

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
3. สาระสำคัญของพระราชบัญญัติเทศบาล
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
6. สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลบรบือ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

1. ความหมายของการกระจายอำนาจ

ชวงส์ ฉายะบุตร (2541 : 14) กล่าวว่า iver ว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การที่ส่วนกลางโอนหรือกระจายอำนาจปกครองบางส่วนไปให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง โดยส่วนกลางเพียงแต่คอยควบคุมมิให้ออกนอกเขตที่กฎหมายกำหนดไว้

ณัฐพงษ์ ใจเฉพาะ (2542 : 17) กล่าวว่า iver ว่า การกระจายอำนาจตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 284 ได้บัญญัติให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดสาระสำคัญ ไว้ดังนี้ 1) การกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่าง รัฐบาลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง 2) การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐบาลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐบาลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเองเป็นสำคัญ 3) การจัดให้มีคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่ง ประกอบด้วย ผู้แทนของหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยมีจำนวนเท่ากัน ทำหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด

ประธาน คณะนิติศึกษากร (2526 : 3-6) กล่าวไว้ว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การที่รัฐบาลกลางยินยอมมอบอำนาจ (Devolution) การปกครองและการบริการในกิจการต่างๆ ให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง (Local self government) โดยประชาชนในท้องถิ่นจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่ดังกล่าว ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจทั้งทางการเมืองและการบริการในการกำหนดนโยบาย และการบริหารงานให้ เป็นไปตามนโยบายของท้องถิ่นตนเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามหลักการ กระจายอำนาจการปกครองจึงมีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Representative bodies) มี ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบบริหาร ราชการส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่ง ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และ องค์กรบริหารส่วนตำบล

ลิขิต ชีรเวทิน (2539 : 21) ได้กล่าวไว้ว่า การกระจายอำนาจ เป็นวิธีที่รัฐมอบอำนาจ ปกครองบางส่วนให้แก่องค์กรอื่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยการบริหารราชการ ส่วนกลางไปจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยมีอิสระพอสมควร โดยไม่ต้องอยู่ภายใต้การ บังคับบัญชาของหน่วยราชการส่วนกลาง เพียงแต่อยู่ในการกำกับและดูแลของหน่วยการ บริหารส่วนภูมิภาคเท่านั้น

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจ เป็นการกระจายสิ่งที่เป็น ประโยชน์โดยตรงต่อประชาชนจากส่วนกลางให้กับท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็น อำนาจหน้าที่ ใน การตัดสินใจดำเนินการ ทั้งด้านทรัพยากร งบประมาณ เทคโนโลยีและบุคลากรที่ต้อง รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และภารกิจที่รัฐกับผู้บริหารท้องถิ่นต้องมีส่วนร่วม กับ ประชาชนในการตรวจสอบดูแล รับผิดชอบ เพื่อสร้างจิตความสามารถให้แก่ท้องถิ่น ทำให้ ท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง สามารถบริหารจัดการท้องถิ่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. หลักการกระจายอำนาจการปกครอง

กรมการปกครอง (2550 : 78-80) กล่าวไว้ว่า จากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 78 ที่กำหนดให้ รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเอง ตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานและระบบสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น ประกอบกับบทบัญญัติในมาตรา 284 ซึ่งกำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวกับการกระจายอำนาจฯ จึงได้มีการ ตราพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีพุทธศักราช 2542 ขึ้น โดยมีคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรจัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติ การจัดระบบการบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง ปรับปรุงสัดส่วนภาษีอากรและรายได้ ซึ่งขณะนี้คณะกรรมการการกระจายอำนาจ ได้จัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจและงบประมาณ ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ประธาน คณะกรรมาธิการ (2526 : 3-6) กล่าวไว้ว่า หลักการกระจายอำนาจการปกครอง หมายถึง การที่รัฐบาลยินยอมมอบอำนาจ การปกครองและการบริหารในกิจการต่างๆ ให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง โดยประชาชนในท้องถิ่นจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่ดังกล่าว ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจทั้งทางการเมืองและการบริหารในการกำหนดนโยบาย และการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายของท้องถิ่นตนเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองจึงมีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งได้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

การกระจายอำนาจการปกครองมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2526 : 6) ได้กล่าวถึงการกระจายอำนาจการปกครองว่ามีลักษณะดังนี้

1. มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นนิติบุคคลแยกออกจากรัฐบาลกลาง
2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน
3. มีอำนาจอิสระจากส่วนกลางภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย
4. มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง ไม่ขึ้นกับ

การบังคับบัญชาของรัฐบาลกลาง

5. มีงบประมาณรายได้ และทรัพย์สินเป็นของตนเอง

การกระจายอำนาจมีจุดแข็ง 4 ประการ ดังนี้

พิรุณ เสดานนท์ (2539 : 1-2) ได้กล่าวถึงการกระจายอำนาจว่ามีจุดแข็งดังนี้

1. ทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีขึ้นเพราะว่าผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งย่อมทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในท้องถิ่นได้ดี

2. ทำให้เกิดการดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็วเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายไม่ต้องขอคำปรึกษาหรือความเห็นชอบจากส่วนกลาง

3. ทำให้แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง

4. ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความสนใจรู้จักรับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นของตนเอง เพราะประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ส่วนจุดอ่อนของการกระจายอำนาจก็คือ ทำให้รัฐบาลเสียเอกภาพและเป็นภัยต่อความมั่นคง (วิทยา นภาศิริกุลกิจ. 2519 : 8)

จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า หลักของการกระจายอำนาจทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจอิสระจากส่วนกลางภายใต้ขอบเขตของกฎหมายทั้งทางการเมืองและการบริหารในการดำเนินนโยบายและการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อีกทั้งยังตอบสนองความต้องการของรัฐบาลที่จะทำให้อำนาจท้องถิ่นมีการพัฒนาให้มีความเจริญ ประชาชนมีการดำรงชีวิตที่ดี ส่งผลให้ประเทศมีการพัฒนาไปในแนวทางที่ดีขึ้น

3. แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรมการปกครอง (2538 : 13 – 16) ได้ใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 35 กำหนดให้คณะกรรมการจัดทำแผนตามมาตรา 30 และแผนปฏิบัติการตามมาตรา 32 ให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งปี นับแต่วันที่กรรมการเริ่มปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ตามมาตรา 30 ของพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว นั้น คณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบและนำเสนอรัฐสภาเพื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษา

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐ และขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้ชัดเจน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด หรือแห่งใดที่มีความพร้อมในการรับการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ในภารกิจ ให้ดำเนินการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ และภารกิจภายใน 4 ปี ให้ดำเนินการถ่ายโอนภายใน 10 ปี รวมทั้งกำหนดการจัดสรรภาษี และอากรเงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้รัฐบาลภายในปี พ.ศ. 2544 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลภายในไม่เกิน พ.ศ. 2549 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 โดยการเพิ่มสัดส่วนอย่างต่อเนื่องตามระยะเวลาที่เหมาะสม และสอดคล้องกับภารกิจที่ถ่ายโอน

มาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ ดังกล่าวได้กำหนดให้คณะกรรมการดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. กำหนดรายละเอียดของอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบจะต้องกระทำ โดยในกรณีใดเป็นอำนาจ และหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของรัฐ หรือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันให้กำหนดแนวทางวิธีปฏิบัติเพื่อประสานการดำเนินการให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

2. กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีดำเนินการในการจัดสรรสัดส่วนภาษี และอากร ให้เพียงพอแก่การดำเนินการตามอำนาจ และหน้าที่ที่กำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ โดยต้องคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐในการให้บริการ สาธารณะเป็นส่วนรวมด้วย

3. รายละเอียดเกี่ยวกับการเสนอให้แก้ไขหรือจัดให้มีกฎหมายที่จำเป็น เพื่อ ดำเนินการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. จัดระบบการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนด นโยบาย และมาตรการการกระจายบุคลากรจากราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาค ไปสู่ส่วนท้องถิ่น โดยการสร้างระบบการถ่ายเทกำลังคนสู่ท้องถิ่น และสร้างระบบ ความก้าวหน้าสายอาชีพที่เหมาะสม

จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครอง ไปสู่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ความสำคัญแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมี อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและ การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ ซึ่งอยู่ในกรอบของกฎหมาย

4. แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนหลักการกระจายอำนาจ

แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นตามมาตรา 32 (1) การถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบ การถ่ายโอน ยึดหลักเกณฑ์ทั่วไปของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีรูปแบบการถ่ายโอน 3 ลักษณะ ดังนี้

- 4.1 ภารกิจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง
- 4.2 ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะเอง
- 4.3 ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ร่วมกับองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นอื่น ๆ

จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนหลักการกระจาย อำนาจเป็นการให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองกันเองรวมถึงประชาชนในท้องถิ่นนั้นก็ได้มีการร่วมมือกัน แสดงความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันที่จะร่วมมือกันในการพัฒนาท้องถิ่นของตน

ให้มีความเจริญ มีการนำทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นเอาออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ให้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนให้เกิดมูลค่าเพิ่ม สร้างรายได้ให้กับประชาชนในท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

ประทาน คงฤทธิศีกษากร (2526 : 8) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะเกิดมีองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2518 : 11-13) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะบางประการเพื่อชุมชนของตนเอง การที่ท้องถิ่นจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระในการดำเนินงานมากน้อยเพียงใด จะขึ้นอยู่กับระบบการปกครองท้องถิ่นของแต่ละประเทศยึดถือ

อุทัย หิรัญโต (2523 : 4) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้หน่วยการปกครองระดับรองของรัฐหรือกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง เพื่อผลประโยชน์ของรัฐ และผลประโยชน์ของท้องถิ่นโดยตรง การบริหารงานท้องถิ่นจะมีองค์การที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลเองก็ต้องควบคุมโดยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม

มอนตาญ (Montagu, 1984 : 574 ; อ้างถึงใน ทวี พันธุวาสิณัฐ, 2539 : 78) กล่าวไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่ผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้ง โดยอิสระ มีอำนาจอิสระและความรับผิดชอบที่สามารถใช้ได้โดยปลอดจากการ

ควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ยังคงอยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ใช่รัฐอิสระ

ร็อบสัน (Robson, 1953 ; อ้างถึงใน โกวิทท์ พวงงาม. 2546 : 21) กล่าวว่าไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่รัฐจัดตั้งขึ้น โดยให้มีอำนาจและอิสระในการปกครอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์กรที่จำเป็น (Necessary organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้อำนาจอิสระในการปกครองตนเองดังกล่าวจะต้องไม่กระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองแต่ละท้องถิ่น มีความรับผิดชอบขั้นต้นต่อท้องถิ่นของตน และได้รับการรับรองให้มีอำนาจหน้าที่ที่จะใช้ดุลยพินิจในเรื่องสำคัญๆ ได้ โดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจากรัฐบาล ซึ่งเป็นผู้ให้นโยบายหรือจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทำให้การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง

2. หลักการปกครองท้องถิ่น

2.1 การปกครองท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

อุทัย หิรัญโต (2523 : 2-3) ได้กล่าวถึงหลักการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

2.1.1 การปกครองท้องถิ่น โดยรัฐบาล เป็นการปกครองท้องถิ่นที่รัฐบาลกลางมอบหมายให้หน่วยการปกครองรัฐปฏิบัติหน้าที่เป็นรัฐบาลท้องถิ่นหน่วยการปกครองของการปกครองท้องถิ่นประเภทนี้ไม่ได้มีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน มีผู้บริหารมาจากการแต่งตั้งของรัฐ ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนภูมิภาคของประเทศไทย ซึ่งได้แก่จังหวัดและอำเภอ

2.1.2 การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง เป็นการปกครองท้องถิ่นที่รัฐกระจายทั้งทางการเมืองและการบริหาร ให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจปกครองตนเอง หน่วยการปกครองของการปกครองท้องถิ่นประเภทนี้มีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน ซึ่งตั้งขึ้นโดยกฎหมายของรัฐ มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบราชการส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

2. 2 ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง เป็นการปกครองที่ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น และการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองภายใต้กฎหมายของรัฐหรือประเทศนั้นๆ ดังนั้น ลักษณะของการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญจึงมี ดังนี้ (ประธาน คงฤทธิศึกษากร. 2526 : 8)

2.2.1 มีสถานะตามกฎหมาย หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย เช่น ประเทศไทยมีการกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ

2.2.2 มีพื้นที่และระดับ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพื้นที่การปกครองที่แน่นอนและชัดเจน และควรจะต้องมีการแบ่งระดับการปกครองท้องถิ่นว่าที่ระดับ เช่น ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ เป็นต้น เกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดพื้นที่และระดับของการปกครองท้องถิ่นมีมากมาย เช่น สภาพทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชน ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และความหนาแน่นของประชากร เป็นต้น สำหรับประเทศไทยมีเกณฑ์การจัดตั้งและยกฐานะหน่วยการปกครองท้องถิ่น 3 ประการ คือ รายได้ย้อนหลัง 3 ปี ไม่รวมเงินอุดหนุน จำนวนประชากร และขนาดพื้นที่

2.2.3 มีการกระจายอำนาจหน้าที่ การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการกระจายอำนาจการปกครองไปให้ท้องถิ่น โดยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นไว้ในกฎหมายอย่างชัดเจน ดังนั้น การที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่มากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองการปกครองเป็นสำคัญ

2.2.4 มีความเป็นนิติบุคคล หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องเป็นองค์กรนิติบุคคล โดยเอกเทศจากองค์กรของรัฐบาลกลาง ทั้งนี้ เพื่อการดำเนินงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน เพราะหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

2.2.5 มีการเลือกตั้ง การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้ง โดยประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ กล่าวคือ จะต้องใช้สิทธิแก่ประชาชนในท้องถิ่นในการเลือกตั้งคณะเจ้าหน้าที่ผู้บริหารการปกครองท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน

2.2.6 มีอำนาจอิสระ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานรัฐบาลกลาง และมีอำนาจอิสระ ในการกำหนดนโยบายและการ

บริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย สามารถกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ เพื่อกำกับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบาย หรือความต้องการของท้องถิ่น และสามารถใช้อำนาจพิเศษของตนเองในการปฏิบัติการในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง

2.2.7 มีงบประมาณตนเอง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ จัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

2.2.8 มีการกำกับดูแลของรัฐ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีฐานะเป็นหน่วยงานการปกครองระดับรองของรัฐ และอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมและความมั่นคงแห่งรัฐ

จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า หลักของการปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนจะเลือกตัวแทนเข้ามาบริหารงานในท้องถิ่นของตน มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตนเอง เป็นการปกครองโดยประชาชนในท้องถิ่นของตน เพื่อพัฒนาท้องถิ่นตนเองสามารถที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่

3. หน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นมีหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบในการบริหารท้องถิ่นของตนหลายประการ ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2541 : 18-19)

3.1 งานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตและเป็นอยู่ของท้องถิ่น เช่น พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น โบราณสถานของท้องถิ่น การอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม การก่อสร้างถนน การก่อสร้างสะพาน การจัดสวนสาธารณะ และการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

3.2 งานเกี่ยวกับการป้องกันภัยและรักษาความปลอดภัย เช่น งานตำรวจ และงานดับเพลิง เป็นต้น

3.3 งานเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม เช่น การจัดให้มีหน่วยสาธารณสุข การจัดให้มีศูนย์เยาวชน การจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็ก คนชรา และคนพิการ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น

3.4 งานเกี่ยวกับการพาณิชย์ของท้องถิ่น งานประเภทนี้เป็นกิจการที่ให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งหากปล่อยให้เอกชนเข้ามาดำเนินการอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร เช่น การจัดตั้งสถานธนาภิบาล การจัดการตลาด การจัดบริการเดินรถ และกิจกรรมต่างๆ ที่มีรายได้ เป็นต้น

จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า หน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น เป็นงานที่เกี่ยวกับการรักษาสิ่งที่มีคุณค่ามีประโยชน์ของท้องถิ่นให้คงอยู่ ไม่ให้มีการสูญหาย เพื่อลูกหลานจะได้ศึกษาหาความรู้ต่อไปในอนาคต รวมทั้งงานทางด้านสวัสดิการของสังคม ให้มีการเป็นอยู่ที่ดีของคนในสังคมตนเอง เมื่อบุคลากรในท้องถิ่นมีความเป็นอยู่ที่ดีก็จะส่งผลให้ท้องถิ่นมีการพัฒนาที่ดีขึ้นไปด้วย

4. ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นต้องอยู่บนพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง (ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2526 : 10-11) กล่าวไว้ว่า

4.1 การปกครองท้องถิ่นทำให้มีการพัฒนาทางการเมือง

การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่มีการกระจายอำนาจ ทั้งทางการเมืองและการบริหารให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง ดังนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงมีโอกาสเรียนรู้และมีความเข้าใจในระบบการเมือง รู้ถึงการเข้าทบทวนหรือมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งได้แก่ การมีส่วนร่วมในการเลือกตั้ง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของพรรคการเมือง การที่ส่วนร่วมในการแสดงออกของประชาชนด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การเดินขบวน การนั่งประท้วง อันจะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเองเข้าใจถึงหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร เข้าใจถึงคุณค่าของการควบคุมโดยประชาชน ในที่สุดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้

4.2 การปกครองท้องถิ่นทำให้มีการพัฒนาประชาธิปไตย

หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีความใกล้ชิด และมีผลกระทบ โดยตรงต่อ

ผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น จึงสามารถดึงดูดความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ประกอบกับหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของการเมือง ของชาติ มีกิจกรรมทางการเมืองหลายอย่างชักนำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เช่น การเลือกตั้งทำให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้รู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหาร การเมืองท้องถิ่นและการต่อสู้แข่งขันกันตามวิถีทางการเมือง ซึ่งถือเป็น การเรียนรู้ การปกครองตนเอง ตามระบอบประชาธิปไตย ให้มีความรอบรู้อย่างแจ่มแจ้งทางการเมือง อันจะนำไปสู่การสร้างประชาธิปไตย ในระดับชาติให้มั่นคงต่อไป ดังนั้น การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นรากแก้วของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งจะทำให้เกิดการ พัฒนาประชาธิปไตยได้

4.3 การปกครองท้องถิ่นทำให้มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมท้องถิ่น
 หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง
 ตั้งแต่การกำหนดนโยบายและการควบคุมให้เป็นไปตามนโยบายที่ท้องถิ่นต้องการ ซึ่ง
 โดยทั่วไปทุกท้องถิ่นต่างก็มีความต้องการเหมือนกัน คือ ต้องการให้ท้องถิ่นของตนเองมี
 ความเจริญก้าวหน้า มีฐานะเศรษฐกิจที่ดี มีความเป็นอยู่ที่ดีและสะดวกสบาย ดังนั้น หน่วยงาน
 ปกครองท้องถิ่นจึงมีภารกิจที่สำคัญในการสร้างสรรค์ความเจริญทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม
 ให้แก่ท้องถิ่น นั้นย่อมแสดงว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนา
 เศรษฐกิจและสังคม

จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น เป็นการ
 แสดงออกถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ในการที่จะได้ตอบสนองความต้องการ
 ของตน เพื่อท้องถิ่นของตนเองจะได้มีการพัฒนา และเป็นประชาธิปไตยให้มากที่สุด โดยไม่มีการ
 เอาเปรียบของใครในท้องถิ่นของตน เป็นการปกครองโดยประชาชนในท้องถิ่นได้มี
 อำนาจในการปกครองตนเองบริหารท้องถิ่นของตนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
 ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุด สามารถแก้ปัญหาได้ตามความต้องการของประชาชนใน
 ท้องถิ่น

5. ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่น

ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่น โดยทั่วไปนั้นมีมากมาย แต่อาจสรุปได้เป็น
 2 ประการ คือ (ลิขิต ชีรวัดิน, 2539 : 43)

5.1 ประโยชน์ในการพัฒนาระบบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นมีส่วน
 ช่วยทำให้เกิดการพัฒนาการทางการเมืองในชีวิตขึ้นได้ โดยการที่ปกครองท้องถิ่นเป็นฐาน
 ทางการเมืองในชาติขึ้นได้ โดยการปกครองท้องถิ่นเป็นฐานทางการเมืองและเป็นสถานที่
 ฝึกหัดให้ประชาชนเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องการเมืองเบื้องต้นตลอดจนเป็นสนามแห่ง
 แรกของการที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง ย่อมมีผลกระทบไปถึงการ
 พัฒนาทางการเมืองด้วย ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นและการพัฒนาทางการเมือง จึงมี
 ความสัมพันธ์กันอย่างแน่นแฟ้น และเมื่อการเมืองของประเทศเป็นแบบประชาธิปไตยการ
 ปกครองท้องถิ่นก็จะมีส่วนพัฒนาการเมืองระบอบประชาธิปไตยด้วย เพราะการปกครอง
 ท้องถิ่นทำให้ประชาชนเข้าในระบอบการเมืองและประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครอง
 ตนเองได้กล่าวมาแล้ว

5.2 ประโยชน์ในการพัฒนาสังคม การพัฒนาสังคมจะต้องกระทำทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสังคม เศรษฐกิจ และด้านการเมือง การพัฒนาท้องถิ่นมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมมากในด้านการเมืองได้กล่าวมาแล้ว ส่วนด้านสังคมและเศรษฐกิจนั้นการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่สนองต่อความต้องการของประชาชนท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นต้องการอะไรก็จะทำโครงการพัฒนาขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เช่น การบริหารสังคม หรือ ด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดตลาดในชุมชน เป็นต้น โดยคนในท้องถิ่นได้ร่วมกันเสียสละเพื่อสังคม ภายใต้การชี้แนะ และการให้ความช่วยเหลือจากส่วนกลาง ก็จะทำให้มาตรฐานการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่นดีขึ้น อีกทั้งบ้านเมืองเจริญก้าวหน้าตามไปด้วย ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน คือ เมืองพัทยาที่มีความเจริญควบคู่ไปทั้งด้านการเมือง อันได้แก่ การปกครองท้องถิ่นแบบผู้จัดการนคร ด้านเศรษฐกิจที่มีความคล่องตัว คนมีงานทำและมีรายได้เพิ่มขึ้น และมีบริการสาธารณะของสังคม ให้มีมาตรฐานดีขึ้นทั้งด้านปัจจัยสี่ หรือสิ่งฟุ่มเฟือยต่าง ๆ ในสังคม และด้านคุณธรรมก็จะต้องทำให้เจริญตามด้านวัตถุไปด้วย ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างอันจะทำให้เกิดปัญหาขึ้นภายหลัง

จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นมีประโยชน์ที่ดีให้กับประชาชนในท้องถิ่น ด้านการปกครองที่เป็นประชาธิปไตย คือ การให้ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรงและการพัฒนาตนเองในท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ซึ่งหมายถึงการพัฒนาชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนในทุกด้านอย่างแท้จริง โดยในแต่ละด้านมีความสำคัญและมีความสัมพันธ์กันทุกด้าน ไม่สามารถที่จะแยกออกจากกันได้

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติเทศบาล

1. ประวัติความเป็นมาของเทศบาล

ทวี พันธุลาสิณธุ์ (2539 : 161) กล่าวว่าไว้ว่า แนวความคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย มีขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงปฏิรูประเบียบวิธีในการบริหารราชการที่ปฏิบัติอยู่เดิมเสียใหม่ เพื่อให้ทันสมัยกับนานาอารยประเทศ ทรงมีพระราชดำริที่จะให้ประชาชนพลเมืองได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองประเทศอีกด้วย เพื่อให้เป็นไปตามทัศนคติใหม่ ของระบอบการปกครองแบบตะวันตกอันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่พระองค์ได้เสด็จพระราชดำเนินไปทอดพระเนตรกิจการต่างๆ ในทวีปยุโรป ได้ทรงมีพระราชดำริให้ทดลองการปกครองฝึกฝนรูปสุขาภิบาลขึ้นใน

กรุงเทพมหานคร ก่อนเมื่อ พุทธศักราช 2440 และได้ตราพระราชกำหนดสุขาภิบาล พุทธศักราช 2441 (ร.ศ.116) แต่การจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ยังไม่มีลักษณะเป็นการปกครองตนเอง เพราะกำหนดให้ผู้บริหารเป็นข้าราชการประจำทั้งสิ้น ในวันที่ 18 มีนาคม พุทธศักราช 2448 (ร.ศ.124) พระองค์ทรงจัดตั้งสุขาภิบาลตำบลท่าฉลอม อำเภอเมืองสมุทรสาครขึ้น ซึ่งถือว่าการปกครองท้องถิ่นในหัวเมืองแห่งแรกของประเทศไทย ซึ่งผลของการจัดสุขาภิบาลที่ท่าฉลอม เป็นประโยชน์แก่ราชการ จนมีการขยายการจัดตั้งสุขาภิบาลออกไปในท้องถิ่นต่างๆ เพิ่มมากขึ้น และถือว่า สุขาภิบาลเหล่านี้ คือสถาบันการปกครองท้องถิ่นอันเป็นที่มาของการปกครองรูปเทศบาลในปัจจุบัน

2. การจัดตั้งเทศบาล

ทองอาณ พาทิสง (2549 : 130-142) ได้สรุปสาระสำคัญของการมีการปกครองรูปแบบเทศบาล ไว้ดังนี้ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 12 พุทธศักราช 2546 กำหนดให้ท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลก็ให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้นๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร และให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น โดยกำหนดเทศบาลแต่ละประเภท ดังนี้

2.1 เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่น ซึ่งมีพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชกฤษฎีกานั้น ให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

2.2 เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกานั้นยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

2.3 เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การทำจะปฏิบัติหน้าที่อันต้องตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย ทั้งนี้ การเปลี่ยนชื่อเทศบาลหรือเปลี่ยนเขตเทศบาลให้กระทำโดยพระราชกฤษฎีกา และเทศบาลที่ยกฐานะอาจถูกเปลี่ยนแปลงฐานะหรือยุบเลิกได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยกฐานะมาจาก สุขาภิบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 12

พุทธศักราช 2546 โดยให้มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่นๆ ตามที่ ส่วนกลางกำหนด ประกอบด้วยเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร เป็นหน่วยงาน ที่จะต้องทำการบริหารท้องถิ่นของตนให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของรัฐบาล

3. โครงสร้างของเทศบาล

ทองปาน พาโทสง (2549 : 160-169) กล่าวว่าโครงสร้างของเทศบาล ประกอบด้วย สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณี เทศบาล แห่งใดจะมีการบริหารรูปแบบคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่ง เดิมโครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภา เทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตเทศบาล และคณะเทศมนตรีที่มา จากการเลือกตั้งกันเอง ระหว่างสมาชิกสภาเทศบาล แต่อย่างไรก็ตามในปี พุทธศักราช 2543 ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 เสียใหม่ และเพิ่มรูปแบบของ ผู้บริหารเทศบาลเข้ามามีอีกรูปแบบคือ นายกเทศมนตรี โดยมีหลักเกณฑ์กำหนดไว้ในมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 12 พุทธศักราช 2546 ว่าเทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารในรูปแบบคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี ให้ เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่ง โดยวิธีการ ดังนี้ คือ ผู้มีสิทธิ เลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลใด จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ใน 4 ของจำนวนผู้มีสิทธิ เลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้นมีสิทธิเข้าชื่อร้องขอต่อคณะกรรมการการ เลือกตั้ง เพื่อให้จัดทำประชามติในเขตเทศบาลนั้นว่า จะกำหนดให้การบริหารเทศบาลใช้ รูปแบบคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี ผลของประชามติให้นำมาใช้เมื่อมีการเลือกตั้ง สมาชิกสภาเทศบาลเป็นการทั่วไปในคราวถัดจากวันออกเสียงประชามติและให้เป็นรูปแบบ การบริหารตามประชามตินั้นตลอดไปจนกว่าจะมีการออกเสียงลงประชามติของผู้มีสิทธิ เลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้นให้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารเทศบาลเป็น อย่างอื่นได้ การร้องขอให้ทำประชามติดังกล่าวมาแล้วจะต้องเสนอต่อคณะกรรมการการ เลือกตั้งก่อนครบวาระของสภาเทศบาลที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในขณะนั้นไม่น้อยกว่า 360 วัน และจะกระทำในวาระของสภาเทศบาลหนึ่ง ได้เพียงครั้งเดียว รวมทั้งให้มื่กับเทศบาลทุกแห่ง ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2550 เป็นต้นไป ยกเว้นในกรณีของเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และ เทศบาลตำบล

อนึ่งโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลในปัจจุบันมีดังนี้

1. สภาเทศบาล สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้นตาม กฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สำหรับจำนวน สมาชิกสภาเทศบาลของเทศบาลแต่ละประเภทนี้ไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล ดังนี้

- 1.1 สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 12 คน
- 1.2 สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 18 คน
- 1.3 สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 24 คน

2. คณะเทศมนตรี ในกรณีที่ประชาชนในเขตเทศบาลได้ออกเสียงแสดง ประชามติให้การบริหารเทศบาลเป็นรูปแบบคณะเทศมนตรี ให้เทศบาลนั้นมีคณะเทศมนตรี ซึ่งประกอบด้วยนายกเทศมนตรี และเทศมนตรี ตามจำนวนที่กำหนดไว้ดังนี้

- 2.1 เทศบาลตำบล มีเทศมนตรี ไม่เกิน 2 คน
- 2.2 เทศบาลเมือง มีเทศมนตรี ไม่เกิน 3 คน
- 2.3 เทศบาลนคร มีเทศมนตรี ไม่เกิน 4 คน

ผู้ว่าราชการจังหวัด จะเป็นผู้แต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาล เป็นนายกเทศมนตรี และ เทศมนตรี ด้วยความเห็นชอบของสภาเทศบาล (มาตรา 37) และเมื่อผู้ใด ได้รับการแต่งตั้งให้ เป็นนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีแล้ว ผู้นั้นดำรงตำแหน่งประธานหรือรองประธานสภา ไม่ได้

3. นายกเทศมนตรี ในกรณีที่ประชาชนในเขตเทศบาลได้ออกเสียงแสดง ประชามติให้การบริหารในเขตเทศบาลใช้รูปแบบนายกเทศมนตรี ให้เทศบาลนั้นมี นายกเทศมนตรีคนหนึ่ง ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาล ซึ่งกระทำโดย วิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ นายกเทศมนตรีมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้งและไม่สามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2วาระได้ นายกเทศมนตรีอาจ แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาล เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการ ตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย ได้ดังนี้

- 3.1 เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 2 คน
- 3.2 เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 3 คน
- 3.3 เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลและเป็น ผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างเทศบาล

4. พนักงานเทศบาล พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงาน หรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลนั้นต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งในเรื่องงานด้านการทะเบียน การสาธารณสุข โภชนา การศึกษา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก ซึ่งต่างจากคณะเทศมนตรีที่ว่า คณะเทศมนตรีรับผิดชอบภารกิจในลักษณะของการ “ทำอะไร” ส่วนการ “ทำอย่างไร” จะเป็นหน้าที่ของพนักงานเทศบาล โดยมี ปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ

4. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้ โดยแยกเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล ดังนี้

4.1 เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังนี้

4.1.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

4.1.2 จัดให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

4.1.3 รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัด

มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

4.1.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

4.1.5 จัดให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

4.1.6 จัดให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

4.1.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน สูงอายุ และผู้พิการ

4.1.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม อันดีของ

ท้องถิ่น

4.1.9 หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

4.2 เทศบาลตำบลอาจจัดทำในเขตเทศบาล ดังนี้

4.2.1 ให้มีน้ำสะอาดหรือประปา

4.2.2 ให้มีโรงฆ่าสัตว์

4.2.3 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

4.2.4 ให้มีสุสาน และ ฌาปนสถาน

4.2.5 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

4.2.6 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

4.2.7 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

4.2.8 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

4.2.9 เทศพาณิชย์

จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมาย และต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน โดยการบริหารราชการต้องสอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ แผนพัฒนาตามพระราชบัญญัติและนโยบายที่รัฐบาลแถลงต่อรัฐสภา มีขั้นตอนการดำเนินงานที่โปร่งใส ทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและสามารถตรวจสอบได้ มีการวิเคราะห์ผลดีผลเสียซึ่งเป็นหน้าที่ของราชการที่ต้องรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน เร่งแก้ไขปัญหาคืออุปสรรคในการปฏิบัติราชการโดยเร็ว

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2550 : 13) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ และให้ความสะดวกต่าง ๆ

จินตนา บุญบงการ (2539 : 15) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องสัมผัส และต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและสนองให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ซึ่งถ้าหากหาความหมายดีๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการ ที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 นี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทําอย่างสมัครใจ เต็มใจ ไม่ใช่ทํางานอย่างเสียมใจได้

I = Image enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น กระตือรือร้นขณะให้บริการ และให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

เอนก สุวรรณบัณฑิต (2548 : 18-22) ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2538 : 7) ได้ไว้กล่าวไว้ว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภคร/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการเป็นกระบวนการหนึ่งซึ่งสร้างความประทับใจระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่ายด้วย โดยผู้ให้บริการได้ปฏิบัติหน้าที่ของตน แสดงออกถึงความสามารถของตนเองให้ผู้มารับบริการ ได้มีการยอมรับ ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองถึงความต้องการของตนเอง มีความเข้าใจกันทั้งสองฝ่ายและนำไปสู่ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นด้วย

2. หลักการของการให้บริการ

กฤษณ ธนาพงศ์ธร (2530 : 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการที่สำคัญของการให้บริการว่ามีอยู่ 5 ประการ คือ

2.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2.2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

2.3 หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องจัดให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะที่ต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

2.4 หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

2.5 หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลื้องทรัพย์สินไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

อุทัย หิรัญโต (2530 : 16-21) กล่าวว่า iva ผลเสียของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการมีส่วนกระทบโดยตรงต่อการให้บริการที่รวดเร็วแก่ประชาชน กล่าวคือ บริการที่รวดเร็วจะเกิดขึ้น ไม่ได้หากมีความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้จะทำให้การเร่งพัฒนาในด้านต่างๆ ไปสู่เป้าหมายช้าลงด้วย จึงอาจกล่าวได้ว่า ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเป็นสาเหตุหนึ่งที่น่าไปสู่ความล้มเหลวและเสื่อมประสิทธิภาพ และมีส่วนทำลายศรัทธาของประชาชนที่มีต่อทางราชการให้หมดสิ้น ไปด้วย และอาจขจัดความล่าช้าในการปฏิบัติราชการได้โดยการศึกษาและทำความเข้าใจถึงมูลเหตุและพิจารณาหาทางแก้ไขมูลเหตุ นั้น มูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการที่เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลมีดังนี้ คือ

1. การทำงานโดยไม่มีแผน
2. การทำงานที่ขาดความรับผิดชอบ
3. ขาดการควบคุมโดยใกล้ชิด

4. ขาดการติดตามงาน
5. ระบบการจัดเก็บเอกสารล้มเหลว
6. จงใจหน่วงเหนี่ยวเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว
7. ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง
8. ขาดความกระตือรือร้น

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว ยังมีหลักการให้บริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ดังต่อไปนี้

1. คำนสถานที่

1.1 การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) เป็นการทำงานที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงซึ่งกันและกันมาไว้ที่เดียวกัน มุ่งเน้นเพื่อให้บริการนั้นเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

1.2 การให้บริการภายใต้อาคารเดียวกัน (One roof concept) หมายถึง งานที่จะต้องทำงานต่อเนื่องกันให้มาอยู่ภายในอาคารเดียวกัน เช่น รับคำร้อง เสียค่าธรรมเนียม ออกใบอนุญาต ไม่ควรที่จะแยกกันอยู่คนละแห่ง

1.3 เป็นการบริการแบบครบวงจร (Package service) หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของประชาชนเป้าหมาย ต้องรวดเร็วในการบริการ เน้นความสะดวกของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ เตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นไว้ให้พร้อม

1.4 การจัดสำนักงาน (Office lay out) หมายถึง การจัดสำนักงานที่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่องานควรจะได้เดินไปตามลำดับ ไม่ควรย้อนไปย้อนมา เช่น งานรับเรื่องตรวจความถูกต้อง ควรอยู่ด้านหน้า เสร็จแล้วไปต่อยังเข้าของเรื่องนั้นๆ แล้วต่อไปแผนกการเงินชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ แล้วออกไปอีกทางหนึ่ง โดยไม่ต้องย้อนกลับมาที่เดิมอีก

อนึ่ง ในสำนักงานนอกจากจะมีการประชาสัมพันธ์ คอยให้คำแนะนำแล้วควรจะมีป้ายบอกแผนก บอกชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานนั้นๆ ไว้ด้วย

2. การปฏิบัติ

2.1 ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ปกติระบบราชการย่อมมีขั้นตอนมากควรพิจารณาว่าขั้นตอนใดที่ไม่จำเป็นนัก และไม่มีความหมายกำหนดไว้ก็ควรที่จะลดไป เพื่อให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.2 จัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องตามหลักงานสารบรรณ ต้องแยกให้ชัดเจนว่าเอกสารใดอยู่ในระหว่างดำเนินการ รอการดำเนินการ ดำเนินการเสร็จแล้ว เพราะบางกรณีงานไม่อาจจะจบลงในวันเดียว โดยเงื่อนงำของกฎหมายต้องมีการประกาศก่อน บางกรณีอาจ

ประกาศ 10 วัน 20 วัน 30 วัน ยี่งนานวันเอกสารอาจสูญหายได้ ถ้าการจัดเก็บไม่ดี บางครั้งต้องค้นหา เรื่องเดิมเป็นเวลานานๆ ทำให้เสียเวลาอย่างน้อยที่สุดจะต้องยึดหลักที่ว่า “หายก็รู้ดูก็งานตา”

2.3 ระยะเวลาทางในการติดต่อ กรณีที่อยู่ไกลสำนักงาน ประชาชนลำบากที่จะเดินทางมาติดต่อ หน่วยงานควรจะไปให้บริการนอกสถานที่ที่ประชาชนไม่สามารถมาติดต่อได้ง่าย เช่น จัดอำเภอเคลื่อนที่ เป็นต้น

3. ผู้ปฏิบัติ

3.1 คุณวุฒิ ต้องมีความรู้ตามที่กำหนดไว้ว่าเป็นคุณสมบัติของตำแหน่งนั้นและในขณะเดียวกันจะต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบนั้นเป็นอย่างดีด้วย ซึ่งจะทำให้สามารถวินิจฉัยปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้

3.2 คุณภาพ ถ้ามีแต่ความรู้ไม่มีคุณภาพ การบริการก็ไร้ผล คนมีคุณภาพจะเป็นคนมีความคิดสร้างสรรค์ มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีคุณภาพทางด้านจิตใจละเอียดรอบคอบ

3.3 คุณธรรม คุณธรรมเป็นพื้นฐานการอยู่ร่วมกันของสังคม เป็นเรื่องของจิตใจ ซึ่งจะต้องปลูกฝังให้เกิดขึ้น คุณธรรมเป็นเสมือนตัว “ปลอกคีย์” ผู้ใดมีคุณธรรมจะไม่มีพิษภัยและอันตรายใดๆ ผู้ที่จะให้บริการประชาชนจะต้องเป็นผู้มีคุณธรรม โดยเฉพาะคุณธรรมขั้นต้นอันได้แก่ ความรัก ความเห็นใจประชาชน มีจิตสำนึกว่าประชาชนเป็นเสมือนญาติสนิทของตน ไม่มีอคติเลือกที่รักมักที่ชัง มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ดูถูกดูแคลนประชาชนมีความละเอียดที่จะกระทำความชั่วแม้ไม่มีคนเห็น

4. ด้านการเงินสนับสนุนในการส่งเสริมอาชีพ ผู้ศึกษาต้องการศึกษาในด้านนี้เพิ่มเติมซึ่งเป็นด้านที่มีความสำคัญอีกด้านหนึ่งในการให้บริการแก่ประชาชนในอาศัยอยู่ในเขตของเทศบาลตำบลบรบือ

มิลเลท (Millet. 1954 : 397 ; อ้างถึงใน เจิมศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. 2534 : 33) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity At The Right Geographical Location) มิฉะนั้น ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 39) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงหลักการพื้นฐาน คือความประทับใจที่ประชาชนได้รับจากบริการของรัฐนั้น เกิดจากการสังเกตและประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่ประชาชนได้รับรู้รับทราบหรือได้รับสัมผัสด้วยตนเอง ซึ่งสิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากบริการของรัฐนั้น เริ่มจากสถานที่และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นประการแรก ต่อมาคือระบบบริการ และสุดท้ายที่สำคัญที่สุดคือสิ่งที่ได้รับปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่บริการ

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบริการ สภาพแวดล้อมซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชน

2. การประชาสัมพันธ์ ระบบการประชาสัมพันธ์ที่ดีช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ลดความสับสน และรู้บทบาทของตน เป้าหมายของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ คือทำให้ผู้ติดต่อรู้สึกสนใจ รู้ขั้นตอนและรู้วิธีการปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก หมายความว่า

ว่าต้องทำให้ผู้รับบริการสังเกตวิธีการบริการว่าไม่เยิ่นเย้อ ไม่เรื่องมาก มีขั้นตอนเรียบง่าย ไม่มีเงื่อนไข ปล่อยให้มีการลัดคิว ผิดพลาดน้อยมาก เจ้าหน้าที่ให้คำ ตอบที่ชัดเจน ไม่โทษความ ผิดหรือโยนภาระให้กับผู้รับบริการฝ่ายเดียว ไม่ต้องผ่านหลายโต๊ะ มีระเบียบที่ยืดหยุ่นได้ อ่าน แล้วเข้าใจ หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ก็มีผู้ช่วยเหลือแนะนำ ในการดำเนินการ

4. เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความ สำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชน ได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542 : 6) กล่าวว่า การบริการคือกระบวนการหรือกระบวนการ กิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ(บริกร) ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น ในเรื่องของบริการเป็นเรื่องคน เกี่ยวกับคน แม้ในอนาคตเทคโนโลยีจะเข้ามามีบทบาท และมีส่วนร่วมในการให้บริการ เช่น หุ่นยนต์ เครื่องจักรอัตโนมัติ ฯลฯ แต่ก็ไม่สามารถสร้างความ ประทับใจที่ดึงดูดใจผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อได้ดีเท่ากับคน ซึ่งหมายถึงผู้ให้บริการ เพราะว่าคนที่ให้บริการนั้นมีชีวิตชีวา มีความรู้สึก มีศักดิ์ศรี มีอารมณ์มีความยินดียินร้าย และ ผู้รับบริการก็เช่นเดียวกันกับผู้ให้บริการ คือ มีความรู้สึกที่เหมือนกัน โดยปกติมนุษย์เรานั้น ชอบที่จะใช้บริการจากผู้อื่นหรือให้ผู้อื่นมาบริการ มาปรนนิบัติรับใช้ตนมากกว่าที่จะไป ให้บริการคนอื่นหรือรับใช้คนอื่น นั่นเป็นธรรมชาติของคนเรา โดยส่วนใหญ่ คือ ชอบที่จะให้ คนอื่นมาเอาใจใส่ตัวมากกว่าที่จะคอยไปเอาอกเอาใจคนอื่น ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องรู้จักฝึก จิตใจและทัศนคติในการเป็นผู้ให้ รวมทั้งมีกลวิธีในการระบายความอึดอัดความกดดัน หรือ ความเครียดก่อนที่จะเป็นโรคประสาทเพราะการบริการ

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า การที่ผู้รับบริการจะพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับนั้น ผู้ ให้บริการต้องให้บริการด้วยหลักการบริการที่ดี มีคุณธรรมกับทุกคนโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ทุกคนจะได้รับสิทธิที่เท่าเทียมกัน ซึ่งมีอยู่หลายด้านมีความเข้าใจและเห็นใจผู้มารับบริการ การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเต็มความรู้ความสามารถและด้วยความเต็มใจจะบ่งบอกถึง ความเป็นนักบริการที่มีจิตบริการ (Service mind) และเป็นคนมีคุณภาพ

แนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ ดังนี้
 กิติมา ปรีดีติลล (2529 : 321) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขาได้

พินิจ ศรีประเสริฐภาพ (2542 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544 : 15) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติซึ่งเป็นผลรวมของความรู้สึก ความเข้าใจ อารมณ์และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมินค่าต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะที่เป็นเชิงบวกว่า มีความสุขหรือไม่มีความเครียด เมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับความคาดหวังตรงตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือตามแรงจูงใจของตน

ชมนันท์ เพ็ชร์โปรรี (2541 : 20) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติ ซึ่งเป็นผลของดุลยภาพรวมยอดของความรู้สึกพอใจและไม่พอใจที่ผ่านมาของผู้ปฏิบัติงานต่องานที่ทำ ทัศนคตินี้จะแสดงให้เห็นว่าเขามีความพอใจหรือไม่พอใจ โดยการประเมินคุณค่าและปฏิบัติงานซึ่งผลนี้ย่อมขึ้นอยู่กับความสำเร็จหรือล้มเหลวในการทำงานตามที่มุ่งหวังไว้และยังขึ้นอยู่กับความร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงานให้บรรลุผลทั้งงานและผู้ปฏิบัติงาน

ปรากรม วุฒิพงศ์ (2540 : 30) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือคุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพ

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 22) กล่าวไว้ว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจหรือ ภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

สิทธิชัย จริยวิทยานนท์ (2543 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตใจที่ปราศจากความตึงเครียด ทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความตึงเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

วิมลสิทธิ หรยางกูร (2526 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรามีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

จากความหมายของความพึงพอใจตามที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติในทางบวกของบุคคล ซึ่งมักเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้าม หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น นั่นก็คือ ทัศนคติทางลบนั่นเอง ประชาชนก็จะไม่ได้รับการตอบสนองถึงความต้องและไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs)

มาสโลว์ (Maslow, 1968 ; อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2541 : 30) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น ซึ่งมีสมมติฐานอยู่ 3 ประการ ได้แก่

2.1.1 มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่

2.1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรม นั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

2.1.3 ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงจึงจะตามมา

ทฤษฎีของ มาสโลว์ แบ่งตามลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้น คือ

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัยและการพักผ่อน เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety need) เป็นความต้องการที่จะป้องกันตนเองให้พ้นจากอันตรายหรือถูกแย่งชิงสิ่งของที่เป็นเจ้าของ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social need) เป็นความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่นและมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem need) เป็นความต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจและรู้จักตนเอง หรือความต้องการประจักษ์ในตนเอง (Self Actualization need) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่อยากจะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์ เกิดจากปัจจัยจูงใจ หรือ ปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุน เพื่อตอบสนองความต้องการให้ตนเองมีความสุข ซึ่งตรงกับทฤษฎีของมาสโลว์ คือความต้องการพื้นฐาน 5 ขั้นของมนุษย์ แต่ความต้องการของมนุษย์ไม่เคยถึงที่สุด เนื่องจากมนุษย์ยังมีความต้องการอยู่ตลอดเวลา และไร้ขีดจำกัด ดังนั้น ความต้องการขั้นที่ 5 คือความต้องการที่จะเข้าใจและรู้จักตนเอง จึงเป็นการยากที่มนุษย์จะมีความรู้สึกล้นได้

2.2 ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบอร์ก

เฮอริชเบอร์กและคณะ (1959 ; อ้างถึงใน สมเดช มุงเมือง. 2544 : 145-149) ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจที่สำคัญชื่อทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factors Theory) เพื่อต้องการศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบที่ค้นพบคือ คนต้องการความสุขจากการทำงาน และองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงาน มีอยู่ 2 องค์ประกอบ คือ

2.2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน โดยตรง เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน ทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการ คือ

1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและตนเอง โดยสามารถหา

วิธีแก้ปัญหาและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจนบรรลุผลสำเร็จในการทำงาน เกิดความรู้สึกรู้สึกพอใจและปราบปลื้มใจในความสำเร็จของงานนั้น

2) การยอมรับนับถือ (Recognition) เป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ การได้รับความไว้วางใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงความเชื่อถือยอมรับในความสามารถ เมื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จทั้งจากผู้บังคับบัญชาผู้ขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนับถือและแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3) ลักษณะงาน (Work itself) เป็นงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพัง

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้โอกาสแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Advancement) เป็นการได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้ง โอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงาน

2.2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factors) เป็นปัจจัยที่คงไว้ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีไม่สอดคล้องกับความต้องปรารถนาของบุคคลในองค์กรแล้วจะเกิดการไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอยู่ 5 ประการ คือ

1) นโยบายและการบริหาร (Policy and administration) มีสารระครอบคลุมถึงความไม่มีประสิทธิภาพขององค์กร การทำงานซ้อนกัน การแก่งแย่งอำนาจซึ่งกันและกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร

2) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) เป็นความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำทางวิชาการ หรือทางเทคนิคในการทำงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา ตามหน้าที่และความรับผิดชอบได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งไม่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) เป็นสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชาและระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกันในการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเป็นองค์ประกอบที่เกิดความผูกพัน

กับการปกครองบังคับบัญชาเสมอเพราะหากผู้บังคับบัญชาไม่สามารถเข้าถึงผู้บังคับบัญชา หรือไม่สามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้แล้วก็จะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ

4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions) เป็นสภาพของการทำงานทั่วไปเกี่ยวกับหน้าที่การงาน เช่นความสะดวกสบายในการทำงาน ท่าเลที่ตั้งของสถานที่ทำงานในการคมนาคมหรือประมาณงานที่ปฏิบัติ เป็นต้น ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ช่วยป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในการทำงาน อันเป็นผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานนั่นเอง

5) เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary and fringe benefit) เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้เฮอรัชเบอร์เกอร์ ได้พูดถึงเรื่องจูงใจ (Motivator) ซึ่งมีผลต่อความพอใจในงานที่ทำ (Maintenance factors) และหากพอใจก็จะมีแรงจูงใจให้เกิดการปฏิบัติงานซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ว่าข้อมูลที่ได้อาจมองแต่ความพอใจและความไม่พอใจโดยมองข้ามไปว่าพวกที่ทำงานอาจจะทำงานไม่ได้ผลหรือคนงานพอใจในงานส่วนใหญ่

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความต้องการของบุคคลนั้นมีทั้งความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการทางด้านจิตใจซึ่งไม่มีวันสิ้นสุด เมื่อบุคคลคนหนึ่งได้ในสิ่งหนึ่งแล้ว ก็ย่อมต้องการอีกสิ่งหนึ่ง ต่อไปเรื่อย ๆ ไม่มีทางจบสิ้น เนื่องจากประชาชนจะต้องมีการดำรงชีวิตอยู่เพื่อความอยู่รอด มีการดิ้นรนหาเลี้ยงชีพ ดังนั้นจึงต้องมีความต้องการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจตามมา

สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

1. ลักษณะที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลตำบลบรบือ ตั้งอยู่ในพื้นที่บางส่วนของตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ห่างจากตัวเมืองมหาสารคาม ประมาณ 27 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 450 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 5.20 ตารางกิโลเมตร มีแนวเขตดังนี้ (สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบรบือ. 2553 : 2)

1.1 อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

- ทิศตะวันออก ติดต่อเขตองค์การส่วนบริหารส่วนตำบลหนองจิก อำเภอเบรบือ
จังหวัดมหาสารคาม
- ทิศใต้ ติดต่อเขตองค์การส่วนบริหารส่วนตำบลหนองสิม
อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
- ทิศตะวันตก ติดต่อเขตองค์การส่วนบริหารส่วนตำบลหนองสิมและ
องค์การส่วนบริหารส่วนตำบลเบรบือ อำเภอเบรบือ จังหวัด
มหาสารคาม

1.2 ประชากร

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลเบรบือ อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

พ.ศ.	ชาย	หญิง	รวม
2547	2,776	2,846	5,622
2548	2,770	2,850	5,620
2549	2,747	2,865	5,612
2550	2,853	2,959	5,812
2551	2,900	3,078	5,978
2552	2,556	2,788	5,344

ที่มา : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเบรบือ ข้อมูล ณ วันที่ 29 พฤษภาคม 2553

2. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

เทศบาลตำบลเบรบือ มีลักษณะของโครงสร้างพื้นฐานที่มีความสำคัญในการที่
ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาให้มีความเจริญดังต่อไปนี้ (สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล
ตำบลเบรบือ. 2553 : 5 - 7)

2.1 สภาพทั่วไป

2.1.1 ถนนสายต่างๆ ส่วนใหญ่เป็นถนนลาดยางและถนน คสล. จะเป็นถนน
ดินส่วนน้อย บางสายก่อสร้างมานานต้องปรับปรุงซ่อมแซมหรือก่อสร้างใหม่เพิ่มเติม

2.1.2 ท่อระบายน้ำที่ก่อสร้างมานาน บางแห่งชำรุด อุดตัน ต้องปรับปรุง
ซ่อมแซมแก้ไข ให้สามารถระบายน้ำได้คืออยู่เสมอ และจำเป็นต้องก่อสร้างเพิ่มเติม

2.1.3 ไฟฟ้าสาธารณะที่ได้รับการถ่ายโอนจากทางหลวงก่อนข้างชำรุด ต้องซ่อมแซมไฟฟ้าเพิ่มเติมให้เต็มพื้นที่

2.1.4 การรักษาความสะอาด ต้องจัดหาถังขยะมูลฝอย และจัดหาสถานที่สำหรับทิ้งขยะ รวมตลอดถึงการจัดการรถยนต์บรรทุกขยะที่ได้มาตรฐาน และจัดตั้งศูนย์รวมขยะ

2.2 การคมนาคมและการจราจร

เทศบาลตำบลบรบือ ตั้งอยู่บนทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 23 สายอำเภอคูศรี – อำเภอบรบือ – อำเภอเมืองมหาสารคาม, ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 219 สายอำเภอบรบือ – อำเภอนาเชือก, ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2063 สายอำเภอบรบือ – อำเภอวาปีปทุม มีเส้นทางคมนาคมติดต่อกับอำเภอและจังหวัดต่าง ๆ ได้สะดวกทุกฤดูกาล

2.3 การประปา

จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา แยกเป็นชุมชนดังนี้

2.3.1 ชุมชนต้นลำน้ำเจียว	จำนวน	207	ครัวเรือน
2.3.2 ชุมชนวัดบรบือสราราม	จำนวน	186	ครัวเรือน
2.3.3 ชุมชนสนามชัย	จำนวน	66	ครัวเรือน
2.3.4 ชุมชนศรีสุขพัฒนา	จำนวน	192	ครัวเรือน
2.3.5 ชุมชนประจักษ์มัย	จำนวน	119	ครัวเรือน
2.3.6 ชุมชนขวัญเมือง	จำนวน	247	ครัวเรือน
2.3.7 ชุมชนร่วมใจพัฒนา	จำนวน	129	ครัวเรือน

หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา คือ การประปาส่วนภูมิภาค จังหวัดมหาสารคาม

2.4 การไฟฟ้า

จำนวนครัวเรือนที่มีการใช้ไฟฟ้า โดยแยกเป็นชุมชนดังนี้

2.4.1 ชุมชนต้นลำน้ำเจียว	จำนวน	223	ครัวเรือน
2.4.2 ชุมชนวัดบรบือสราราม	จำนวน	186	ครัวเรือน
2.4.3 ชุมชนสนามชัย	จำนวน	196	ครัวเรือน
2.4.4 ชุมชนศรีสุขพัฒนา	จำนวน	207	ครัวเรือน
2.4.5 ชุมชนประจักษ์มัย	จำนวน	130	ครัวเรือน
2.4.6 ชุมชนขวัญเมือง	จำนวน	316	ครัวเรือน
2.4.7 ชุมชนร่วมใจพัฒนา	จำนวน	134	ครัวเรือน

และมีไฟฟ้าครอบคลุมทั้ง 7 ชุมชน ไฟฟ้าสาธารณะตามถนนสายหลัก เกือบครบทุกสาย
เว้นแต่ถนนสายรอง และตามแยก ซอย ซึ่งยังขาดแคลนอีกหลายจุด

2.5 การสื่อสาร

2.5.1 จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคลในเขตเทศบาลตำบลบรบือ โดยแยกเป็น
ชุมชนดังนี้

1) ชุมชนต้นลำน้ำเขียว	จำนวน	35	ครัวเรือน
2) ชุมชนวัดบรบือสาราราม	จำนวน	86	ครัวเรือน
3) ชุมชนสนามชัย	จำนวน	35	ครัวเรือน
4) ชุมชนศรีสุขพัฒนา	จำนวน	53	ครัวเรือน
5) ชุมชนประจักษ์มเ็น	จำนวน	45	ครัวเรือน
6) ชุมชนขวัญเมือง	จำนวน	51	ครัวเรือน
7) ชุมชนร่วมใจพัฒนา	จำนวน	13	ครัวเรือน

2.5.2 จำนวนโทรศัพท์สาธารณะในเขตเทศบาล โดยแยกเป็นชุมชนดังนี้

1) ชุมชนต้นลำน้ำเขียว	จำนวน	1	หมายเลข
2) ชุมชนวัดบรบือสาราราม	จำนวน	1	หมายเลข
3) ชุมชนสนามชัย	จำนวน	4	หมายเลข
4) ชุมชนศรีสุขพัฒนา	จำนวน	3	หมายเลข
5) ชุมชนประจักษ์มเ็น	จำนวน	3	หมายเลข
6) ชุมชนขวัญเมือง	จำนวน	4	หมายเลข
7) ชุมชนร่วมใจพัฒนา	จำนวน	1	หมายเลข

3. ด้านเศรษฐกิจ

ความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรบือ มีความจำเป็นที่ต้องดูแล
อย่างใกล้ชิดและมีความเป็นอยู่ที่ดี ดังนั้นเทศบาลตำบลบรบือ จึงมีการเอาใจใส่ในการพัฒนา
ให้มีความเจริญดังต่อไปนี้ (สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบรบือ. 2553 : 8)

3.1 โครงสร้างทางเศรษฐกิจ

สภาพเศรษฐกิจโดยรวม เทศบาลตำบลบรบือ มีตลาดสดของเทศบาล 1
แห่ง นับเป็นเทศบาลที่มีเศรษฐกิจค่อนข้างดีพอสมควร อยู่ในระดับที่กำลังขยายตัวดีมาก
ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง รองลงมาก็คือการเกษตรและอุตสาหกรรม

ขนาดเล็ก เช่น โรงงานมันสำปะหลังตากแห้ง โรงสีข้าว การเปิดช่องซ่อมรถยนต์ และอื่น ๆ อีกมากมาย

3.2 การพาณิชย์กรรมและการบริการ

3.2.1 สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม

- 1) สถานีบริการน้ำมัน 3 แห่ง
- 2) ห้างหุ้นส่วนจำกัด 12 แห่ง

3.2.2 สถานประกอบการเทศพาณิชย์กรรม

- 1) ตลาดสดเทศบาล 1 แห่ง

3.2.3 สถานประกอบการด้านบริการ

- 1) ธนาคารพาณิชย์ 3 แห่ง
- 2) สหกรณ์การเกษตร 1 แห่ง
- 3) ร้านอาหาร 50 แห่ง

3.2.4 การท่องเที่ยว

มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ อ่างเก็บน้ำหนองบ่อ เนื้อที่ 1,085 ไร่ ซึ่งเป็นสถานที่ประดิษฐาน เจ้าปู่จุมคำ สิ่งศักดิ์สิทธิ์คู่บ้านคู่เมืองของชาวอำเภอบรบือ

3.2.5 ส่วนใหญ่จะเป็นการเลี้ยงโค กระบือ สุกร ไก่ และอื่นๆ โดยมีประชากรประกอบอาชีพการเลี้ยงสัตว์

4. ด้านสังคม

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรบือ มีความเป็นอยู่อย่างสามัคคีกัน อาศัยซึ่งกันและกันอยู่อย่างพี่น้อง ทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่สงบสุข อีกทั้งยังมีการรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีของไทยให้คงอยู่ไม่ให้อุญสูญสลาย และมีการแบ่งออกเป็นชุมชนต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกดังต่อไปนี้ (สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบรบือ, 2553 :

10 - 12)

4.1 ชุมชน ประกอบด้วยชุมชน จำนวน 7 ชุมชน ประกอบด้วย

4.1.1 ชุมชนวัดบรบือสราราม	จำนวน	179	ครัวเรือน
4.1.2 ชุมชนต้นลำน้ำเขียว	จำนวน	236	ครัวเรือน
4.1.3 ชุมชนประชาร่วมเย็น	จำนวน	112	ครัวเรือน
4.1.4 ชุมชนร่วมใจพัฒนา	จำนวน	80	ครัวเรือน

4.1.5 ชุมชนขวัญเมือง	จำนวน	219	ครัวเรือน
4.1.6 ชุมชนสนามชัย	จำนวน	197	ครัวเรือน
4.1.7 ชุมชนศรีสุขพัฒนา	จำนวน	228	ครัวเรือน

4.2 ศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่ ในเขตเทศบาลตำบลบรบือ ร้อยละ 95 นับถือศาสนา พุทธ ร้อยละ 5 นับถือศาสนาอื่น ๆ เช่น ศาสนาคริสต์ ศาสนาอิสลาม มีวัดอยู่ในเขต เทศบาลตำบลบรบือ จำนวน 2 แห่ง คือ วัดบรบือสราภาม และวัดป่าขวัญเมืองระบือธรรม

4.3 วัฒนธรรมและประเพณี

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรบือ ส่วนใหญ่ยึดถือวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมท้องถิ่นสืบทอดกันมา เช่น งานปีใหม่และมันแกวจนลาน งานประเพณี สงกรานต์ รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ ประเพณีแห่เทียนพรรษา ประเพณีลอยกระทง และงานจิว ประจำปี

4.4 การศึกษา

4.4.1 โรงเรียนในเขตเทศบาลที่สังกัดพื้นที่การศึกษาเขต 2 มี จำนวน

2 โรงเรียน ประกอบด้วย

- 1) โรงเรียนบรบือ
- 2) โรงเรียนบ้านบรบือ (บรบือราษฎร์ผดุง)

4.1.2 โรงเรียนเอกชนมี 1 แห่ง

- 1) โรงเรียนอนุบาลมาลีรัตน์

4.1.3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบรบือ มี 1 แห่ง

4.5 กีฬานันทนาการ/พักผ่อน

4.5.1 สนามกีฬา 2 แห่ง

- 1) สนามกีฬาโรงเรียนบรบือ
- 2) สนามกีฬาโรงเรียนบ้านบรบือ

4.5.2 สวนสุขภาพ 3 แห่ง

- 1) สวนสุขภาพเทศบาลตำบลบรบือ
- 2) สวนสุขภาพหนองบ่อ

4.5.3 สนามกีฬาเด็กเล่น 2 แห่ง

4.6 ด้านสาธารณสุข

มีสาธารณสุขอำเภอ เป็นหน่วยบริการและประสานงาน จำนวน 1 แห่ง ซึ่งไม่ได้ให้บริการแก่ประชาชนด้านการพยาบาล ประชาชนโดยส่วนใหญ่จะเข้ารับบริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลบรบือ ซึ่งตั้งอยู่นอกเขตเทศบาลตำบลบรบือ ประมาณ 300 เมตร มีสถานพยาบาลเอกชน (คลินิก) จำนวน 8 แห่ง ร้ายขายยา จำนวน 8 แห่ง และในปัจจุบันเทศบาลตำบลบรบือ ดำเนินภารกิจดูแลด้านสุขภาพแก่ประชาชน โดยดำเนินกิจการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ จำนวน 1 แห่ง

4.7 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.7.1 สถิติเพลิงไหม้ในรอบปี พ.ศ. 2552 จำนวน 6 ครั้ง

4.7.2 รถยนต์ดับเพลิงและรถบรรทุกน้ำ จำนวน 5 คัน

4.7.3 พนักงานดับเพลิง จำนวน 32 คน

4.7.4 อาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 123 คน

5. สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

เทศบาลตำบลบรบือ ตั้งอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศทำให้สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนต้องพบกับสภาพของสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบรบือ. 2553 : 14)

5.1 ภูมิอากาศ โดยทั่วไปสามารถแยกลักษณะอากาศออกเป็น 3 ฤดู คือ

5.1.1 ฤดูร้อน จะเริ่มในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – พฤษภาคม อากาศจะร้อนอบอ้าว มีอุณหภูมิโดยเฉลี่ย 36 องศาเซลเซียส

5.1.2 ฤดูฝน จะเริ่มในช่วงปลายเดือนมิถุนายน – กันยายน โดยได้รับมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ มีลมแรง มีอุณหภูมิโดยเฉลี่ย 25 องศาเซลเซียส

5.1.3 ฤดูหนาว จะเริ่มในช่วงเดือนตุลาคม – มกราคม โดยได้รับมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ มีลมแรง มีอุณหภูมิโดยเฉลี่ย 15 องศาเซลเซียส

5.2 แหล่งน้ำ

5.2.1 อ่างเก็บน้ำ 1 แห่ง คือ อ่างเก็บน้ำหนองบ่อ

5.2.2 สระน้ำสาธารณะ 1 แห่ง คือ หนองสระ

5.3 น้ำเสีย

5.3.1 ปริมาณน้ำเสียเฉลี่ย 280.09 ลิตร/วัน

5.3.2 ปริมาณ O_2 ที่จุลินทรีย์ย่อยอินทรีย์สารในน้ำ เฉลี่ย 1.9 มิลลิกรัม/ลิตร

5.4 ขยะ

5.4.1 ปริมาณขยะ 5 ตัน/วัน

5.4.2 รถยนต์ที่ใช้ในการเก็บขยะ 3 คัน

5.4.3 ขยะที่เก็บได้ประมาณ 4.5 ตัน/วัน

5.4.4 สถานที่กำจัดขยะ จำนวน 13 ไร่ ตั้งอยู่ที่ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัด

มหาสารคาม การกำจัดขยะดำเนินการ โดยการฝังกลบ

6. ด้านการเมืองการบริหาร

เทศบาลตำบลบรบือ มีโครงสร้างการบริหารงาน และมีการจัดอัตราบรรจุกำลังของบุคลากรภายในองค์กรเพื่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบรบือดังต่อไปนี้ (สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบรบือ. 2553 : 22-24)

6.1 โครงสร้างและบุคลากรในการบริหารงานเทศบาลตำบลบรบือ

โครงสร้างเทศบาลตำบลบรบือ เป็นเทศบาลขนาดกลาง โดยมีนายกเทศมนตรี 1 คน รองนายกเทศมนตรี 2 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน เลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน สมาชิกสภาเทศบาล 12 คน และมีปลัดเทศบาล เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของพนักงานเทศบาล

6.2 อัตรากำลัง

6.2.1 พนักงานเทศบาลสามัญ จำนวน 29 อัตรา

6.2.2 ลูกจ้างประจำ จำนวน 7 อัตรา

6.2.3 พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 35 อัตรา

6.2.4 พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 2 อัตรา

6.2.5 พนักงานจ้างตามโครงการ จำนวน 1 อัตรา

6.3 บทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมการเมืองการบริหาร

เทศบาลตำบลบรบือ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางด้านการเมืองการบริหารได้อย่างกว้างขวาง ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 อันได้แก่ การรับรู้ข่าวสารทางเทศบาล การมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาเทศบาล การมีส่วนร่วมในด้านกิจกรรมการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อพปร.) และ อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

6.4 การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลบรบือ ได้ดำเนินการวางแผนและป้องกันบรรเทาอันตราย อันจะเกิดแก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน หรือ

ความเสียหายแก่ทรัพย์สินของทางราชการ ป้องกัน ฟื้นฟู บูรณะความเสียหายอันเนื่องจาก สาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน ประสานงานระหว่างส่วนราชการ รับแจ้ง ข่าวสารต่าง ๆ ให้นำหน่วยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา การ ดูแลป้องกันและระงับอัคคีภัย รวมไปถึงภัยพิบัติอื่น ๆ ในเขตเทศบาลและพื้นที่ใกล้เคียง โดยชุดปฏิบัติการ เวรเตรียมพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แคทรียา เดชบุรีรัมย์ (2549 : 72) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผล การศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับ การศึกษาและอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พากเพียร พัทธพจนานกรณ์ (2550 : 65-68) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับ บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดย ศึกษาจากผู้มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม และ หน่วยงานอำเภอเคลื่อนที่ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้าน ความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความสะอาดจากกระบวนการ ทะเบียนราษฎร ด้านความสะอาดจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวิธีการบริการปฏิบัติงานให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า มีความ

พึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง แต่ในด้านต่างๆ ทั้ง 6 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

จิตรกร ว่องประเสริฐ (2550 : 76-77) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าขนุน อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากสองด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ ส่วนด้านการอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ยุทธนา บุญทน (2550 : 83-87) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน อัน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพชร นุ่มโรสง (2550 : 72-75) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในด้านการบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชน ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และด้านความเห็นกันเองในการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ผลการทดสอบความสัมพันธ์จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลชุมพวง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานเทศบาลแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านความเห็นกันเองในการให้บริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ปราณี ปิ่นแก้ว (2550 : 66-68) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มผาง อำเภออุ้มผาง จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มผาง อยู่ในระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบประชาชนที่จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มผาง ส่วนระดับการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกัน พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มผาง นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังได้ให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย การนำไปปฏิบัติเพื่อให้การบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

ประทีป रामศักดิ์ (2550 : 75-76) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านสาธารณูปโภค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการบริการเฉพาะด้าน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และตำบลที่อยู่อาศัย

สมชาย อนันตจารุตระกูล (2550 : 68-71) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ศึกษาเฉพาะกรณี การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การโยธาสาธารณะ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการเทศบาลตำบลบึงกาฬ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตาม เพศ คือ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬไม่แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอาชีพทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ พบว่า มีคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ ระหว่างอาชีพเกษตรกร/รับจ้างกับอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพเกษตรกร/รับจ้างกับอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจในการให้บริการน้อยกว่าอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ส่วนอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ชวลิต ธนิตกุล (2550 : 93-96) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการในงานชำระภาษี และค่าธรรมเนียม รองลงมาเป็นงานทะเบียนราษฎร และงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มผู้มารับบริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่ากลุ่มอื่นๆ รองลงมาเป็นผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร และผู้มารับบริการงานชำระภาษี และค่าธรรมเนียม

มังกร ชูระพันธ์ (2551 : 83-84) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ จำแนกตาม เพศ อาชีพ และระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบล ที่กล่าวไว้ข้างต้น ประชาชนจะมีความพึงพอใจในด้านของระบบการบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว จะอยู่ในระดับมาก รองลงมาจะเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของสถานที่มีความเพียงพอ ด้านบุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็มีส่วนสำคัญที่จะต้องมีความรู้ความสามารถในการช่วยเหลือประชาชน ได้เป็นอย่างดี รวมถึงเรื่องของงบประมาณที่จะใช้ในการบริหารช่วยเหลือประชาชน ส่งเสริมประชาชนให้มีรายได้ เมื่อ

เกิดรายได้สิ่งที่จะตามมา ก็จะเป็นในเรื่องของการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญ ดังนั้นผู้ศึกษา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบรบือ จะเห็นได้ว่าในแต่ละด้านนั้นมีความสัมพันธ์กันทุกด้านจะแยกกันไม่ได้ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบรบือ เพื่อที่จะได้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาท้องถิ่นและนำองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชนต่อไป

กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎีและงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยอาศัยข้อมูลจากผลงานของ อุทัย หิรัญโต (2530 : 16-21)รวมทั้งงานวรรณกรรมหลาย ๆ เล่ม มาประมวลเป็นองค์ความรู้ เพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ และครบถ้วนของเนื้อหา ดังนี้

