

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการบริการของเทศบาล ตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่สามารถใช้ประกอบในการวิจัย ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น
 - 1.1 หลักทั่วไปของการปกครองท้องถิ่น
 - 1.2 การปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540
 - 1.3 เทศบาลและการปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546
 - 1.4 เทศบาลตำบลโลกพระ
2. ความพึงพอใจ
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ
 - 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. การบริการ
4. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
5. ทฤษฎี 3 ไอ
6. ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. การปกครองท้องถิ่น

1.1 หลักทั่วไปของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองที่แสดงถึงความเป็นประชาธิปไตยของประเทศ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้เป็นเจ้าของประเทศเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองโดยตรง อย่างไรก็ตาม การที่จะพัฒนาการปกครองท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาให้เป็นไปตามหลักการปกครองท้องถิ่นด้วย จึงมีความจำเป็นต้องกล่าวถึงหลักการทั่วไปเกี่ยวกับปกครองท้องถิ่น

1.1.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นคืออะไรนั้น เป็นเรื่องยากที่จะให้คำตอบที่แน่นอนลงไปได้นักวิชาการทั้งหลายต่างก็ให้นิยามแตกต่างกันออกไป เช่น

พรชัย เทพปัญญา (2527 : 1) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น คือ อำนาจอหนัติ (Authority) ที่จะกำหนด (Determine) และการบริหารกิจการ (Execute) ภายในเขตพื้นที่ที่กำหนด และขนาดของพื้นที่ที่อยู่นี้อยู่ภายในประเทศ และมีขนาดเล็กกว่าประเทศ และให้ความหมายอีกประการหนึ่งว่า The New Columbia Encyclopedic การปกครองท้องถิ่น คือ การบริหารงานทางการเมือง (Political Administration) ของหน่วยย่อย (Subdivision) ทางพื้นที่และประชากรของประเทศ ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด

สมพงษ์ เกษมสิน (2518 : 140) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นเชิงนิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ส่วนการปกครองของประเทศ หรือรัฐซึ่งมีหน้าที่สำคัญที่รับผิดชอบในการดำเนินเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนในท้องถิ่นหรือในขอบเขตแห่งใดแห่งหนึ่งโดยเฉพาะ และเป็นการสมควรที่จะมอบเรื่องดังกล่าวให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริหาร โดยมีฐานะเป็นรองจากการบริหารของรัฐบาลในส่วนกลาง

ลิขิต ธีรเวคิน (2519 : 286) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น เป็นหน่วยปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำลงมาจากชาติ หรือระดับมลรัฐและรัฐ (ในกรณีที่ประเทศเป็นสหพันธรัฐหรือรัฐรวม) ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมายและมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นโดยตนเอง รวมทั้งอำนาจเก็บภาษีหรือการให้แรงงานเพื่อบรรลุดุประสงค์ที่วางไว้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าวนี้ อาจได้รับการเลือกตั้งหรือจากการจัดสรร (แต่งตั้ง) ขึ้นมาโดยท้องถิ่นก็ได้

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2526 : 7) ให้ความหมายว่า "การปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย

(Legal rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary organization) เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

จากนิยามต่าง ๆ ดังกล่าวสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่อยู่ภายใต้หน่วยการปกครองระดับประเทศในประเทศที่เป็นรัฐเดี่ยว และอยู่ต่ำกว่าหน่วยการปกครองระดับมลรัฐในประเทศที่เป็นรัฐรวม โดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองดังกล่าวมีความรับผิดชอบขั้นต้นต่อท้องถิ่นของตน และได้รับการรับรองให้มีอำนาจหน้าที่ที่จะใช้ดุลยพินิจในเรื่องสำคัญ ๆ ได้ โดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจากรัฐบาลกลางหรือมลรัฐ ซึ่งเป็นผู้ให้กำเนิด หรือจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ดังนั้น จึงอาจจะกล่าวในแง่ประชาธิปไตยว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง

1.1.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

รัฐบาลไม่ว่าระดับใด รวมทั้งตัวแทนของรัฐบาลที่ประจำอยู่ตามท้องถิ่นต่าง ๆ ย่อมก่อตั้งขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ (พรชัย เทพปัญญา. 2527 : 5-6)

(1) หน้าที่ให้บริการซึ่งบุคคลหรือเอกชนไม่ให้จัดทำให้ได้ หรือไม่อยู่ในฐานะที่จะจัดหาให้ได้ ในลักษณะเช่นนี้ รัฐบาลหรือหน่วยปกครองท้องถิ่นจะจัดบริการบุคคลผู้เสียภาษีให้ได้รับความคุ้มครอง ได้รับสวัสดิการและได้รับความสะดวกในการดำเนินชีวิต

(2) หน้าที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ เนื่องจากการดำเนินชีวิตของบุคคลอาจจะเกิดการขัดแย้งกันเพราะความคิดเห็นและผลประโยชน์แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะมีกรณีพิพาทเกิดขึ้นอย่างมีเหตุผล หรือมีการโต้แย้งกันอย่างรุนแรง หรืออาจมีการตัดสินบน หรือมีการต่อสู้กัน กรณีเช่นนี้ รัฐบาลหรือหน่วยปกครองท้องถิ่นจะต้องเข้ามาแก้ปัญหา โดยการเป็นผู้ร่างกำหนดกฎเกณฑ์ควบคุมการขัดแย้ง เป็นผู้ประนีประนอมหรือแบ่งผลประโยชน์ หรือเป็นผู้ตัดสินกรณีพิพาทซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องเชื่อฟังและยอมรับคำตัดสินนั้น

(3) การแบ่งเบาภาระและการเป็นตัวแทนของแต่ละส่วนของประเทศ การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ที่จะแบ่งเบาภาระของส่วนกลางให้ท้องถิ่นจัดปกครองตนเอง เพื่อเป็นการฝึกหัดการปกครองตนเองสำหรับประเทศที่ยังไม่พัฒนา แต่สำหรับประเทศที่พัฒนาแล้วนั้น ถือว่าการปกครองท้องถิ่นจะเป็นตัวแทนของประเทศส่วนหนึ่งในการสร้างความเจริญให้แก่ประเทศ อย่างเช่นชาวอเมริกามีความเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นจะเป็นส่วนช่วยเสริมสร้างชีวิตที่เป็นประชาธิปไตย หรือแม้แต่ในสาธารณรัฐประชาชนจีนและรัสเซียก็คาดหวังไว้เช่นเดียวกัน แต่อาจจะดำเนินการแตกต่างกันเท่านั้น

จากวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าว สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์สำคัญของการปกครองท้องถิ่น คือ การให้บริการแก่ประชาชนในลักษณะที่ประชาชนไม่สามารถจัดทำได้ด้วยตนเอง และการประสานความขัดแย้งในฐานะที่เป็นตัวกลาง รวมถึงการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง ซึ่งประเด็นสุดท้ายนี้มีความสำคัญยิ่ง เพราะถือได้ว่าเป็นการส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยด้วย

1.1.3 ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่น

ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่นโดยทั่วไปนั้นมีมากมาย แต่อาจสรุปได้เป็น 2 ประการ คือ (ลิขิต ชีรเวทิน. 2519 : 43)

(1) ประโยชน์ในการพัฒนาระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นมีส่วนช่วยทำให้เกิดการพัฒนาการทางการเมืองในชาติขึ้นได้ โดยการที่การปกครองท้องถิ่นเป็นฐานทางการเมืองและเป็นสถานที่ฝึกหัดให้ประชาชนเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องการเมืองเบื้องต้น ตลอดจนเป็นสนามแห่งแรกของการที่จะให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง อันเป็นจุดสำคัญในการพัฒนาการทางการเมือง ถ้าการปกครองท้องถิ่นประสบความสำเร็จแล้ว ย่อมมีผลกระทบ ไปถึงการพัฒนาการทางการเมืองด้วย ดังนั้น การปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาการทางการเมือง จึงมีความสัมพันธ์กันอย่างแน่นแฟ้น และเมื่อการเมืองของประเทศเป็นแบบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นก็จะมีส่วนพัฒนาการเมืองระบอบประชาธิปไตยด้วย เพราะการปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในระบอบการเมือง และประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองดังได้กล่าวมาแล้ว

(2) ประโยชน์ในการพัฒนาสังคม การพัฒนาสังคมจะต้องกระทำทั้งสามด้าน คือ ด้านสังคม เศรษฐกิจและด้านการเมือง การปกครองท้องถิ่นมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมมาก ในด้านการเมืองได้กล่าวมาแล้ว ส่วนด้านสังคมและเศรษฐกิจนั้นการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นต้องการอะไรก็จะทำโครงการพัฒนาขึ้นไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เช่น การบริการสังคม หรือด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดตลาดในชุมชน เป็นต้น โดยคนในท้องถิ่นได้ร่วมกันเสียสละเพื่อสังคมภายใต้การชี้แนะและการให้ความช่วยเหลือจากส่วนกลาง ก็จะทำให้มาตรฐานการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่นดีขึ้น อีกทั้งบ้านเมืองก็เจริญก้าวหน้าตามไปด้วย ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน คือ เมืองพัทยาที่มีความเจริญควบคู่ไปทั้งด้านการเมือง อันได้แก่ การปกครองท้องถิ่นแบบผู้จัดการนคร ด้านเศรษฐกิจที่มีความคล่องตัว คนมีงานทำและมีรายได้เพิ่มขึ้น และมีการบริการสมาชิกของสังคม

ให้มีมาตรฐานดีขึ้นทั้งด้านปัจจัยสี่ หรือสิ่งฟุ่มเฟือยต่าง ๆ ในสังคม และด้านคุณธรรมก็จะต้องทำให้เจริญตามด้านวัตถุไปด้วย ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างอันจะทำให้เกิดปัญหาขึ้นภายหลัง

กล่าวโดยสรุป การปกครองส่วนท้องถิ่นยังประโยชน์ให้กับประชาชนทั้งในด้านการพัฒนาการปกครองระบอบประชาธิปไตย คือ การให้ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรง และการพัฒนาด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ซึ่งหมายถึงการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในทุกด้านอย่างแท้จริง

1.1.4 แนวคิดของการปกครองท้องถิ่น

ในหลักการปกครองประเทศด้วยวิธีการกระจายอำนาจการปกครองโดยที่รัฐบาลกลางโอนอำนาจหรือตัดอำนาจการปกครองบางส่วนและบางลักษณะไปให้ท้องถิ่นดำเนินการอย่างอิสระไม่ต้องขึ้นอยู่กับการบริหารงานของรัฐบาลกลางนั้น เป็นเพราะรัฐบาลกลางได้กำหนดขอบเขต การบริหารงานอย่างเป็นอิสระให้แก่ท้องถิ่น ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าการปกครองท้องถิ่นมีรากฐานมาจากการกระจายอำนาจการปกครอง

การปกครองท้องถิ่นมีแนวความคิดที่ว่า "รัฐเท่านั้นเป็นผู้ก่อตั้งการปกครองท้องถิ่น (Local Government Is a Creature of the State)" ฉะนั้น การที่จะให้ท้องถิ่นใดมีอำนาจอิสระโดยสิ้นเชิงจากรัฐหรือรัฐบาลกลางย่อมเป็นไปไม่ได้ เพราะจะก่อให้เกิดรัฐซ้อนรัฐขึ้นตามความเป็นจริงนั้น ท้องถิ่นจะมีความเป็นอิสระ แต่จะเป็นความอิสระในการปกครองตนเองภายใต้การกำหนดของรัฐ ทั้งนี้เพราะรัฐเท่านั้นที่มีอำนาจสูงสุด หรือมีอำนาจอธิปไตยภายในประเทศ ส่วนท้องถิ่นนั้นจะมีอำนาจอิสระแต่ต้องอยู่ภายในขอบเขตการควบคุมหรือการมอบหมายอำนาจจากรัฐเท่านั้น ดังนั้นรัฐหรือตัวแทนของรัฐจะต้องควบคุมดูแลความเป็นอิสระของท้องถิ่นอยู่ตลอดไป

แม้ว่าท้องถิ่นจะมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง และมีรัฐหรือตัวแทนของรัฐเป็นผู้ควบคุมดูแลความเป็นอิสระนี้อยู่ก็ตาม แต่ความเป็นอิสระของท้องถิ่นนี้จะมีได้อย่าง กว้างขวางเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งเหล่านี้คือ (บุญรงค์ นิลวงศ์. 2522 : 16-17)

(1) ความใจกว้างของรัฐหรือผู้มีอำนาจในการบริหารของรัฐจะกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น ย่อมเป็นไปตามรูปแบบของรัฐ แล้วกำหนดเป็นนโยบายของรัฐขึ้น

(2) ท้องถิ่นต้องมีรายได้เพียงพอแก่การบริหาร จึงจะมีความเป็นอิสระและความคล่องตัวในการบริหาร แต่ถ้าท้องถิ่นต้องพึ่งเงินจากรัฐหรือหน่วยงานอื่นด้วยแล้วก็จำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานเจ้าของเงินจะต้องเข้ามาตรวจสอบการใช้จ่ายเงินของท้องถิ่น ท้องถิ่นก็จำต้องวางตัวอยู่ในกรอบที่เจ้าของเงินกำหนดให้

(3) สถานการณ์ของประเทศ หากประเทศใดมีเหตุการณ์ไม่สงบ การกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นอย่างกว้างขวางย่อมจะเป็นอันตรายต่อเอกภาพของชาติ แต่ในทางกลับกันถ้าประเทศใดมีความสงบเรียบร้อย สังคมอยู่ในภาวะปกติสุข การกระจายความเป็นอิสระให้แก่ท้องถิ่น จึงเป็นไปได้โดยง่ายและเป็นไปอย่างกว้างขวาง

ประหัต หงษ์ทองคำ (2540 : 10-12) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีรูปแบบแตกต่างกันไปตามความเจริญ จำนวนประชากร และขนาดของพื้นที่ของท้องถิ่น ทั้งนี้เพราะลักษณะขององค์ประกอบสามประการนี้ในท้องถิ่นต่าง ๆ ภายในประเทศมีความแตกต่างกัน

2. องค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจปกครองอย่างอิสระพอสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การอย่างแท้จริง แต่ถ้าให้มีอิสระมากเกินไป องค์การท้องถิ่นจะกลายสภาพเป็นรัฐไป

3. องค์การท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง ซึ่งสิทธินี้แยกได้เป็น 2 ประการ คือ

(1) องค์การท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของท้องถิ่นเอง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่และเพื่อใช้บังคับในท้องถิ่นนั้น ๆ

(2) องค์การท้องถิ่นมีสิทธิในการกำหนดงบประมาณเพื่อการบริหารอันเป็นอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่นนั้น ๆ สิทธินี้ถือว่ามีความสำคัญและเป็นหัวใจของการดำเนินการปกครองท้องถิ่น

4. มีองค์การที่จำเป็นในการบริหารอย่างน้อย 2 องค์การ คือ องค์การนิติบัญญัติ กับองค์การฝ่ายบริหาร แต่ในบางประเทศมีองค์การฝ่ายตุลาการเพิ่มขึ้นอีกเพื่อพิจารณาพิพากษาคดีการกระทำผิดในท้องถิ่น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง การมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นถือว่าเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งซึ่งเป็นการยอมรับกันทั่วไปว่า จะเป็นผลดีต่อการปกครองท้องถิ่น เพราะเจ้าหน้าที่ขององค์การปกครองจะได้บริหารงานในหน้าที่ให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์และภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น ย่อมจะก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ยาก

กล่าวโดยสรุป การปกครองท้องถิ่น เกิดจากแนวคิดจากการกระจายอำนาจจากรัฐบาลสู่ประชาชน และในการกระจายอำนาจนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานที่ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วน

หนึ่งของรัฐ และในขณะเดียวกันจะได้มีรูปแบบที่หลากหลายตามสภาพของแต่ละท้องถิ่นรวมถึงการมีสิทธิอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการการดำเนินงานของตนเองพอสมควรด้วย

1.1.5 ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

บุญรงค์ นิลวงส์ (2522 : 17-18) ได้กล่าวถึงลักษณะของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

(1) เป็นองค์การนิติบุคคล (Legal Person) โดยแยกจากราชการบริหารส่วนกลาง มีงบประมาณ ทรัพย์สินและมีเจ้าหน้าที่เป็นของตนเอง สามารถจัดทำกิจการต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายได้เอง เหตุที่ให้องค์การปกครองท้องถิ่นเป็นนิติบุคคลก็เพราะจะทำให้ท้องถิ่นได้เป็นตัวของตัวเอง และมีอิสระในการทำนิติกรรมสัญญาผูกมัดต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องอาศัยองค์การของรัฐ

(2) มีการเลือกตั้ง (Election) การเลือกตั้งนี้อาจจะเป็นการเลือกตั้งทั้งหมด คือเลือกตั้งทั้งสภาท้องถิ่นและฝ่ายบริหาร หรือจะมีการเลือกตั้งแต่เพียงบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้เพราะมีความเชื่อว่าการเลือกตั้งเป็นวิถีทางที่ดีที่สุดที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง

(3) มีอำนาจอิสระ (Autonomy) คือมีอำนาจในการดำเนินการที่ได้รับมอบหมายได้เอง โดยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง และไม่ต้องรอรับคำสั่งจากส่วนกลางแต่อย่างใด แต่อำนาจอิสระนี้จะมีมากจนเกินไปอย่างสิ้นเชิงจากรัฐไม่ได้ จะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลจากรัฐบาลหรือตัวแทนของรัฐบาล

กล่าวโดยสรุป ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เป็นประชาธิปไตยนั้นควรมีลักษณะอย่างน้อยสามประการ คือ การเป็นนิติบุคคล คือ ความสามารถในการดำเนินกิจการด้วยตนเอง มีการเลือกตั้งเพื่อแสดงว่าประชาชนมีส่วนร่วม และต้องมีอิสระในการบริหารงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

1.1.6 ข้อดีและข้อเสียของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นมีทั้งข้อดีและข้อเสียเหมือนกับการปกครองแบบอื่น ๆ และอาจกล่าวถึงข้อดีและข้อเสียของการปกครองท้องถิ่นได้ดังต่อไปนี้ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2518 : 142-144)

ข้อดีของการปกครองท้องถิ่น มีดังนี้

(1) เป็นการส่งเสริมและช่วยทำให้บริการต่าง ๆ ของรัฐไปถึงมือประชาชนในลักษณะที่สอดคล้องกับภาวะความต้องการและความเป็นจริงของท้องถิ่น

(2) เป็นการป้องกันมิให้มีการรวมอำนาจไว้ ณ ศูนย์กลางอำนาจเพียงแห่งเดียว จึงเท่ากับเป็นการป้องกันมิให้เกิดระบอบการปกครองแบบเผด็จการโดยบุคคลขึ้น

(3) เป็นการส่งเสริมและช่วยให้การบริหารงานของรัฐบาลมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพราะรัฐบาลสามารถประสานความเข้าใจและความร่วมมือกับองค์กรปกครองท้องถิ่นต่าง ๆ ช่วยให้การบริการประชาชนตรงกับเป้าหมายและเข้าถึงความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

(4) เป็นการปลูกฝังและส่งเสริมการฝึกอบรมทางด้านการเมืองในระบบประชาธิปไตยให้แก่ประชาชน กล่าวคือ ช่วยให้ประชาชนได้เรียนรู้หลักการปกครองตนเองเพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมอยู่ในฐานะที่ใกล้ชิดกับสภาวะความเป็นอยู่ของตนเองมากที่สุด จึงสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้อย่างใกล้ชิด และมีความรู้สึกผูกพันต่อสิ่งที่ตนสร้างขึ้น นอกจากนี้ความไม่กว้างขวางของท้องถิ่นทำให้ประชาชนมีโอกาสเข้ามามีส่วนรับรู้และช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับความต้องการต่าง ๆ ของประชาชนได้ดี รวมทั้งการปกครองแบบนี้ยังช่วยเตรียมผู้นำท้องถิ่น เพื่อก้าวไปสู่การเป็นนักการเมืองในระดับชาติต่อไป

(5) เป็นการส่งเสริมและช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน เพราะมีการแบ่งและจำกัดปัญหาท้องถิ่นออกจากปัญหาระดับชาติ ทำให้องค์กรปกครองท้องถิ่นสามารถบริหารงานของตนได้เต็มที่ ในขณะที่เดียวกันรัฐบาลกลางก็สามารถมุ่งความสนใจไปที่เรื่องใหญ่ ๆ ที่มีความสำคัญ และมีผลประโยชน์ได้เสียต่อคนเป็นส่วนรวมทั้งประเทศได้มากขึ้น

(6) ป้องกันมิให้เกิดการขัดแย้งกันระหว่างคนที่มีความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ศาสนา และภาษา เพราะต่างฝ่ายต่างได้ปกครองตนเอง สามารถสนองความต้องการของกันและกันได้ดีกว่าที่จะให้คนจากส่วนอื่นมาบริการประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้จะช่วยก่อให้เกิดความสามัคคี และความเป็นเอกภาพขึ้นในชาติ

ข้อเสียของการปกครองท้องถิ่น มีดังนี้

(1) มีความสิ้นเปลืองมาก เพราะการที่มีองค์กรปกครองท้องถิ่นกระจัดกระจายอยู่ทั่วไป ทำให้เกิดการดำเนินงานบางอย่างซ้ำซ้อนกัน จึงไม่ต้องด้วยหลักการประหยัดทั้งบุคลากรและงบประมาณ

(2) ถ้าเป็นท้องถิ่นที่มีคนอยู่อาศัยหลายเชื้อชาติ ศาสนาและภาษาต่างกัน และมีระดับความคิดขัดแย้งกันอย่างรุนแรงในระหว่างชนชาติ ศาสนาและภาษาด้วยแล้ว การปกครองท้องถิ่นก็อาจเป็นสิ่งผลักดันให้มีการแบ่งแยกดินแดนออกเป็นอิสระได้ดีที่สุด

(3) เกิดความไม่เสมอภาคและภาวะการฉ้อฉลของท้องถิ่นไม่เท่าเทียมกัน เพราะท้องถิ่นมีทรัพยากรธรรมชาติอันช่วยให้แตกต่างกัน ทำให้ท้องถิ่นนั้นมีรายได้สูงและมีโอกาสปรับปรุงและพัฒนาท้องถิ่นของตนได้มาก จึงเป็นภาระที่รัฐบาลกลางจะหาทางอุดหนุนและกระจายความเจริญให้แก่ท้องถิ่นที่มีลักษณะตรงข้ามให้ทั่วถึง

(4) ทำให้การดำเนินงานมีต้นทุนสูง เพราะกิจการบางอย่างมีขอบเขต กว้างขวาง และเกี่ยวข้องไปถึงท้องถิ่นต่าง ๆ ได้หลายแห่งพร้อม ๆ กัน บางกรณีต้องใช้เงินทุนสูงมาก จึงต้องอาศัยการวางแผนและปฏิบัติงานประสานกัน ถ้าท้องถิ่นใดกระทำไม่ได้เช่นนั้นก็ไม่อาจทำให้ท้องถิ่นเจริญก้าวหน้าได้ และในกรณีที่ต้องใช้เงินทุนมากมายเกินกำลังของท้องถิ่นก็จำเป็นต้องอาศัยเงินลงทุนจากภายนอกหรือจากรัฐบาล ดังนั้น การจัดบริการบางอย่างของท้องถิ่นจึงไม่อาจจะดำเนินการได้เอง เพราะขาดเงินทุนและความชำนาญเพียงพอ

(5) เป็นการขัดต่อหลักการปกครองที่ดีบางประการ โดยเฉพาะหลักการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่มีได้กำหนดให้มีการละเว้นสวัสดิการของคนส่วนใหญ่ และโอกาสแห่งความเจริญก้าวหน้าของชาติเพื่อแลกเปลี่ยนกับการปกครองท้องถิ่น ในขณะที่ประชาชนยังไม่พร้อมที่จะปกครองตนเองได้ ข้อนี้นับว่าเป็นปัญหาของประเทศด้อยพัฒนาโดยทั่วไป แต่ก็เป็นที่ประจักษ์กันว่า เป็นหน้าที่ของผู้ปกครองที่ดีที่จะต้องวางแผนการดำเนินการปกครองท้องถิ่นเป็นขั้น ๆ เพื่อให้ท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครองตนเองเป็นลำดับ เพราะหากไม่มีการริเริ่มตั้ง ก็ยากที่จะนำไปสู่การปกครองแบบประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ได้ และมีหลักสากลว่ารัฐบาลที่ดีจะต้องสามารถปรับใช้หลักการหรืออุดมการณ์ต่าง ๆ ให้เข้ากับภาวะความเป็นจริงของแต่ละแห่งตามกาลสมัย หากรัฐบาลใดกระทำการโดยมุ่งที่จะรักษาอำนาจของตนแต่เพียงอย่างเดียว โดยไม่พยายามที่จะเตรียม ประชาชนของตนให้สามารถรับภาระการปกครองตนเองได้ในอนาคตแล้ว ก็จะเป็นปัญหาต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตยและนำไปสู่การปกครองที่มุ่งกดขี่คนส่วนใหญ่ เพื่อประโยชน์ของคนกลุ่มย่อยในที่สุด

1.1.7 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นอาจมองได้เป็นสองแนวทาง คือ การพิจารณาจากความหมายของคำจำกัดความของการปกครองท้องถิ่น กับการพิจารณาทางด้านบุคลากรของการปกครองท้องถิ่น

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นตามความหมายของการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญ ดังนี้ (ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2526 : 8)

(1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมาย และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคลเพิ่มขึ้นจากรัฐมิตทรัพย์สิ้นและงบประมาณเป็นของตน มีอำนาจดำเนินการบริการสาธารณะให้แก่ท้องถิ่นตามที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลกลาง รวมทั้งมีการกำหนดไว้ในกฎหมายถึงขอบเขตการปกครองและมีรูปแบบของการปกครองที่ดีอีกด้วย

(2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นนั้น จะต้องไม่อยู่ในสายบังคับบัญชา (Hierarchy) ของหน่วยงานทางราชการ เพราะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) และมีอิสระในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย และทำกิจการนั้น ๆ ได้โดยไม่ต้องขอคำสั่งจากรัฐบาลกลาง

(3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น ต้องมีองค์กรที่มาจาก การเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน และเพื่อแสวงหาบุคคลผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีการเสียสละและเป็นที่ยอมรับไว้วางใจของประชาชนในท้องถิ่น มาปฏิบัติงานเพื่อบริการท้องถิ่น

(4) หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น จะต้องมีย่ออำนาจในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) โดยการได้รับอนุญาตจากรัฐ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้มาทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป การจัดเก็บรายได้นี้จะต้องให้เป็นอิสระแก่การคลังของท้องถิ่นในการจัดหา จัดเก็บภาษี และจัดทำงบประมาณท้องถิ่น

(5) หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ควรมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและมีการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของตนตามคัตลองของการปกครองแบบให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองอย่างแท้จริง

(6) หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ควรมีอำนาจในการออกกฎหมาย กฎและข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการแห่งท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ต้องให้กฎข้อบังคับทั้งปวงดังกล่าวนี้ ไม่ขัดต่อกฎหมายหรือข้อบังคับอื่นใดของรัฐ และหน่วยการปกครองท้องถิ่นยังคงอยู่ในความควบคุมดูแลของรัฐ

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นตามด้านบุคลากร

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นด้านองทางด้านบุคลากรที่ดำเนินงานอยู่ในองค์การปกครองท้องถิ่นนั้น อาจกำหนดได้ดังนี้ (บุญรงค์ นิลวงศ์. 2522 : 31-32)

(1) สภาท้องถิ่นเป็นแหล่งกำหนดนโยบายและออกข้อบังคับ ข้อบัญญัติหรือกฎหมายท้องถิ่นมาบังคับใช้ในท้องถิ่นนั้น ๆ สมาชิกสภาท้องถิ่นจะต้องรับผิดชอบต่อประชาชน เพื่อสนองความต้องการและให้ท้องถิ่นสามารถอำนวยประโยชน์สุขให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้ โดยทั่วกัน

(2) ฝ่ายบริหารท้องถิ่นมีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารงานตามแนวนโยบาย ของสภาท้องถิ่น และมีภาระหน้าที่ที่จะต้องประสานกิจการต่าง ๆ ในการบริหารงานของท้องถิ่นวางแผนในการทำงาน ควบคุมหน่วยงานต่าง ๆ ให้สามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่สภาท้องถิ่น

กำหนดไว้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ฝ่ายบริหารอาจประกอบด้วย คณะกรรมการ หรือนายกเทศมนตรี หรือนักบริหารอาชีพที่ได้รับการเลือกหรือแต่งตั้งจาก สภาท้องถิ่นก็ได้

(3) พนักงานประจำท้องถิ่น เป็นพนักงานประจำทำหน้าที่บริหารงานท้องถิ่นใน หน่วยงานต่าง ๆ ของการปกครองท้องถิ่น แต่ละหน่วยงานมีพนักงานประจำทำหน้าที่ดำเนินการ ตามความรับผิดชอบ ภายใต้การควบคุมของฝ่ายบริหารและสภาท้องถิ่น ฉะนั้นจึงถือว่า พนักงานประจำของท้องถิ่นเปรียบเสมือนแขนขาของท้องถิ่นที่จะรับการสั่งวินิจฉัยจากฝ่าย บริหารและสภาท้องถิ่น ซึ่งเปรียบเสมือนสมองที่สั่งการปฏิบัติการเคลื่อนไหวเพื่อสนองความ ต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น สามารถพิจารณาได้ 2 ประการ คือ องค์ประกอบตามความหมายของการปกครองท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ การมีสภาพเป็นนิติบุคคล มีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน มีบุคลากรที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน รวมทั้ง การมีอำนาจในการจัดเก็บภาษีของตนเอง และออกกฎหมายใช้บังคับในท้องถิ่นรวมถึง การกำหนดนโยบายในการบริหารได้เอง และในส่วนของ 2 คือ องค์ประกอบด้านบุคลากรนั้น องค์การปกครองท้องถิ่นมีบุคลากรสามฝ่าย คือ ฝ่ายนิติบัญญัติ มีหน้าที่ออกข้อบังคับต่าง ๆ ฝ่ายบริหาร มีหน้าที่บริหารงานตามนโยบายของสภา และพนักงานประจำท้องถิ่น ซึ่งเป็น พนักงานประจำมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมดูแลของสภาและฝ่ายบริหารของ ท้องถิ่น

1.1.8 ประเภทของการปกครองท้องถิ่น

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นที่ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงาน ปกครองที่อยู่ภายใต้หน่วยการปกครองระดับประเทศในประเทศที่เป็นรัฐเดี่ยว และอยู่ต่ำกว่า หน่วยการปกครองระดับมลรัฐในประเทศที่เป็นรัฐรวม ดังได้กล่าวมาแล้ว เราสามารถแยกการ ปกครองท้องถิ่นตามความหมายนั้นออกได้ 2 ประเภท ซึ่งอาจจะเรียกว่าเป็นการแบ่งประเภท ตามเกณฑ์ของผู้บริหารก็ได้ คือ (สนธิ บางยี่ขัน. 2529 : 102)

(1) การปกครองท้องถิ่นที่รัฐดำเนินการเอง (Local State Government) หมายถึง การปกครองท้องถิ่นในที่ชุมชนหรือเขตการปกครองรูปหนึ่ง ซึ่งบริหารโดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการ แต่งตั้ง หรือหมายถึง สถาบันการปกครองที่ราชการบริหารส่วนกลางแบ่งอำนาจให้ ซึ่ง ตามรูปแบบการปกครองของไทยเรียกว่า การปกครองส่วนภูมิภาค การปกครองท้องถิ่นตาม รูปแบบนี้ ส่วนกลางจะแต่งตั้งข้าราชการและเจ้าหน้าที่ออกไปปฏิบัติราชการตามอาณาเขตต่าง ๆ ของประเทศ โดยมอบอำนาจวินิจฉัยและการดำเนินการบางประการให้ด้วยการรับผิดชอบต่อ

ส่วนกลาง หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้มีอยู่ 4 หน่วยงาน คือ จังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน

(2) การปกครองท้องถิ่นที่ประชาชนดำเนินการเอง (Local self Government) หมายถึง การปกครองท้องถิ่นที่ชุมชนหรือเขตการปกครองรูปหนึ่ง โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในหน่วยท้องถิ่นนั้น หรือหมายถึง สถาบันการปกครองที่ราชการบริหารส่วนกลางมอบหรือกระจายอำนาจให้ ตามความหมายของประเทศไทยเรียกว่า การปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นหลักการที่องค์การปกครองนี้มีหน้าที่รับผิดชอบและการใช้ดุลยพินิจโดยอิสระ มีเจ้าหน้าที่และมิงงบประมาณดำเนินการต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (สาขาของรัฐบาลกลาง) แต่อยู่ภายใต้การควบคุมดำเนินการจากรัฐบาลกลาง ภายใต้วิธีการตรวจสอบและการควบคุมอันเหมาะสม และการที่จะควบคุมตรวจสอบอย่างใกล้ชิดเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับสภาพทางการศึกษา เศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของประเทศ การปกครองท้องถิ่นประเภทนี้ ถ้าเป็นของไทยในปัจจุบัน ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล และการปกครองท้องถิ่นเฉพาะแห่ง เช่น กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เป็นต้น

ดังนั้น การที่จะตอบว่า องค์การปกครองท้องถิ่นแบ่งออกเป็นกี่ประเภท และแต่ละประเภทแบ่งย่อยออกไปอย่างไรนั้น เป็นเรื่องที่จะต้องพิจารณาถึงหลักการแบ่งเป็นเกณฑ์ด้วย อย่างไรก็ตาม การแบ่งประเภทของการปกครองท้องถิ่นของไทย แบบไทยยึดหลักของประชาธิปไตย คือ ให้ประชาชนมีส่วนในการปกครอง

1.1.9 โครงสร้างของการปกครองท้องถิ่น

โครงสร้างการปกครองท้องถิ่นเป็นปัจจัยที่สามารถจะเพิ่มหรือลดประสิทธิภาพในการบริหารงานของท้องถิ่นได้ เพราะโครงสร้างจะเป็นวิธีที่จะนำไปสู่วัตถุประสงค์ของนโยบาย และโครงสร้างการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้ ได้แก่ เสรีภาพของปัจเจกชนอำนาจในการบริหารงาน การเพิ่มประสิทธิภาพของการเมืองภายในท้องถิ่น นโยบายของรัฐบาลกลางต่อการปกครองท้องถิ่น การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน การบริหารงานโดยนักบริหารอาชีพและการตอบสนองของประชาชนในท้องถิ่น

พรชัย เทพปัญญา (2527 : 7) กล่าวว่า สิ่งที่เป็นโครงสร้างการปกครองท้องถิ่น ดังกล่าวนี้อาจสรุปเป็นประเภท ๆ แล้ว จะมีอยู่ 2 ประเภท

(1) โครงสร้างที่เป็นแบบรูปนัย (Formal Static Structure) เป็นโครงสร้างที่เน้นถึงโครงสร้างที่กำหนดขึ้นตามกฎหมาย โดยมีการจัดองค์การแบบมีรูปแบบ และมีการวินิจฉัยสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Authority) ตามกฎหมาย

(2) โครงสร้างที่เป็นแบบอรูปนัย (Informal Kinetic) เป็นโครงสร้างชนิดที่ไม่อาจมองเห็นได้ชัดเจน แต่แอบแฝงอยู่ในโครงสร้างแบบรูปนัย และเป็นอำนาจ (Power) ภายในโครงสร้างที่จะมีอิทธิพลในการวินิจฉัยสั่งการ

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างของการปกครองท้องถิ่นมีส่วนสำคัญในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาก เพราะเป็นสิ่งที่ประกอบด้วยโครงสร้างที่กฎหมายกำหนดไว้ชัดเจน เช่นหน่วยงานต่าง ๆ และโครงสร้างที่เป็นอำนาจที่ใช้ในการบริหารงาน ซึ่งโครงสร้างทั้งสองจะต้องเสริมซึ่งกันและกันด้วย

1.2 การปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

นับเป็นครั้งแรกของประเทศไทยที่รัฐธรรมนูญมีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นโดยตรง ซึ่งถือว่าการปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญยิ่งในการปกครองระบอบประชาธิปไตย ในหมวด 9 ตั้งแต่มาตรา 282 ถึงมาตรา 290 ได้กำหนดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นไว้ดังต่อไปนี้

1.2.1 หลักการทั่วไป หลักการทั่วไปที่บัญญัติไว้ในมาตรา 282 283 และ 284 มีสาระสำคัญ ดังนี้

(1) รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น

(2) ท้องถิ่นใดมีลักษณะที่จะปกครองตนเองได้ ย่อมมีสิทธิได้รับจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย

(3) การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นสวนรวม ทั้งนี้จะกระทบถึงสาระสำคัญของหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้

1.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างรับกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้คำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ

(1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลาย ย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ

(2) การกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรับกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้คำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ

(3) เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ให้มีกฎหมาย กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ โดยมีสาระสำคัญหลักคือ

1. การกำหนดและอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่าง รัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง

2. การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองเป็นสำคัญ

3. การจัดให้มีคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่งทำหน้าที่ตาม (1) และ (2) ประกอบด้วย ผู้แทนของหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยมีจำนวนเท่ากัน

ในกรณีที่มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และการจัดสรรภาษีอากรตาม (1) และ (2) ให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดแล้ว คณะกรรมการตาม (3) จะต้องนำเรื่องดังกล่าวมาพิจารณา ทบทวนใหม่ทุกระยะเวลาไม่เกินห้าปีนับแต่วันที่มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ และการจัดสรร ภาษีและอากรที่ได้กระทำไปแล้ว ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่น เป็นสำคัญ ซึ่งการดำเนินการตามที่กล่าวมา จะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี และ เมื่อรายงานรัฐสภาแล้วให้มีผลบังคับใช้ได้

1.2.3 โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญ มาตรา 285 ได้กำหนด โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

(1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ สภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น

(2) สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหาร ท้องถิ่น ให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น

(3) การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชนให้ใช้วิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ

(4) สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น มีวาระ การดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

(5) คณะผู้บริหารท้องถิ่นจะเป็นข้าราชการ ซึ่งมีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือส่วนราชการท้องถิ่นมิได้

1.2.4 การตรวจสอบของประชาชน รัฐธรรมนูญมาตรา 286 และ 287 ได้บัญญัติเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ดังนี้

(1) ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเสียงเห็นว่าสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นผู้ใดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไป ให้สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นผู้นั้นพ้นจากตำแหน่งตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยการลงคะแนนเสียงดังกล่าวต้องมีผู้มีสิทธิเลือกตั้งมาลงคะแนนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งหมด

(2) ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมีจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีสิทธิเข้าชื่อร้องขอต่อประธานสภาท้องถิ่นเพื่อให้สภาท้องถิ่นพิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้ โดยการร้องขอดังกล่าวจะต้องจัดทำร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นเสนอมาด้วย

1.2.5 การบริหารงานบุคคล รัฐธรรมนูญมาตรา 288 ได้บัญญัติเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

(1) การแต่งตั้งและการให้พนักงานและลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งต้องเป็นไปตามความต้องการและความเหมาะสมของแต่ละท้องถิ่น และต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่นก่อน

(2) คณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่นประกอบด้วยผู้แทนของหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยมีจำนวนเท่ากัน

(3) การโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน และการลงโทษพนักงานและลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

1.2.6 อำนาจ หน้าที่ และสิทธิขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญมาตรา 289 และ 290 ได้บัญญัติเกี่ยวกับอำนาจ หน้าที่ และสิทธิขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ มีสาระสำคัญดังนี้

(1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่บำรุงรักษา ศิลป จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรมและการฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐ แต่ต้องไม่ขัดกับกฎหมายโดยในการจัดการศึกษาอบรมภายในท้องถิ่นนั้น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นด้วย

(3) เพื่อส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่อย่างน้อย 3 ประการ คือ

1. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่
2. การเข้าไปมีส่วนในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน
3. การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมในนอกเขตพื้นที่ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือสุขภาพอนามัยของประชาชนในพื้นที่

กล่าวโดยสรุป รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรพื้นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองโดยรัฐได้มอบอำนาจหน้าที่บางอย่างในการจัดทำบริการสาธารณะให้ท้องถิ่นดำเนินการ โดยได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระ มีโครงสร้างที่เป็นประชาธิปไตย มีอำนาจหน้าที่ชัดเจน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้

1.3 เทศบาลและการปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496

แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546

เทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่เป็นประชาธิปไตยรูปแบบหนึ่ง เพราะมีลักษณะการจัดโครงสร้างทั้งฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหารที่มาจาก การเลือกตั้งโดยตรง ประชาชน และประเทศไทยได้มีการปกครองรูปแบบนั้นทั่วประเทศ โดยมีประวัติความเป็นมาว่าประมาณ 100 ปี และได้พัฒนามาโดยลำดับ ดังนี้

1.3.1 ประวัติการปกครองระบบเทศบาลในประเทศไทย

การปกครองท้องถิ่นโดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองรูปแบบเทศบาลนั้น กล่าวได้ว่า เริ่มต้นมาตั้งแต่รัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยที่ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้นำวิธีการปกครองท้องถิ่นระบบเทศบาลแต่บางส่วนมาใช้ในรูปสุขาภิบาลก่อน โดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น สุขาภิบาลที่จัดขึ้นเป็นแห่งแรก คือ สุขาภิบาลกรุงเทพฯ ซึ่งตั้งขึ้นเมื่อ ร.ศ. 116 โดยให้มีหน้าที่ 4 ประการ คือ ทำลายขยะมูลฝอย การจัดเว็จที่ถ่ายอุจจาระปัสสาวะของประชาชนทั่วไป จัดการห้ามต่อไป ในภายหลัง อย่านำให้ปลูกสร้างหรือซ่อมโรงเรียนที่จะเป็นเหตุให้เกิดโรคได้ ขนย้ายสิ่งโสโครกไป

ให้พื้นเสีย แต่การสุขาภิบาลในยุคนี้ราษฎรไม่มีส่วนเข้าดำเนินงานเอง เพราะผู้บริหารงานสุขาภิบาลกรุงเทพฯ เป็นข้าราชการประจำ คือ เป็นเสนาบดีกระทรวง นครบาล สุขาภิบาลไทยเริ่มแรกจึงไม่มีลักษณะเป็นเทศบาล แต่ก็นับได้ว่าเป็นตัวอย่างในการที่จะมอบอำนาจหน้าที่ให้แก่ท้องถิ่นเป็นลำดับไป (ทวี พันธวุฒิสถิฐ. 2539 : 161)

ต่อมาในปี พ.ศ. 2448 (ร.ศ. 124) ได้จัดทดลองที่ตำบลบ้านตลาด ทำลอม แขวงเมืองสมุทรสาคร ในการจัดการสุขาภิบาลทำลอมนั้น มีลักษณะพิเศษ กล่าวคือ ประชาชนเป็นผู้เริ่มขึ้นก่อน โดยประชาชนเป็นผู้เรียกริเงินกันสร้างถนนหนทางและสร้างสนามขึ้น แล้วประชาชนได้ทูลเชิญพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าฯ ไปเปิดในงานนั้น พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระราชทานให้เกียรติยศให้แก่นายช่างทำลอม การจัดตั้งสุขาภิบาลทำลอมนี้ นับเป็นการเริ่มต้นของการปกครองท้องถิ่นระบบเทศบาลที่ประชาชนเป็นผู้ริเริ่ม ดังจะเห็นจากพระราชดำรัสตอบในการเปิดถนนถวาย บ้านตลาดทำลอม ของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวที่ว่า "...เมืองนี้ได้เป็นผู้ที่พยายามทำแบบโดยลำพังราษฎรในท้องถิ่นเป็นครั้งแรก" (ทวี พันธวุฒิสถิฐ. 2539 : 163)

การจัดสุขาภิบาลทำลอมในครั้งนั้นได้ประโยชน์เป็นที่พึงพอใจ รัฐบาลมองเห็นความสำคัญของการจัดสุขาภิบาล เพราะสามารถดึงเอาราษฎรเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้สนับสนุนให้มีการจัดตั้งสุขาภิบาลขึ้นในท้องที่อื่น ๆ โดยตราพระราชบัญญัติสุขาภิบาลหัวเมือง ร.ศ. 127 ขึ้น วางระเบียบการจัดตั้งและการดำเนินงาน ของสุขาภิบาลไว้เป็นหลักทั่วไป แต่การจัดตั้งสุขาภิบาลตาม พ.ร.บ. ฉบับนี้ให้จัดตั้งในบางท้องที่ตามที่พระมหากษัตริย์จะทรงมีพระราชดำริเห็นสมควรเท่านั้น เมื่อได้มีการประกาศจัดการสุขาภิบาลในท้องที่ใดแล้ว จึงใช้บทบัญญัติแห่ง พ.ร.บ. จัดการสุขาภิบาลตามหัวเมือง ร.ศ. 127 บังคับ

การจัดตั้งสุขาภิบาลตาม พ.ร.บ. จัดการสุขาภิบาลตามหัวเมือง ร.ศ. 127 นั้นมีลักษณะคล้ายเทศบาล ผิดแต่เจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานนั้นผู้บริหารงานของสุขาภิบาลเป็นคณะกรรมการ กล่าวคือ สุขาภิบาลหัวเมืองมีคณะกรรมการสุขาภิบาลเมืองเป็นผู้บริหารงาน ประกอบด้วยผู้ว่าราชการเมือง ปลัดสุขาภิบาล นายอำเภอท้องที่ นายแพทย์สุขาภิบาล กำนัน นายตำบล ซึ่งอยู่ในเขตสุขาภิบาลอย่างต่ำ 4 นาย เป็นกรรมการ ส่วนสุขาภิบาลท้องที่ คณะกรรมการสุขาภิบาลท้องที่ประกอบด้วย นายอำเภอท้องที่ นายแพทย์สุขาภิบาล ปลัดอำเภอแห่งท้องที่ และกำนันในเขตสุขาภิบาลเป็นกรรมการ จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานนั้นเป็นข้าราชการ ผสมกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งเป็นคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งนับว่าเป็นการจัดการปกครองที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น

อย่างไรก็ดี การจัดตั้งสุขาภิบาลเพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนปกครองตนเองในครั้งนั้น ยังไม่บังเกิดผลเป็นที่พอใจรัฐบาลในสมัยสมบูรณาญาสิทธิราชย์ รัฐบาลได้พยายามหาทางที่จะจัดการปกครองท้องถิ่นให้ได้ผลเป็นที่พอใจมากกว่านั้น จึงได้ตั้งคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่ง เมื่อ พ.ศ. 2470 ให้ไปดูการเทศบาลในต่างประเทศ มีนายอาร์ดีเครก ซึ่งเป็นที่ปรึกษากระทรวง เกษตรขณะนั้น เป็นประธานไปดูการเทศบาลในประเทศใกล้เคียง เช่น สิงคโปร์ ชวา ฮองกง และฟิลิปปินส์ และเลยไปดูการเทศบาลของคณะกรรมการชุดนี้ก่อให้เกิดความคิดในการจัดรูปการปกครองระบบเทศบาลขึ้นแก่รัฐบาลสมัยนั้น ทั้งนี้ โดยพิจารณาจากรายงานการปรับปรุง สุขาภิบาลที่นายเครกเสนอรัฐบาล ซึ่งมีสาระสำคัญว่า "การเปิดเทศบาลนั้นทำง่าย เพราะ ราษฎรต้องการก้าวหน้าอยู่แล้ว..."

ในส่วนที่เกี่ยวกับการให้อำนาจแก่เทศบาลนั้น นายเครกเสนอว่า ในการจัดตั้งเทศบาล เริ่มแรกนั้น ประชาชนย่อมจะยังไม่รู้ไม่เข้าใจในการปกครองตนเองมากนัก รัฐบาลต้องเข้ามาควบคุมให้มากก่อน โดยความรับผิดชอบและการควบคุมการเงินให้มีสมุหบัญชีซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลเป็นผู้ควบคุมและควรให้เทศบาลอยู่ในความควบคุมของกระทรวงมหาดไทย โดยจัดตั้งกรมควบคุมเทศบาลขึ้น บรรดาเทศบัญญัติซึ่งเทศบาลได้ตราขึ้นให้อยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาล ตลอดจนงบประมาณต้องได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเสียก่อน สำหรับ สภาพเทศบาลนั้นควรจะเป็นสภาพสมระหว่างข้าราชการกับประชาชน คือ ให้ข้าหลวงฯ เป็นประธาน ปลัดจังหวัด สาธารณสุขจังหวัด นายอำเภอ กำนัน และสมาชิกที่เลือกตั้งมาจากราษฎร เป็นสมาชิก ในส่วนที่เกี่ยวกับชั้นของเทศบาลนั้น นายเครกเสนอให้แบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ชั้น โดยอาศัยหลักรายได้และจำนวนราษฎร คือ เทศบาลชั้น 1 ต้องมีรายได้ 30,000 บาท ขึ้นไป ราษฎร 8,000 คน เทศบาลชั้น 2 ต้องมีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป ราษฎร 4,000 คน และเทศบาลชั้น 3 ต้องมีรายได้ ไม่น้อยกว่า 5,000 บาทขึ้นไป ราษฎร 2,000 คน ส่วนท้องถิ่นใดที่มีรายได้ไม่น้อยกว่า 5,000 บาท เห็นควรให้การบริบาลท้องถิ่นนั้นอยู่ภายใต้การบริหารของราชการ

รัฐบาลสมัยนั้นได้พิจารณาข้อเสนอของคณะกรรมการดังกล่าวแล้วก็ได้ตั้งคณะกรรมการร่างกฎหมายเทศบาลขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2473 แต่พระราชบัญญัติเทศบาลฉบับนี้ไม่ทันได้ประกาศใช้ ก็เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2475 เสียก่อน พ.ร.บ. เทศบาล 2473 ก็เป็นอันว่าพับไปด้วย

หลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศเมื่อ พ.ศ. 2475 แล้ว รัฐบาลของคณะผู้ก่อการยิ่งมองเห็นความสำคัญของการกระจายอำนาจทางการปกครองให้แก่ท้องถิ่นมากขึ้น ดังนั้น ในการตรากฎหมายจัดระเบียบราชการบริหารแผ่นดินจึงได้บัญญัติให้มีราชการบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของราชการบริหารแผ่นดินด้วย กล่าวคือ ตาม พ.ร.บ. ระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 ได้กำหนดให้จัดระเบียบราชการบริหารแผ่นดินออกเป็นราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และราชการบริหารส่วนท้องถิ่น รูปการปกครองส่วนท้องถิ่นตาม พ.ร.บ. ฉบับนี้ ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร (นครบาล) และสหเทศบาล ในการจัดตั้งระเบียบและการปกครองเทศบาลรูปต่าง ๆ เหล่านี้ ใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 เป็นหลักการ

การจัดการปกครองท้องถิ่นระบบเทศบาลได้เริ่มขึ้นอย่างแท้จริงเมื่อได้ประกาศใช้ พ.ร.บ. จัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้แก้ไขรูปแบบการจัดระเบียบราชการบริหารของประเทศไทยในสาระสำคัญ และได้ตราขึ้นภายหลังที่ประเทศได้เปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตย โดยกฎหมายฉบับนี้เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการปกครองท้องถิ่นได้รับเลือกตั้งจากราษฎร นับได้ว่าเป็นการปกครองที่ต้องด้วยอุดมคติของประชาธิปไตยที่ว่า เป็นการปกครองของประชาชนและเพื่อประชาชน ประชาชนเป็นทั้งผู้บริหาร และผู้ควบคุมการบริหารเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั่นเอง

เหตุผลหรือวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเทศบาลขึ้นนั้น เป็นเหตุผลทางการเมืองมากกว่าทางการปกครอง คือ ต้องการให้การปกครองระบบเทศบาลเป็นบันไดขั้นต้น เพื่อฝึกฝนให้ประชาชนคุ้นเคยและเข้าใจการปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบแผนรัฐสภา ตาม พ.ร.บ. จัดระเบียบเทศบาล กำหนดรูปการปกครองในลักษณะที่จำลองมาจากรูปการปกครองประเทศ ด้วยวิธีจัดให้มีองค์การปกครองอย่างระบอบรัฐสภาควบคุม กล่าวคือ มีสภาเทศบาลอันเป็นองค์การปรึกษา และมีกณมนตรีเป็นองค์การบริหาร ซึ่งรับผิดชอบและอยู่ในความควบคุมของสภาเทศบาล

นอกจากวัตถุประสงค์ดังกล่าวแล้ว ยังมีเหตุผลทางการปกครองด้วย คือ ก่อตั้งเทศบาลขึ้นเพื่อเป็นสถาบันท้องถิ่นที่นำนโยบายระดับชาติไปสู่ประชาชนในระดับท้องถิ่น และมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการสาธารณะตามที่รัฐบาลมอบหมายให้จัดทำและจัดบริการสาธารณะ ที่เห็นว่าสมควรจะจัดทำหรือสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เทศบาลที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 เมื่อ พ.ศ. 2478 มีจำนวน

ทั้งสิ้น 44 แห่ง เป็นสุขาภิบาลแต่เดิมได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเสีย 33 แห่ง และเป็น
ท้องถิ่นที่จัดตั้งเป็นเทศบาลขึ้นใหม่ 11 แห่ง (ทวี พันธวุฒิสถิฐ. 2539 : 164-165)

หลังจากประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 เป็นต้นมา ได้มี
การตราพระราชบัญญัติเทศบาลและเปลี่ยนแปลงแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้อง
กับเหตุการณ์ และสถานการณ์บ้านเมือง รวมเป็น 12 ฉบับ

1.3.2 กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล

(1) การจัดตั้งเทศบาล

สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง (ม.ป.ป. : 54-70) ออก
ระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล สรุปได้ว่า เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น
รูปแบบหนึ่งเกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 เมื่อได้มีการ
ตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้นต่อมาก็ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติ
เทศบาล พ.ศ. 2496 เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมายจัดตั้งเทศบาลในระยะแรกมี 2 ประการ
คือ เพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ และเป็นสถาบันสอนประชาธิปไตยให้กับ
ประชาชนตามพระราชบัญญัติเทศบาล ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 แบ่งเทศบาลออกเป็นสามประเภท
คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลแต่ละประเภท
พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 กำหนดหลักเกณฑ์
การจัดตั้ง ดังนี้

1) เทศบาลตำบล มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

- 1.1) ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล
- 1.2) ระบุชื่อ และเขตของเทศบาลไว้ในประกาศด้วย

2) เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

2.1) ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาล
เมือง ได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ

2.2) ส่วนท้องที่มีไซ้เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาล
เมือง ต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

- 2.2.1) เป็นท้องที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป
- 2.2.2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กำหนด

กำหนด

- 2.2.3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3) เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

- 3.1) เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป
- 3.2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด
- 3.3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

(2) โครงสร้างของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลเรียกว่าองค์การเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลแล้วจะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วน คือ พนักงานเทศบาล

(3) สภาเทศบาล

ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลตามจำนวน ดังนี้

- 1) เทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน
 - 2) เทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน
 - 3) เทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน
- การดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

สภาเทศบาลมีอำนาจหน้าที่โดยสรุป ดังนี้

1. อำนาจในการให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งคณะกรรมการสามัญของเทศบาล
2. อำนาจในการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน และนโยบายที่กำหนดไว้โดยการตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรี และการลงมติไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณจ่ายประจำปี

3. อำนาจในการตราเทศบัญญัติ

4. อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสภาเทศบาล

(4) นายกเทศมนตรี

ประชาชนในเขตเทศบาลได้ออกเสียงเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรง 1 คน และนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงาน ดังนี้

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

อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีมี ดังนี้

- 1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับเทศบัญญัติและนโยบาย
- 2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล
- 3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี
- 4) วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- 5) รักษาให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ
- 6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินั้นและกฎหมายอื่น

กล่าวโดยสรุป นายกเทศมนตรี จะทำหน้าที่กำหนดนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า ตามนโยบายของตนหรือกลุ่มหรือพรรคที่หาเสียงไว้กับประชาชน นายกเทศมนตรี จึงมีอำนาจควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลทั้งหมด ยังมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่ได้บัญญัติในกฎหมายว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นและกฎหมายอื่น ๆ เช่น การป้องกันอาชญากรรม ซึ่งแจ้งอบรบราษฎร การให้สวัสดิการ เป็นต้น

(5) พนักงานเทศบาล

เป็นเจ้าของที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงาน หรือนอกสำนักงานเป็นผู้นำนโยบายของคณะเทศมนตรีไปปฏิบัติ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2542 แบ่งออกเป็น 12 หน่วยงาน ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบแบบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานได้โดยเฉพาะ
2. สำนักงานการคลัง/กองคลัง หรือฝ่ายคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงิน และการบัญชีการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมดูแลพัสดุ และทรัพย์สินของเทศบาล ประกอบด้วย งานการเงินและบัญชี งานพัฒนารายได้ งานผลประโยชน์ งานเร่งรัดรายได้ งานแผนที่ภาษี งานทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
3. กองหรือฝ่ายสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ แนะนำ ช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกัน การระงับโรคติดต่อ การสุขภาพและรักษา

ความสะอาด งานสัตว์แพทย์ ตลาดสาธารณะ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยของประชาชน

4. สำนักการช่าง/กองช่าง หรือฝ่ายช่างมีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมงานก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผน งานสถาปัตยกรรมและผังเมือง ตลอดจนงานสาธารณูปโภค

5. สำนักการศึกษา/กองการศึกษา หรือฝ่ายการศึกษามีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน งานด้านการสอน การนิเทศการศึกษา งานการศึกษานอกโรงเรียน และงานกิจกรรมเด็ก และเยาวชน

6. กองหรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิชาการ และการวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วย งานวิเคราะห์นโยบาย และแผนงาน วิจัยและประเมินผล งานนิติกร การจัดทำงบประมาณ และงานประชาสัมพันธ์

7. กองหรือฝ่ายสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็ก และเยาวชน และงานพัฒนาชุมชน

8. กองหรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล มีหน้าที่กำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลพร้อมบำบัดน้ำเสีย ประกอบไปด้วย งานกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล งานเครื่องกล และซ่อมบำรุง งานโรงงาน กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานแบบแผน งานก่อสร้าง งานควบคุมและการตรวจสอบการบำบัดน้ำเสีย งานบำรุงรักษาและซ่อมแซม และงานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

9. กองหรือฝ่ายการแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลประชาชน ประกอบไปด้วย ฝ่ายบริการการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุข (กองหรือ ฝ่ายการแพทย์จะจัดตั้งขึ้นเฉพาะเทศบาลนคร ซึ่งมีรายได้เพียงพอสำหรับการจัดสร้างโรงพยาบาลและการบริหารงาน)

10. กองหรือฝ่ายการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับงานผลิตน้ำประปา งานวางระบบท่อประปา งานจำหน่ายน้ำประปาให้ประชาชน งานจัดเก็บรายได้การประปา

11. หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบและกลั่นกรองให้ความเห็นชอบและข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาลเกี่ยวกับงานการเงินและควบคุมตรวจสอบด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

12. หน่วยงานแขวง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย การศึกษา การสวัสดิการสังคม สาธารณสุข การช่าง

การประปา แขวงเป็นหน่วยงานย่อยที่จำลองรูปแบบเทศบาลเพื่อรองรับความเจริญเติบโตของเมือง และเพื่อเป็นการบริการประชาชนให้ทั่วถึง ซึ่งจะสามารถจัดตั้งแขวงได้ในกรณีที่เป็นเทศบาลขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 20 ตารางกิโลเมตร ประชากรไม่ต่ำกว่า 100,000 คน มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 60 ล้านบาทขึ้นไป

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล คณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล โดยจะมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร และปลัดเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายข้าราชการประจำ

(6) หน้าที่ของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งหน้าที่ของเทศบาลออกเป็น หน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ และหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล

หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 50 ของเทศบาลตำบล มีดังนี้

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) ให้มี และบำรุงทางบก และทางน้ำ
- 3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัด

ขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล

- 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 7) เสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 9) หน้าที่อื่น ที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

กล่าวโดยสรุป เทศบาลในประเทศไทย ได้เริ่มจัดตั้งในรูปแบบของสุขาภิบาลมาตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 และได้จัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมในปี พ.ศ. 2476 เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 และมีการปรับเปลี่ยนมาเป็นลำดับ ซึ่งในปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 โดยได้มีการปรับปรุงด้าน โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลให้สอดคล้องกับสภาพการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน

1.4 เทศบาลตำบลโคกพระ

เทศบาลตำบลโคกพระ เป็นเทศบาลที่ได้รับการยกฐานะมาจากสุขาภิบาลโคกพระเดิม เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 285 ทั้งนี้เพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

1.4.1 ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลโคกพระอยู่ในเขตตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เดิมรูปแบบการปกครองท้องถิ่นเป็นแบบสุขาภิบาล ชื่อสุขาภิบาลโคกพระ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดมหาสารคาม ห่างจากจังหวัด ประมาณ 16 กิโลเมตร ต่อมามีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 โดยมาตรา 285 ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างประกอบด้วยฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารแยกจากกัน ซึ่งโครงสร้างของสุขาภิบาลเดิม การบริหารอยู่ในรูปของคณะกรรมการไม่แยกฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ซึ่งขัดต่อบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ต่อมามีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ลงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2542 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 ทำให้สุขาภิบาลทั่วประเทศ รวมทั้งสุขาภิบาลโคกพระ เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เทศบาลตำบลโคกพระมีพื้นที่ 3.66 ตารางกิโลเมตร มีเขตการปกครองทั้งหมด 4 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1 บ้านโคกพระ หมู่ที่ 2 บ้านโคกพระ หมู่ที่ 3 บ้านขนมจีน หมู่ที่ 4 บ้านหนองแวง ประชากรรวมทั้งสิ้น 3,799 คน เป็นชาย 1,822 คน เป็นหญิง 1,977 คน (เทศบาลตำบลโคกพระ. 2548)

1.4.2 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่การบริหาร

เทศบาลตำบลโคกพระ ประกอบด้วยคณะบริหารฝ่ายการเมือง อันมีนายกเทศมนตรี และรองนายกเทศมนตรีอีก 2 คน และฝ่ายข้าราชการประจำ มีพนักงานเทศบาลเป็นข้าราชการ ส่วนท้องถิ่นที่ปฏิบัติงานอันเป็นการกิจประจำในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด ปัจจุบันมีพนักงานเทศบาล จำนวน 14 คน ลูกจ้างประจำ 9 คน ลูกจ้างชั่วคราว 15 คน และแบ่งส่วนการบริหารออกเป็น 6 ส่วน

1. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผน และของเทศบาล และมีหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการ งานทะเบียนราษฎร
2. กองคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชี การจัดเก็บภาษีต่าง ๆ
3. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชากร การป้องกันและระงับโรค การสุขาภิบาล การรักษาความสะอาด งานสัตวแพทย์

4. กองการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาของเทศบาล งานด้านการสอน งานนิเทศการศึกษา งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน และงานการศึกษานอกโรงเรียน

5. กองช่าง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานโยธา งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะงานสำรวจและแบบแผนงานสถาปัตยกรรม งานผังเมืองและงานสาธารณสุขปโภค งานควบคุมการก่อสร้างอาคารเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้า และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

6. กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน การสังคมสงเคราะห์ เทศบาลตำบลโคกพระ ภายใต้การบริหารของนายกเทศมนตรีชุดปัจจุบัน มีแนวทางการบริหารงานตามแผนงานทั้ง 5 แผน ดังนี้ (เทศบาลตำบลโคกพระ. 2548 : 8)

1. โครงสร้างพื้นฐาน เป็นภารกิจหลักของเทศบาลที่จะต้องดูแล จัดทำสิ่งอำนวยความสะดวก และปลอดภัยต่อชีวิตประจำวันของประชาชนและระบบสาธารณสุขปโภคอื่น ๆ

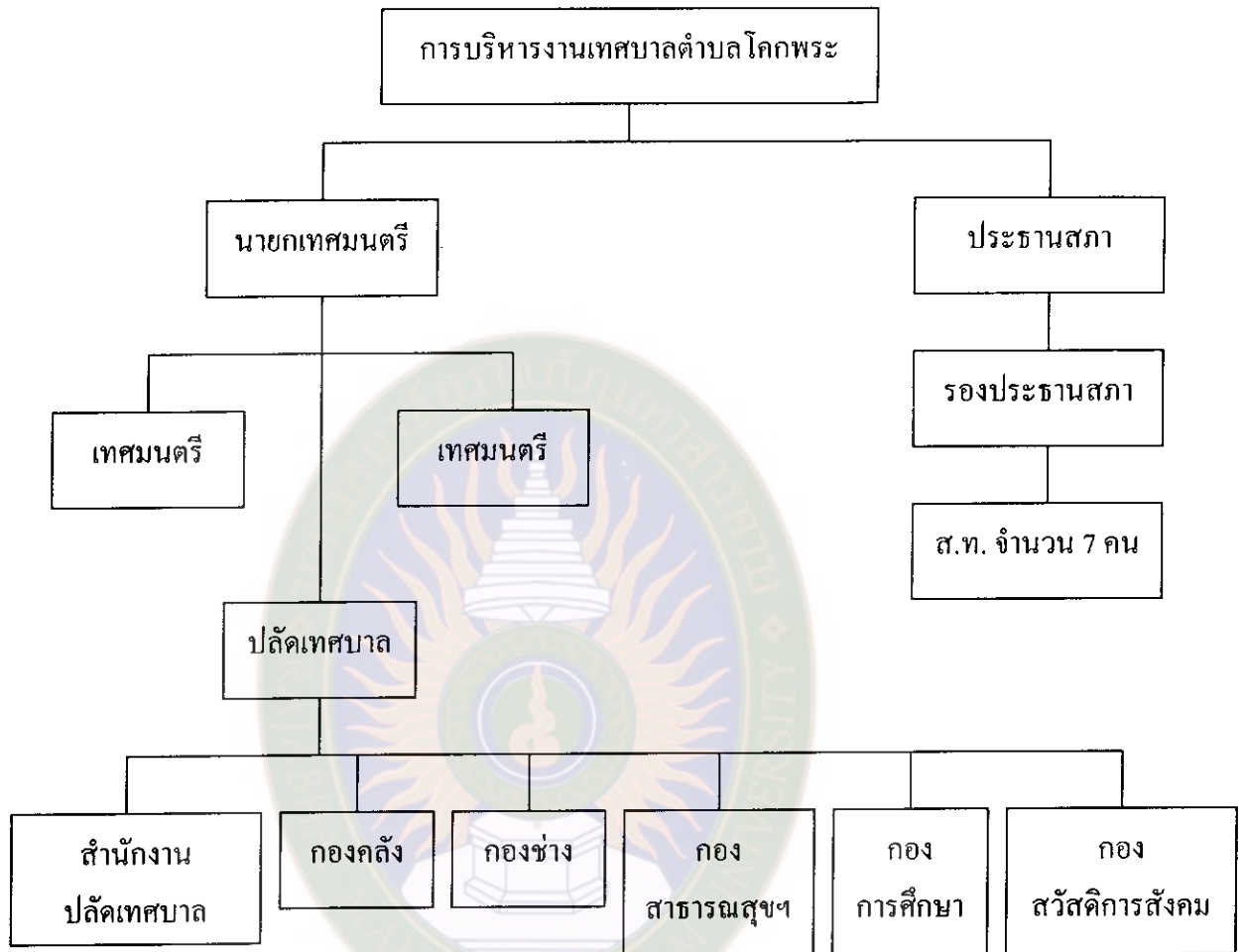
2. การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการสุขภาพอนามัย เป็นภารกิจด้านการลดมลพิษเพิ่มพื้นที่สีเขียว และปรับปรุงภูมิทัศน์สวนสาธารณะ

3. การพัฒนาเศรษฐกิจ เป็นภารกิจด้านส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพเสริมเพียงพอต่อการครองชีพ

4. ด้านพัฒนาสังคม เป็นภารกิจด้านดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน รณรงค์และต่อต้านยาเสพติด ส่งเสริมสุขภาพและการศึกษาสำหรับประชาชนในเขตเทศบาล

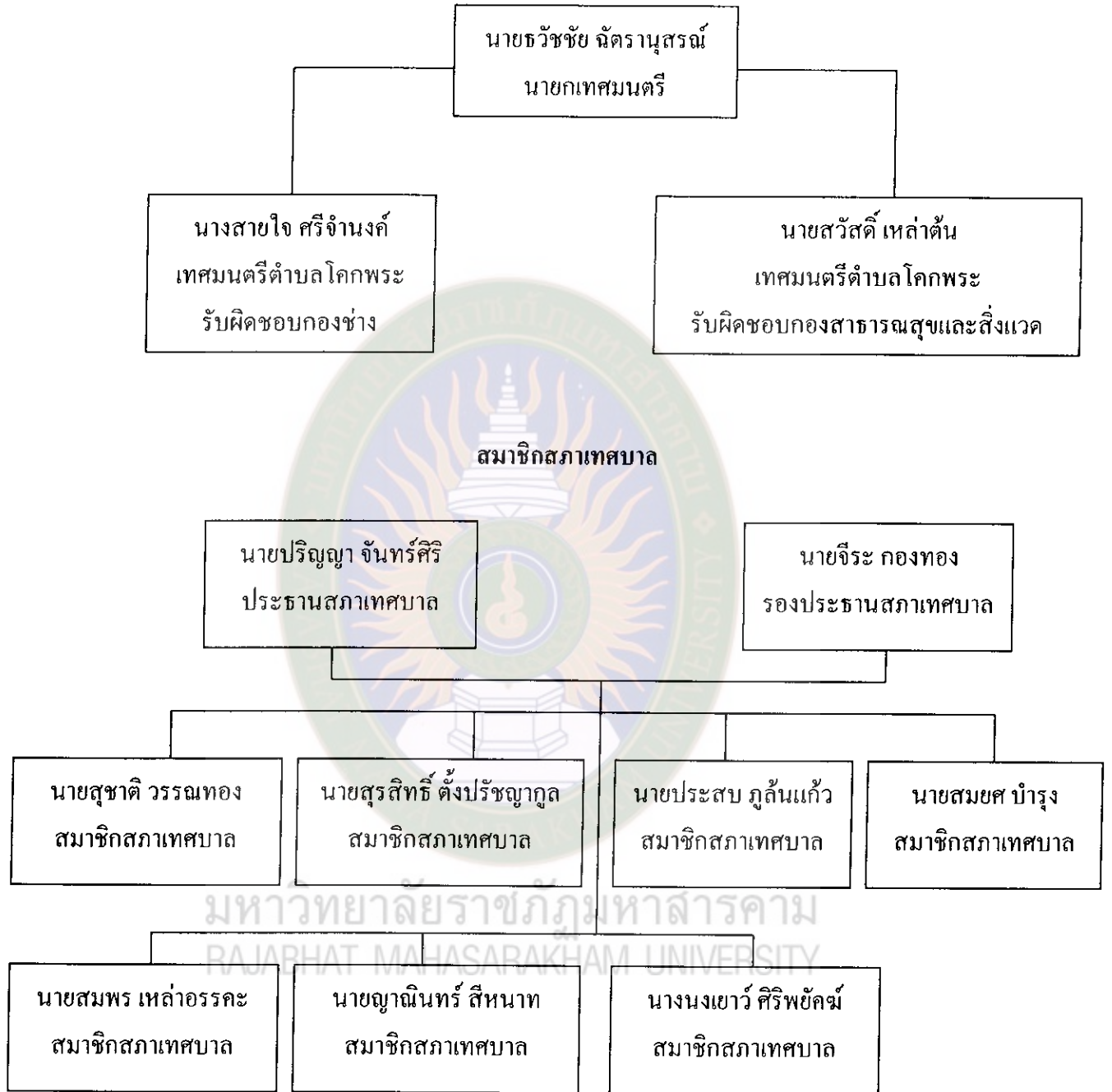
5. ด้านการเมืองการบริหาร เป็นภารกิจด้านการพัฒนาการบริหารเพิ่มศักยภาพการทำงาน พัฒนาบุคลากร และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการบริหาร

โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลโคกพระ



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลโคกพระ
ที่มา : เทศบาลตำบลโคกพระ. (2548 : 5)

คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลโคกพระ



แผนภูมิที่ 2 คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลโคกพระ

ที่มา : เทศบาลตำบลโคกพระ. (2548 : 6)

2. ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกภายในจิตใจ ซึ่งมีผลต่อการทำงาน และผลของงานอย่างมาก ในการศึกษาความพึงพอใจนั้น มีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาจาก คำจำกัดความ และลักษณะของการบริหาร ดังนี้

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจ ไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ บริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ 4 ลักษณะ คือ

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

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้าน ต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ซึ่งหมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงมีสถานที่ จอดรถ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์ม ไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งานบริการ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งหมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกาย เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใจกว้างสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอน ในการให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการ มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชน ทราบด้วย
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการ ที่กำหนดไว้ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องมีการแก้ไข ทันทีหรือไม่ชักช้า

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง ความพอเพียงของข้อมูลมีขั้นตอนการขอที่สะดวก ข้อมูลทันสมัยทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เปิดโอกาสให้มีการค้นหาในอินเทอร์เน็ตและสอบถามเพิ่มเติมได้

รัตน สวาสดิพันธ์ (2539 : 6) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงานโดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้นประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติ เกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

สมชัย เลิศวิจิตรวงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ ความคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่าน ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมสำคัญของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

มิลเลทท์ (Millet. 1954 : 38) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานของรัฐ (Satisfactory Service) นั้นควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

มอร์ธ (Morse. 1958 : 101) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงได้ ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมาก ก็จะ

ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานได้ และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลง หรือหมดไปก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานได้

สตาอาส และเซเลส (Strauss and Sayless. 1960 : 97 ; อ้างใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 : 13) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

วรูม (Vroom. 1967 : 86) ได้กล่าวถึง ทศนคติ (Attitude) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าสามารถที่จะใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพอใจและความไม่พอใจ ตามลำดับ

เดวิส (Davis. 1967 : 52 ; อ้างใน อัจฉนา โทบุญ. 2544 : 19) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือความพยายามที่ขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

กู๊ด (Good. 1973 : 27 ; อ้างใน พัชฎกร ศาสนะสุพินธ์. 2547 : 11) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความพอใจที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

โวลแมน (Wolman. 1973 : 27 ; อ้างใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

ฟิทซเจอร์ลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and durant. 1980 : 586 ; อ้างใน เรืองบุญ สิริรังศรี. 2535 : 27) ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลทำไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

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

ของการบริการ

รีเอต และกันด์ลาซ (Reid and Gundlach. 1983 : 41 ; อ้างใน พัชฎกร ศาสนะสุพันธ์, 2547) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนเป็นระดับความพอใจของประชาชนที่เกิดจากได้รับบริการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหารวมทั้งลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจ

จากคำจำกัดความของความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจ อาจเกิดได้ 3 ระยะ ได้แก่

1. ก่อนการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลา ดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

2. ระหว่างการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากความรู้ ปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

3. หลังการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสนองตอบ ความต้องการหรือการแก้ไขปัญหารวมทั้งลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการ อย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการให้บริการ

จากคำจำกัดความดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบ ยินดี หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบรับ ซึ่งความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการให้สามารถเกิดขึ้นได้ในหลายวิธีและอาจเกิดขึ้นก่อนการให้บริการ ระหว่างการให้บริการ และหลังการให้บริการก็ได้

2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิท. (2544 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มี ความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะทั่วไปของความพึงพอใจมีดังนี้

2.2.1 ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคน

มีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการ ก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการรับประกัน บริการจากการโฆษณาการให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการก่อนที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับ คือ คาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการยอมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าวแต่ถ้า ยังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังที่มีผู้รับบริการยอมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ดังกล่าวแต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกของอารมณ์ในทางบวกที่ได้รับจากการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง และความพอใจนี้เกิดจากการที่ผู้รับบริการได้ประเมินสิ่งที่ได้รับดังความคาดหวัง ถ้าสิ่งที่ได้รับสอดคล้องหรือมากกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจ แต่ถ้าน้อยกว่าความคาดหวังก็จะมี ความพอใจน้อยลง หรือมีความไม่พอใจนั่นเอง

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพุลวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความต้องการก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา
3. ผู้ให้บริการประกอบการบริหารการบริการและผู้บริหาร ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น กระจก ฉายหิ้งใส่ของ ชองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น
5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบินการใช้เครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งคาดหวังได้รับการตอบสนอง

อย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิภพ อุดม (2537 : 61-62) ได้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประสพกับสถานการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับ ความพึงพอใจซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อย และบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น
2. ระดับความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้ม ประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้กับรางวัล

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีสองระดับ คือ ที่ตรงกับความคาดหวัง คือ ความรู้สึกยินดี และระดับที่เกินความคาดหวัง คือ ความปลาบปลื้ม ประทับใจ ซึ่งถือได้ว่าประการหลังเป็นความพึงพอใจสูงสุด และจะเกิดผลดีต่อการให้บริการต่อผู้รับบริการ

3. การบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Service" ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบายงานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วิระพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้อธิบายไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการ และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้น

दन्य तेयनपुन (2543 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการคือการมุ่งสู่ความเป็นเลิศหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้า โดยเสนอสิ่งที่ดีเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสมนั้น

สงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14) อธิบายว่า การบริการมีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ (Service) ไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมิทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtes คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกระบวนการกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้และเสื่อมสูญสลายได้ง่าย โดยผู้บริการจะส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการในทันทีและสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

4. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs Theory)

มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 80) ได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอยู่ และความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

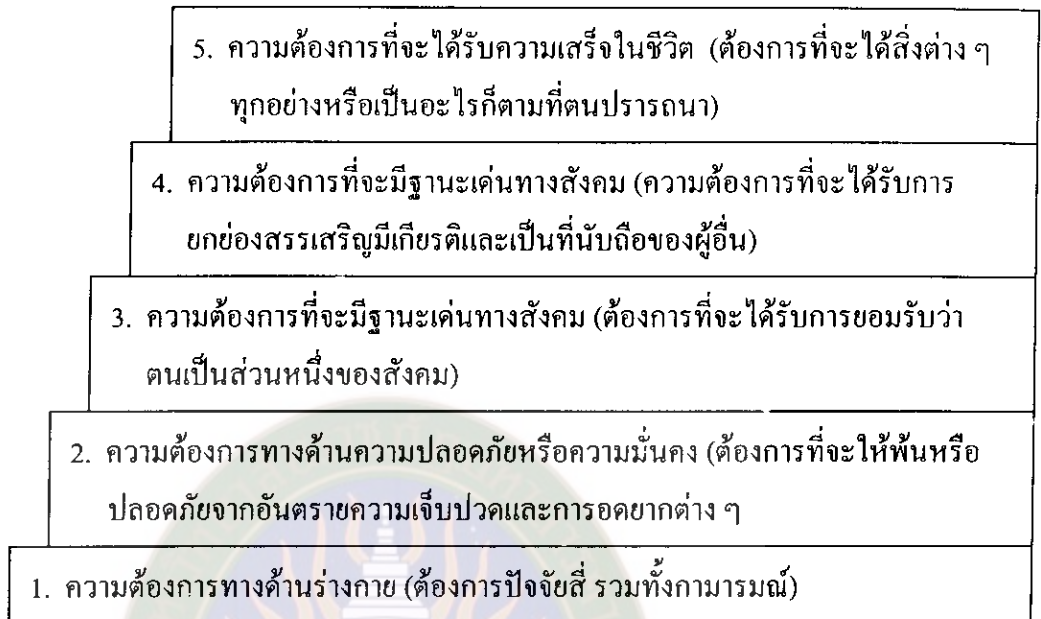
1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความ ต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคน ด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมี ความต้องการในขั้นที่สูงขึ้น คือ ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความ ต้องการด้านความปลอดภัย จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจาก อันตราย ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกายความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานและสถานะทาง สังคม

3. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นทางสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการ ทางสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งที่สนใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการในด้านนี้จะเป็นความ ต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นทางสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการ ขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตนเองฐานะที่เป็น ที่ยอมรับของบุคคลอื่น ที่อยากจะให้คนยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งหน้าที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization or Self Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือความต้องการที่อยากจะประสบความสำเร็จในชีวิต ตามความนึกคิดหรือความคาดหวัง ใฝ่ฝันที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน



แผนภูมิที่ 3 ลำดับตามขั้นตอนความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ Maslow
ที่มา : สมพงษ์ เกษมสิน (2518 : 206)

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคน ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา จะประกอบด้วย 2 หลักการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The deficit principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการเป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้พฤติกรรมด้านใดด้านหนึ่งอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับและพอใจในความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The progressing principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นความต้องการ 5 ระดับ จะขึ้นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปสู่ระดับสูงกว่า ความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้ว

พิจารณาจากลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์แล้วจะเห็นได้ว่ามนุษย์มีความต้องการหลายขั้นตอนและมีความต้องการสูงขึ้นเรื่อย ๆ การที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการ จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งการบริการของหน่วยงานของรัฐก็คือการตอบสนองความต้องการ

ของมนุษย์นั่นเอง และถ้าพิจารณาจากการให้บริการของเทศบาลคือการตอบสนองความต้องการ ในขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ซึ่งถ้าผู้รับบริการมีความพึงพอใจก็แสดงให้เห็นว่าเทศบาลให้บริการดี แต่ถ้าผู้รับบริการไม่มีความพึงพอใจหรือมีความพึงพอใจในระดับน้อย แสดงว่าการบริการของ เทศบาลต้องมีการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

5. ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of Triple)

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 56-57) ได้กล่าวถึง ทฤษฎี 3 ไอ แห่งการให้บริการที่ ด้อยคุณภาพ คือ ปัจจัยแห่ง 3 ประการ ที่อยู่เบื้องหลังของความด้อยประสิทธิภาพและอ่อน คุณภาพของการบริการ ซึ่งจะให้ข้อคิดที่น่าสนใจไม่น้อยแก่การแก้ปัญหาด้านคุณภาพของบริการ โดยต้องการ จะแก้ไขที่ต้นเหตุทฤษฎี 3 ไอ กล่าวไว้ว่า สาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้น มาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยาและสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

1. Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการคนนั้น บางทีอาจเรียกว่า Lack of Skills หรือ ขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน คือ ทำผิดไปเพราะ ความไม่รู้
2. Ignorance คือ ความละเลย หรือความมกง่ายของตัวเอง หมายความว่า รู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ความมกง่ายในตัวเองทำให้เขาทำไปทั้ง ๆ ที่รู้ ก็เลยเกิดปัญหาขึ้นมาจริง ๆ บางทีอาจเรียกอีกอย่างว่า Negligence ก็ได้ สำหรับบางกรณีที่เขา ระบุให้ต้องทำ แต่ละเลยไม่กระทำก็เข้าข่ายนี้เช่นกัน
3. Intention คือ ความจงใจกระทำ อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น Malicious act คือ กระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ แต่มีเจตนารมณ์บางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อ ผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่มที่สั่งสมเอาความ เก็บกดเอาไว้มาก ๆ ในองค์กรเมื่อได้โอกาสจึงกระทำการอันไม่สมควรลงไปบางทีอาจคุ้นกับ คำว่า Moral hazard ในงานบางอย่างก็ได้

จากการศึกษาทฤษฎี 3 ไอแล้ว ผู้วิจัยได้แนวคิดในเรื่องการบริการที่ไร้คุณภาพว่า เกิด จากความไร้เดียงสาหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการ คือ ขาดทักษะ การละเลยต่อหน้าที่ การให้บริการ นอกจากนั้นยังเป็นการจงใจกระทำเพื่อความสะใจ หรือเพื่อหวังผลอะไรบางอย่าง ที่แอบแฝงอาจเป็นผลประโยชน์ของตนเองหรือกลุ่มก็ได้ ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการด้อยคุณภาพลง

6. ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ฮัลล์ และลินเซย์ (Hall and Lindzey. 1966 : 142 อ้างถึงใน เชษฐชัย จัตุชัย. 2547 : 20) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ แฮร์รี สแต็ก ซัลลิแวน (Harry Stack Sullivan's Theory of Interpersonal Relationships) ไว้ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของซัลลิแวน โดยซัลลิแวนเห็นว่าตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ จำเป็นต้องมีสัมพันธภาพกันและกันกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมนี้จะรวมทั้งบุคคลนั้นส่วนหนึ่งเกิดจากการที่บุคคลอื่นมองเขาและเข้าใจเขา มนุษย์มีความปรารถนาพื้นฐาน 2 ประการ คือ ความพอใจ (Satisfactory) และความมั่นคง (Security) ซึ่งความปรารถนา 2 ประการนี้ ทำให้บุคคลเกิดสัมพันธภาพซึ่งกันและกัน

2. พัฒนาการของบุคลิกภาพตามทักษะของซัลลิแวน เขากล่าวว่าการพัฒนาในแต่ละขั้นตอนของชีวิตขึ้นอยู่กับโอกาสสนองตอบความต้องการอย่างเหมาะสม ช่วยพัฒนาบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ แต่ในทางตรงกันข้ามหากในแต่ละขั้นตอนของชีวิตมนุษย์ขาดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นช่วยพัฒนาบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม

สรุปได้ว่าทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งเน้นความเข้าใจถึงความต้องการพื้นฐาน 2 ประการ คือ ความพอใจ และความมั่นคง อันที่มนุษย์สามารถตอบสนองซึ่งกันและกันได้

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

อัจฉนา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน คือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาการรอคอย ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจระดับมากในการบริการด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็วเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะอาดที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน

วัลลภา ชายหาด (2532 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร โดยได้ศึกษาการบริการ 3 บริการย่อย ได้แก่ บริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน การกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน และการบริการติดตั้งถังรับขยะมูลฝอย ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน และไม่มี ความพึงพอใจในการบริการติดตั้งถังรับขยะมูลฝอย ส่วนบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคนไม่สามารถที่จะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการดังกล่าว

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ส่วนการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ 6 กลุ่ม พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจระหว่างเพศมีระดับใกล้เคียงกัน

วรารณณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

ศิริชัย ศิริปลัด (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ

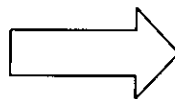
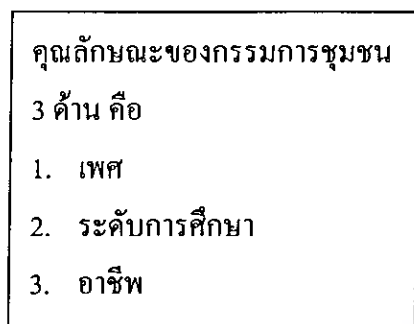
การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : บัณฑิตย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ การเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย อาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจและการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

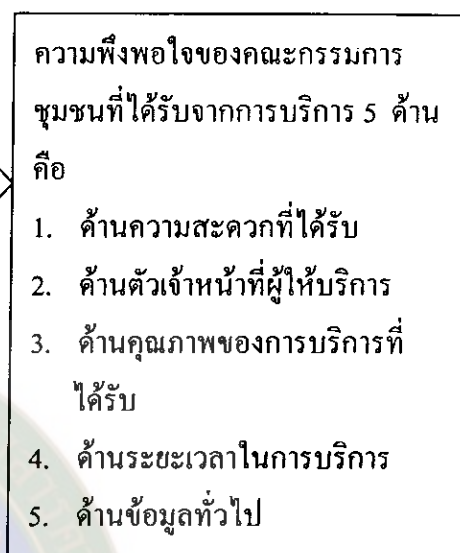
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ 5 ด้าน ของ มณีวรรณ ตันไทย (2533 : 66) ซึ่งได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการด้านต่าง ๆ คือ (1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ (2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านคุณภาพของการบริการ (4) ด้านระยะเวลาในการบริการ และ (5) ด้านข้อมูลทั่วไปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังรายละเอียดในแผนภูมิที่ 4

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



แผนภูมิที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย