

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อประกอบการวิจัยเป็นลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
2. กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลนาเชือก
6. นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลนาเชือก
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

1.1 ความหมายและลักษณะของการปกครองท้องถิ่น ความหมายของการปกครองคือท้องถิ่นนั้น ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่านดังนี้

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539: 23) ได้ให้ความหมายว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึง การที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกัน ทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจาก ประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

ฮอลโลเวย์ (Holloway, 1951: 51) ได้อธิบายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองตนเองของชุมชนแห่งหนึ่ง แห่งใด ที่มีองค์การเกิดขึ้น ทำหน้าที่ในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหารงานคลัง มีอำนาจในการวินิจฉัย ตัดสินใจ และสภาของท้องถิ่น เป็นองค์การสำคัญขององค์การนี้

มอนเทกู (Mongtagu, 1984: 45) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การปกครองท้องถิ่น ว่า หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีการเลือกตั้ง โดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปลอดจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วย อำนาจสูงสุดของประเทศไม่ได้ กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

จุฑัย หิรัญโต (2523: 35, อ้างถึงใน สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม, 2541: 56) ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครอง และดำเนินการบางอย่างโดยดำเนินการกันเอง เพื่อนำมาบังคับความต้องการของตนเอง การบริหารงานท้องถิ่นต้องมีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน โดยให้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลยังควบคุมด้วยวิธีต่างๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐไม่ได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

กล่าวโดยสรุปแล้วลักษณะของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมีลักษณะสำคัญ กล่าวคือการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทยปัจจุบันเป็นการจัดระเบียบบริหารราชการรูปแบบหนึ่ง โดยอาศัยการผสมผสานระหว่างการรวมอำนาจ การแบ่งอำนาจ และการกระจายอำนาจ ลักษณะของการกระจายอำนาจหรือการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการปกครองซึ่งรัฐกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายๆ ท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการภายในขอบเขตกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้กระทำได้ ซึ่งกำหนดขอบเขตพื้นที่ไว้แน่ชัด มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีองค์กรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบใน การปกครองท้องถิ่น และเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน มีประชาชนเข้าร่วม ดำเนินการและมีความเป็นเอกเทศหรือความเป็นอิสระทางการเงินและอื่นๆ ในระดับหนึ่ง

1.2 หลักการปกครองท้องถิ่น

หลักการสำคัญในการปกครองท้องถิ่น ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ดังนี้ (ปรัชญา เวสารัชช์, 2543: 56)

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้าน ความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ของไทย จัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหาร ส่วนตำบล และ เมืองพัทยาตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีขอบเขต พอดี เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็น รัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขต ที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครอง ท้องถิ่นระดับใด จึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการ ปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และ เพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ

3.3 มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครอง ท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือกรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

1.3 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่ จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วม

ร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ดังนี้ (ลิขิต
ธีรเวคิน, 2543:79)

1. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมา ซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝน ให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็น การปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียง ประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิด โอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึก ในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไข ปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือ การกระจายอำนาจ ไปในระดับต่ำสุดคือ รากหญ้า (Grass roots) ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่ง ของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของ ระบบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งขาดอันหนึ่ง ก็คือการขาดรากฐานในท้องถิ่น

3. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาข้อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็น ผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการ ของ

ประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลง ภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

4. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศ ในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทยผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหยด จิตตะวีระ นายสุรินทร์ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรี หรือผู้บริหารท้องถิ่นมาก่อนจนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ

5. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่น โดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงมีเช่นนั้นแล้วการพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่” หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่” เกิดความคาดหวังทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่น กลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพาไม่ยอมช่วยตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

1.4 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ธนเศรษฐ์ เจริญเมือง (2548: 135) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็น

การแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2. เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 29) ได้กล่าวว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระ ของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้

1. การกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

2. รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหา และความต้องการ ที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการ โครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกัน ย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

3. กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการดังกล่าวเอง

ดังนั้น หากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่าง และไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการเฉพาะท้องถิ่นนั้นๆ ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายเป็นไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุม ดูแล เท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้ รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ หรือกิจการใหญ่ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อ ประเทศชาติโดยรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

1.5 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

อนันต์ อนันตกุล (2540 : 69) ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนด เรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะ มีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้ง โดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ใน รัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง
2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การ สหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษา วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและ บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่ จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากขึ้นน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชา ของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขต ที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับ ดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชน โดยส่วนรวม โดยการมีอิสระ ในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่ามีความมีอิสระเต็มที่ทีเดียว หมายความว่าเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่น จะกลายเป็น รัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรม การปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

2. กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล

2.1 การจัดตั้งเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ออกระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล สรุปได้ว่า เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 เมื่อได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้นต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ. 2496 เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมายจัดตั้งเทศบาลในระยะแรกมี 2 ประการ คือ เพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะและเป็นสถาบันสอนประชาธิปไตยให้ประชาชนตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 แบ่งเทศบาลออกเป็นสาม ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลแต่ละประเภท กฎหมายให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้มีอำนาจกำกับดูแลการจัดตั้ง และกำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

2.1.1 เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา 9)

2.1.2 เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้ (มาตรา 10)

- 1) ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่นๆ ประกอบ
- 2) ส่วนท้องที่ที่มีไซ่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

2.1) เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

2.2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด

2.3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

2.1.3 เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้ (มาตรา 11)

3.1) เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

3.2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด

3.3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

2.2. โครงสร้างของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ เนื่องจากพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดรูปแบบการบริหารเทศบาลเป็นสองรูปแบบ คือ รูปแบบคณะเทศมนตรี และรูปแบบนายกเทศมนตรี เพื่อให้การบริหารเทศบาลเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน โดยให้นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น ประกอบกับมีบทบัญญัติบางมาตรายังไม่เหมาะสมกับการบริหารงานของเทศบาล เพื่อให้การบริหารงานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ และได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลแล้วจะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วน คือ พนักงานเทศบาล

2.2.1 สภาเทศบาล สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นตามจำนวนดังต่อไปนี้ (มาตรา 15)

- 1) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน
- 2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน
- 3) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน

ผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาล นอกจากต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว จะต้องไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่นหรือที่ปรึกษาหรือเลขานุการของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้งในกรณีที่ตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใด และยังมีได้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลขึ้นแทนตำแหน่งที่ว่างให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลเท่าที่มีอยู่ สมาชิกสภาเทศบาลให้อยู่ในตำแหน่งได้คราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง ถ้าตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงเพราะเหตุอื่นนอกจากถึงคราวออกตามวาระ หรือมีการยุบสภาให้เลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลขึ้นแทนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นสมาชิกสภาเทศบาลผู้เข้ามาแทนให้อยู่

ในตำแหน่งได้เพียงเท่าวาระของผู้ซึ่งเป็นตัวแทน (มาตรา 16) สมาชิกสภาเทศบาลต้องไม่เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่เทศบาลนั้นเป็นคู่สัญญา หรือในกิจการที่กระทำให้แก่เทศบาลนั้นหรือที่เทศบาลนั้นจะกระทำ (มาตรา 18 ทวิ) สมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาลสิ้นสุดลงเมื่อ (มาตรา 19)

1. ถึงคราวออกตามวาระ หรือมีการยุบสภาเทศบาล
2. ตาย
3. ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกต่อผู้ว่าราชการจังหวัด
4. ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตาม มาตรา 15 วรรคสอง
5. ขาดประชุมสภาเทศบาลสามครั้งติดต่อกัน โดยไม่มีเหตุอันสมควร
6. กระทำการอันต้องห้ามตาม มาตรา 18 ทวิ

7. สภาเทศบาลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง โดยเห็นว่ามีคุณสมบัติในทางที่จะนำมาซึ่งความเสื่อมเสีย หรือก่อความไม่สงบเรียบร้อยแก่เทศบาลหรือกระทำการอันเสื่อมเสียประโยชน์ของสภาเทศบาล โดยมีสมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมด เท่าที่มีอยู่เข้าชื่อเสนอให้สภาเทศบาลพิจารณา และมีมติดังกล่าวต้องมีคะแนนเสียง ไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ทั้งนี้ ให้สมาชิกภาพสิ้นสุดลงนับแต่วันที่สภาเทศบาลมีมติ

8. ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเสียง เห็นว่าสมาชิกสภาเทศบาลผู้ใดไม่สมควรดำรงตำแหน่งตไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นเมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับสมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาลผู้ใดสิ้นสุดลง ตาม 4) 5) หรือ 6) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสอบสวน และวินิจฉัยโดยเร็ว คำวินิจฉัยของผู้ว่าราชการจังหวัดให้เป็นที่สุดในกรณีที่มีสมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาลสิ้นสุดลง ตาม 8) พร้อมกันทั้งหมดให้ถือว่าเป็นการยุบสภาเทศบาล

9. ประธานสภาเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาลดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาเทศบาล (มาตรา 20) นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตาม มาตรา 20 วรรคสอง ประธานสภาเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาลพ้นจากตำแหน่งเมื่อ (มาตรา 20 ทวิ)

1. ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกต่อผู้ว่าราชการจังหวัด
2. สิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาล
3. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยสั่งให้พ้นจากตำแหน่งตาม มาตรา 73

4. สถานเทศบาลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง โดยเห็นว่ามีความประพฤติในทางที่จะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ตำแหน่งหรือสถานเทศบาล ปฏิบัติการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือ สวัสดิภาพของประชาชน หรือละเลยไม่ปฏิบัติการหรือปฏิบัติไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ โดยมีสมาชิกสถานเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนสมาชิกสถานเทศบาลทั้งหมด เท่าที่มีอยู่เข้าชื่อเสนอให้สถานเทศบาลพิจารณา และมติดังกล่าวต้องมีคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนสมาชิกสถานเทศบาลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ทั้งนี้ให้พ้นจากตำแหน่งนับแต่วันที่สถานเทศบาลมีมติ ผู้ซึ่งพ้นจากตำแหน่งประธานสถานเทศบาลหรือรองประธานสถานเทศบาลตาม 3) หรือ 4) จะดำรงตำแหน่งประธานสถานเทศบาลหรือรองประธานสถานเทศบาลอีกไม่ได้ตลอดอายุของสถานเทศบาลนั้นให้ประธานสถานเทศบาล หรือรองประธานสถานเทศบาลที่ได้รับเลือกใหม่อยู่ในตำแหน่งตามวาระของผู้ซึ่งตนแทน

ในปีหนึ่งให้มีสมัยประชุมสามัญสี่สมัย สมัยประชุมสามัญครั้งแรกและวันเริ่มประชุมสามัญสามัญประจำปีให้สถานเทศบาลกำหนดผู้ว่าราชการจังหวัดต้องกำหนดให้สมาชิกสถานเทศบาลได้มาประชุมสถานเทศบาลครั้งแรกภายในสิบห้าวันนับแต่วันประกาศผลการเลือกตั้งสมาชิกสถานเทศบาลครบตามจำนวนแล้ว และให้ที่ประชุมเลือกประธานสถานเทศบาลและรองประธานสถานเทศบาลกรณีที่สถานเทศบาลไม่อาจจัดให้มีการประชุมครั้งแรกได้ตามกำหนดเวลาในวรรคสอง หรือมีการประชุมสถานเทศบาลแต่ไม่อาจเลือกประธานสถานเทศบาลได้ ผู้ว่าราชการจังหวัดอาจเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยให้มีคำสั่งยุบสถานเทศบาล สมัยประชุมสามัญสมัยหนึ่งๆ ให้มีกำหนดไม่เกินสามสิบวัน แต่ถ้าจะขยายเวลาออกไปอีกจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้ว่าราชการจังหวัด (มาตรา 24)

ในกรณีกิจการอื่นใดอาจกระทบถึงประโยชน์ได้เสียของเทศบาลหรือประชาชนในท้องถิ่น สมาชิกสถานเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกเท่าที่มีอยู่ หรือนายกเทศมนตรีอาจเสนอต่อประธานสถานเทศบาลเพื่อให้มีการออกเสียงประชามติในท้องถิ่นได้ และประกาศให้ประชาชนทราบการออกเสียงประชามติต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ในการขอปรึกษาความเห็นของประชาชนว่าจะเห็นชอบ หรือไม่เห็นชอบกิจการสำคัญในเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามวรรคหนึ่ง ซึ่งมีใช้เรื่องที่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย การออกเสียงประชามติที่เกี่ยวกับตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือคณะบุคคลใดคณะบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะจะกระทำมิได้ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสถานเทศบาลย่อมมีสิทธิออกเสียงประชามติการออกเสียงประชามติตาม มาตรา นี้ให้มีผลเป็นเพียงการให้คำปรึกษาแก่สถานเทศบาลหรือนายกเทศมนตรีในเรื่องนั้น หลักเกณฑ์

และวิธีการออกเสียงประชามติให้เป็นไปตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการออกเสียงประชามติ (มาตรา 32 ทวิ)

2.2.2 นายกเทศมนตรี ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมโดย

พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมาย ว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น (มาตรา 48 ทวิ) บุคคลผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกเทศมนตรีต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมาย ว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นและต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้ด้วย (มาตรา 48 เบญจ)

1. มีอายุไม่ต่ำกว่าสามสิบปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง
2. สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือเคยเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกรัฐสภา
3. ไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือที่ปรึกษาหรือเลขานุการของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง

4. เคยเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งถูกให้พ้นจากตำแหน่งเนื่องจากกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

ให้นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งนับแต่วันเลือกตั้ง และมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้ในกรณีที่นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลาสี่ปีก็ให้ถือว่าเป็นหนึ่งวาระ และเมื่อได้ดำรงตำแหน่งสองวาระติดต่อกันแล้วจะดำรงตำแหน่งได้อีกเมื่อพ้นระยะเวลาสี่ปีนับแต่วันพ้นจากตำแหน่ง (มาตรา 48 สัตต)

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือ ในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้ (มาตรา 48 อัฐ)

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

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้ โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินสองคน ในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินสามคน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินห้าคน รองนายกเทศมนตรีต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตาม เช่นเดียวกับกับนายกเทศมนตรี (มาตรา 48 เบญจ) ก่อนนายกเทศมนตรีเข้ารับหน้าที่ ให้ประธานสภาเทศบาลเรียกประชุมสภาเทศบาล เพื่อให้นายกเทศมนตรีแถลงนโยบายต่อสภาเทศบาล โดยไม่มีการลงมติ ทั้งนี้ภายในสามสิบวันนับแต่วันประกาศผลการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี (มาตรา 48 ทศ) กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งประธานสภาเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาลหรือสภาเทศบาลถูกยุบตาม มาตรา 24 หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วนซึ่งปล่อยให้เนิ่นช้าไปจะกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎร นายกเทศมนตรีจะดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้ เมื่อได้มีการเลือกประธานสภาเทศบาลแล้ว ให้ประธานสภาเทศบาลเรียกประชุมสภาเทศบาลเพื่อให้นายกเทศมนตรีแถลงนโยบาย โดยไม่มีการลงมติภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่มีการเลือกประธานสภาเทศบาล

การประชุมเพื่อแถลงนโยบายของนายกเทศมนตรีให้กระทำโดยเปิดเผย โดยนายกเทศมนตรีต้องจัดทำนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรแจกให้สมาชิกสภาเทศบาลทุกคนที่มาประชุมด้วย หากนายกเทศมนตรีไม่สามารถแถลงนโยบายต่อสภาเทศบาลได้ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแจ้งให้นายกเทศมนตรีจัดทำนโยบายแจ้งเป็นหนังสือส่งให้สมาชิกสภาเทศบาลทุกคนภายในเจ็ดวัน โดยให้นำวิธีการแจ้งคำสั่งทางปกครองเป็นหนังสือตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองมาใช้บังคับโดยอนุโลม ในกรณีเช่นนี้ให้ถือว่านายกเทศมนตรีได้แถลงนโยบายต่อสภาเทศบาลแล้วให้นายกเทศมนตรีจัดทำรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาเทศบาลเป็นประจำทุกปี คำแถลงนโยบายของนายกเทศมนตรีและรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานให้ประกาศไว้ โดยเปิดเผยที่สำนักงานเทศบาลด้วยการกำหนดนโยบายของนายกเทศมนตรีต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และนโยบาย (มาตรา 31)

นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี ต้องไม่กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ (มาตรา 48 จตุทศ)

1. ดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่อื่นใดในส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจเว้นแต่ตำแหน่งที่ดำรงตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย
2. รับเงินหรือประโยชน์ใดๆ เป็นพิเศษจากส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือ

สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

รัฐวิสาหกิจ นอกเหนือไปจากที่ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ ปฏิบัติกับบุคคลในธุรกิจการงานตามปกติ

3. เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่เทศบาลนั้นเป็นคู่สัญญา หรือในกิจการที่กระทำให้แก่เทศบาลนั้น หรือที่เทศบาลนั้นจะกระทำ

นายกเทศมนตรีพ้นจากตำแหน่งเมื่อ (มาตรา 48 บัญญัติ)

1. ถึงคราวออกตามวาระ
2. ตาย
3. ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกต่อผู้ว่าราชการจังหวัด
4. ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตาม มาตรา 48 เบญจ
5. กระทำการฝ่าฝืน มาตรา 48 จตุทศ
6. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยสั่งให้พ้นจากตำแหน่งตาม มาตรา 62ตรี

วรรคห้าหรือ มาตรา 73

7. ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

8. ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ที่มาลงคะแนนเสียง เห็นว่านายกเทศมนตรีไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมาย ว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

ในระหว่างที่ไม่มีนายกเทศมนตรี ให้ปลัดเทศบาลปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีเท่าที่จำเป็นได้เป็นการชั่วคราวจนถึง วันประกาศผลการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับความเป็นนายกเทศมนตรีสิ้นสุดลงตาม 4) หรือ 5) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสอบสวนและวินิจฉัยโดยเร็ว คำวินิจฉัยของผู้ว่าราชการจังหวัดให้เป็นที่สุด เมื่อพ้นกำหนดเวลาหนึ่งปีนับแต่วันที่ได้มีประกาศ กระทรวงมหาดไทย ยกฐานะท้องถิ่นใดเป็นเทศบาลแล้ว ให้นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่อย่างเดียวกับอำนาจหน้าที่ของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน บรรดาที่บัญญัติไว้ใน

กฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องถิ่น หรือกฎหมายอื่น ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวงในกรณีที่เทศบาลตำบลใดมีทั้งนายกเทศมนตรี และกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และสารวัตรกำนัน ให้บุคคลดังกล่าวมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ว่าด้วยลักษณะปกครองท้องถิ่นหรือกฎหมายอื่นในเขตเทศบาลตำบลตามที่กำหนดในกฎกระทรวง(มาตรา 48 เดวิสติ) เงินเดือนและประโยชน์ตอบแทนอื่นของนายกเทศมนตรีรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี ให้เป็นไปตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (มาตรา 48 จตุวิสติ)การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

ต้องเป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (มาตรา 62)

การเสนอร่างเทศบัญญัติในกรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นชอบด้วยกับร่างเทศบัญญัติ ให้นายกเทศมนตรีลงนามใช้บังคับเป็นเทศบัญญัติต่อไป แต่ถ้าผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นชอบด้วยให้ส่งร่างเทศบัญญัตินั้นพร้อมด้วยเหตุผลคืนไปยังสภาเทศบาล และให้สภาเทศบาลพิจารณาใหม่ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับร่างเทศบัญญัติคืนมา ถ้าสภาเทศบาลมีมติยืนยันตามร่างเทศบัญญัติเดิมด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของสมาชิกสภาเทศบาลเท่าที่มีอยู่ ให้ประธานสภาเทศบาลส่งร่างเทศบัญญัตินั้นให้นายกเทศมนตรีลงนามใช้บังคับเป็นเทศบัญญัติ และแจ้งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบต่อไป แต่ถ้าสภาเทศบาลไม่ยืนยันภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับร่างเทศบัญญัติคืนจากผู้ว่าราชการจังหวัด หรือยืนยันตามร่างเทศบัญญัติเดิมด้วยคะแนนเสียงน้อยกว่าสองในสามของสมาชิกสภาเทศบาลเท่าที่มีอยู่ ให้ร่างเทศบัญญัตินั้นเป็นอันตกไป (มาตรา 39)

ในกรณีที่สภาเทศบาลไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดตั้งคณะกรรมการคณะหนึ่ง ประกอบด้วยกรรมการจำนวนสิบห้าคน เพื่อพิจารณาหาข้อยุติความขัดแย้ง โดยแก้ไข ปรับปรุง หรือยืนยันสาระสำคัญในร่างเทศบัญญัตินั้น ทั้งนี้ ให้ยึดถือหลักเกณฑ์ตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนประโยชน์ของท้องถิ่นและประชาชนเป็นสำคัญ คณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง ให้ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งสภาเทศบาลเสนอจำนวนเจ็ดคน และบุคคลซึ่งเป็นหรือมิได้เป็นสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งนายกเทศมนตรีเสนอจำนวนเจ็ดคน โดยให้แต่งตั้งภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่สภาเทศบาลมีมติไม่รับหลักการ และให้กรรมการทั้งสิบสี่คนร่วมกันปรึกษาและเสนอบุคคล ซึ่งมีได้เป็นนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี เลขานุการ นายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และมีได้เป็นสมาชิกสภาเทศบาลคนหนึ่ง ทำหน้าที่เป็นประธานกรรมการดังกล่าวภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่กรรมการครบจำนวนสิบสี่คน

ในกรณีที่ไม่สามารถเสนอบุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นกรรมการหรือประธานกรรมการได้ภายในกำหนดเวลาตามวรรคสอง หรือกรรมการหรือประธานกรรมการไม่ปฏิบัติ หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดตั้งบุคคลซึ่งมิได้เป็นนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี

เลขานุการนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และมีได้เป็นสมาชิกสภาเทศบาลทำหน้าที่ กรรมการหรือประธานกรรมการดังกล่าวให้ครบตามจำนวนให้คณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง พิจารณาร่างเทศบัญญัติให้แล้วเสร็จ ภายในสิบห้าวันนับตั้งแต่วันที่ได้แต่งตั้งประธานกรรมการ ในคราวแรก แล้วรายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด ในกรณีที่คณะกรรมการไม่สามารถพิจารณาให้ แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ประธานกรรมการรวบรวมผลการพิจารณาแล้ววินิจฉัย ชี้ขาดโดยเร็ว แล้วรายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดส่งร่างเทศบัญญัติที่ผ่าน การพิจารณาของคณะกรรมการ หรือประธานกรรมการในวรรคสี่ให้นายกเทศมนตรีโดยเร็ว (มาตรา 62 ตรี) แล้วให้นายกเทศมนตรีเสนอร่างเทศบัญญัติดังกล่าวต่อสภาเทศบาล ภายในเจ็ด วันนับแต่วันที่ได้รับร่างเทศบัญญัติจากผู้ว่าราชการจังหวัด หากนายกเทศมนตรีไม่เสนอร่างเทศ บัญญูตินั้นต่อสภาเทศบาลภายในเวลาที่กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดรายงานต่อ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเพื่อสั่งให้นายกเทศมนตรีพ้นจากตำแหน่ง (มาตรา 61 ทวิ) ให้สภาเทศบาลพิจารณาร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายตาม มาตรา 62 ตรี วรรคห้า ให้แล้ว เสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับร่างเทศบัญญัติจากนายกเทศมนตรี หากสภาเทศบาล พิจารณาไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดหรือมีมติไม่เห็นชอบให้ตราเทศบัญญัตินั้นให้ร่างเทศ บัญญูตินั้นตกไป และให้ใช้เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายในปีงบประมาณปีที่แล้ว ไปพลาง ก่อน ในกรณีเช่นว่านี้ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยให้มี คำสั่งยุบสภาเทศบาล (มาตรา 62 จัตวา)

ในการพิจารณาร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายของสภาเทศบาล การเสนอการแปร ญัตติ หรือการกระทำด้วยประการใดๆ ที่มีผลให้สมาชิกมีส่วนไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมใน การใช้งบประมาณรายจ่าย จะกระทำมิได้ (มาตรา 62 จัตวา) เมื่อนายอำเภอในกรณีแห่งเทศบาล ตำบลในอำเภอนั้น หรือผู้ว่าราชการจังหวัด ในกรณีแห่งเทศบาลเมืองและเทศบาลนครเห็นว่า นายกเทศมนตรี หรือรองนายกเทศมนตรีผู้ใดปฏิบัติภารกิจของเทศบาลไปในทางที่อาจเป็นการ เสียหายแก่เทศบาล หรือเสียหายแก่ราชการและนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัด แล้วแต่กรณี ได้ชี้แจงแนะนำตักเตือนแล้วไม่ปฏิบัติตามนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัด แล้วแต่กรณี มี อำนาจที่จะสั่งเพิกถอนหรือสั่งให้ระงับการปฏิบัติของนายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรี นั้นไว้ก่อนได้ แล้วให้ผู้ว่าราชการจังหวัดรับรายงานรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยทราบ ภายในกำหนดสิบห้าวันนับแต่วันที่มิคำสั่ง เพื่อให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยวินิจฉัย สั่งการตามสมควร (มาตรา 72)

ในกรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นว่า นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ประธานสภาเทศบาล หรือรองประธานสภาเทศบาล ปฏิบัติการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน ละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ หรือมีความประพฤติในทางจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ตำแหน่ง หรือแก่เทศบาล หรือแก่ราชการให้เสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยพร้อมด้วยหลักฐาน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยอาจใช้ดุลพินิจสั่งให้นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ประธานสภาเทศบาล หรือรองประธานสภาเทศบาลพ้นจากตำแหน่งก็ได้ คำสั่งของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยให้เป็นที่สุด (มาตรา 73)

กล่าวโดยสรุป นายกเทศมนตรี จะทำหน้าที่กำหนดนโยบาย แนวทางการปฏิบัติงานในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ตามนโยบายของตนเอง หรือกลุ่มหรือพรรคที่ได้หาเสียงไว้กับประชาชน นายกเทศมนตรี จึงมีอำนาจควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลทั้งหมด และยังมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่ได้บัญญัติในกฎหมายว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นและกฎหมายอื่นๆ เช่น การป้องกันอาชญากรรม ชี้แจงอบรมราษฎร ให้สวัสดิการ เป็นต้น

2.2.3 พนักงานเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงาน หรือนอกสำนักงานเป็นผู้นำนโยบายของคณะเทศมนตรีไปปฏิบัติโดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตามระเบียบ

กระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2542 แบ่งออกเป็น 12 หน่วยงาน ดังนี้

1) สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนและนโยบายของเทศบาลทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี เกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานการเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนงานอื่นๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานใด โดยเฉพาะ

2) สำนักการคลัง/กองคลัง หรือฝ่ายคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงิน และการบัญชีการจัดเก็บภาษีต่างๆ ตลอดจนการควบคุมดูแลพัสดุ และทรัพย์สินของเทศบาลประกอบด้วย งานการเงินและบัญชี งานพัฒนารายได้ งานผลประโยชน์ งานเร่งรัดรายได้ งานแผนที่ภาษี งานทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

3) กองหรือฝ่ายสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ แนะนำ ช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกัน การระงับโรคติดต่อ การสุขภาพิบาลและรักษาความสะอาด งานสัตว์แพทย์ ตลาดสาธารณะ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน

4) สำนักช่าง / กองช่าง หรือฝ่ายช่างมีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมงานก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับ ไฟฟ้าสาธารณะ งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผนงานสถาปัตยกรรม และผังเมือง ตลอดจนงานสาธารณูปโภค

5) สำนักการศึกษา/กองการศึกษา หรือฝ่ายการศึกษามีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน งานด้านการสอน การนิเทศ การศึกษา งานการศึกษานอกโรงเรียน และงานกิจกรรมเด็ก และเยาวชน

6) กองหรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิชาการ และการวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วย งานวิเคราะห์นโยบาย และแผนงานวิจัยและประเมินผล งานนิติการ การจัดทำงบประมาณ และงานประชาสัมพันธ์

7) กองหรือฝ่ายสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ควบคุมดูแล และรับผิดชอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็ก และเยาวชน และงานพัฒนาชุมชน

8) กองหรือฝ่ายช่างสุขภาพิบาล มีหน้าที่กำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลพร้อมบำบัดน้ำเสีย ประกอบไปด้วย งานกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล งานเครื่องกล และซ่อมบำรุง

งานโรงงาน กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานแบบแผน งานก่อสร้าง งานควบคุมและการตรวจสอบ การบำบัดน้ำเสีย งานบำรุงรักษาและซ่อมแซม และงานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

9) กองหรือฝ่ายการแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลประชาชน ประกอบไปด้วย ฝ่ายบริการการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุข (กองหรือฝ่าย การแพทย์จะจัดตั้งขึ้นเฉพาะเทศบาลนคร ซึ่งมีรายได้เพียงพอสำหรับการจัดสร้างโรงพยาบาลและการบริหารงาน)

10) กองหรือฝ่ายการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับงานผลิตน้ำประปา งานวางระบบท่อประปา งานจำหน่ายน้ำประปาให้ประชาชน งานจัดเก็บรายได้การประปา

11) หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบและกลั่นกรองให้ความเห็นชอบ และข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาลเกี่ยวกับงานการเงิน และควบคุมตรวจสอบด้านอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

12) หน่วยงานแขวง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย การศึกษา การสวัสดิการสังคม สาธารณสุข การช่าง การประปา แขวงเป็นหน่วยงานย่อยที่จำลองรูปแบบเทศบาลเพื่อรองรับความเจริญเติบโตของเมือง และเพื่อเป็นการบริการประชาชนให้ทั่วถึง ซึ่งจะสามารถจัดตั้งแขวงได้ในกรณีที่เป็นเทศบาลขนาดใหญ่มีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 20 ตารางกิโลเมตร ประชากรไม่ต่ำกว่า 100,000 คน มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 60 ล้านบาทขึ้นไป

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล โดยจะมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร และปลัดเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายข้าราชการประจำ

2.3 หน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่หรืองานของเทศบาลแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ อำนาจหน้าที่ บทบาท ตามที่กฎหมายการตามข้อบัญญัติใน พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ระบุที่มาของอำนาจหน้าที่บทบาทของเทศบาล และกฎหมายอื่นๆ กำหนดไว้ เป็นหน้าที่ที่ต้องกระทำ อำนาจหน้าที่ บทบาท ที่เทศบาลมีอำนาจพิจารณากระทำ การแบ่งอำนาจหน้าที่หรืองานของเทศบาลยังแตกต่างกันไปในเทศบาลแต่ละระดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.3.1 เทศบาลตำบล แบ่งออกได้สามประการ ดังนี้

ประการที่หนึ่ง หน้าที่ที่ต้องกระทำ (มาตรา 50)

1. การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. การป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

7. หน้าที่อื่นๆ ซึ่งมีคำสั่งของกระทรวงมหาดไทย หรือมีกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

ประการที่สอง หน้าที่ที่เทศบาลตำบลอาจกระทำได้ตามความจำเป็นหรือมีศักยภาพกระทำได้ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 51)

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

ประการที่สาม หน้าที่ที่เทศบาลตำบลต้องกระทำตามกฎหมายอื่นๆ กำหนดไว้ ได้แก่ พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือน และที่ดิน พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น

2.3.2 เทศบาลเมือง แบ่งออกได้สามประการ ดังนี้

ประการที่หนึ่ง หน้าที่ที่ เทศบาลเมืองต้องกระทำในเขตเทศบาล มีดังนี้

1. หน้าที่ บังคับให้เทศบาลตำบลต้องกระทำตามหน้าที่ของเทศบาลตำบลดังกล่าวแล้วข้างต้น (มาตรา 50) ซึ่งเทศบาลเมืองต้องยึดถือเป็นหน้าที่ของเทศบาลเมืองด้วย ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา 53) ดังต่อไปนี้

2. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
5. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
6. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีการดำเนินกิจการ โรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

ประการที่สอง หน้าที่ที่เทศบาลเมือง อาจกระทำได้ตามความจำเป็นหรือมี ศักยภาพกระทำ ได้ (มาตรา 54) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
6. ให้มีการสาธารณสุข
7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา
10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของ

ท้องถิ่น

12. เทศพาณิชย์

ประการที่สาม หน้าที่ที่เทศบาลเมืองต้องกระทำตามกฎหมายอื่นๆ

2.3.3 เทศบาลนคร แบ่งออกได้สามประการ ดังนี้

ประการที่หนึ่ง หน้าที่ที่เทศบาลนครต้องกระทำในเขตเทศบาล

1. หน้าที่ที่บังคับให้เทศบาลตำบล และเทศบาลเมืองต้องกระทำ ตาม หน้าที่ของเทศบาล ดังกล่าวแล้วข้างต้น (มาตรา 50, 53) เป็นหน้าที่ของเทศบาลนครต้องกระทำ

2. การให้บริการแก่ราษฎรเพิ่มขึ้น ได้แก่ การจัดให้มีและบำรุงการ

สงเคราะห์แม่และเด็ก และกิจการอื่นๆ ซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

ประการที่สอง หน้าที่ที่เทศบาลนคร อาจกระทำได้ตามความจำเป็นหรือมี ศักยภาพกระทำ ได้ (มีรายการเช่นเดียวกับหน้าที่ที่เทศบาลเมืองอาจกระทำได้ดังกล่าวไว้ข้างต้น (มาตรา 51,54)

ประการที่สาม หน้าที่ที่เทศบาลนครต้องกระทำตามกฎหมายอื่นๆ

นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงหน้าที่เพิ่มเติมของเทศบาลเพื่อสนองตอบต่อการ เปลี่ยนแปลงของท้องถิ่น ต่อความจำเป็น ความต้องการของราษฎร ในกรณีที่โครงการ

แผนพัฒนาของเทศบาล ต้องเกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่นๆ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต้องติดต่อประสานงาน จัดทำนอกอาณาเขตเทศบาลตน (มาตรา 56) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๓
2. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
3. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
4. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถาน

บริการอื่น

5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
6. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
7. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
8. การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

เทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่นๆ ตามมาตรา ๕๔ (มาตรา 57) และทำการนอกเขตเทศบาลและการทำการร่วมกับบุคคลอื่น (มาตรา ๕๗ ทวิ) เทศบาลอาจทำกิจการนอกเขต เมื่อ

1. การนั้นจำเป็นต้องทำและเป็นการที่เกี่ยวข้องเนื่องกับกิจการที่ดำเนินตามอำนาจหน้าที่อยู่ภายในเขตของตน
2. ได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาล คณะกรรมการสุขภาพเทศบาลจังหวัด หรือสภาตำบลแห่งท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและ
3. ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

เทศบาลอาจทำการร่วมกับบุคคลอื่น โดยก่อตั้งบริษัทจำกัด หรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด (มาตรา 57 ตริ) เมื่อ

1. บริษัทจำกัดนั้นมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อกิจการค้าขายอันเป็นสาธารณูปโภค
2. เทศบาลต้องถือหุ้นเป็นมูลค่าเกินกว่าร้อยละห้าสิบของทุนที่บริษัทนั้นจดทะเบียนไว้ในกรณีที่มีหลายเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลหรือสุขภาพีบาล ถือหุ้นอยู่ในบริษัทเดียวกันให้นับหุ้นที่ถือหุ้นนั้นรวมกัน และ
3. ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยการเปลี่ยนแปลงจำนวนหุ้นที่เทศบาลถืออยู่ในบริษัทจำกัด ต้องได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยความใน 1) และ 2) ของวรรคหนึ่ง ไม่ใช่บังคับในกรณีที่บริษัทจำกัดที่เทศบาลร่วมก่อตั้งหรือถือหุ้นอยู่ด้วยมาตรา 58

ถ้ามีกิจการใดอันอยู่ภายในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะร่วมกันทำเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง ก็ให้จัดตั้งเป็นองค์การขึ้นเรียกว่า สหการ มีสภาพเป็นทรวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหาร ประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วยการจัดตั้งสหการจะทำได้ก็แต่โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะได้กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และระเบียบการดำเนินงานไว้การยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดทรัพย์สินไว้ด้วย (มาตรา 58) สหการอาจได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล และอาจกู้เงินได้ภายใต้บังคับมาตรา 66 (5) หรือ (6) (มาตรา ๕๘)

สรุป การบริหารงานเทศบาลของคณะผู้บริหารจะต้องยึดหลักการ และระเบียบข้อบังคับของกระทรวง ดังนั้นในการวางแผนการดำเนินงาน หรือนโยบายจะต้องเป็นไปตามหลักการและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ จึงจะทำให้การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นบรรลุผลตามที่ตั้งเป้าไว้ และประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

3.1 ความหมายและการให้บริการสาธารณะ มีผู้ให้ความหมายและขอบข่ายไว้ ดังนี้

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538 : 38) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร กาญจนนุต (2549:48) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในการควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระบบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน สถาบันพระปกเกล้า (2550:3) เป็นกิจกรรมที่รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อประชาชนซึ่งมีทางเลือกหลายทางไม่ใช่เพียงการออกกฎระเบียบหรือให้งบประมาณไปดำเนินการ แต่เป็นบริการเพื่อคนจำนวนมาก เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน

การบริการสาธารณะเป็นหน้าที่ของภาครัฐ ที่ต้องดำเนินกิจกรรมการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อประชาชนในเขตพื้นที่ เป็นการให้บริการที่มีทางเลือกที่หลากหลาย

3.2 หลักการในการให้บริการสาธารณะ

เวอร์มา (1986, อ้างถึงใน กิตตินันท์ อรรถบพ.2542 : 50) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อนักงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

แมคคัลลونغ (Macullong 1954: 59) มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ บริการซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

กฤษณ หนาหงศร (2538:303) ได้กล่าวถึงหลักการในให้บริการซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง
2. หลักความสม่ำเสมอ การให้บริการต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สถาบันพระปกเกล้า (2550:4) ในการดำเนินการยกระดับการให้บริการ สาธารณะด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ดำเนินการต้องยึดหลักการเพื่อให้สามารถดำเนินการได้สำเร็จ คือ

1. การผูกมัดที่จะทำและกำหนดไว้เป็นนโยบายสำคัญของหน่วยงาน
2. ความชัดเจน ความเข้าใจตรงกันในวัตถุประสงค์เป้าหมาย
3. การเข้าถึงเพื่อแน่ใจว่าคนพื้นฐานต่างกัน สามารถเข้าถึงกิจกรรมนี้ได้
4. เคารพซึ่งกันและกัน และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
5. ความรับผิดชอบ
6. การร่วมมือกัน
7. ความไว้วางใจกัน
8. การบูรณาการ การคิดเป็นองค์รวม

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครอง ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุมกล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้ คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการ การให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ

4. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

4.1 ความหมายของความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายทัศนะ ดังนี้

วรูม (Vroom, 1964: 47) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นผลจากบุคคลนั้นๆ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วเห็นพอใจความหมายของความพึงพอใจ

สามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้ ซึ่งบางที่เรียกว่า ทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญ คือ

V มาจากคำว่า Valance ซึ่งหมายถึงความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality ซึ่งหมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธินำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึงความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำโดยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้แล้ว บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และ ในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ

มุลลินส์ (Mullin, 1985) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรูสึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากการที่มนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตนเองและพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการ หรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพึงพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

ศิริชัย อัมพวา (2542: 45) ก็ได้ให้ทัศนะไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น หลุยส์ จ้าปาทส ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าหมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังกัดได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรูสึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิทย์ (2544: 10) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการได้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ คาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

มิลเลทท์ (Millett, 1954: 397 - 400) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการ จะต้องมียุปัจจัยที่สำคัญ 5 ประการ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกก็ดกันในการให้บริการ ให้บริการประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจ ให้แก่ ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิถุนานเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เชาวันวิศ เสนพงศ์ (2546:56) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) มีองค์ประกอบอย่างน้อย 2 ประการคือ

1. ความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการ (Customer Wants) เป็นต้นว่า ความรวดเร็วมากกว่า (Faster) ดีกว่า (Better) และราคาถูกกว่า (Cheaper)

2. ความคาดหวังของลูกค้าผู้รับบริการ (Customer Expectation) ซึ่งมีทั้งที่แสดงออก (Explicit) และที่ไม่แสดงออก (Implicit)

ทั้งนี้เป้าหมายของบริการสาธารณะ จะต้องพยายามที่จะตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ซึ่งหมายถึงพยายามสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการนั่นเอง โดยบริการสาธารณะดังกล่าวนี้จะต้องเป็น ไปอย่างมีคุณภาพ ซึ่งมี 2 ระดับคือ

1. คุณภาพที่จะต้องมามี (Must – be quality) เป็นระดับขั้นต่ำที่ต้องทำให้เกิดขึ้น เพราะหากไม่มีคุณภาพในส่วนนี้จะยังผลให้เกิดความไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง
2. คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive quality) เป็นคุณภาพที่หากไม่มีส่วนนี้ ลูกค้าจะมีความรู้สึกเฉยๆ แต่ถ้าหากจัดให้มีก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความชื่นชม ประทับใจ มีความผูกพันที่จะกล่าวถึงและจะกลับมาใช้บริการต่อ ซึ่งจะเป็นขวัญกำลังใจแก่ผู้ให้บริการด้วย

4.4 การวัดความพึงพอใจ

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (2542: 14) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทุกๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลาย ๆ อย่าง อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทางแต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัด ได้สองแนวคิดตามความคิดเห็นของ ซาลิชนิคส์ คริสเทนส์ กล่าวคือ

1. วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้านและทุกๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ

2. วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวกับงาน การนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง

โดยสรุปความพึงพอใจของประชาชน ย่อมเกิดจากการได้รับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ ได้อย่างเพียงพอ มีความเสมอภาคและมีความต่อเนื่องในการให้บริการที่ได้รับจากผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการ

5. สภาพทั่วไปเทศบาลตำบลนาเชือก

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะโดยทั่วไปภายในเขตเทศบาลตำบลนาเชือกเป็นพื้นที่ราบสูง มีความสูงเหนือระดับน้ำทะเลประมาณ 130 – 230 เมตร สภาพป่าไม้เป็นป่าเบญจพรรณ

อาณาเขต

เทศบาลตำบลนาเชือก มีอาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลใกล้เคียง ดังนี้
ทิศเหนือ ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลเวหาไร่ อ.นาเชือก จ.มหาสารคาม
ทิศตะวันออก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเชือก อ.นาเชือก จ.

มหาสารคาม

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเม็ก อ.นาเชือก จ.

มหาสารคาม

ทิศใต้ ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเชือก อ.นาเชือก จ.มหาสารคาม

จำนวนประชากร

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลนาเชือก ทั้ง 5 ชุมชน มีจำนวนดังนี้ (สำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาเชือก, 2551: 18)

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลนาเชือก

ที่	ชุมชน	จำนวน ครัวเรือน	ประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
1	นาเชือก	138	298	404	702
2	กุศรัง	391	614	659	1,297
3	สันติสุข	328	417	455	920
4	กุศรังพัฒนา	294	347	381	776
5	จิงแคง	101	220	196	465
	รวม	1,252	1,948	1,971	4,160

สภาพเศรษฐกิจและสังคม

สภาพเศรษฐกิจ โดยทั่วไปของเทศบาลตำบลนาเชือกส่วนใหญ่มีอาชีพพานิชยกรรม
เกษตรกรรม และรับราชการ มีลักษณะเป็นชุมชนกึ่งเมืองกึ่งชนบท เป็นแหล่งรับซื้อผลผลิต
ทางการเกษตรและจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวัน และการ
ประกอบอาชีพมีสถานประกอบการด้านพานิชยกรรม คือ

1. สถานีบริการน้ำมัน	จำนวน	4	แห่ง
2. ตลาดสดเทศบาล	จำนวน	1	แห่ง
3. ร้านค้าทั่วไป	จำนวน	220	แห่ง
4. โรงฆ่าสัตว์เอกชน	จำนวน	7	แห่ง
5. สถานประกอบการด้านบริการในเขตเทศบาลประกอบด้วย			
5.1 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์สาขานาเชือก	จำนวน	1	แห่ง
5.2 สหกรณ์การเกษตร	จำนวน	1	แห่ง

5.3 ตู้ ATM ธนาคารกรุงไทย

จำนวน 1 แห่ง

การสาธารณสุขปโภค / สาธารณูปการ

1. ไฟฟ้า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาเชือกมีไฟฟ้าใช้ทุกหลังคาเรือน และมี

ไฟฟ้าสาธารณะตามถนน 24 สาย

2. ประปา อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลจำนวน 1 แห่ง สามารถผลิตน้ำประปาได้ประมาณ 400 ลบ.ม./ วัน ขณะที่ความต้องการใช้ปริมาณ 350 ลบ.ม. / วัน และมีประปาหมู่บ้าน จำนวน 2 แห่ง

3. การสื่อสาร

- | | |
|---------------------------------------|---------------|
| 3.1 ชุมสายโทรศัพท์ | จำนวน 1 แห่ง |
| 3.2 โทรศัพท์สาธารณะ | จำนวน 19 ตู้ |
| 3.3 สถานีวิทยุ | จำนวน 3 สถานี |
| 3.3.1 สถานีวิทยุชุมชน ห้วยค้อ | |
| 3.3.2 สถานีวิทยุชุมชนเสียงจากคุณรำพัน | |

ศาสนาและวัฒนธรรม

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาเชือกนับถือและสืบทอดประเพณีท้องถิ่นหรือที่เรียกกันว่า ฮีตสิบสอง และวัฒนธรรมของชาติสืบทอดกันมา มีวัดจำนวน 4 แห่ง

การศึกษา

ในเขตเทศบาลตำบลนาเชือก ใสถานศึกษา จำนวน 9 แห่ง แบ่งเป็น

- | | |
|--------------------------|--------------|
| โรงเรียน | จำนวน 3 แห่ง |
| ศูนย์การเรียนนอกโรงเรียน | จำนวน 1 แห่ง |
| ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ | จำนวน 5 แห่ง |

การสาธารณสุข

- | | |
|----------------------|--------------|
| โรงพยาบาล | จำนวน 1 แห่ง |
| คลินิกเอกชน | จำนวน 3 แห่ง |
| ร้านขายยา(มีเภสัชกร) | จำนวน 4 แห่ง |

6. นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลนาเชือก

นโยบายของผู้บริหารท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาเชือก

ได้มีการกำหนดนโยบายการบริหารราชการเทศบาลตำบลนาเชือก โดยยึดตามขอบข่ายบทบาทภารกิจหน้าที่ที่ได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติในราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 พระราชกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 และแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2552 – 2554) ของเทศบาลตำบลนาเชือก มีนโยบายดังต่อไปนี้ (แผนยุทธศาสตร์เทศบาลตำบลนาเชือก. 2552)

1. นโยบายการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

เพื่อเสริมสร้างศักยภาพทางเศรษฐกิจและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาเชือกให้ทั่วถึง เกิดความเป็นธรรมและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน โดยมีนโยบายในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานดังนี้

1.1 ก่อสร้างระบบระบายน้ำในลักษณะภาพรวมทั้งระบบ เพื่อแก้ไขปัญหาท่วมขังในฤดูฝนการวางท่อระบายน้ำ หรือการจัดทำร่องระบายน้ำกับระดับถนนและบ้านเรือนของประชาชนจะต้องเกิดความสมดุลและได้มาตรฐาน

1.2 ปรับปรุงถนน ซอย และทางเดินเท้าให้ได้มาตรฐาน สามารถใช้งานได้ดี เพื่อความสะดวกในการสัญจรของพี่น้องประชาชน รวมทั้งเพื่อความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสวยงามของบ้านเมืองด้วย

1.3 ขยายการติดตั้งไฟฟ้าตามทางสาธารณะและที่สาธารณะให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน ให้เกิดความสะดวก สบาย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพี่น้องประชาชนในการดำรงชีวิตและสัญจรไปมาเวลากลางคืน

1.4 การก่อสร้างถนนคอนกรีตเหล็ก ถนนลูกลังลาดัดแน่นต่อจากถนนที่มีอยู่แล้วให้ทั่วถึงตามความจำเป็นเร่งด่วนและเหมาะสม

1.5 การพัฒนาแหล่งน้ำที่เป็นหนองสาธารณะ โดยการขุดลอกเพื่อเก็บกักน้ำอย่างเป็นระบบ ให้เอื้อต่อการส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรต่อประชาชน และพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว

1.6 การพัฒนาและปรับปรุงแหล่งน้ำบริโภคให้มีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาล โดยเฉพาะการบริการน้ำประปาในช่วงฤดูร้อนสำหรับชุมชนที่ขาดแคลน

2. นโยบายการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ

การให้ความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้มีความอุดมสมบูรณ์ ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาจิตสำนึกในการรักษาสภาพแวดล้อมพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม โดยมีนโยบายดังนี้

- 2.1 จัดให้มีสวนสาธารณะและที่พักผ่อนหย่อนใจ เพื่อสามารถใช้เป็นสถานที่ออกกำลังกายให้เพียงพอและเหมาะสม
- 2.2 มุ่งรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความร่มรื่นและความสวยงามของสถานที่และชุมชนในเขตเทศบาล ให้เป็นเมืองน่าอยู่ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 2.3 ปรับปรุงพัฒนาสภาพภูมิทัศน์ของเทศบาล สถานที่โดยรอบเมืองให้อยู่ในสภาพที่สวยงามร่มรื่น เกิดความประทับใจสำหรับผู้อยู่อาศัยและผู้มาเยือน
- 2.4 มุ่งมั่นพัฒนาเทศบาลให้ปราศจากมลภาวะจากขยะและน้ำเสีย มีระบบกำจัดขยะและระบบบำบัดน้ำเสียอย่างสม่ำเสมอและถูกต้องตามหลักวิชาการ
- 2.5 ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดตั้งเครือข่ายองค์กรชุมชนเพื่อการมีส่วนร่วมในการวางแผนและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและเหมาะสม
- 2.6 จัดตั้งโรงฆ่าสัตว์ให้ได้มาตรฐานตามแบบของทางราชการ พร้อมทั้งจัดระบบการฆ่าสัตว์ให้ถูกต้องและเหมาะสม

3. นโยบายการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

มุ่งส่งเสริมการผลิตและการพัฒนาเศรษฐกิจเพื่อให้เกิดความขยายตัวทางเศรษฐกิจในระดับชุมชน โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มีความเข้มแข็ง ดังนี้

- 3.1 ปรับปรุงพัฒนาตลาดสดให้ได้มาตรฐาน เป็นตลาดที่น่าซื้อตามนโยบายของรัฐบาลพร้อมจัดระบบการตลาดที่ดี มีคุณภาพ มีความปลอดภัย มีความสะอาด เป็นระเบียบ พร้อมทั้งจัดระบบการป้องกันและตรวจสอบคุณภาพของสินค้าที่มีจำหน่ายในตลาดสดให้มีคุณภาพและเป็นธรรม
- 3.2 จะมุ่งส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพและหาวิธีเพิ่มรายได้ของประชาชนในเขตเทศบาล ให้แต่ละครอบครัวสามารถพึ่งตนเองได้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ตลอดจนทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งทุนในระบบตามนโยบายของรัฐบาล กำหนดเขตพื้นที่ผ่อนผันการจัดระเบียบการจำหน่ายสินค้าในที่สาธารณะ

3.3 ส่งเสริมสนับสนุนการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นในการเพิ่มผลผลิต เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้าและสร้างผลิตภัณฑ์ในชุมชนตามนโยบายของรัฐบาล จัดตลาดกลางเพื่อเป็นศูนย์รวมการจำหน่ายสินค้าที่ประชาชนผลิตได้ในราคาที่เป็นธรรมและเหมาะสม

3.4 ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาระบบธุรกิจชุมชน ร้านค้าชุมชน สหกรณ์ชุมชนและการรวมกลุ่มเพื่อสร้างอาชีพในแขนงต่างๆ โดยการให้ความรู้ในการประกอบการทั้งระบบการผลิต การบริหารจัดการ การตลาด การบัญชี และข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง

3.5 จะส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนในเขตเทศบาล หาวิธีการลดรายจ่ายเพิ่มรายได้ และดำรงชีพโดยใช้แนวทางเกษตรทฤษฎีใหม่ให้แพร่หลายโดยทั่วไป

4. นโยบายด้านการพัฒนาสังคม

มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลให้มีศักยภาพในการดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีคุณภาพ มีศักดิ์ศรี และเป็นสุข สร้างความเข้มแข็ง สร้างภูมิคุ้มกันกับประชาชน เพื่อให้สามารถเผชิญปัญหาต่างๆ ในทุกๆ ด้าน ตามสถานะการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปัจจุบัน ดังนี้

4.1 จัดสรรงบประมาณเพื่อให้การสงเคราะห์เป็นสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ เสริมสร้าง โอกาสแก่ผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ เอช.ไอ.วี และผู้มีรายได้น้อยให้มีคุณภาพที่ดี สามารถพึ่งตนเองได้ รวมทั้งได้รับความช่วยเหลือหรือการคุ้มครองและได้รับบริการอย่างทั่วถึง เป็นธรรมและเหมาะสม

4.2 ส่งเสริมสนับสนุนให้เด็ก เยาวชนและประชาชนได้เล่นกีฬา ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง เพื่อสุขภาพที่ดีมีร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง มีความรักความสามัคคีในหมู่ประชาชนทุกชุมชน

4.3 จัดระบบและรณรงค์ทุกรูปแบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เด็กและเยาวชนห่างไกลจากอบายมุขและยาเสพติด ป้องกันและแก้ปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดในชุมชน โดยการดำเนินการและประสานขอความร่วมมือกับหน่วยงานและองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง

4.4 ส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนมีโอกาสแสดงออกและจัดกิจกรรมที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคมส่วนรวม

4.5 ส่งเสริมและพัฒนาด้านสาธารณสุข โดยจัดให้มีศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชนหรือศูนย์สุขภาพชุมชน เพื่อบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ครอบคลุมและทั่วถึง สร้างความตระหนักถึงความสำคัญในการป้องกันและดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัว ทั้งนี้เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีและมีสุขภาพอนามัยที่ดี

4.6 จัดให้มีโครงการอาหารกลางวันและนมฟรีแก่เด็กในศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัดหรือศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกายก่อนเข้าเรียนในระดับการศึกษาภาคบังคับและเป็นการแบ่งเบาภาระผู้ปกครองของเด็กด้วย

4.7 จัดตั้งศูนย์เรียนรู้ชุมชนหรือศูนย์พัฒนาเด็กหรือโรงเรียนในระดับก่อนประถมศึกษาพร้อมจัดหารถรับส่งเด็กก่อนวัยเรียนเพื่อเป็นสถานที่อบรมเลี้ยงดูเด็กเพื่อเป็นการลดภาระในการอบรมเลี้ยงดูให้กับผู้ปกครองในเขตเทศบาล จะได้มีโอกาสและสามารถประกอบอาชีพได้อย่างปกติต่อไป

4.8 ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยจัดศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ด้านไอทีและภาษาให้กับเด็ก เยาวชน ครูและประชาชน พร้อมทั้งจัดเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่ชุมชนได้รู้ทันเหตุการณ์ยุคโลกาภิวัตน์

4.9 ส่งเสริมสนับสนุนและฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีชุมชน ตลอดจนภูมิปัญญาท้องถิ่น อันเป็นทุนทางสังคมให้มีการเผยแพร่ อนุรักษ์ สืบทอดให้เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่นสืบไป โดยใช้วัดเป็นศูนย์กลาง

5. นโยบายด้านการพัฒนาด้านการเมืองและการบริการ

โดยที่เรามีการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ภายใต้รัฐบาลชุดปัจจุบันและคณะมนตรีความมั่นคงแห่งชาติ ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจบริหารและการจัดการบริการสาธารณะสู่ท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความเป็นอิสระและความคล่องตัวในการกำหนดนโยบายในการบริหารภายในเขตเทศบาลต่างๆ ด้าน จึงมุ่งที่จะพัฒนาการบริหารและการเมือง เพื่อให้สอดคล้องตามกฎหมายและสามารถบริการประชาชนให้เป็นไปตามความต้องการและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ประทับใจ ทัวถึงและเป็นธรรม ดังนี้

5.1 ปรับปรุงอาคารสถานที่บริเวณสำนักงานเทศบาลให้มีความสะอาด เป็นระเบียบ ร่มรื่นและสวยงาม พร้อมกับจัดเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน

5.2 เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรเทศบาลให้มีจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ โดยเน้นความเป็นเอกภาพของบุคลากร การบริการแก่ผู้รับบริการ การประสานกับหน่วยงานหรือองค์กรภายนอกและมุ่งผลสำเร็จของงาน ซึ่งจะต้องจัดให้มีการอบรม ประชุมสัมมนา และการศึกษาดูงานของบุคลากรภายนอกที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งนี้ เพื่อสร้างความศรัทธา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่จะได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทัวถึงและเป็นธรรม

5.3 จัดระบบและปรับวิธีการปฏิบัติงานให้ทันสมัย ถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบของทางราชการ โดยนำหลักวิชาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการประชาชน ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว เหมาะสม เป็นธรรม และจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลอย่างเป็นระบบและเป็นธรรม

5.4 จัดระบบเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลให้ถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษี

5.5 ส่งเสริมสนับสนุนและดูแลให้ประชาชนในเขตเทศบาลมีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยจัดระบบและมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาภัยพิบัติให้มีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึงและทันต่อเหตุการณ์

5.6 ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนและหน่วยงานอื่นมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น โดยการจัดเวทีประชาคม จัดตั้งทีมที่ปรึกษาเฉพาะด้าน จัดตั้งคณะกรรมการเฉพาะด้านจาก ผู้ทรงคุณวุฒิ จัดตั้งคณะกรรมการชุมชน เพื่อร่วมคิด ร่วม และร่วมพัฒนาตามครรลองระบอบประชาธิปไตยรวมทั้งจัดให้มีระบบการปฏิบัติงาน ระบบการตรวจสอบ เพื่อตอบสนองการ ประเมินผลความต้องการของประชาชน

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

จิตพงษ์ เปลี้นงำ (2539 : 102) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้ 1. มีความพึงพอใจต่อบริการไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2. มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการระบายน้ำโดยรวมในระดับ น้อย 3. มีความพึงพอใจต่อบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยโดยรวมในระดับปานกลาง 4. มีความ พึงพอใจต่อบริการด้านตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง 5. มีความพึงพอใจต่อสวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจโดยรวมในระดับมาก 6. มีความพึงพอใจต่อบริการการศึกษา โดยรวมในระดับมาก

สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม (2541: 113) ได้ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ โดย การศึกษาประชากร กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. พบว่า ความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่างต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่

ในระดับน้อย และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่เกิดขึ้นใหม่ ยังขาดความพร้อมในด้านต่างๆทำให้ความสำเร็จในการทำงานยังไม่ปรากฏชัดเจน

กิตตินันท์ อรรถบท (2542 : 88-91) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาลบางปะหันและสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากกลุ่มตัวอย่าง 273 คน พบว่า ประชาชนในเขตสุขาภิบาลทั้ง 2 แห่ง ร้อยละ 63.70 มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอยู่ในระดับกลาง ร้อยละ 22.70 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และร้อยละ 13.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ ตัวแปรประเภทสุขาภิบาล ที่อยู่อาศัย รายได้ ระดับการศึกษา เขตตำบลที่อยู่อาศัย การติดต่อความสัมพันธ์กับสุขาภิบาล การสนใจข่าวสารและการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนตัวแปรด้าน เพศ อายุ และอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ศิริชัย อัมพวา (2542 : 60-62) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากกลุ่มตัวอย่าง 103 คน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีคะแนนเฉลี่ย 2.75 ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจ ข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับ องค์การบริหารส่วนตำบล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจในแต่ละด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการ ด้านความสะดวก

รวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีที่ของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วพบว่าสถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วมาชำระภาษีในส่วนข้อเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจมากขึ้นคือจัดสำนักงานให้กว้างขวางมีพื้นที่ให้บริการมากขึ้นและ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ชำระภาษีอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ-เก้าอี้ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการชำระภาษี เป็นต้น

เชษฐชัย จตุชัย (2546 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบล โลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความเสมอภาคของการบริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน เปรียบเทียบความพึงพอใจในระหว่างกลุ่มอาชีพพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือกลุ่มอาชีพเกษตรกร มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

วิสูตร จงชูวนิชย์ (2548 : 120) ได้ศึกษาความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบรบือ ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรบือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ และด้านการบำรุงศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ประชาชนเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการพัฒนาทางบกและทางน้ำ ด้านรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการศึกษา ด้านการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการและด้านการปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ของเทศบาล ตามกฎหมายและนโยบายของรัฐ ประชาชนเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรบือ ทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 9 ด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

วรชินทร์ สุวรรณชัยรบ (2549 : 81-94) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ นายกเทศมนตรี ตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านต่างๆ ทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก 7 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการปกครอง ด้านการบริการสังคม ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านการเป็นผู้นำ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความรู้ และด้านความสามารถ การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง เพศ อายุ และอาชีพ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง กลุ่มอายุ 4 กลุ่ม โดย อายุ 41 – 50 ปี และ อายุ 51 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 18 – 25 ปี และ อายุ 31 – 40 ปี กลุ่มอาชีพ 3 กลุ่ม โดย อาชีพเกษตรกร ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้อเสนอแนะระดับความความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีดังนี้ การจัดทำเทศบัญญัติ ควรให้ประชาชนในเขตเทศบาลมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการของท้องถิ่น การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะในเขตชุมชนยังไม่เพียงพอ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ในการทำกิจกรรมของเทศบาล ควรมีการส่งเสริมงานขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมประเพณีของท้องถิ่น ถึงขณะนี้ไม่เพียงพอ ร่องระบายน้ำอุดตัน ควรมีการสร้างสวนสาธารณะ และ ควรมีการตัดแต่งกิ่งไม้ข้างทางในเขตเทศบาล

งานวิจัยต่างประเทศ

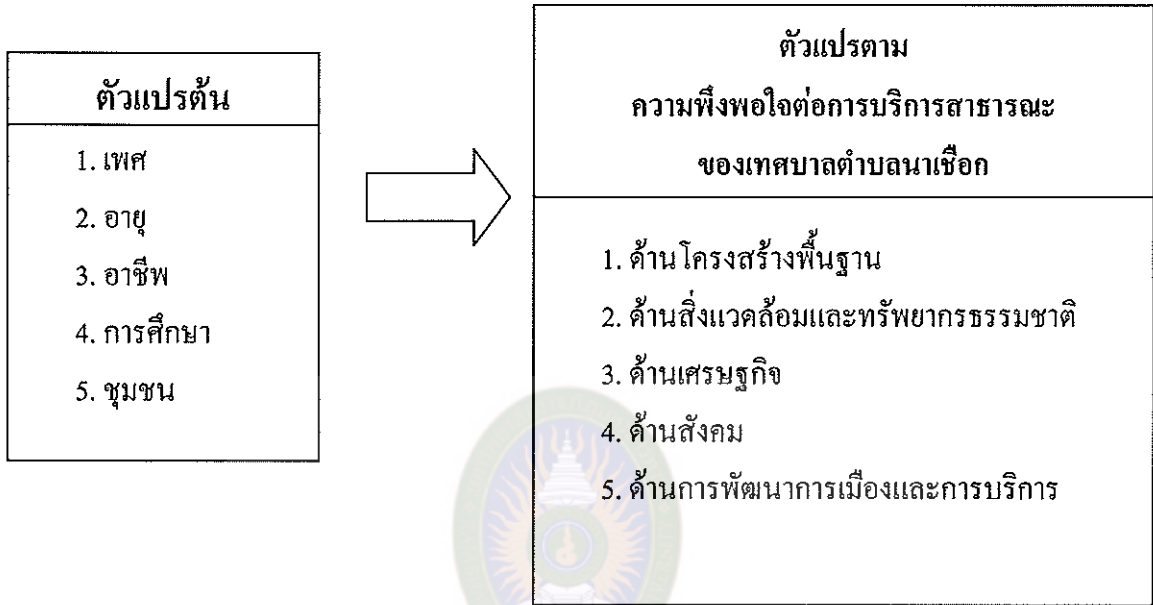
สทิแพค (Brian. Stipak. 1979 : 46-52) ได้ทำการวิจัยในรัฐลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลปัจเจกบุคคล สัมภาษณ์ประชากร การบริการและอื่นๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะบริการ ลักษณะของผู้ใช้บริการลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย สร้างขึ้นจากการสำรวจ สอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และการบริการอื่นๆ ส่วนเกณฑ์ การประเมินด้านวัตถุวิสัย พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัวและอัตราการเกิด

อาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการใช้บริการ และในขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยมีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ในสิ่งเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกันได้

ฟิทเกอร์ราลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant, 1980 : 585-594) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซี ที่มีต่อการบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ อคคีภัย อนามัย การศึกษา และถนน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซี มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยทางทัศนคติ เป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ กับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ ก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่องเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่งในการพยายามพยากรณ์ปฏิกริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

8. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดในการใช้ศึกษาถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ตามนโยบายของเทศบาลตำบลนาเชือก ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย