ่น

นักวิชาการหลายท่าน อาทิเช่น ประทาน คงฤทธิศึกษากร ประหยัด หงษ์ทองคำ และ ศาสตราจารย์บอนนาร์ด (สถาบันดำรงราชานุภาพ กองวิชาการและแผนงาน. 2539 : 12) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. การกระจายอำนาจตามอาณาเขต (Size and Boundary) หมายถึง การมอบอำนาจไปให้ท้องถิ่น จัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะ ภายในเขตท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่น มีอิสระบางประการในการปกครองตนเอง เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล เป็นต้น

2. การกระจายอำนาจตามกิจการ (Functional) หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นสาธารณะจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่ง เพื่อให้มีอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคของงานนั้น เช่น การไฟฟ้า การประปา และการโทรศัพท์ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นในลักษณะการกระจายอำนาจนั้น อาจเป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นหรือโดยการแต่งตั้งจากราชการส่วนกลางก็ได้สาระสำคัญของการกระจายอำนาจอยู่ที่ว่า ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง (Autonomy) บางประการ โดยท้องถิ่นได้รับมอบอำนาจนี้จากส่วนกลาง การกระจายอำนาจนั้นนอกจากจะเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลโดยมอบอำนาจหน้าที่ ที่รัฐบาลกลางจะต้องดำเนินการไปให้ท้องถิ่นจัดทำแล้ว ยังเป็นการลดอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลกลางในส่วนที่เกี่ยวกับหน้าที่ที่ได้มอบให้ท้องถิ่นปกครองท้องถิ่นรับไปจัดทำด้วย

โดยทั่วไปการกระจายอำนาจ หมายถึง การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น คือ การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วน ให้ท้องถิ่นอื่นจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยมีอิสระตามสมควรไม่ต้องขึ้นอยู่กับความบังคับบัญชาของราชการส่วนกลาง เพียงแต่อยู่ในความควบคุมเท่านั้น

3.2 หลักของการกระจายอำนาจ

หลักการกระจายอำนาจ (สถาบันดำรงราชานุภาพ กองวิชาการและแผนงาน. 2539 : 12-13) มีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. มีความเป็นนิติบุคคล (Artificial Person)

การกระจายอำนาจปกครองนั้น จะต้องมีการเป็นนิติบุคคลต่างหากจากองค์การของรัฐบาลกลาง การมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากนี้ก็เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน องค์การเหล่านี้จะต้องมีงบประมาณทรัพย์สินหนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

2. มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน (Autonomy)

ความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นหลักการที่สำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจปกครอง เพราะหากองค์การนั้นไม่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ที่จะต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอ องค์การเช่นนี้จะมีลักษณะไม่ผิดไปจากหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ องค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติภารกิจของตนเองตลอดจนมีอิสระพอสมควรในการกำหนดนโยบายหรือการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ แต่ก็มีข้อสงสัยว่า อำนาจอิสระขององค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพอสมควรไม่มากเกินไป จนทำให้เกิดความกระทบกระเทือนต่อเอกภาพและอธิปไตย (Unity and Sovereignty) ของประเทศ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งองค์การปกครองท้องถิ่นมิใช่เป็นสถาบันการเมืองที่มีอำนาจอธิปไตยเป็นของตนเอง หากแต่ว่ามีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้และให้้องค์การที่จำเป็นสำหรับทำหน้าที่ทางด้านนิติบัญญัติ และบริหารกิจการมอันเป็นหน้าที่ของตนเท่านั้น

3. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและเจ้าหน้าที่นิติบัญญัติ

การมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นของประชาชนนั้น อาจทำได้หลายระดับแล้วแต่ความสามารถและความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ เช่น ประชาชนบางคนอาจจะมีส่วนร่วมในกิจกรรมของท้องถิ่น เฉพาะการไปใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้งตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่างๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่นเท่านั้น แต่บางคนอาจมีความสนใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการปกครองท้องถิ่นมากกว่านั้น ถึงกับสมัครเข้ารับเลือกตั้งเป็นตัวแทนของประชาชนเพื่อให้ได้มีโอกาสเข้ามามีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นด้วยตนเองก็อาจทำได้

4. มุ่งประมาณของตนเอง

องค์การปกครองท้องถิ่นต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ด้วยตนเอง รวมไปถึงการมีอำนาจในการบริหารงบประมาณที่ได้มานั้นด้วย การให้องค์การปกครองท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บและบริหารรายได้ด้วยตนเองนี้ เป็นการมอบอำนาจการตัดสินใจให้องค์การปกครองท้องถิ่นทั้งหมดตั้งแต่การวางแผนปฏิบัติงาน การจัดเก็บรายได้ การบริหาร และการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ

จากองค์ประกอบทั้ง 4 ประการ ของหลักการกระจายอำนาจตามที่กล่าวมานี้ หากองค์การปกครองท้องถิ่น หรือหน่วยงานส่วนท้องถิ่นมีองค์ประกอบครบทั้ง 4 ประการ และสามารถปฏิบัติงานโดยปราศจากการถูกควบคุมหรือแทรกแซงจากหน่วยงานในระดับสูงกว่าไม่ว่าจะเป็นส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคแล้ว ย่อมจะเป็นองค์การปกครองท้องถิ่น หรือหน่วยงานส่วนท้องถิ่นที่มีความสมบูรณ์และพร้อมที่จะปฏิบัติงาน เพื่อท้องถิ่นของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้ก็ย่อมขึ้นอยู่กับส่วนประกอบอื่นๆ อีกด้วย

ประยูร กาญจนกุล (2535 : 171) ได้ให้ความหมาย หลักการกระจายอำนาจ ไว้ว่า เป็นวิธีการที่รัฐมอบอำนาจบางส่วนให้แก่องค์กรอื่นๆ เพื่อจัดทำบริการสาธารณะ โดยมีความเป็นอิสระตามสมควร ไม่ต้องขึ้นอยู่กับบัญชาของราชการส่วนกลาง กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือรัฐมอบอำนาจหน้าที่บางอย่างในการปกครอง ซึ่งเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินการอยู่ในองค์กร อันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของราชการบริหารส่วนกลางรับไปดำเนินการเอง ลักษณะสำคัญของหลักการกระจายอำนาจมีดังนี้

1. มีการจัดตั้งองค์กรขึ้นเป็นนิติบุคคลเพื่อขึ้นจากส่วนกลาง หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเหล่านี้ มีหน้าที่จัดทำงบประมาณและทรัพย์สินเป็นของตนเองต่างหาก และไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนกลางเพียงแต่ควบคุมดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น
2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหลาย หรือบางส่วน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างใกล้ชิด ถ้าไม่มีการเลือกตั้งคณะผู้ปกครองท้องถิ่นเลย ก็ไม่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจปกครองให้แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. มีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองตามสมควรการกระจายอำนาจปกครองนั้นกำหนดให้หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน หรือจัดทำกิจการที่ได้รับมอบหมายได้เองพอสมควรคือมีอำนาจวินิจฉัยและดำเนินการได้เองด้วยงบประมาณและหน้าที่ของตนเอง

4. มีงบประมาณเป็นของท้องถิ่น ตามหลักการกระจายอำนาจ การปกครองนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณของตนเอง ซึ่งแยกต่างหากจากส่วนกลาง โดยมีรายได้จากการเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่างๆ และทรัพย์สิน ตลอดจนเงินอุดหนุน (ถ้ามี) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการต่างๆ

5. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เป็นของท้องถิ่นเอง นอกจากจะมี งบประมาณแยกออกเป็นสัดส่วนของตนเองแล้ว การกระจายอำนาจการปกครองนั้น จะต้อง มีเจ้าหน้าที่อันเป็นพนักงานของตนเองเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด เจ้าหน้าที่เหล่านี้ มิได้ขึ้นในสังกัดกระทรวง ทบวง ในส่วนกลางโดยตรง แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น แต่ละแห่งนั่นเอง

จากองค์ประกอบทั้ง 5 ประการ ของหลักการกระจายอำนาจตามที่กล่าวมานี้ หากองค์การปกครองท้องถิ่น หรือหน่วยงานส่วนท้องถิ่นมีองค์ประกอบครบทั้ง 5 ประการ และสามารถปฏิบัติงานโดยปราศจากการถูกควบคุม หรือแทรกแซงจากหน่วยงานในระดับสูงกว่า ไม่ว่าจะเป็นส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคแล้ว ย่อมจะเป็นองค์การปกครองท้องถิ่น หรือหน่วยงานส่วนท้องถิ่นที่มีความสมบูรณ์และพร้อมที่จะปฏิบัติงาน เพื่อท้องถิ่นของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับส่วนประกอบอื่นๆ อีกด้วย

3.3 วิสัยทัศน์การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

วิสัยทัศน์การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น (มูลนิธิส่งเสริมการปกครอง ส่วนท้องถิ่น. 2545 : 110 -111) ในช่วง 4 ปีแรก (พ.ศ. 2544-2547) ของการถ่ายโอนภารกิจตามกรอบของกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นช่วงของการปรับปรุงระบบการบริหารงานภายใน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค รวมทั้งการพัฒนายุทธศาสตร์ การสร้างความพร้อมในการรองรับการถ่ายโอนภารกิจ บุคลากร งบประมาณ และทรัพย์สิน รวมทั้งการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของ ภารกิจที่ถ่ายโอนจะมีทั้งการถ่ายโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างสมบูรณ์ และการดำเนินงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง และระหว่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐ และจะมีบุคลากรจำนวนหนึ่งถ่ายโอนไป ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หลังจากการถ่ายโอนในช่วง 4 ปีแรกสิ้นสุดลงจนถึงระยะเวลาการถ่ายโอน ในปีที่ 10 (2548-2553) ตามกรอบของกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอน การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นช่วงเปลี่ยนผ่าน มีการปรับ

บทบาทของราชการบริหารส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาชนที่จะเรียนรู้ร่วมกันในการถ่ายโอนภารกิจ มีการปรับกลไกความสัมพันธ์ระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกับราชการบริหารส่วนภูมิภาคอย่างกลมกลืน รวมทั้งปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันจะทำให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นดีขึ้น และจะทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และ้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถพัฒนาขีดความสามารถในการดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความโปร่งใส

ในช่วงเวลาหลังจากปีที่ 10 (พ.ศ.2554 เป็นต้นไป) ประชาชนในท้องถิ่นจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ประชาชนจะมีบทบาทในการตัดสินใจการกำกับดูแลและการตรวจสอบ ตลอดจนการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของ้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ในส่วน้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีการพัฒนาศักยภาพทางด้านการบริหารจัดการและการคลังท้องถิ่นที่พึ่งตนเองและเป็นอิสระมากขึ้น ผู้บริหารและสภาท้องถิ่นจะเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีวิสัยทัศน์ในการบริหาร ราชการบริหารส่วนภูมิภาคจะเปลี่ยนบทบาทจากฐานะผู้จัดทำบริการสาธารณะมาเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ และกำกับดูแลการดำเนินงานของ้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายใต้ขอบเขตที่ชัดเจน และการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

4. แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย คือ การกระจายอำนาจบริหารงานท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองโดยตรง ได้มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2538 : 424-425) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าเป็นการปกครอง ซึ่งกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นหนึ่งหรือหลาย ๆ ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการภายในขอบเขตกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้กระทำได้ การปกครองในลักษณะนี้ ถึงแม้จะเป็นอิสระ แต่ก็มิได้เป็นอิสระโดยสิ้นเชิงจากอำนาจของรัฐ และมีใช้เป็นอิสระใน

การดำเนินการทุกประเภทในท้องถิ่นได้โดยสิ้นเชิง นอกจากนี้เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปได้ การปกครองท้องถิ่นจำเป็นต้องมีองค์กรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นและเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน หน่วยในการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีประชาชนร่วมดำเนินการไม่ว่าในฐานะผู้ปกครองท้องถิ่น ผู้เลือกตั้งตัวแทนเข้ามาปกครอง ผู้กำหนดเสนอแนะนโยบาย ผู้ควบคุม หรือผู้เข้าร่วมในรูปอื่น

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2520 : 13) ได้ให้ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่นว่า คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานทางการปกครองที่เกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจได้มีอำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมด หรือแต่เพียงบางส่วนในการบริหาร ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของคนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

วิญญู อังคนารักษ์ (2519 : 4) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้ดำเนินไปอย่างประหยัด และมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลตรงกับความต้องการของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้นๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่นและย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้นโดยมีงบประมาณของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2525 : 7) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้เกิดการทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

ประหยัด หงษ์ทองคำ (2526 : 10) ได้รวบรวมความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการชาวต่างประเทศไว้ดังนี้

1. William A. Robson ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์การปกครองท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์การปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์กรที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่น

นั่นเอง

2. William V. Holloway กล่าว "การปกครองตนเองของท้องถิ่น" หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารงานคลังของตนเอง และมีสภาของท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

3. Daniel Wit ให้ความหมายว่า "การปกครองท้องถิ่น" หมายถึง "การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น"

จากคำจำกัดความ หรือความหมายของคำว่า การปกครองท้องถิ่นข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นคือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง โดยให้มีหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารพัฒนา และให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจและดำเนินกิจการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้นและหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

4.2 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น (สถาบันดำรงราชานุภาพ กองวิชาการและแผนงาน. 2539 : 15-16) เพื่อให้เป็นภาพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น จึงขอเสนอแนวคิดของ ประทาน คงฤทธิศึกษากร ซึ่งได้ชี้ให้เป็นถึงองค์ประกอบที่สำคัญๆ ของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมาย และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล
2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้น จะต้องไม่อยู่ในการบังคับบัญชา (Hierarchy) ของหน่วยงานทางราชการ เพราะจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy)
3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น ต้องมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้ง (Election) โดยประชาชนในท้องถิ่น เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political Participation)
4. หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น จะต้องมีความสามารถในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) โดยการอนุญาตจากรัฐเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้นำมาทำนุบำรุงท้องถิ่น

ให้เจริญก้าวหน้า

5. หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ควรมีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และมีการควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตน ตามครรลองของการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองอย่างแท้จริง

6. หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ควรมีอำนาจในการออกกฎข้อบังคับ เพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติไปตามนโยบายหรือความต้องการแห่งท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ กฎข้อบังคับทั้งปวงย่อมไม่ขัดต่อกฎหมายหรือข้อบังคับอื่นใดของรัฐ

7. หน่วยการปกครองท้องถิ่นเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้ว ยังคงอยู่ในความรับผิดชอบและอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงแห่งรัฐ และประชาชนในส่วนรวม

อุทัย หิรัญโต (2523 : 22) ให้ความหมายว่า ระบบการปกครองท้องถิ่นไทย จะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่ระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมือง และการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตของการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบายออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์กร หรือคณะผู้บริหาร จะต้องได้รับเลือกจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นตนเอง

6. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ จัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้ เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐบาลและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มีได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่หาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

4.3 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นทำให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตย (สถาบันดำรงราชานุภาพ กองวิชาการและแผนงาน. 2539 : 16-17) เนื่องจาก

1. องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนกล่าวคือ องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของระบบการเมืองของชาติ มีกิจกรรมทางการเมืองโดยเฉพาะการเลือกตั้งเป็นการชักนำให้คนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเป็นการฝึกหัดการตัดสินใจทางการเมือง

2. การสร้างประชาธิปไตยที่มั่นคง จะต้องเริ่มจากการสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นก่อน เพราะการพัฒนาทางการเมืองในวงกว้างจะนำไปสู่ความเข้าใจการเมืองในระดับชาติโดยง่าย

3. การปกครองท้องถิ่น จะทำให้ประชาชนเกิดความรู้รอบรู้แจ่มแจ้งทางการเมือง (Political Maturity) กล่าวคือ ประชาชนจะรู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหาร การเมืองท้องถิ่น การต่อสู้แข่งขันกันตามวิถีทางการเมือง ทำให้เกิดการรวมกลุ่มทางการเมืองในที่สุด

4. การปกครองท้องถิ่นทำให้เกิดการเข้าสู่วิถีการเมืองของประชาชน ด้วยเหตุที่การเมืองท้องถิ่นมีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรงและใกล้ชิด และเกี่ยวพัน ต่อการเมืองระดับชาติ หากมีกิจกรรมทางการเมืองเกิดขึ้นอยู่เสมอก็จะมีผลทำให้เกิด ความคึกคัก และมีชีวิตชีวาต่อการปกครองท้องถิ่นประชาชนในท้องถิ่นจะมีความเกี่ยวพัน และเข้าสู่ระบบการเมืองตลอดเวลา

5. การเมืองท้องถิ่นเป็นเวทีสร้างนักการเมืองระดับชาติ นักการเมือง ท้องถิ่นผ่านการเรียนรู้ทางการเมืองในท้องถิ่น ทำให้คุณภาพของนักการเมืองระดับชาติ สูงขึ้น ด้วยเหตุที่ได้รับความนิยมศรัทธาจากประชาชนจึงทำให้ได้รับเลือกตั้งในระดับสูงขึ้น

5. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหาร

5.1 ความหมายของการบริหาร (Administration) (สถาบันดำรงราชานุภาพ กองวิชาการและแผนงาน. 2539 : 3-4)

ศาสตราจารย์ชูป การจนประกร กล่าวว่า “การบริหารหมายถึง” การทำงานของคนะบุคคล (grop) ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ร่วมกันปฏิบัติการให้บรรลุ เป้าหมายร่วมกัน ฉะนั้น คำว่าการบริหารงานนี้จึงใช้กำกับแสดงให้เห็นลักษณะ การบริหารงานแต่ละประเภทได้เสมอแล้วแต่กรณีไป แต่ถ้าเป็นการทำงานโดยบุคคลเดียว เราเรียกว่าเป็นการทำงานเฉยๆ เท่านั้น

ศาสตราจารย์ Harold Koontz ให้ความหมายว่า “การบริหาร คือ การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยการอาศัยปัจจัยทั้งหลายได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์การปฏิบัติงานนั้น”

ส่วนศาสตราจารย์ Petre F. Drucker ได้ให้ความหมายการบริหาร เชิงพฤติกรรมว่า “การบริหารคือศิลป์ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น”

สมพงษ์ เกษมสิน ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร คือการใช้ศาสตร์ และศิลป์นำเอาทรัพยากรการบริหาร (Administrative resource) มาประกอบการตาม กระบวนการบริหาร (Process of administration) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมี ประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป จากความหมายของการบริหารที่ได้นำเสนอไว้ จะเห็นได้ว่า การบริหารมีลักษณะดังนี้

5.1.1 การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์

5.1.2 การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด

5.1.3 การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน

5.1.4 การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ

5.1.5 การบริหารเป็นการดำเนินงานร่วมกันของกลุ่มบุคคล

ฉะนั้นจึงต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่ม (Group cooperation) เพื่อให้เกิดพลังร่วมของกลุ่ม (Group effort) ในอันที่จะทำให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์

5.1.6 การบริหารมีลักษณะเป็นการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล

(Rational)

5.2 ทรัพยากรการบริหาร (สถาบันดำรงราชานุภาพ กองวิชาการและแผนงาน.

2539 : 4-5) โดยทั่วไปในการบริหารถือว่ามีทรัพยากร (Administration resources)

ที่เป็นปัจจัยสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ คน (Men) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และการจัดการ (Management) หรือเรียกสั้นๆ ว่า 4 M's

การที่จัดว่าปัจจัยทั้งสี่ เป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารก็เพราะเหตุว่าในการบริหารเกือบทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัยคน เงิน วัสดุ สิ่งของ และวิธีจัดการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ไม่ว่าการบริหารนั้นจะเป็นการบริหารราชการหรือบริหารธุรกิจก็ตาม เหตุนี้จึงเป็นที่ยอมรับกันว่าทรัพยากรพื้นฐานในการบริหารมีอยู่สี่ประการดังกล่าว

อย่างไรก็ดี ปัจจุบันนี้มีนักวิชาการหลายท่านได้พิจารณาทรัพยากรการบริหารไปในลักษณะที่มีขอบเขตกว้างมากยิ่งขึ้น และถือว่าเป็นทรัพยากรการบริหารเพิ่มขึ้นจากปัจจัยสี่ประการที่กล่าวมาแล้วอีกด้วย ได้แก่ ศาสตราจารย์ William T.Greenwood ได้ให้ความเห็นว่าทรัพยากรการบริหารควรมีอย่างน้อย 7 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ อำนาจหน้าที่ (Authority) เวลา (Time) กำลังใจในการทำงาน (Will) และความสะดวกต่างๆ (Facilities) ทั้งนี้ โดยย้าถึงความสำคัญและจำเป็นของอำนาจหน้าที่ และเวลาในการบริหารไว้ว่า ในการบริหารงานนั้นไม่ว่าจะเป็นงานของรัฐหรือเอกชนก็ตาม งานจะไม่สามารถดำเนินไปด้วยดีได้ ถ้าหากปราศจากเสียซึ่งอำนาจหน้าที่และเช่นกันการบริหารนั้นๆ ก็จะไม่สามารถสัมฤทธิ์ผลด้วยดีอย่างมีคุณค่า หากมิได้กำหนดเวลาให้เหมาะสมเพียงพอกับประเภทและลักษณะของงานนั้นๆ ส่วนทางการบริหารธุรกิจได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยของการบริหารเพิ่มเติมต่างออกไปอีก คือ มีคน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) วิธีการ (Method) ตลาด (Market) และเครื่องจักร (Machine) และเรียกสั้นๆ ว่า 6 M's เป็นต้น

การที่มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในเรื่องทรัพยากรการบริหารดังกล่าวแล้วนั้น แม้ว่าจะเป็นเรื่องปลีกย่อยไปจากทรัพยากรการบริหารหลัก

ทั้ง 4 ประการดังกล่าวมาแล้วในตอนต้นก็ตาม แต่ก็ช่วยทำให้มองเห็นภาพรวมของทรัพยากรทางการบริหารที่กว้างมากขึ้น

5.3 กระบวนการบริหาร (Process of Administration) (สถาบันดำรงราชานุภาพ กองวิชาการและแผนงาน. 2539 : 5-7)

กูลิค และเออร์วิค ได้สรุปกระบวนการบริหารไว้ในหนังสือชื่อ "Papers on the Science of Administration" ซึ่งเขียนขึ้นในปี 1937 ว่า กระบวนการบริหารย่อมประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 7 ประการ หรือที่เรียกกันย่อๆ ว่า "POSDCORB Model" ซึ่งอธิบายตามความหมายได้ดังนี้

1. P = Planning หมายถึงการวางแผนงาน ซึ่งจะต้องคำนึงถึงนโยบาย (Policy) ทั้งนี้เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นไว้มีความสอดคล้องกันในการดำเนินงาน แผนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้ความรู้ในทางวิทยาศาสตร์และวิจรณ์ญาณวินิจฉัยเหตุการณ์ ในอนาคตแล้วกำหนดวิธีการโดยถูกต้องและสมบูรณ์

2. O = Organizing หมายถึงการจัดส่วนราชการหรือองค์การ ซึ่งในการศึกษาบางแห่งก็พิจารณารวมไปกับการปฏิบัติงานหรือวิธีการจัดการ (Management) ด้วยเรื่องการจัดแบ่งส่วนงานนี้จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น การจัดแบ่งงาน (Division of work) เป็นกรม กอง แผนก โดยอาศัยปริมาณงาน คุณภาพของงานหรือจัดตามลักษณะของงานเฉพาะอย่าง (Specialization) ก็ได้ นอกจากนี้อาจพิจารณาในแง่ของการควบคุม (Control) และหรือพิจารณาในแง่หน่วยงาน (Organization) เช่น หน่วยงานหลัก (Line) หน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) หรือบ้างก็เรียกเป็นหน่วยงานหลัก (Line) หน่วยงานแนะนำหรือที่ปรึกษา (Staff) และหน่วยงานช่วยเหลือหน่วยงานอนุกร (Auxiliary) เป็นต้น

นอกจากนี้ ในการศึกษาเรื่องการจัดองค์การนี้ยังได้ศึกษาถึงการแก้ไขอุปสรรคข้อขัดข้องตลอดจนการปรับปรุงองค์การบริหาร (Administrative reorganization) ให้ดีขึ้นด้วย

3. S = Staffing หมายถึงการจัดหาบุคคลและเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่แบ่งไว้หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งหมายถึงการจัดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล (Personnel Administration) เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความสามารถ มาปฏิบัติงานให้เหมาะสม (Competent man for Competent job) หรือ Put the right man on the right job กับรวมถึงการที่จะเสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพในการทำงาน ของคนงานและพนักงานด้วย

เรื่องเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลนี้ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างกว้างๆ ว่า "การบริหารงานบุคคลนั้นเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการวางแผนการวางแผนโครงการ ระเบียบ และวิธีดำเนินงานเกี่ยวกับตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์การใดองค์การหนึ่งเพื่อให้ได้มาและได้ประโยชน์ ตลอดจนการบำรุงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพและมีปริมาณเพียงพอเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย กระบวนการที่วุ่นวายนี้จึงรวมหน้าที่ต่างๆ ทั้งหมดนับแต่การสรรหา และรับคนเข้าทำงาน จนกระทั่งพ้นจากหน้าที่การงานขององค์การไป"

4. D = Directing หมายถึงการศึกษาวิธีการอำนวยการ รวมทั้งการควบคุมงานและนิเทศก์งาน ตลอดจนศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษยสัมพันธ์ (Human relations) และการจูงใจ (Motivation) เป็นต้น การอำนวยการในที่นี้รวมถึงการวินิจฉัยสั่งการ (Decision making) ซึ่งเป็นหลักอันสำคัญยิ่งอย่างหนึ่งของการบริหารงานและขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมาก เหตุเพราะการที่จะอำนวยการให้ภารกิจดำเนินไปด้วยดีได้จำเป็นต้องมีการตัดสินใจที่ดี และมีการสั่งการที่ถูกต้องเหมาะสมกับแต่ละลักษณะของการตัดสินใจ

5. CO = Coordinating หมายถึงความร่วมมือประสานงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและราบรื่น ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการที่จะช่วยให้การประสานงานดีขึ้น เพื่อช่วยแก้ปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน การร่วมมือประสานงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในการบริหาร เพราะเป็นกิจวัตรประจำวันที่จะต้องพึงกระทำในการปฏิบัติงานและเป็นสิ่งที่มีอยู่ในทุกระดับของงาน การร่วมมือประสานงาน เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องจัดให้มีขึ้นในหน่วยงานของตน เพราะเป็นปัจจัยสำคัญในอันที่จะช่วยให้เกิดความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

เมื่อกล่าวถึงการประสานงานแล้ว อีกเรื่องหนึ่งที่ควรได้กล่าวถึงเพราะมีความสำคัญและเป็นสิ่งคู่กันประดุจคนกับเงาก็คือ การติดต่อสื่อสาร (Communication) เพราะการติดต่อสื่อสารที่ดีจะช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดีและทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7. R = Reporting หมายถึงการรายงานผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนรวมถึงการประชาสัมพันธ์ (Public relations) ที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบด้วย อันที่จริงการรายงานนี้มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร (Communication) เพราะการติดต่อสื่อสารที่ดีจะช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดีและทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

8. B = Budgeting หมายถึงการงบประมาณโดยศึกษาให้ทราบถึงระบบและกรรมวิธีในการบริหารเกี่ยวกับงบประมาณและการเงิน ตลอดจนการใช้วิธีการงบประมาณและแผนงาน เป็นเครื่องมือในการควบคุมงาน วิธีการบริหารงบประมาณ โดยทั่วไปมักมีวงจรที่คล้ายคลึงกันอย่างที่เรียกว่า “วงจรงบประมาณ” (Budget cycle) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

- ก. การเตรียมงบประมาณและการเสนอขออนุมัติ (Executive preparation and submission)
- ข. การพิจารณาให้ความเห็นชอบของฝ่ายนิติบัญญัติ (Legislation authority)
- ค. การดำเนินการ (Execution)
- ง. การตรวจสอบ (Audit)

5.4 คุณค่าของการบริหาร (สถาบันดำรงราชานุภาพ กองวิชาการ และแผนงาน. 2539 : 9-11) การบริหารนั้น ถ้าจะพิจารณากันแต่เพียงว่าเป็นการทำงานเพื่อให้งานเสร็จสิ้นไปแต่เพียงอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ โดยเฉพาะในปัจจุบันอันเป็นยุคที่วิทยาการก้าวหน้า พลเมืองเพิ่มขึ้นและความต้องการของประชาชนก็เพิ่มมากขึ้นเป็นเงาตามตัว การบริหารจึงต้องคำนึงถึงคุณค่าของการบริหารในด้านการประหยัด ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความเป็นธรรม ความซื่อสัตย์ ความรู้จักรับผิดชอบในหน้าที่ และการให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนหรือลูกค้าผู้มาติดต่อ อาจสรุปอธิบายความได้ดังนี้

1. คุณค่าในด้านการประหยัด (Economy) การประหยัดในที่นี้หาได้มีความหมายเพียงการที่จะระมัดระวังการใช้จ่ายใช้สอยเงินของประชาชนคือ ภาษีอากรที่รัฐจัดเก็บมาเป็นรายได้เพื่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนเป็นส่วนรวมเท่านั้น ไม่หากแต่จะต้องหมายรวมตลอดถึงการแสวงหาวิธีการที่จะใช้จ่ายเงินทองทรัพย์สินของรัฐหรือขององค์การด้วยความพิถีพิถันรอบคอบ ประกอบด้วยเหตุผล และมุ่งประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง นอกจากนั้นแล้วการบริหารโดยประหยัดนี้ก็คือทำอย่างไรจึงสามารถใช้จ่ายเงินแต่น้อยให้ได้ผลลัพธ์สูงสุด เพราะในการปฏิบัติปัจจุบันนี้ รัฐบาลต้องจ่ายเงินงบประมาณจำนวนมากในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สอยมาใช้ในการบริหารวิธีการที่จะใช้อุปกรณ์เหล่านี้ให้ได้รับประโยชน์สูงสุด คุ่มค่า จัดว่าเป็นการประหยัดอันสำคัญยิ่งอย่างหนึ่ง

2. คุณค่าในด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิภาพในที่นี้หมายถึงการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือการทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุดและการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ ก็พิจารณา

ได้จากผลงาน

สำหรับความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานนี้ มีนักวิชาการบางท่าน เสนอว่าความเห็นว่าเป็นเชิงสมการคณิตศาสตร์ ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-1) + S$$

เมื่อ E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน
 O = Output คือ ผลงานที่ได้รับออกมา
 I = Input คือ บรรดาทรัพยากรในทางบริหารทั้งหลายที่ใช้ไป
 S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา ซึ่งเข้าใจ

ได้ง่ายและมีปัญหาไม่มากนักถ้าพิจารณาเฉพาะในด้านการบริหารธุรกิจ ซึ่งมีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่กำไร ซึ่งเมื่อผลที่ได้มากกว่าทุนที่ลงในกิจการนั้นย่อมมีกำไรและอาจถือเป็นข้อพิจารณาพื้นฐานได้ว่า งานนั้นย่อมมีประสิทธิภาพ แต่การบริหารราชการหาได้เป็นเช่นนั้นไม่ เหตุว่าเป้าหมายสำคัญของการบริหารราชการต่างกับการบริหารธุรกิจ เพราะว่าการบริหารราชการนั้นมุ่งมั่นในประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง จะต้องรับผิดชอบสามารถตอบสนองความต้องการและเจตนาธรรมของประชาชน ฉะนั้น การวัดประสิทธิภาพของการบริหารราชการจึงเป็นสิ่งที่วัดได้ ด้วยเหตุนี้การที่นำเอาความพอใจ (Satisfaction) ในความสำเร็จของงานเป็นองค์ประกอบการพิจารณาถึงความมีประสิทธิภาพในการบริหารเป็นสิ่งสำคัญและชอบด้วยเหตุและผล

นอกจากนี้เดเนียล เลอร์เนอร์ (Daniel Lerner) ได้ให้คำอธิบายความหมายของความพึงพอใจผลงานที่ได้รับออกมาเพิ่มเติมเป็นการขยายความอีกว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) นั้นจะต้องพิจารณาไปถึงความสำเร็จ (Achievement) และความมุ่งมาดปรารถนา (Aspiration) ในงานนั้นด้วยเพราะฉะนั้นความหมายความพึงพอใจในผลงานจึงอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{Satisfaction} = \text{Achievement} + \text{Aspiration}$$

อย่างไรก็ดี ประสิทธิภาพของการบริหารงานนี้ย่อมหมายถึง อัตราส่วนของทรัพยากรที่ลงทุนหรือใช้ไป อันอาจได้แก่ เงิน แรงงาน กำลังใจ ความมุ่งหวังส่วนบุคคล และผลอันเกิดจากการบริหารงานขององค์การซึ่งย่อมจะก่อให้เกิดมูลค่าเป็นความพอใจ ส่งเสริมให้มีกำลังใจการทำงาน มีความสมานฉันท์ระหว่างมวลหมู่สมาชิก ตลอดจนเกียรติและความมั่นคง ฯลฯ ดังนั้น คำว่าประสิทธิภาพในการบริหารราชการจึงครอบคลุมถึงความพอใจของบุคคล กลุ่มชน และองค์การด้วยส่วนในทางธุรกิจนั้นมุ่งพิจารณาประสิทธิภาพของงานโดยอาศัยอัตราส่วนของปัจจัยด้านคุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) และค่าใช้จ่าย (Cost) เป็นสำคัญ

3. คุณค่าในด้านประสิทธิผล (Effectiveness) คำว่าประสิทธิภาพและประสิทธิผลนี้ ฟังดูมีความหมายใกล้เคียงกันมาก หากจะพิจารณาให้เจาะจงลงไปแล้วก็จะเห็นได้ว่าประสิทธิผลนั้นหมายถึงการพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก และความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการที่จะทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา ดังนั้น งานที่มีประสิทธิผลจึงไม่จำเป็นต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เช่น สมมติว่าการทำบัตรประชาชนที่มีอายุอยู่ในเกณฑ์ตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไปถึง 70 ปี นับตั้งเป้าหมายว่าจะต้องทำให้ได้สำเร็จ ได้ทั่วถึงทั้งประเทศภายในเวลา 5 ปี ในกรณีนี้ ถ้าหากสำเร็จงานจึงจะมีประสิทธิผล คือบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ส่วนจะสิ้นเปลืองงบประมาณสักเพียงใดก็เป็นเรื่องที่ไม่จำเป็นอันไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ด้านความไม่ประหยัด แต่มีประสิทธิผล

4. คุณค่าในด้านความเป็นธรรม (Equity) ความเป็นธรรมในที่นี้หมายถึงการที่จะต้องบริหารงานด้วยความเป็นธรรมอย่างทั่วถึงและถ่วงหน้าปราศจากการเลือกที่รักมักที่ชัง โดยไม่เลือกแบ่งแยกวรรณะ เชื้อชาติ และศาสนา คุณค่าในด้านความเป็นธรรมนี้ หากจะพิจารณาโดยลึกซึ้งแล้วก็จะเห็นว่าเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารงานนั่นเอง อย่างไรก็ตาม ความเป็นธรรมนี้ยังคงเป็นสิ่งที่ได้รับการพร่ำร้องไต่หา และบางครั้งก็เฝ้าคอยกันอยู่เสมอ จึงเป็นคุณธรรมที่นักบริหารทั้งหลายน่าจะช่วยกันผดุงความเป็นธรรมให้ดำรงอยู่ในมวลหมู่สังคมนมนุษย์ต่อไป

5. คุณค่าในด้านความซื่อสัตย์และมีเกียรติ (Honest and Honour) ความจริงในการบริหารนี้เป็นที่ทราบกัน และน่าจะกล่าวในทางเป็นธรรมเนียมการบริหารได้ว่า การปฏิบัติงานนั้นจะต้องดำเนินไปด้วยความซื่อสัตย์ถูกต้องตามระเบียบแบบแผนและธรรมเนียมไม่ว่าจะเป็นการบริหารราชการหรือบริหารธุรกิจก็ตาม และเมื่อการปฏิบัตินั้นเป็นปฏิบัติที่ถูกต้องชอบ ความมีเกียรติก็ย่อมจะเสริมส่งให้สูงยิ่งขึ้น

6. การบริหารงานเทศบาล

6.1 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

ประธาน คณะนิติศาสตร์ (2526 อ้างถึงใน ไชยพร ดัชนีจิตานนท์. 2536 : 16) กล่าวว่า เทศบาล (Municipality) เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น

(Local government) รูปหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเมือง การปกครอง การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลนี้ กล่าวได้ว่าเป็นวิธีการจัดการปกครอง ตามทฤษฎีของการกระจายอำนาจ (Decentralization) และโดยผลของการกระจายอำนาจ การปกครองนี้ก็เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการดำเนินการให้บริการต่างๆ แก่ประชาชนประการหนึ่ง อีกประการหนึ่งก็เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในทางการเมืองการปกครอง จะเป็นผลให้ประชาชนได้มีโอกาสเขาไปเป็นผู้บริหารกิจการท้องถิ่น และประชาชนมีความต้องการสิ่งใดในการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับชุมชนของตนแล้ว ประชาชนก็จะได้กำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายหรือ วัตถุประสงค์ของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ได้ ในลักษณะที่เรียกว่าเป็นการปกครองตนเอง เมื่อเป็นเช่นนี้การปกครองท้องถิ่นในรูปเทศบาลจึงเป็นระบบที่สำคัญ เป็นผลจากการ กระจายอำนาจทางการเมือง (Administrative decentralization) จากรัฐบาลไปสู่ประชาชน ในท้องถิ่น

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2527 อ้างถึงใน ไชยพร ดัชนีจิตานนท์. 2536 : 17) กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้ว เทศบาลเป็นระบบการปกครองท้องถิ่นที่ใช้กับชุมชน เมือง (Urban area) และเป็นที่นิยมในระบบการเมืองการปกครองของทุกประเทศ เฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทยที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตยแล้ว ประชาชนจะมีบทบาทอันสำคัญ ในการเสนอตัวสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาลเป็นคณะผู้บริหารและประชาชนใน ท้องถิ่นนี้เองจะใช้สิทธิใช้เสียงในการเลือกตั้งเลือกบุคคลในพรรคที่ประชาชนเห็นชอบและ สนับสนุนนโยบายที่จะบริหารงานในท้องถิ่นของตนให้เจริญก้าวหน้าเมื่อเลือกแล้วประชาชน ก็ชอบที่จะให้ความร่วมมือสนับสนุน หรือคอยติดตามควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตาม นโยบายนั้นๆ จึงถือได้ว่าการปกครองระบบเทศบาลเป็นระบบการปกครองตนเองของคน ในท้องถิ่นสนองความต้องการของในท้องถิ่นและถือได้ว่าเป็นสถาบันที่ส่งเสริมการปกครอง ตามวิถีทางของการปกครองระบอบประชาธิปไตยได้อย่างดี

6.2 องค์ประกอบที่สำคัญของการปกครองในรูปแบบเทศบาล

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2527 อ้างถึงใน ไชยพร ดัชนีจิตานนท์. 2536 : 17-18) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญของการปกครองในรูปแบบเทศบาล มีอยู่ 7 ประการ ดังนี้

1. ชุมชนที่จะจัดตั้งเป็นเทศบาล ต้องเป็นชุมชนเจริญ มีการดำเนิน ธุรกิจพาณิชย์ อุตสาหกรรม และชุมชนนี้มีความหนาแน่นของประชากรมาก เมื่อเป็น เช่นนี้ชุมชนนี้จึงมีความต้องการในบริการสาธารณะ ตลอดจนถึงปัจจัยพื้นฐานในการ

ดำเนินการทางเศรษฐกิจ เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา การขนส่ง ท่าเทียบเรือ ที่พักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น

2. ชุมชนที่จะจัดตั้งเป็นเทศบาล ในเมื่อเข้าเกณฑ์ตามข้อ 1 คือ เป็นชุมชนที่มีผู้คนหนาแน่น มีการดำเนินการธุรกิจ พาณิชยกรรม อุตสาหกรรมมาก ต้องการบริการสูง องค์การทางการปกครอง เช่น เทศบาลก็ย่อมมีที่มาของรายได้สูง สามารถจัดบริการและเรียกค่าตอบแทนตลอดจนการเก็บภาษีเป็นรายได้ของท้องถิ่นได้ เมื่อเป็นเช่นนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่น คือ เทศบาลต้องมีอำนาจในการจัดเก็บ จัดหารายได้ (Revenue) เช่น การเก็บภาษีค่าธรรมเนียมต่างๆ เพื่อนำเอารายได้เหล่านั้น มาเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดบริการให้กับชุมชน

3. การปกครองในรูปเทศบาลนั้น ในเมื่อเป็นการปกครองตนเององค์การเทศบาล จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบขององค์การที่มาจากกาเลือกตั้ง (Election) โดยทั้ง “ฝ่ายบริหาร” และ “ฝ่ายนิติบัญญัติ” หรือ “สภาเทศบาล” จะต้องมีการเลือกตั้งให้ตัวแทนของประชาชนได้เข้ามาปกครองตนเอง โดยเป็นทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ

4. การปกครองในรูปเทศบาลนั้น เพื่อความถูกต้อง เพื่อความสมบูรณ์ในสิทธิ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นหรือเทศบาล จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล เพราะการมีสภาพนิติบุคคลจะมีผลในทางกฎหมายหมายถึง การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่

5. เทศบาลหรือองค์การปกครองตนเองนั้น โดยปกติแล้วก็จะมีสิทธิอำนาจหน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบภายในเขตพื้นที่หรืออาณาเขต (Territory) ที่กำหนด เพื่อความสมบูรณ์แห่งสิทธิการปกครองตนเอง (Autonomy) เทศบาลหรือหน่วยการปกครองตนเองนี้ก็ไม่ควรจะอยู่ในสายการบังคับบัญชา (Hierarchy) ขององค์การปกครองทางราชการ

6. เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาล โดยหลักการเทศบาลจะต้องมีอำนาจในการออกกฎ ข้อบังคับ เช่น การตราเทศบัญญัติ เพื่อควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายหรือข้อบังคับต่างๆ ของเทศบาลที่ได้วางไว้

7. การปกครองตนเองนั้นโดยทั่วไปแล้วเป็นการปกครองโดยประชาชน ในท้องถิ่นประชาชนต้องมีความเป็นเจ้าของ มีส่วนในความรับผิดชอบร่วมกันต่อความเจริญหรือความเสื่อมของท้องถิ่น เมื่อเป็นเช่นนี้การปกครองตนเองในระบบเทศบาล จึงต้องได้รับความร่วมมือหรือการสนับสนุน (Support) จากประชาชน

จากลักษณะอันเป็นองค์ประกอบสำคัญของเทศบาลทั้ง 7 ประการ ตามที่ได้กล่าวมานี้เทศบาลจะมีบทบาทอันสำคัญในทางการเมืองการปกครอง เป็นสถาบัน

ที่ประชาชนในท้องถิ่นจะได้ปกครองตนเอง เป็นสถาบันอันสำคัญที่เป็นรากฐานของการพัฒนาการเมือง (Political development) ทำให้เกิดการเรียนรู้ การมีส่วนร่วมในทางการเมืองของประชาชน และเป็นสถาบันอันสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ

6.3 องค์การเทศบาล

กลุ่มงานจัดการเลือกตั้ง สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งจังหวัดร้อยเอ็ด (2546 :1-18) กล่าวว่า ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ.2546) องค์การเทศบาลประกอบด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี

1. สภาเทศบาล

สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ตามจำนวนดังต่อไปนี้

1.1 สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวนสิบสองคน

1.2 สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวนสิบแปดคน

1.3 สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวนยี่สิบสี่คน

สมาชิกสภาเทศบาลให้อยู่ในตำแหน่งได้คราวละสี่ปี ถ้าตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงเพราะเหตุอื่นนอกจากถึงคราวออกตามวาระ ให้เลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลขึ้นแทนภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่ตำแหน่งนั้นว่างลง เว้นแต่วาระของสมาชิกสภาเทศบาลจะเหลืออยู่ไม่ถึงหนึ่งร้อยแปดสิบวัน

สภาเทศบาลนั้นมีประธานสภาคนหนึ่งและรองประธานสภาคนหนึ่ง โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล กล่าวคือ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้เรียกประชุมสภาเทศบาลครั้งแรกภายใน 90 วัน นับแต่การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเสร็จสิ้นแล้ว ให้สมาชิกสภาเทศบาลประชุมเลือกกันเองจากสมาชิกด้วยกัน จะเลือกบุคคลอื่นนอกจากสมาชิกสภาไม่ได้ ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินกิจการสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาลควบคุมบัญชารักษาความสงบและเป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอก

2. นายกเทศมนตรี

ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และให้นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งนับแต่วันเลือกตั้งและมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้

ในกรณีที่นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลาสี่ปีก็ให้ถือว่าเป็นหนึ่งวาระและเมื่อได้ดำรงตำแหน่งสองวาระติดต่อกันแล้วจะดำรงตำแหน่งได้อีกเมื่อพ้นระยะเวลาสี่ปีนับแต่วันพ้นจากตำแหน่ง

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

2.1 เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกินสองคน

2.2 เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกินสามคน

2.3 เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกินสี่คน นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขาธิการนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้ โดยกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินสองคน ในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินสามคน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินห้าคน

นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย เทศบัญญัติ และนโยบาย
2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล
3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษา นายกเทศมนตรี และเลขาธิการนายกเทศมนตรี
4. วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
5. รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น

นอกจากนี้องค์การเทศบาลยังมีพนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด และจัดแบ่งการบริหารออกเป็นส่วนต่างๆ ตามปริมาณและคุณภาพของงาน โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในงานประจำทั่วไปของเทศบาล (มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2545 : 34-36) กล่าวว่า หน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496

เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 50)

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ

รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

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

อันดีของท้องถิ่น

9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล
- นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ที่เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใดๆ

ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 51)

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

เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 53)

1. กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50
2. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
5. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

6. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีการดำเนินการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

นอกจากนี้เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล

ดังต่อไปนี้ (มาตรา 54)

1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
6. ให้มีการสาธารณสุข
7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อน

หย่อนใจ Rajabhat Mahasarakham University

11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อย

ของท้องถิ่น

12. เทศพาณิชย์

เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 56)

1. กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53
2. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
3. กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
4. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร

โรงแรมสรรพ และสถานบริการอื่น

5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
6. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
7. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
8. การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

และนอกจากนี้เทศบาลนครยังอาจจัดทำกิจการอื่นๆ ตามมาตรา 54 ได้

มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2545 : 39-40) กล่าวว่า จากการปกครองตนเองของท้องถิ่น ทำให้ท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ มีการบริหารงานคลังของตนเอง ซึ่งมีทั้งรายได้และรายจ่ายของเทศบาลดังนี้

เทศบาลอาจมีรายได้ดังต่อไปนี้

1. ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
2. ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
3. รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
4. รายได้จากการสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์
5. พันธบัตร หรือเงินกู้ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
6. เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่างๆ
7. เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด
8. เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้ทูลให้
9. รายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

ส่วนรายจ่ายเทศบาลมีรายจ่ายดังต่อไปนี้

Rajabhat Arakham University

1. เงินเดือน
2. ค่าจ้าง
3. เงินตอบแทนอื่นๆ
4. ค่าใช้สอย
5. ค่าวัสดุ
6. ค่าครุภัณฑ์
7. ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่นๆ
8. เงินอุดหนุน
9. รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพันหรือตามที่มีกฎหมาย

หรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 42 ให้เทศบาลมีพนักงานเทศบาลและจัดแบ่งการบริหารออกเป็นส่วนต่างๆ ตามปริมาณและคุณภาพของงาน โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในงานประจำทั่วไปของเทศบาล

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2541 (2541 อ้างถึงใน วิชิต โปธาราม. 2547 : 16-17) ระเบียบนี้กำหนดให้การบริหารงานของเทศบาล แบ่งส่วนราชการดังต่อไปนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล
2. กองการประปาหรือฝ่ายการประปา
3. กองการแพทย์หรือฝ่ายการแพทย์
4. สำนักการศึกษาหรือกองการศึกษา จัดแบ่งงานภายในดังนี้
 - 4.1 ฝ่ายบริหารทั่วไปหรืองานธุรการ
 - 4.2 ส่วนหรือฝ่ายบริหารการศึกษา
 - 4.3 ส่วนส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม หรือฝ่ายพัฒนา

การศึกษา

5. สำนักงานคลัง กองคลัง หรือฝ่ายคลัง จัดแบ่งส่วนงานภายใน ดังนี้
 - 5.1 ฝ่ายบริหารทั่วไป หรืองานธุรการ
 - 5.2 ส่วนบริหารงานคลัง หรือฝ่ายบริหารงานคลัง
 - 5.3 ส่วนพัฒนารายได้ หรือฝ่ายพัฒนารายได้
 - 5.4 ส่วนแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน หรือฝ่ายแผนที่ภาษีและ

และทะเบียนทรัพย์สิน

6. สำนักการช่าง กองช่าง หรือฝ่ายช่าง จัดแบ่งส่วนงานภายใน ดังนี้

Rajabhat Mahasarakham University

- 6.1 ฝ่ายบริหารทั่วไป หรืองานธุรการ
- 6.2 ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง หรือฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง
- 6.3 ส่วนควบคุมการก่อสร้าง หรือฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง
- 6.4 ส่วนการโยธา หรือฝ่ายการโยธา
- 6.5 ส่วนช่างสุขาภิบาล หรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล
7. กองช่างสุขาภิบาล หรือฝ่ายการโยธา
8. กองวิชาการและแผนงาน หรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน
9. กองสวัสดิการสังคม หรือฝ่ายสวัสดิการสังคม
10. สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จัดแบ่งส่วนงานภายใน ดังนี้
 - 10.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป หรืองานธุรการ
 - 10.2 ส่วนส่งเสริมสุขภาพ หรือฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ
 - 10.3 ส่วนอนามัยและสิ่งแวดล้อม หรือฝ่ายอนามัยและสิ่งแวดล้อม
 - 10.4 ส่วนบริการสาธารณสุข หรือฝ่ายบริการสาธารณสุข
11. หน่วยงานตรวจสอบภายในขึ้นตรงต่อปลัดเทศบาล
12. แหวง

และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2541 (2541 อ้างถึงใน วิชิต โปธาราม. 2547 :17-31) ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานในส่วนของการราชการของเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล

1.1 งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1.1.1 งานสารบรรณของเทศบาล

1.1.2 งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการสถานที่ วัสดุ

อุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ

1.1.3 งานเลขานุการและงานประชุมสภาเทศบาล

นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล

1.1.4 งานสาธารณกุศลของเทศบาลและหน่วยงานต่างๆ

ที่ขอความร่วมมือ

1.1.5 งานตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของ

ของทางราชการ

1.1.6 งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

เหรียญจักรพรรดิมาลาและผู้ทำคุณประโยชน์

1.1.7 งานเกี่ยวกับการเลือกตั้ง

1.1.8 งานจัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล

1.1.9 งานรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน

1.1.10 งานแจ้งมติ อ.ก.ท.วิสามัญ อ.ก.ท.จังหวัด และ อ.ก.ท.

เทศบาลให้กองหรือฝ่ายต่างๆ ทราบ

1.1.11 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.2 งานการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1.2.1 งานบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง

1.2.2 งานบรรจุแต่งตั้ง โอน ย้ายและเลื่อนระดับ

1.2.3 งานสอบแข่งขัน สอบคัดเลือกและการคัดเลือก

1.2.4 งานทะเบียนประวัติและบัตรประวัตินายกเทศมนตรี

สมาชิกเทศบาล พนักงานและลูกจ้าง

1.2.5 งานปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคล

1.2.6 งานประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

1.2.7 งานขออนุมัติปรับปรุงตำแหน่งและอัตราค่าจ้าง

1.2.8 งานพัฒนาบุคลากร เช่น การฝึกอบรม สัมมนา การศึกษาและดูงาน การศึกษาต่อ การขอรับทุน

1.2.9 งานพิจารณาเลื่อนเงินเดือนพนักงานและลูกจ้าง การให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษ

1.2.10 งานสวัสดิการพนักงาน / ลูกจ้าง

1.2.11 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.3 งานทะเบียนราษฎร มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1.3.1 งานตามพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร

1.3.2 งานจัดเตรียมการเลือกตั้งและดำเนินการเลือกตั้ง

1.3.3 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1.4.1 งานรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ

1.4.2 งานป้องกันและระงับอัคคีภัย

1.4.3 งานวิเคราะห์และพิจารณาทำความเข้าใจ สรุป รายงาน เสนอแนะ รวมทั้งดำเนินการด้านกฎหมาย และระเบียบเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัยธรรมชาติ และสาธารณภัยอื่นๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง

1.4.4 งานตรวจสอบควบคุมดูแลในการจัดเตรียม และอำนวยความสะดวกในการป้องกันบรรเทาและระงับสาธารณภัยต่างๆ

1.4.5 งานจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.4.6 งานฝึกซ้อมและดำเนินการตามแผน

1.4.7 งานเกี่ยวกับวิทยุสื่อสาร

1.4.8 งานการฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันและบรรเทา

สาธารณภัย

1.4.9 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.5 งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1.5.1 งานตรวจสอบและจัดระเบียบในตลาดสด หาบเร่ แผงลอย รวมทั้งกิจการค้าที่น่ารังเกียจและอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

1.5.2 งานควบคุมตรวจสอบและดำเนินการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1.5.3 งานศึกษาและวิเคราะห์ข่าวเพื่อเสนอแนะวางแผน หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงแห่งชาติ

1.5.4 งานประสานงานกับจังหวัดและอำเภอในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง

1.5.5 งานมวลชนต่างๆ เช่น การฝึกอบรบลูกเสือชาวบ้าน ฯลฯ

1.5.6 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.6 งานวิเคราะห์นโยบายและแผน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1.6.1 งานรวบรวมวิเคราะห์และให้บริการข้อมูลสถิติที่

จำเป็นต้องนำมาใช้ในการวางแผนและการประเมินผลตามแผนทุกระดับ

1.6.2 งานจัดเตรียมเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนของเทศบาลและหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

1.6.3 งานวิเคราะห์และพยากรณ์การเจริญเติบโตของประชากรในเขตเมืองและความพอเพียงของบริการสาธารณูปโภคหลัก

1.6.4 งานวิเคราะห์และคาดคะเนรายได้-รายจ่ายของเทศบาล

ในอนาคต

1.6.5 งานจัดทำและเรียบเรียงแผนพัฒนา การกำหนดเค้าโครงของแผนพัฒนาระยะปานกลางและแผนประจำปี

1.6.6 งานวิเคราะห์ความเหมาะสมของโครงการเพื่อเสนอหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

1.6.7 งานประสานงานกับหน่วยงานในเทศบาลและหน่วยงานอื่นที่เสนอบริการสาธารณูปการในเทศบาลและหน่วยงานใกล้เคียงเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนา การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลงานตามแผน

1.6.8 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

1.7 งานนิติกร มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1.7.1 งานทางกฎหมายเกี่ยวกับการพิจารณาวินิจฉัยปัญหาข้อกฎหมายร่างและพิจารณาตรวจร่างเทศบัญญัติ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

1.7.2 งานจัดทำนิติกรรม รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพื่อดำเนินการตามกฎหมาย

1.7.3 งานสอบสวน ตรวจพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับวินัยพนักงานเทศบาลและการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์

1.7.4 งานสอบสวนและเปรียบเทียบการกระทำที่ละเมิดเทศบัญญัติ

1.7.5 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.8 งานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1.8.1 งานเผยแพร่ข่าวสารของเทศบาล

1.8.2 งานเผยแพร่สนับสนุนผลงาน นโยบายของเทศบาล

จังหวัด และรัฐบาล

1.8.3 งานเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของชาติและท้องถิ่น

1.8.4 งานศึกษา วิเคราะห์ วิจัย วางแผนด้านประชาสัมพันธ์

โดยรวบรวมข้อคิดเห็นของประชาชนหรือปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อเสนอแนะฝ่ายบริหารพิจารณาวางแผนหลักเกณฑ์ปรับปรุงและแก้ไขระเบียบวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสัมพันธ์กับนโยบายของประเทศ

1.8.5 งานรวบรวมข้อมูลสถิติต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการ

ประชาสัมพันธ์

1.8.6 งานสารนิเทศ

1.8.7 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.9 งานจัดทำงบประมาณ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

Rajabhat Mahasarakham 1.9.1 งานจัดเตรียมเอกสารแนวทางในการปฏิบัติงานประจำปี

ให้หน่วยงานต่างๆ ทราบและดำเนินการ

1.9.2 งานรวบรวมข้อมูลสถิติและวิเคราะห์งบประมาณ

1.9.3 งานเสนอแนะและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำ

งบประมาณ

1.9.4 งานจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเทศบาลและ

งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

1.9.5 งานศึกษาหาหลักฐานรายได้ใหม่ๆ ของเทศบาล

1.9.6 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2. กองคลังหรือฝ่ายคลัง

2.1 งานธุรการ

2.1.1 งานสารบรรณ

2.1.2 งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่

วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อ และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ

2.1.3 งานการประสานงานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาล

นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล

- ที่ขอความร่วมมือ
- สำคัญของท่านราชการ
- สถานที่ราชการ
- มาลา และผู้ทำคุณประโยชน์
- และการให้บำเหน็จความชอบเป็นพิเศษ
- ความสะอาดแก่ประชาชน
- บริการข้อมูล
- เพื่อชำระภาษี
- 2.1.4 งานสาธารณกุศลของเทศบาลและหน่วยงานต่าง ๆ
- 2.1.5 งานการตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารที่
- 2.1.6 งานรักษาความสะอาดและรักษาความปลอดภัยของ
- 2.1.7 งานขอพระราชทานเครื่องอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิ
- 2.1.8 จัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล
- 2.1.9 งานรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน
- 2.1.10 งานพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงาน ลูกจ้าง
- 2.1.11 งานการลาพักผ่อนประจำปีและการลาอื่น
- 2.1.12 งานสวัสดิการของกองหรือฝ่าย
- 2.1.13 งานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายได้และแนะนำอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
- 2.1.14 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 2.2 งานแผนที่ภาษี มีหน้าที่เกี่ยวกับ
- 2.2.1 งานคัดลอกข้อมูลที่ดิน
- 2.2.2 งานปรับข้อมูลแผนที่ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- 2.2.3 งานปรับข้อมูลแผนที่ภาษีบำรุงท้องที่
- 2.2.4 งานตรวจสอบข้อมูลภาคสนาม
- 2.2.5 งานตรวจสอบรหัสประจำแปลงที่ดิน
- 2.2.6 การจัดทำรายงานเสนองานทะเบียนทรัพย์สินและงาน
- 2.2.7 งานจัดเก็บและบำรุงรักษาแผนที่ภาษี
- 2.2.8 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 2.3 งานผลประโยชน์ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
- 2.3.1 งานจัดทำประกาศให้มายื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน
- 2.3.2 งานตรวจสอบและจัดทำบัญชีผู้ที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษี

ในปีงบประมาณจัดเก็บจากทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี

2.3.3 งานรับตรวจสอบแบบแสดงรายการทรัพย์สิน
หรือแนบคำร้องของผู้เสียภาษีค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ

2.3.4 งานพิจารณาการประเมินและกำหนดค่าภาษี
ค่าธรรมเนียมในเบื้องต้นเพื่อนำเสนอพนักงานเจ้าหน้าที่

2.3.5 งานแจ้งผลการประเมินค่าภาษีแก่ผู้เสียภาษี

2.3.6 งานจัดเก็บและชำระรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม
และรายได้อื่น

2.3.7 งานลงรายการเกี่ยวกับโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุง
ท้องที่ และภาษีป้ายในทะเบียนเงินผลประโยชน์และทะเบียนคุมผู้ชำระภาษีของผู้เสียภาษี
แต่ละรายเป็นประจำทุกวัน

2.3.8 งานดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาอุทธรณ์ภาษี

2.3.9 งานเก็บรักษาและการนำส่งเงินประจำวัน

2.3.10 การเก็บรักษาและเบิกจ่ายแบบพิมพ์ต่างๆ

2.3.11 งานเก็บรักษาเอกสารและหลักฐานการเสียภาษี
ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น

2.3.12 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.4 งานการเงินและบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับ

2.4.1 งานตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท

2.4.2 งานควบคุมและจัดทำทะเบียนงบประมาณรายจ่าย

2.4.3 งานทำเช็คและจัดเก็บเอกสารการจ่ายเงิน

2.4.4 งานการจ่ายเงินและตรวจสอบหลักฐานใบสำคัญคู่จ่าย

2.4.5 งานจัดทำบัญชีและทะเบียนที่เกี่ยวข้องทุกประเภท

2.4.6 งานจัดทำรายงานประจำวัน ประจำเดือน ประจำปี

และรายงานอื่นๆ

2.4.7 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.5 งานพัสดุและทรัพย์สิน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

2.5.1 งานการซื้อและการจ้าง

2.5.2 งานการซ่อมและบำรุงรักษา

2.5.3 งานจัดทำทะเบียนพัสดุ

2.5.4 งานการตรวจสอบการรับจ่ายพัสดุและเก็บรักษาพัสดุ

- 2.5.5 งานการจำหน่ายพัสดุ
- 2.5.6 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 2.6 งานพัฒนารายได้ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
- 2.6.1 งานศึกษาวิเคราะห์ วิจัย และเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและการจัดหารายได้อื่นๆ ของเทศบาล
- 2.6.2 งานวางแผนการจัดเก็บรายได้ และการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้
- 2.6.3 งานวางแผนและโครงการเกี่ยวกับการจัดหารายได้ของเทศบาล
- 2.6.4 งานพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมินและกำหนดค่ารายปีของภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่และรายได้อื่น
- 2.6.5 งานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีอากร
- 2.6.6 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 2.7 งานเร่งรัดรายได้ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
- 2.7.1 งานจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีล่วงหน้า
- 2.7.2 งานตรวจสอบและจัดทำบัญชีรายชื่อของผู้ไม่ยื่นแบบรายการทรัพย์สินหรือคำร้องภายในกำหนดและรายชื่อผู้ไม่ชำระภาษี ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ ภายในกำหนดของแต่ละปี
- 2.7.3 งานจัดทำหนังสือแจ้งเตือนแก่ผู้เสียภาษี กรณีไม่ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินภายในกำหนด
- 2.7.4 งานจัดทำหนังสือแจ้งเตือนแก่ผู้เสียภาษี กรณีไม่ชำระภาษี ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นภายในกำหนด
- 2.7.5 งานประสานงานกับฝ่ายนิติการ เพื่อดำเนินคดีแก่ผู้ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีท้องถิ่น (ไม่ยื่นแบบฯ และไม่ชำระภาษี) โดยเสนอให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ
- 2.7.6 งานเกี่ยวกับการดำเนินการยึดอายัดและขายทอดตลาดทรัพย์สิน
- 2.7.7 งานประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการเร่งรัดรายได้
- 2.7.8 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 2.8 งานทะเบียนทรัพย์สิน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- เกี่ยวข้อง
- 2.8.1 งานปรับข้อมูลในทะเบียนทรัพย์สินและเอกสารที่
- 2.8.2 งานสำรวจและตรวจสอบข้อมูลภาคสนาม
- 2.8.3 งานตรวจสอบรหัสประจำแปลงที่ดิน รหัสชื่อเจ้าของ
- ทรัพย์สินและรหัสชื่อผู้ชำระภาษี
- 2.8.4 งานจัดเก็บและดูแลรักษาทะเบียนทรัพย์สินและเอกสาร
- ข้อมูลต่างๆ
- 2.8.5 งานการจัดทำรายงานประจำเดือน
- 2.8.6 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
3. กองช่าง หรือฝ่ายช่าง
- 3.1 งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
- 3.1.1 งานสารบรรณ
- 3.1.2 งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่
- วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อ และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ
- 3.1.3 งานการประสานงานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาล
- นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล
- 3.1.4 งานการตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารที่
- สำคัญของทางราชการ
- 3.1.5 งานรักษาความสะอาดและรักษาความปลอดภัยของ
- สถานที่ราชการ
- 3.1.6 งานขอพระราชทานเครื่องอิสริยาภรณ์
- เหรียญจักรพรรดิมาลาและผู้ทำคุณประโยชน์
- 3.1.7 จัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล
- 3.1.8 งานรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน
- 3.1.9 งานพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงาน ลูกจ้าง และ
- การให้บำเหน็จความชอบเป็นพิเศษ
- 3.1.10 งานการลาพักผ่อนประจำปีและการลาอื่นๆ
- 3.1.11 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 3.2 งานวิศวกรรม มีหน้าที่เกี่ยวกับ
- 3.2.1 ออกแบบคำนวณด้านวิศวกรรม
- 3.2.2 งานวางโครงการและการก่อสร้างทางด้านวิศวกรรม

- 3.2.3 งานให้คำปรึกษาและบริการเกี่ยวกับงานทางวิศวกรรม
- 3.2.4 งานตรวจสอบแบบแปลนการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- ทางด้านวิศวกรรม
- 3.2.5 งานออกแบบรายการรายละเอียดทางด้านวิศวกรรม
- 3.2.6 งานออกแบบรายการรายละเอียดเพื่อคำนวณออกแบบ
- กำหนดรายละเอียดทางด้านวิศวกรรม
- 3.2.7 งานศึกษาวิเคราะห์ วิจัยทางด้านวิศวกรรม
- 3.2.8 งานงบประมาณราคาก่อสร้างทางด้านวิศวกรรม
- 3.2.9 งานควบคุมการก่อสร้างในสาขาวิศวกรรม
- 3.2.10 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 3.3 งานสถาปัตยกรรม มีหน้าที่เกี่ยวกับ
- 3.3.1 งานออกแบบ เขียนแบบทางด้านสถาปัตยกรรม
- และมัณฑนศิลป์
- 3.3.2 งานวางโครงการ จัดทำผัง และควบคุมการก่อสร้าง
- สถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์
- 3.3.3 งานให้คำปรึกษาแนะนำด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์
- 3.3.4 งานตรวจสอบแบบแปลนการขออนุญาตปลูกสร้าง
- ด้านสถาปัตยกรรมตามกฎหมาย
- 3.3.5 งานควบคุมการก่อสร้างทางสถาปัตยกรรม
- 3.3.6 งานออกรายการทางสถาปัตยกรรม
- 3.3.7 งานสำรวจข้อมูลเพื่อออกแบบสถาปัตยกรรม
- 3.3.8 งานวิเคราะห์ วิจัย ทางด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์
- 3.3.9 งานประมาณราคาก่อสร้างทางด้านสถาปัตยกรรม
- มัณฑนศิลป์
- 3.3.10 งานให้บริการด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์
- และงานด้านศิลปกรรมต่างๆ
- 3.3.11 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 3.4 งานผังเมือง มีหน้าที่เกี่ยวกับ
- 3.4.1 งานจัดทำผังเมืองรวม
- 3.4.2 งานจัดทำผังเมืองเฉพาะ
- 3.4.3 งานพัฒนาและปรับปรุงชุมชนแออัด

สาธารณะประโยชน์

3.4.4 งานควบคุมแนวเขตถนน ทางสาธารณะและที่ดิน

3.4.5 งานสำรวจรวบรวมข้อมูลทางด้านผังเมือง

3.4.6 งานอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทางบก ทางน้ำ

3.4.7 งานตรวจสอบโครงการพัฒนาผังเมือง

3.4.8 งานให้คำปรึกษาด้านผังเมือง

3.4.9 งานให้คำปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม

3.4.10 งานควบคุมให้ปฏิบัติตามผังเมืองรวม

3.4.11 งานวิเคราะห์วิจัยงานผังเมือง

3.4.12 งานวิเคราะห์วิจัยด้านสิ่งแวดล้อม

3.4.13 งานเวนคืนและจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน

3.4.14 งานที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.5 งานสาธารณูปโภค มีหน้าที่เกี่ยวกับ

3.5.1 งานด้านการก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า
เขื่อนและสิ่งติดตั้งอื่น ฯลฯ

Rajabhat M. 3.5.2 งานวางโครงการและควบคุมการก่อสร้าง

ทางเข้า

3.5.3 งานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เขื่อน

3.5.4 งานควบคุมดูแลอาคารสถานที่

3.5.5 งานปรับปรุงแก้ไขและป้องกันสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ

3.5.6 งานให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงาน

ก่อสร้าง

3.5.7 งานควบคุมพัสดุ งานด้านโยธา

3.5.8 งานประมาณราคา งานซ่อมบำรุงรักษา

3.5.9 งานที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.6 งานสวนสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

3.6.1 งานจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะ
สวนสัตว์ สวนหย่อม ฯลฯ

3.6.2 งานควบคุมดูแล บำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

3.6.3 งานดูแล บำรุงรักษาต้นไม้ พันธุ์ไม้ต่างๆ

- 3.6.4 งานจัดทำ คู่มือรักษาเรือนเพาะชำและขยายพันธุ์ไม้
ต่าง ๆ
- 3.6.5 งานประดับ ตกแต่งสถานที่อาคารที่เกี่ยวกับการใช้พันธุ์
ไม้ต่าง ๆ
- 3.6.6 งานให้คำปรึกษาแนะนำเผยแพร่ทางด้านภูมิสถาปัตยกรรม
3.6.7 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
4. กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 4.1 งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
- 4.1.1 งานสารบรรณ
- 4.1.2 งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่
วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ
- 4.1.3 งานการประสานงานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาล
นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล
- 4.1.4 งานการตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารที่
สำคัญของทางราชการ
- 4.1.5 งานสารการณกุศลของเทศบาลและหน่วยงานต่างๆ
ที่ขอความร่วมมือ
- 4.1.6 งานรักษาความสะอาดและรักษาความปลอดภัยของ
สถานที่ราชการ
- 4.1.7 งานขอพระราชทานเครื่องอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิ
มาลาและผู้ทำคุณประโยชน์
- 4.1.8 จัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล
- 4.1.9 งานรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน
- 4.1.10 งานพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงาน ลูกจ้าง และ
การให้บำเหน็จความชอบเป็นพิเศษ
- 4.1.11 งานการลาพักผ่อนประจำปี และการลาอื่นๆ
- 4.1.12 งานสวัสดิการกองหรือฝ่าย
- 4.1.12 งานประชาสัมพันธ์และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
- 4.1.13 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 4.2 งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับ
- 4.2.1 งานควบคุมด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม

อันตรายต่อสุขภาพ

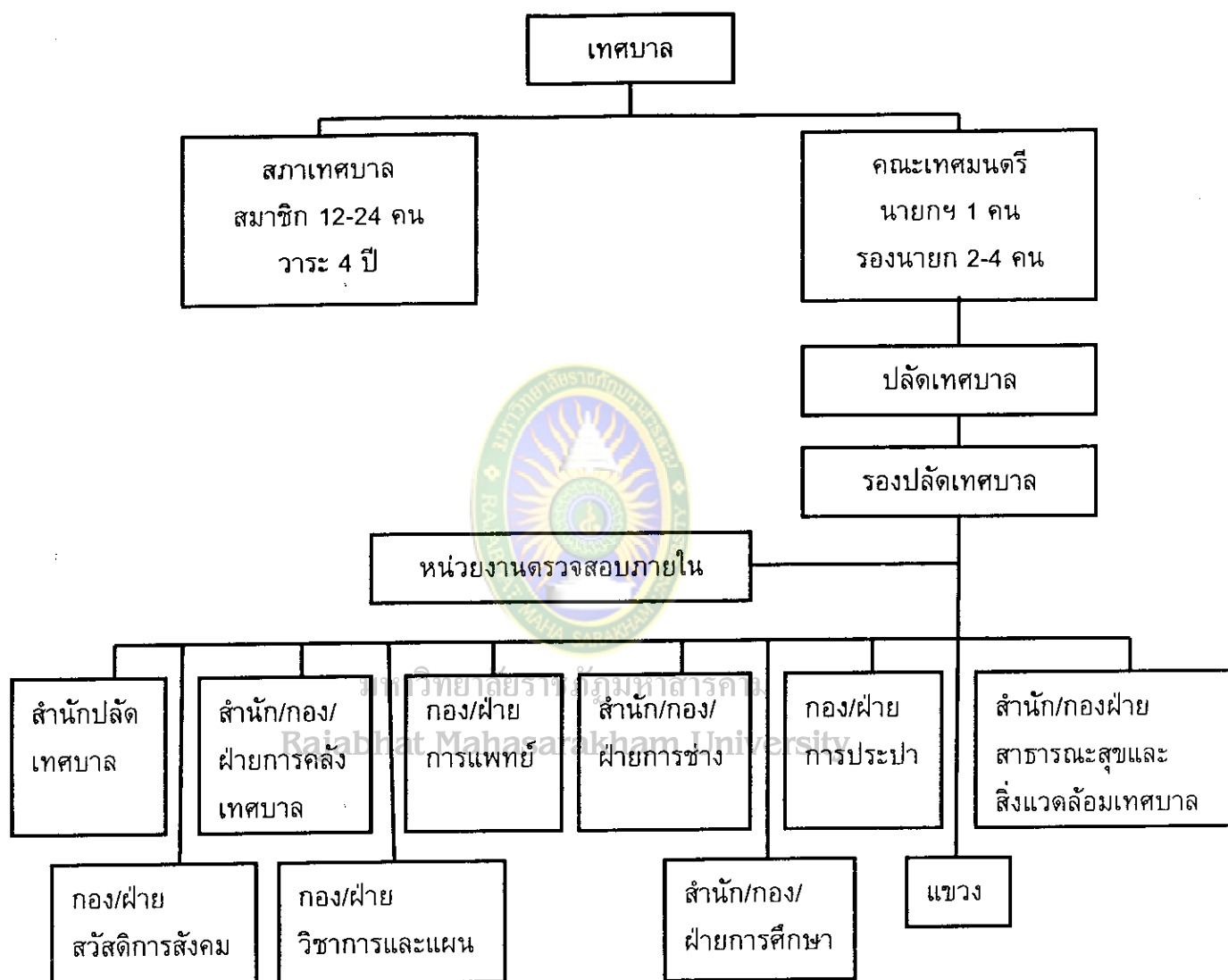
- 4.2.2 งานสุขาภิบาลอาหารและโภชนาการ
- 4.2.3 งานควบคุมการประกอบการค้าที่น่ารังเกียจหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- 4.2.4 งานป้องกันควบคุมแก้ไขเหตุรำคาญและภาวะ
- 4.2.5 งานสุขาภิบาลโรงงาน
- 4.2.6 งานชีวอนามัย
- 4.2.7 งานฉาปนกิจ
- 4.2.8 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 4.3 งานรักษาความสะอาด มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - 4.3.1 งานกวาดล้างทำความสะอาด
 - 4.3.2 งานเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย
 - 4.3.3 งานขนถ่ายขยะมูลฝอย
 - 4.3.4 งานขนถ่ายสิ่งปฏิกูล
 - 4.3.5 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 4.4 งานเผยแพร่และฝึกอบรม มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - 4.4.1 งานเผยแพร่กิจกรรมทางวิชาการด้านสาธารณสุข
 - 4.4.2 งานฝึกอบรมและศึกษาดูงาน
 - 4.4.3 งานพัฒนาบุคลากรด้านสาธารณสุข
 - 4.4.4 งานประเมินผล
 - 4.4.5 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 4.5 งานส่งเสริมสุขภาพ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - 4.5.1 งานด้านสุขศึกษา
 - 4.5.2 งานอนามัยโรงเรียน
 - 4.5.3 งานอนามัยแม่และเด็ก
 - 4.5.4 งานวางแผนครอบครัว
 - 4.5.5 งานสาธารณสุขมูลฐาน
 - 4.5.6 งานโภชนาการ
 - 4.5.7 งานสุขภาพจิต
 - 4.5.8 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 4.6 งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - 4.6.1 ป้องกันและสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค

- 4.6.2 งานควบคุมแมลงและพาหะนำโรค
- 4.6.3 งานควบคุมป้องกันรักษาโรคติดต่อ
- 4.6.4 งานป้องกันการติดยาและสารเสพติด
- 4.6.5 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 4.7 งานสัตวแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - 4.7.1 งานควบคุมและรับผิดชอบโรงฆ่าสัตว์
 - 4.7.2 งานควบคุมและรับผิดชอบโรคที่เกิดจากสัตว์เลี้ยงหรือสัตว์ป่าที่นำมาเลี้ยงหรือสัตว์ที่อาศัยตามธรรมชาติ
 - 4.7.3 งานการระวังและรับผิดชอบโรคในกลุ่มบุคคลซึ่งประกอบอาชีพเสี่ยงต่อการติดโรคสัตว์
 - 4.7.4 งานควบคุมการฆ่าสัตว์และโรงฆ่าสัตว์
 - 4.7.5 งานควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า
 - 4.7.6 งานป้องกันโรคติดเชื้อหรืออันตราย หรือเหตุรำคาญจากสัตว์
 - 4.7.7 งานรายงานข้อมูลสถิติและการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับงานด้านสัตวแพทย์
 - 4.7.8 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 4.8 งานศูนย์บริการสาธารณสุข มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - 4.8.1 งานให้บริการรักษาพยาบาลในและนอกสถานที่
 - 4.8.2 งานวางแผนและจัดการให้การรักษาแก่ผู้ป่วยให้สอดคล้องกับคำสั่งการรักษาของแพทย์
 - 4.8.3 งานวางแผนควบคุมการปฏิบัติงานและประเมินผลตามแผน
 - 4.8.4 งานสนับสนุนแพทย์เกี่ยวกับการตรวจ วินิจฉัย และให้บริการรักษาพยาบาล
 - 4.8.5 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 5. กองหรือฝ่ายการศึกษา
 - 5.1 งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - 5.1.1 งานสารบรรณ
 - 5.1.2 งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ

- 5.1.3 งานการประสานงานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาล
นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล
- 5.1.4 งานการตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารที่
สำคัญของทางราชการ
- 5.1.5 งานสาธารณกุศลของเทศบาลและหน่วยงานต่างๆ ที่ขอ
ความร่วมมือ
- 5.1.6 งานรักษาความสะอาดและรักษาความปลอดภัยของ
สถานที่ราชการ
- 5.1.7 งานขอพระราชทานเครื่องอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิ
มาลาและผู้ทำคุณประโยชน์
- 5.1.8 จัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล
- 5.1.9 งานรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน
- 5.1.10 งานการลาพักผ่อนประจำปี และการลาอื่นๆ
- 5.1.11 งานสวัสดิการของกองหรือฝ่าย
- 5.1.12 งานประชาสัมพันธ์และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
- 5.1.13 งานรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนของกองการศึกษา
รวมถึงตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนการติดตามและการรายงาน
- 5.1.14 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 5.2 งานบริหารการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมดูแลและ
รับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของการเจ้าหน้าที่ งานบริหารและวิชาการ งานการเงิน
งานพัสดุ และงานโรงเรียน
- 5.3 งานพัฒนาการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับ
- 5.3.1 งานสำรวจความต้องการและปัญหาทางการศึกษา
- 5.3.2 งานจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลสถิติทางการศึกษา
- 5.3.3 งานวิจัยทางการศึกษา
- 5.3.4 งานพัฒนาหลักสูตร
- 5.3.5 งานให้บริการทางการศึกษาทั่วไปด้วยการนิเทศให้
คำปรึกษา แนะนำปัญหาทางวิชาการ
- 5.3.6 งานเขียนเอกสาร ตำรา ผลิตอุปกรณ์และสื่อการเรียน
การสอน

- 5.3.7 งานค้นคว้าทดลอง และเผยแพร่เทคนิควิทยาการแผนใหม่ทางการศึกษา
- 5.3.8 งานประชุม อบรม สัมมนา ประสานงาน และให้บริการทางด้านวิชาการ
- 5.3.9 งานการวัดผล ประเมินผลทางการศึกษา
- 5.3.10 งานส่งเสริมสุขภาพ และควบคุมมาตรฐานทางการศึกษา
- 5.3.11 งานประสานงานการดำเนินงานด้านวิชาการกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 5.3.12 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
6. กองหรือฝ่ายการประปา
- 6.1 งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
- 6.1.1 งานสารบรรณ
- 6.1.2 งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ
- 6.1.3 งานการประสานงานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาล นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล
- 6.1.4 งานการตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารที่สำคัญของทางราชการ
- 6.1.5 งานสาธารณกุศลของเทศบาลและหน่วยต่างๆ
- 6.1.6 งานรักษาความสะอาดและรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ
- 6.1.7 งานขอพระราชทานเครื่องอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิมาลาและผู้ทำคุณประโยชน์
- 6.1.8 จัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล
- 6.1.9 งานรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน
- 6.1.10 งานพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงาน ลูกจ้าง และการให้บำเหน็จความชอบเป็นพิเศษ
- 6.1.11 งานการลาพักผ่อนประจำปีและการลาอื่น
- 6.1.12 งานสวัสดิการของกองหรือฝ่าย

- 6.1.13 งานประชาสัมพันธ์
- 6.1.14 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 6.2 งานผลิตและการบริการ มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมดูแลและ
รับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานผลิตงานจำหน่ายและบริการและงานมาตรวัดน้ำ
- 6.3 งานการเงินและบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับ
- 6.3.1 งานจัดทำงบประมาณรายจ่ายเฉพาะการประจำปี
ของกองหรือฝ่ายการประปา
- 6.3.2 งานควบคุมตรวจสอบการเบิกจ่ายให้เป็นไปตาม
งบประมาณ
- 6.3.3 งานตรวจสอบฎีกาเบิกเงินและจ่ายเงินรายได้ของกอง
หรือฝ่ายการประปา
- 6.3.4 งานรับ เบิก – จ่ายเงิน ตรวจสอบ และเก็บรักษาเงิน
ของการประปา
- 6.3.5 งานจัดทำบัญชีเงินสดประจำวันและบัญชีแยกประเภท
- 6.3.6 งานจัดทำงบประมาณรายรับ – รายจ่ายประจำปี
และงบประมาณสิ้นปี
- 6.3.7 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
7. หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่เกี่ยวกับ
- 7.1 งานตรวจสอบบัญชี ทะเบียน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- 7.2 งานตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายเงิน
- 7.3 งานตรวจสอบเอกสารการรับเงินทุกประเภท
- 7.4 งานตรวจสอบภาษีทั้งภายนอกและภายใน
- 7.5 งานตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานทางการเงิน
การบัญชีการจัดเก็บรายได้
- 7.6 งานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษา
- 7.7 งานตรวจสอบทรัพย์สินของเทศบาล
- 7.8 งานตรวจสอบการทำประโยชน์ทรัพย์สินของเทศบาล
- 7.9 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย



แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างการบริหารและการแบ่งส่วนการบริหารของเทศบาล

ดังนั้นในการบริหารงานของเทศบาล ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบมากมายหลายประการ โดยให้ประชาชนเลือกผู้แทนของตนเองเข้ามาบริหารงานของเทศบาล เรียกว่า “สมาชิกสภาเทศบาล” ซึ่งมีฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และเลือกนายกเทศมนตรีโดยตรงจากประชาชนเข้ามาเป็นผู้บริหารงานเทศบาล ซึ่งมีฐานะเป็นฝ่ายบริหาร มาบริหารงานตามนโยบายและแนวทางที่สภาเทศบาลกำหนดไว้ โดยมีระยะเวลาดำรงตำแหน่งเท่ากันทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร คือ 4 ปี และมี “ปลัดเทศบาล” ซึ่งเป็นพนักงานประจำเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ทำหน้าที่ในการบริหารงานทั่วไป รับนโยบายจากนายกเทศมนตรี (ฝ่ายบริหาร) ซึ่งเป็นฝ่ายการเมืองไปปฏิบัติ และดำเนินกิจการให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและนโยบายของทางราชการ

สรุปแล้ว “เทศบาล” เป็นระบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีหรือแนวความคิดในการกระจายอำนาจทางการปกครอง ในลักษณะของการให้อำนาจแก่ประชาชน (Devolution) เป็นระบบการปกครองที่จะมีส่วนในการส่งเสริมหรือเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามีส่วนร่วมในทางการเมือง (Political Participation) เป็นระบบการปกครองที่เหมาะสมกับสภาพของชุมชนเมือง (Urban area) ซึ่งโดยนัยนี้ เทศบาลจึงเป็นองค์กรทางการเมืองปกครองท้องถิ่นที่สำคัญที่จะมีส่วนต่อการสร้างเสริมความมั่นคงแห่งชาติ และสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนาจะเป็นสถาบันทางการเมืองการปกครองอันสำคัญในการพัฒนาทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมได้

6.4 เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน

จังหวัดร้อยเอ็ด

แผนพัฒนาเทศบาล 5 ปี ที่เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมานที่จัดทำขึ้นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการวางแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2541 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลและประโยชน์สูงสุด ซึ่งแผนพัฒนาเทศบาล 5 ปี ประกอบด้วย 6 ส่วน คือ (เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน. 2548-2550 : 1-8)

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาล

ส่วนที่ 2 ศักยภาพ ปัญหา/ความต้องการ และผลการพัฒนาเทศบาล

ในช่วงระยะของแผนพัฒนาปีที่ผ่าน

ส่วนที่ 3 วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น

ส่วนที่ 4 วัตถุประสงค์การพัฒนาในแต่ละสาขาและรายละเอียด

แผนงาน/โครงการ

ส่วนที่ 5 การนำแผนไปสู่การปฏิบัติและติดตาม/ประเมินผล

การดำเนินงานตามแผน

ส่วนที่ 6 สรุปงบประมาณ แผนงาน/โครงการ จำแนกตามสาขาพัฒนา

แผนพัฒนาเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน ทั้ง 6 ส่วนนี้จะเป็นประโยชน์ในการบริหารงานของเทศบาลและกำหนดทิศทางการพัฒนาเทศบาลและเอื้อประโยชน์ต่อพี่น้องประชาชนทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลในระดับที่สูงขึ้นในโอกาสต่อไป

สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน

1. ลักษณะที่ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นระยะทาง 26 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครเป็นระยะทางประมาณ 536 กิโลเมตร แบ่งเขตการปกครอง ออกเป็น 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 ตำบลหัวช้าง (บ้านคุ้มเหนือ) หมู่ที่ 2 ตำบลหัวช้าง (บ้านคุ้มวัดสุทัศน์) หมู่ที่ 3 ตำบลหัวช้าง (บ้านคุ้มเหนือ) พื้นที่เทศบาลมีพื้นที่ทั้งหมด 4 ตารางกิโลเมตร ซึ่งมีอาณาเขตติดต่อกับทิศเหนือจด อบต.หัวช้าง ทิศใต้จด อบต.หัวช้าง ทิศตะวันออกจด อบต.หัวช้าง ทิศตะวันตกจด อบต.หนองผือ

Rajabhat 2: สภาพภูมิประเทศพื้นที่เขตเทศบาลมีลักษณะเป็นพื้นที่ราบ

เกือบทั้งหมด และมีพื้นที่ที่เป็นพื้นน้ำเพียงบางส่วนในเขตเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน ภูมิอากาศ อุณหภูมิสูงสุด 40 องศาเซลเซียส อุณหภูมิต่ำสุด 17 องศาเซลเซียส อุณหภูมิเฉลี่ย 25 องศาเซลเซียส ปริมาณน้ำฝนสูงสุด เมื่อเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2541 จำนวน 100.0 มิลลิเมตร ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 38.87 มิลลิเมตร/ปี ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยเดือนมกราคม-มีนาคม 0.5 มิลลิเมตร เดือนเมษายน-มิถุนายน 5.4 มิลลิเมตร เดือนกรกฎาคม-กันยายน 67.82 มิลลิเมตร

3. สภาพเศรษฐกิจและสังคมประชากรในเขตเทศบาลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางเกษตรกรรม

4. โครงสร้างพื้นฐาน

4.1 การคมนาคม ถนนสาธารณะทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล ความยาว 10.5 กิโลเมตร แบ่งเป็น ถนนลูกรังความยาว 0.700 กิโลเมตร ถนนลาดยาง ความยาว 0.228 กิโลเมตร ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ความยาว 9.572 กิโลเมตร

4.2 การไฟฟ้าจำนวนหลังคาเรือนที่มีไฟฟ้า 820 หลังคาเรือน

4.3 การประปาจำนวนหลังคาเรือนที่มีประปาใช้ในเขตพื้นที่
รับผิดชอบ 883 หลังคาเรือน

4.4 การสื่อสารและโทรคมนาคม มีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข
1 แห่ง ที่ทำการโทรศัพท์ 1 แห่ง จำนวนหลังคาเรือนที่ใช้โทรศัพท์ 315 หลังคาเรือน
จำนวนตู้โทรศัพท์สาธารณะ 7 แห่ง จำนวนหลังคาเรือนที่มีโทรทัศน์ใช้ 740 หลังคาเรือน

5. ด้านเศรษฐกิจ

5.1 การเกษตรกรรม จำนวนครัวเรือนที่ประกอบอาชีพ
ในภาคเกษตรกรรมในเขตเทศบาลทั้งสิ้น 620 หลังคาเรือน ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ
ได้แก่ ข้าวและข้าวโพด

5.2 การพาณิชย์กรรมจำนวนธนาคารในเขตเทศบาล 3 แห่ง
จำนวนสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงขนาดใหญ่ 3 แห่ง ตลาดสดเทศบาล 1 แห่ง โรงฆ่า
สัตว์เทศบาล 1 แห่ง

5.3 การบริการร้านอาหาร 10 แห่ง

5.4 การท่องเที่ยวจำนวนสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญในเขตพื้นที่
รับผิดชอบ 1 แห่ง คือ อ่างเก็บน้ำห้วยกุดแดงจำนวนสวนสาธารณะ 2 แห่ง

6. ด้านสังคม

6.1 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลทั้งสิ้น 5,463 คน
จำแนกเป็นเพศชาย 2,773 คน เพศหญิง 2,690 คน ความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่
เท่ากับ 1,365.75 คน/ตารางกิโลเมตร

6.2 การศึกษา การศึกษาในระบบโรงเรียนระดับก่อน
ประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง ครู 30 คน นักเรียน 570 คน ระดับประถมศึกษา
จำนวน 1 แห่ง ครู 23 คน นักเรียน 452 คน การศึกษานอกระบบโรงเรียน ครู 23 คน
นักเรียน 342 คน การให้บริการข้อมูลข่าวสารมีห้องสมุดประชาชนประจำอำเภอ 1 แห่ง

6.2 การศาสนาและวัฒนธรรม จำนวนสถาบัน
และองค์กรศาสนา ศาสนาพุทธ 4 แห่ง (วัด) ศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี
ตลอดทั้ง 12 เดือน งานประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ ได้แก่ งานบุญผะเหวด ช่วงเวลาจัดงาน
เดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม งานสงกรานต์ ช่วงเวลาจัดงาน เดือนเมษายน งานบุญบั้งไฟ
ช่วงเวลาจัดงาน เดือนพฤษภาคม

6.3 การสาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตเทศบาล
มี 1 แห่ง คือ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจตุรพักตรพิมาน จำนวนร้านขายยาแผนปัจจุบัน
3 แห่ง จำนวนคลินิก 1 แห่ง จำนวนสถานพยาบาล 4 แห่ง อัตรากามีส้วมใช้

ร้อยละ 100 การให้บริการบัตรประกันสุขภาพ จำนวน 435 ราย บัตรข้อมูลความจำเป็น
พื้นฐานครัวเรือน (ผู้มีรายได้น้อย) จำนวน 3,589 ราย

7. ด้านการเมือง-การบริหาร

7.1 การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
มีสถานีตำรวจ 1 แห่ง สถานีดับเพลิง 1 แห่ง รถดับเพลิง 1 คัน รถน้ำ 1 คัน

7.2 สถิติและข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกตั้งท้องถิ่น การเลือกตั้ง
สมาชิกสภาเทศบาลครั้งล่าสุดแทนตำแหน่งที่ว่าง (เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2543)
จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ทั้งหมด 3,046 คน จำนวนผู้มาใช้สิทธิ์เลือกตั้ง 1,889 คน
คิดเป็น 62.02 เปอร์เซ็นต์

8. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8.1 ด้านทรัพยากรน้ำ มีแหล่งน้ำที่สำคัญ 1 แห่ง
คือ อ่างเก็บน้ำห้วยกุดแดง มีพื้นที่ทั้งหมด 2,850 ไร่

8.2 ด้านจัดการสภาพแวดล้อม มีจำนวนรถขนขยะ 4 คัน
คิดเป็นปริมาตร รวมทั้งสิ้น 192 ลบ.ม. ปริมาณขยะและสิ่งปฏิกูลที่จัดเก็บ 547.90 ตัน/ปี
ปริมาณขยะและสิ่งปฏิกูลที่เกิดขึ้นรวมทั้งสิ้น 547.90 ตัน/ปี ปริมาณที่นำกลับมาใช้ใหม่
10.95 ตัน/ปี จำนวนหมู่บ้านที่จัดเก็บขยะและสิ่งปฏิกูล 3 หมู่บ้าน จำนวนหลังคาเรือนที่
จัดเก็บขยะและสิ่งปฏิกูล 820 หลังคาเรือน รายได้จากค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บขยะและ
สิ่งปฏิกูล รวมทั้งสิ้น 40,000 บาท/ปี ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขยะและสิ่งปฏิกูล
รวมทั้งสิ้น 380,200 บาท/ปี โดยแยกค่าใช้จ่าย ดังนี้

- ค่าเชื้อเพลิง	จำนวน	30,000	บาท/ปี
- ค่าวัสดุสิ้นเปลือง	จำนวน	5,000	บาท/ปี
- ค่าแรงงาน/ค่าจ้างพนักงาน	จำนวน	325,200	บาท/ปี
- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	จำนวน	20,000	บาท/ปี

ส่วนรายรับ-รายจ่ายของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน

รายรับของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน มีดังนี้

1. หมวดภาษีอากร รายรับได้มาจากภาษีที่รัฐบาลจัดสรรให้
ภาษีที่จัดเก็บเอง ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต
2. หมวดเงินอุดหนุนรายรับได้มาจากเงินอุดหนุนทั่วไป
เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ
3. หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด
4. หมวดสาธารณูปโภค

5. หมวดรายได้จากทรัพย์สิน

รายจ่ายของเทศบาลจตุรพักตรพิมาน มีดังนี้

1. รายจ่ายประจำ (จ่ายจากรายได้) มีรายจ่ายจากเงินงบกลาง หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ หมวดค่าจ้างชั่วคราว หมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ หมวดค่าสาธารณูปโภค หมวดเงินอุดหนุน
2. รายจ่ายประจำ (จ่ายจากเงินอุดหนุน)
3. รายจ่ายประจำ (จ่ายจากเงินอุดหนุนด้านการศึกษา)
4. รายจ่ายเพื่อการลงทุน (จ่ายจากรายได้)
5. รายจ่ายเพื่อการลงทุน (จ่ายจากเงินอุดหนุน)

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ประโยชน์กับงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ามีดังนี้

7.1 งานวิจัยในประเทศ

ชิตพงษ์ เปลี่ยนขำ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ บริการไฟฟ้าสาธารณะ ถนนสาธารณะ ด้านการระบายน้ำ การกำจัดขยะมูลฝอย ตลาด สวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้

1.1 มีความพึงพอใจต่อบริการไฟฟ้าสาธารณะโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อบัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการเพียงพอ บริการมีคุณภาพดี การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบำรุงรักษาบริการให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาลให้บริการบริเวณต่างๆ ไม่แตกต่างกัน และการบริการเพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ

1.2 มีความพึงพอใจต่อบริการถนนสาธารณะโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อบัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการเพียงพอ ให้บริการบริเวณต่างๆ ไม่แตกต่างกัน การพัฒนาให้บริการมี

ประโยชน์เพิ่มขึ้น การบริการเพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ การบำรุงรักษาบริการให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล และบริการมีคุณภาพดี

1.3 มีความพึงพอใจต่อบริการด้านระบายน้ำโดยรวม

ในระดับน้อย โดยมีความพึงพอใจต่อบัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ให้บริการบริเวณต่างๆ ไม่แตกต่างกันบริการเพียงพอ การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบริการเพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ บริการมีคุณภาพดีและการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล

1.4 มีความพึงพอใจต่อบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยโดยรวมในระดับปานกลาง

โดยมีความพึงพอใจต่อบัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การรักษาความสะอาดบริเวณสถานที่สาธารณะอย่างสม่ำเสมอ อย่างเรียบร้อย และมีการพัฒนาให้ดีขึ้น การกำจัดขยะมูลฝอยด้วยวิธีการอันเหมาะสมอย่างเรียบร้อย ให้บริการบริเวณต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ในเวลาอันเหมาะสมและมีการพัฒนาให้ดีขึ้น การมีถังรองรับขยะมูลฝอยที่มีคุณภาพดี เพิ่มขึ้นทันและเพียงพอต่อความต้องการ

1.5 มีความพึงพอใจต่อบริการด้านตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง

โดยมีความพึงพอใจต่อบัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีตลาดได้รุ่งเพียงพอและตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม การมีตลาดสดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมและเพียงพอ

1.6 มีความพึงพอใจต่อสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจโดยรวมในระดับมาก

โดยมีความพึงพอใจต่อบัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม เพิ่มขึ้นทันต่อความต้องการและเพียงพอ

1.7 มีความพึงพอใจต่อบริการการศึกษาโดยรวมในระดับมาก

โดยมีความพึงพอใจต่อบัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีโรงเรียนเทศบาลเพียงพอ ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมและเพิ่มขึ้นทันต่อความต้องการ จากลักษณะของระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นทำให้อนุมานได้ว่าการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของชุมชนในเขตเทศบาลจากที่มีลักษณะเป็นชุมชนชนบทมาเป็นชุมชนเมือง

2. เมื่อจำแนกประชาชนเป็นกลุ่มตามคุ่มที่อยู่อาศัย พบว่า

ประชาชนที่อยู่อาศัยในคุ่มต่างๆ มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ทั้งโดยรวมและในแต่ละลักษณะที่เป็นปัจจัยกำหนดความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

กำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาความพึงพอใจ 4 มิติ คือ อรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะอาดที่ได้รับ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน

สุทธิ บันมา (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกร สาขาภาพสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2535 ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะอาดที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ผลจากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ โดยรวมแล้วในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคารเพียงด้านเดียวเท่านั้นที่ลูกค้าพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ของธนาคารที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และประกอบอาชีพธุรกิจมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มอาชีพอื่นๆ ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ในด้านสถานที่ประกอบการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่วนในด้านความสะอาดที่ได้รับและในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ลูกค้าแต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ร้อยตำรวจเอกวิบูลย์ วงศ์ก้อม (2535 : 47-78) ได้ศึกษาวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อ

จำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย คือ ชุมชนแออัด ชุมชนหนาแน่น และชุมชนชานเมือง ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจเมื่อจำแนกไปตามรายด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านการสร้างความร่วมมือจากชุมชนพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การสร้างความร่วมมือจากชุมชน และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ในระดับน้อยมี 1 ด้าน คือ ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในด้านต่างๆ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่า ประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจแตกต่างกันในด้านความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน โดยประชาชนที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนชานเมือง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนแออัด และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น ส่วนความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ อีก 4 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และการสร้างความร่วมมือจากชุมชน ประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เลิศสิน จิงจรัสทรัพย์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของสุขาภิบาล อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากหัวหน้าครอบครัวหรือตัวแทนครอบครัวในเขตสุขาภิบาลหนองเรือ สุขาภิบาลดอนโมง และสุขาภิบาลหนองแก ตามสภาพชุมชนและเขตชุมชนประเด็นที่เป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของสุขาภิบาลคือความรู้สึกที่ประชาชนมีต่อความเสมอภาค ความทันเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้าของบริการไฟฟ้าสาธารณะ น้ำประปา เก็บขยะมูลฝอย ตลาดสด ทางระบายน้ำ และการป้องกันระงับอัคคีภัย ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนพึงพอใจต่อถนนสาธารณะในระดับมากใน ด้านความเพียงพอของถนน ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลาง ประชาชนอยู่ในย่านที่พักอาศัยพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านการพาณิชย์ และประชาชนที่อยู่ในย่านเขตสุขาภิบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ใน เขตสุขาภิบาลอื่น
 2. ประชาชนพึงพอใจต่อไฟฟ้าสาธารณะในระดับมากใน ด้านความเพียงพอและคุณภาพของไฟฟ้า ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจใน ระดับปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลดอนโม่งพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ใน เขตสุขาภิบาลอื่น
 3. ประชาชนพึงพอใจต่อน้ำประปาในระดับมากในด้านความ เพียงพอ ด้านคุณภาพความคุ้มค่ากับค่าบริการ และค่าแรงดันน้ำ ส่วนประกอบอื่นนั้น ประชาชนพึงพอใจปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในย่านการพาณิชย์พึงพอใจมากกว่าประชาชน ที่อยู่ในย่านที่พักอาศัย และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่า ประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น
 4. ประชาชนพึงพอใจต่อการเก็บขยะมูลฝอยในระดับมาก ในด้านความเพียงพอและด้านความทันเวลา ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจ ปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในย่านการพาณิชย์พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ใน ย่านที่พักอาศัย และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชน ที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น
 5. ประชาชนพึงพอใจต่อการเก็บขยะมูลฝอยในระดับมาก ในด้านความเพียงพอและด้านความทันเวลา ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจ ปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในย่านการพาณิชย์พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ใน ย่านที่พักอาศัย และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชน ที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น
 6. ประชาชนพึงพอใจต่อตลาดสดในระดับมากทุกด้าน ประชาชน ที่อยู่ในย่านพาณิชย์พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัย และประชาชน ที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น ประชาชนพึงพอใจต่อการป้องกันและระงับอุบัติเหตุ ในระดับปานกลางทุก ๆ ด้านและผู้ที่อยู่ใน เขตสุขาภิบาลดอนโม่งพึงพอใจมากกว่าผู้ที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น ๆ
- วรารภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง

จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

3. ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล เรียงความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ในเขตเทศบาลควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชนให้เพิ่มขึ้นและมีสภาพในการใช้งานได้ตลอดเวลา เทศบาลควรจัดงบประมาณซื้อรถดับเพลิงที่ทันสมัย และมีความพร้อมในการใช้งานได้และมีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง เทศบาลควรเพิ่มพนักงานเก็บขยะมูลฝอยและบริการประชาชนด้วยรอยยิ้มแจ่มใสบริการเป็นกันเอง เทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนามเด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชน และคณะผู้บริหารเทศบาลควรลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลจัดให้มีตู้โทรศัพท์สาธารณะเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมและมีสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา

7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ฟิตเกอร์วัลด์ และ ดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980. อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 53) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในรัฐเทนเนสซีที่มีต่อบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ อัคคีภัย อนามัย การศึกษา และถนนหนทาง ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นการประเมินจากอัตวิสัย (Subjective aspect of evaluations) โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ นั้นเป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกันกล่าว คือ คนดำ คนจน คนแก่มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่า น่าที่จะมีความรู้สึกว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้น ถ้าขนาดของเมืองยิ่งใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วยการปกครองถิ่นมากยิ่งขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่ในแทนเนสซีมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน และปัจจัยทางด้านทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับและระดับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่อง เชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่ง ในการพยากรณ์ปฏิกริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติอายุหรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

บูแมนและนอร์แมน (Bouman and Norman. 1975 : 113-121) ได้ทำการศึกษาถึงทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ **Rajabhat Mahasarakham University**

1. ลักษณะของงานที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (routine คือ day-to-day) อีกต่อไป
 2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใช้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการทำงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจเริ่มแรกคือ จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานมีการให้ข้อมูลข่าวสารความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน
- ความคิดเห็นโดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน ในการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญ คือ จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน
- สติแพ็ค (Brian Stipak.1979 : 46-52) ได้ทำการวิจัยในลอสแอนเจลิสเพื่อทดสอบว่า บริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจเจกบุคคลสามะโนประชาชน การบริการ

และอื่นๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะบริการ ลักษณะของผู้ใช้บริการลักษณะของแต่ละบริเวณและลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการทางด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะและบริการอื่นๆ ส่วนการเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการใช้บริการ และในขณะที่เดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยมีข้อจำกัดเนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้านสาธารณะ พบว่าประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกันได้

Rajabhat Mahasarakham University

8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

8.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งแบ่งออกเป็น

8.1.1 อาชีพ

8.1.2 เพศ

8.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ตามกรอบแนวคิดของ วิลลภา ชายหาด และมิลเล็ท แยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

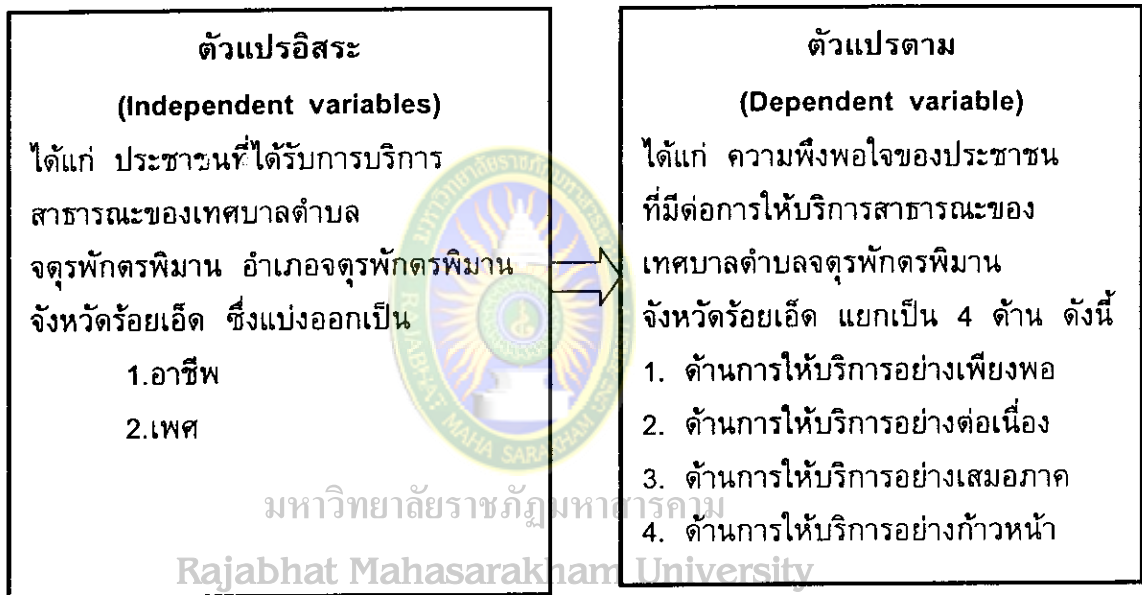
8.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

8.2.2 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

8.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

8.2.4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากการศึกษาแนวคิด เอกสารที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังรายละเอียดในแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย