

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารส่วนท้องถิ่น
3. กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล
4. เทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจแตกต่างกันดังนี้

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

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

อัจฉนา โทบุญ (2534 อ้างถึงใน ชิดพงษ์ เปลี้นงษ์, 2539 : 28) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

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

มณี โพธิเสน (2543 อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 11) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

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

คมคาย ชันชเกษ (2544 : 16) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ ว่าหมายถึงความรู้สึกที่เป็นสุข ทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความมุ่งหวังขององค์กร บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นด้วย

คอร์มิก (Cormick . 1947.อ้างใน เชษฐชัย จิตชัย 2546 : 20) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

มิลเลทท์ (Millet. 1954 : 38 อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม.2547 : 17) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานของรัฐ (Satisfactory Service) นั้นควร

จะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

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

มอร์ธ (Morse 1958 .อ้างใน เศรษฐชัย จิตชัย .2547 : 21) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ทิฟฟิน และเม็คคอร์มิก (Tiff & McCormic. 1965 อ้างถึงใน วรากรณ์ บุตรพรหม.2547 : 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความหมายเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

เคนดอลล์ (Kendall. 1969.อ้างใน เศรษฐชัย จิตชัย 2546 : 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกรวม ๆ ระหว่างความคาดหวังว่าบุคคลที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย

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

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง สิ่งที่มากระทบต่อบุคคลหรือองค์กรไม่ว่าทางกาย ทางจิตใจทำให้สภาพอารมณ์ ความรู้สึกกว่ารัก ชอบ สุขใจ ก็จะมีผลทำให้บุคคลนั้นหรือองค์กรนั้นอุทิศร่างกาย แรงใจและสติปัญญา เพื่อตอบสนองให้แก่สิ่งนั้น ซึ่งจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

1.2 ลักษณะความพึงพอใจ

ได้มีผู้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (ศิริพร ดันติพูล วินัย2538 : 15-14 อ้างถึงใน วรชินทร์ สุวรรณรบ.2549 : 33)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการได้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ถูกค่าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่ง มีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการคือคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ลักษณะความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่แสดงออกมาให้ทราบว่ามีการเปลี่ยนแปลง มีผลกระทบ มีการตอบสนอง ต่อบุคคลหรือองค์กรไม่ว่า

ทางกาย ทางจิตใจทำให้สภาพอารมณ์ ความรู้สึก

1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow)

มาสโลว์ Abraham Maslow 1940 (ม.ป.ป.) นักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียงชาวสหรัฐอเมริกา ได้สรุปทฤษฎีความต้องการของแต่ละบุคคลไว้ โดยได้ให้ความสนใจในเรื่องความต้องการของบุคคลที่จะสร้างความกดดันและแรงขับในการแสดงพฤติกรรม โดยที่ Maslow ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ 3 ข้อ คือ

1. มนุษย์ย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด เมื่อใดที่ความต้องการใด ความต้องการหนึ่ง ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการใหม่เกิดขึ้นเสมอ

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ทำให้เกิดพฤติกรรม หรือที่เรียกว่า ลดแรงขับต่อพฤติกรรม (Drive Reduction)

3. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงลำดับตามความสำคัญ จากความต้องการระดับต่ำ (Lower Needs) ไปสู่ความต้องการระดับสูง (Higher Needs) โดยที่เราสามารถแบ่งลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) ของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

3.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในชีวิตที่มนุษย์ทุกคนจะต้องได้รับ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ตามธรรมชาติ ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน และเสื้อผ้า โดยบุคคลจะตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานเหล่านี้จากรายได้ปกติที่เขาได้รับจากการทำงาน

3.2 ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety/Security Needs) มนุษย์จะต้องการความมั่นคง ความแน่นอน และความปลอดภัยในชีวิต ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม อารมณ์ และความรู้สึก โดยบุคคลจะแสวงหาความมั่นคงให้กับตัวเองและครอบครัว ดังที่เราจะเห็นได้จากการที่มนุษย์ต่างพยายามสร้างและสะสมหลักประกันในการดำรงชีวิตในรูปแบบต่าง ๆ อยู่เสมอ โดยสมาชิกขององค์กรจะพิจารณาจากความมั่นคงในงาน ตำแหน่ง และสถานะขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ การใช้จ่าย และสถานะของครอบครัวของเขา

3.3 ความต้องการการมีส่วนร่วมในสังคม (Social Belonging Needs) มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่อยู่ร่วมกันเป็นสังคมที่ต้องการมีปฏิสัมพันธ์และความผูกพันกับบุคคลอื่น ตลอดจนได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ดังนั้นเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตได้รับการตอบสนอง และได้หลักประกันว่าเขาสามารถจะดำรงชีวิตได้อย่าง

ปลอดภัยแล้ว เขาก็จะต้องการและก้าวเข้าเป็นสมาชิกในสังคม โดยเฉพาะการยอมรับและการสนับสนุนทางด้านจิตใจจากภายในองค์กร ซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพันและอยากเป็นสมาชิกของกลุ่ม

3.4 ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง จากการได้รับการยกย่องและนับถือจากบุคคลอื่น โดยที่ความรู้สึกภาคภูมิใจของบุคคลจะมาจากชื่อเสียง เกียรติยศ และการชื่นชมจากสังคม ดังที่เราจะเห็นได้จากการทำงานที่บุคคลที่มีหน้าที่การงานและรายได้อย่างมั่นคง มีตำแหน่งหน้าที่และมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม ต่างพากันเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมเพื่อให้ได้รับการยอมรับและความชื่นชมจากบุคคลอื่น ดังนั้นองค์กรจึงสมควรต้องจัดตำแหน่งงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ

3.5 ความต้องการบรรลุในสิ่งที่ตั้งใจ (Needs for Self Actualization) แต่ละบุคคลจะมีความต้องการที่จะกระทำในสิ่งที่ตนเองสนใจ เพื่อที่จะได้ใช้ศักยภาพหรือตระหนักถึงศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ หรืออาจจะกล่าวได้ว่า เป็นความต้องการบรรลุในสิ่งที่ตนตั้งใจ อันถือเป็นความปรารถนาที่บุคคลอยากจะเป็นอะไรก็ได้ นอกจากที่เป็นอยู่ เพื่อให้เขาสามารถบรรลุถึงความพอใจและเข้าใจตนเอง ซึ่งจะเป็นความต้องการขั้นสุดท้ายและสูงสุดของบุคคล



แผนภูมิที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้น Maslow

ที่มา : ฉัตรพินิจ์ เขจรนันท์. 2550 : 184

จากแผนลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เราจะเห็นว่าความต้องการในแต่ละขั้นของบุคคลจะได้รับการบำบัดเรียงตามลำดับ จากความต้องการในระดับต้นไปสู่ระดับที่สูงขึ้น และเมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการบำบัดแล้ว มนุษย์ก็จะก้าวไปสู่ระดับขั้นของความต้องการที่สูงขึ้น แต่ถ้าความต้องการในระดับนั้นยังไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะกลับไปสู่ความต้องการในสถานะเดิมและก็จะพยายามใหม่จนกว่าเขาจะบรรลุความต้องการนั้น แนวความคิดของ Maslow นี้ได้รับการยอมรับและนำไปประยุกต์ในหลายด้าน โดยเฉพาะการบริหารงานและการบริหารคน ซึ่งเรารู้จักทฤษฎีนี้ในชื่อว่า ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs) (ฉัตรพันธ์ เขจรนนท์.2550:184)

1.4 ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom's Expectancy theory)

วรูม Victor H.Vroom. และคณะ (ม.ป.ป.) ได้ให้ความสนใจศึกษากระบวนการที่ทำให้บุคคลทำการตัดสินใจแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยที่ Vroom อธิบายว่า พฤติกรรมของบุคคลจะเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกที่จะกระทำในสิ่งที่เขาเชื่อว่าจะได้ผลตอบแทนสูงสุดและเป็นผลตอบแทนที่เขาต้องการ ซึ่งจะสามารถแสดงได้จากสมการต่อไปนี้

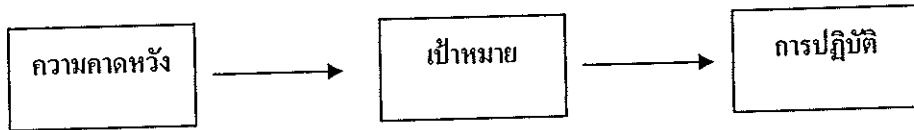
การจูงใจ (M) = ความคาดหวัง (E) x เครื่องมือ (I) x ผลบวกของปัจจัยเชิงปฏิบัติการ (V)

โดยการจูงใจ (M) จะเกิดจากความคาดหวัง (E) หรือ โอกาสที่การกระทำจะบรรลุความสำเร็จกับวิธีการหรือเครื่องมือ (I) ที่จะทำให้บรรลุความต้องการ กับคุณค่าของรางวัล (V) หรือผลลัพธ์ที่บุคคลจะได้รับจากการกระทำนั้น ซึ่งจะมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและให้ผลเชิงบวก โดยบุคคลจะมีการจูงใจเมื่อปัจจัยทั้งสามมีแนวโน้มที่จะส่งผลตามที่เขาต้องการ โดยทฤษฎีความคาดหวังจะอธิบายกระบวนการตัดสินใจของบุคคลว่าจะขึ้นอยู่กับการประเมินปัจจัย 3 ประการ ได้แก่

1. ความน่าสนใจหรือคุณค่าของผลงาน (Attractiveness) เป็นคุณค่าและความพอใจในผลลัพธ์ที่บุคคลจะได้รับเมื่อเขาทำงานเสร็จ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในแต่ละคน

2. ความคาดหวังจากผลลัพธ์ของการทำงาน (Performance-outcome Expectancy) เป็นความเชื่อมั่นในความสำเร็จของผลงานว่าจะมีโอกาสหรือความเป็นไป得多หรือน้อยอย่างไร

3. ความคาดหวังจากแรงพยายามและการทำงาน (Effort-performance Expectancy) เป็นความพยายามที่บุคคลได้ใส่ลงไปในงาน เพื่อที่จะให้ได้ผลงานออกมาตามต้องการ



แผนภูมิที่ 2 ความคาดหวังจากแรงพยายามและการทำงาน

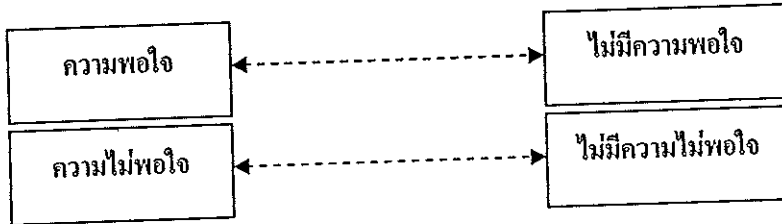
ที่มา : (ฉันทะพันธ์ เจชรนนท์.2550 : 186)

ถึงแม้ทฤษฎีความต้องการจะมีความสมเหตุสมผลทางตรรกะ (Logic) แต่ก็มีได้หมายความว่าทฤษฎีนี้จะเป็นสากลที่สามารถนำไปประยุกต์ได้กับทุกสถานการณ์ เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ ล้วนมีความเป็นนามธรรม (Subjective) ซึ่งผู้ใช้ต้องแน่ใจว่าผู้ได้รับการกระตุ้นจะมีความคาดหวังในเป้าหมายและความสามารถของตน ตลอดจนให้ความสำคัญกับรางวัลที่เขาจะได้รับ จึงถือว่าเป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดอ่อนและประสบการณ์ของผู้ใช้ในการประเมินภาพแวดล้อมและความต้องการส่วนบุคคลของพนักงานที่เขาต้องการจะจูงใจให้ทำงาน (ฉันทะพันธ์ เจชรนนท์.2550:186)

1.5 ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg)

เฮิร์ซเบิร์ก Frederick Herzberg(ม.ป.ป.) นักวิชาการชาวสหรัฐอเมริกา ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์โดยการเก็บข้อมูลและสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวนประมาณ 200 คน จากหน่วยงานต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกา แยกออกเป็น 11 กลุ่ม ถึงสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ (Satisfaction) ในการทำงาน และสาเหตุที่ทำให้บุคคลไม่พอใจ (Dissatisfaction) ในการทำงาน เพื่อทดสอบความเชื่อของนักวิชาการในสมัยนั้นว่า ความพอใจในการทำงานจะมีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคล และความไม่พอใจในงานจะเป็นพฤติกรรมที่อยู่ตรงข้ามกัน กล่าวคือ ถ้าบุคคลพอใจในงาน เขาก็จะไม่แสดงความไม่พอใจในงาน ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลไม่พอใจในงาน เขาก็จะไม่มี ความพอใจในงาน โดยที่ Herzberg ได้ทำการศึกษาเพื่อหาแนวทางในการสร้างความพอใจในงานเพื่อให้บุคคลปฏิบัติงานตามด้วยความพึงพอใจ แต่จากการศึกษา Herzberg ได้สรุปผลการสัมภาษณ์ออกมาว่า ความพอใจและความไม่พอใจไม่ได้เป็น

ทัศนคติที่อยู่ตรงข้ามกัน หรือกล่าวได้ว่า สิ่งที่อยู่ตรงข้ามกับความพอใจคือไม่มีความพอใจ (No Satisfaction) และสิ่งที่ตรงข้ามกับความไม่พอใจก็คือไม่มีความไม่พอใจ (No Dissatisfaction)



แผนภูมิที่ 3 ความพอใจและความไม่พอใจในงาน
ที่มา : (ฉัตรพันธ์ เขจรนันท์.2550 : 189)

และในท้ายที่สุด Herzberg ได้สรุปไว้ว่า บุคคลจะมีความต้องการในงานที่แยกจากกัน เป็นอิสระซึ่งจะขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) หมายถึงสภาพแวดล้อมของการทำงานที่จะทำ
ให้บุคคลเกิดความพอใจและการจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับ
นับถือลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และ
ความเจริญเติบโตขององค์กร

2. ปัจจัยธำรงรักษา (Maintenance หรือ Hygiene Factors) หมายถึงสภาพแวดล้อม
ของการทำงานที่จะป้องกัน ไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน และรักษาให้บุคคลกรปฏิบัติงานใน
องค์กรต่อไป ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานในองค์กร วิธีการบังคับบัญชาและการ
ควบคุมดูแล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้าง ผลตอบแทน สถานภาพในการ
ทำงาน และความปลอดภัยในการทำงาน

แนวความคิดของ Herzberg ได้รับความสนใจและกระตุ้นการศึกษาด้านการจูงใจและ
นำไปใช้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยการธำรงรักษาให้คนที่มี
ความสามารถอยู่ร่วมงานกับองค์กร และกระตุ้นให้เขาปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยการ
ออกแบบและจัดระบบงาน การให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ การพัฒนาอาชีพและการบริหาร
งานภายในองค์กรอย่างไรก็ตาม การศึกษาของ Herzberg ได้รับความวิจารณ์ว่ากลุ่มตัวอย่างมี
ปริมาณและความหลากหลายที่น้อย ทำให้ไม่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ที่เป็นสากล (Universal)
ได้อย่างสมบูรณ์ อย่างไรก็ตามผลจากการเก็บข้อมูลและการศึกษาในระดับนานาชาติในสมัยต่อมา
ก็มักจะสนับสนุนข้อสรุปของ Herzberg เสมอ ทำให้ทฤษฎีของเขาได้รับการยอมรับและนำไป
ประยุกต์ในการบริหารงานมาจนถึงปัจจุบัน (ฉัตรพันธ์ เขจรนันท์.2550:189)

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบปัจจัยเชิงใจและปัจจัยธำรงรักษา

ปัจจัยเชิงใจ	ปัจจัยธำรงรักษา
- ความสำเร็จในการทำงาน	- นโยบายและการบริหารงานในองค์กร
- การยอมรับนับถือ	- วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล
- ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย	- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
- ความรับผิดชอบในงาน	- ค่าจ้างและผลตอบแทน
- ความก้าวหน้าในอาชีพ	- สถานภาพในการทำงาน
- ความเจริญเติบโตขององค์กร	- ความปลอดภัยในการทำงาน

ที่มา : (ถัญญพันธ์ เจริญนนท์.2550:189)

1.6 ทฤษฎีของสัมพันธภาพ

ฮัลล์ และลินเชย์ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530 : 14) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของแฮร์รี สแต็ค ซัลลิแวน (Harry Stack Sullivan's Theory of Interpersonal Relationships) ไว้ดังนี้

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

2. พัฒนาการของบุคลิกภาพตามทัศนคติของซัลลิแวน เขากล่าวว่าการพัฒนาในแต่ละขั้นตอนของชีวิตขึ้นอยู่กับโอกาสการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสมยอมพัฒนาบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ แต่ในทางตรงกันข้ามหากในแต่ละขั้นตอนชีวิตมนุษย์ขาดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นยอมพัฒนาบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม

โสภา ชูพิถุชชัย และอรทัย ชื่นมณูย์ (2518 : 11) อธิบายว่า พฤติกรรมที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์จะเกิดขึ้น โดยอาศัยการกระตุ้นของความต้องการต่าง ๆ ของผู้ที่มีส่วนสัมพันธ์กับเขา และความสัมพันธ์แต่ละอย่างต่างพยายามที่จะบรรลุความมุ่งหมาย ในการแสดงพฤติกรรมที่แน่นอนและมั่นคงใน ขณะที่การกระทำในแต่ละเรื่องมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

นั่นคือ พฤติกรรมทุกพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นอย่างมีสาเหตุ คือ เพื่อสนองตอบความต้องการของแต่ละคน ความต้องการที่สำคัญ คือ “...ความต้องการทางการหรือทางสรีระมีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์มาก เพราะเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความอยู่รอดของชีวิตและการดำรงไว้ซึ่งเผ่าพันธุ์ “

กำจัด สวัสดิโอ (2524 : 24 อ้างถึงใน ศิรินารด บัวสอน. 2527 : 28) กล่าวว่า จากทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ ซัลลิแวนและพลพลาวดังกล่าว จะพบว่าการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้เกิดขึ้นเพื่อดำรงรักษาตนและภาวะสุขภาพจิตที่ดีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นจะดำเนินไปได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับทักษะทางสังคมของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจซึ่งกันและกัน เช่น การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ความสนใจ ความห่วงใย ความเห็นใจ ความยินดีที่จะแบ่งปันกันและกันและความยินดีที่จะรับใช้ซึ่งกันและกันเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่ทำให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลดำเนินไปอย่างราบรื่น

เพพพลาว (Peplau. 1962 อ้างถึงใน ศิรินารด บัวสอน. 2527 : 28) มีความเห็นที่สอดคล้องกับทฤษฎีสัมพันธภาพของ ซัลลิแวน โดยมีความเชื่อว่าบุคคลแต่ละคนประกอบด้วยลักษณะความต้องการทางชีววิทยา สรีรวิทยา และด้านสัมพันธภาพซึ่งผลของการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนี้มีพื้นฐานมาจากพัฒนาการทางบุคลิกภาพตั้งแต่วัยทารกจนตลอดชั่วชีวิต พัฒนาการนี้เป็นไปเพื่อให้ชีวิตมีความสุขและมีประโยชน์บุคคลมีความต้องการเฉพาะเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นผลให้เกิดความไม่พอใจ ความคับข้องใจ ความเครียด และความวิตกกังวล ความรู้สึกเหล่านี้เกี่ยวข้องกับระดับความปรารถนาที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ บุคคลจะจัดการความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับการเปลี่ยนพฤติกรรม พฤติกรรมจึงมีความหมาย มุ่งให้ตนเองรู้สึกพอใจและรู้สึกมั่นคงมากขึ้น อาจเรียกได้ว่าพฤติกรรมการดำรงตนที่แสดงออกนี้เป็นผลมาจากการรับรู้ของบุคคลต่อสถานการณ์รอบตน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

ชัยบุษ รัตนปทุมวรรณ (2544 : 2-5 อ้างถึงใน วรชินทร์ สุวรรณรบ. 2549 : 9) ได้สรุปลักษณะการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไว้ดังนี้

2.1 ความหมายการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

ระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทย จำแนกลักษณะการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น คือ กิจการงานบางประการที่

รัฐมอบหมายให้หน่วยงาน ส่วนท้องถิ่นรับไปบริหารงานเอง ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ส่วนที่ 3 การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

ลักษณะของการมอบอำนาจให้ประชาชนมีส่วนในการปกครองท้องถิ่นให้ช่วยกันคิดริเริ่มหรือตัดสินใจปัญหา ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนได้ส่วนเสียของคนนี้เป็นลักษณะของการกระจายอำนาจ (Decentralization) ลักษณะนี้ทำให้เกิดมีการปกครองตนเองและความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่ก็ยังคงอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลของรัฐตามสมควร เนื่องจากส่วนท้องถิ่นเป็นงานเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และมีเจตนาจะให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานให้มาก ดังนั้น การจัดรูปแบบของกิจการและบริหารงานต่าง ๆ จึงแตกต่างไปจากการบริหารราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กล่าวคือ รูปแบบของการปกครองท้องถิ่นที่เป็นหลักกว้าง ๆ นั้น คล้ายคลึงกับรูปแบบการปกครองประเทศ คือให้มีฝ่ายบริหาร และฝ่ายนิติบัญญัติ

สังคมใดก็ตาม โดยเฉพาะสังคมประชาธิปไตย การสนับสนุนของประชาชนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งและวิธีการหนึ่งที่สำคัญสำหรับระบอบประชาธิปไตยคือการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะความต้องการในการเลือกสรรตัวแทนของตนเพื่อดำเนินการถึงแม้ว่ารัฐบาลในแต่ละประเทศจะมีแนวโน้มในการกระชับและรวมอำนาจการปกครองสู่ศูนย์กลางเพื่อประโยชน์ในแง่เสถียรภาพความมั่นคง หรือโอกาสพัฒนาเศรษฐกิจสังคมโดยส่วนรวมก็ตาม แต่โดยที่การรวมอำนาจในลักษณะเช่นนี้ ไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการด้านต่างๆของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการระดับท้องถิ่น ได้อย่างครอบคลุมบางส่วน ขณะเดียวกันรัฐบาลกลางก็จำเป็นต้องจัดให้มีการกระจายความรับผิดชอบและอำนาจในการปกครองตนเองให้แก่ท้องถิ่นด้วย

2.2 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

William V. Holloway กล่าวว่า “การปกครองตนเองของท้องถิ่น” หมายถึง องค์การที่มีอำนาจเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารงานคลังของตนเอง และมีสภาของท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

ฮอลโลเวย์ (Holloway, 1951 : 171) ได้อธิบายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองตนเองของชุมชนแห่งหนึ่ง แห่งใด ที่มีองค์การเกิดขึ้น ทำหน้าที่ในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหารงานคลัง มีอำนาจในการวินิจฉัย ตัดสินใจ และสภาของท้องถิ่นเป็นองค์การสำคัญขององค์การนี้

มอนเทกู (Montagu, 1984 : 285) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งคนสามารถที่จะใช้ได้โดยปลอดจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังคง อยู่ภายใต้บังคับบัญชาด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

ชวรงค์ ฉายะบุตร (2539 : 16) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง การปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเองเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น มีโอกาสปกครองและบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเองเพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ให้งานดำเนินไปอย่างประหยัดมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลตรงกับความต้องการของประชาชนโดยให้เหตุผลที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้นๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารงาน พอสมควร

การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ได้มีส่วนร่วมในทางการเมืองอย่างแท้จริง ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ส่วนที่ 3 การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (มาตรา 69)

รูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทย ในปัจจุบันมีอยู่ 5 รูปแบบ (สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง, 2543 : 25)

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. เทศบาล
3. องค์การบริหารส่วนตำบล
4. กรุงเทพมหานคร
5. เมืองพัทยา

จากแนวคิดการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยนำสรุป ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นผลที่เกิดจากนโยบายของรัฐบาลต้องการกระจายอำนาจการปกครองบางส่วน เพื่อแบ่งเบาภาระ โดยให้ท้องถิ่นดำเนินการบางอย่างได้ด้วยตนเองภายใต้กฎหมายและการควบคุมโดยอำนาจของรัฐบาล เพื่อรักษาประโยชน์ของท้องถิ่นเอง การ

ปกครองท้องถิ่นจึงมิใช่การปกครองโดยอิสระอย่างสิ้นเชิงหรือมิใช่การปกครองที่เกิดจากสิทธิของชุมชนท้องถิ่น แต่เป็นผลที่เกิดจากรัฐเป็นผู้ให้อำนาจการปกครองท้องถิ่น

3. กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล

3.1 การจัดตั้งเทศบาล

สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง (ม.ป.ป. : 54-70) ออกระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล สรุปได้ว่า เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 เมื่อได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้นต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล 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

1. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา 9)

2. เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้ มาตรา 10

2.1 ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ

2.2 ส่วนท้องที่ที่มีชื่อเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

2.2.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

2.2.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด

2.2.3 มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3. เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้ มาตรา 11

3.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

3.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด

3.3 มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

3.2 โครงสร้างของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ เนื่องจากพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดรูปแบบการบริหารเทศบาลเป็นสองรูปแบบ คือ รูปแบบคณะเทศมนตรีและรูปแบบนายกเทศมนตรีเพื่อให้การบริหารเทศบาลเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน โดยให้นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนและเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย ว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นประกอบกับมีบทบัญญัติบางมาตรายังไม่เหมาะสมกับการบริหารงานของเทศบาล เพื่อให้การบริหารงานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ และได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลแล้วจะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วน คือ พนักงานเทศบาล

3.2.1 สภาเทศบาล สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมาย ว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นตามจำนวน ดังต่อไปนี้ (มาตรา 15)

สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน

สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน

สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน

ผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาล นอกจากต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมาย ว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว จะต้องไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่นหรือที่ปรึกษาหรือเลขานุการของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้งในกรณีที่ตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใด และยังมีได้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลขึ้นแทนตำแหน่งที่ว่าง ให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลเท่าที่มีอยู่

สมาชิกสภาเทศบาลให้อยู่ในตำแหน่งได้คราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง ถ้าตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงเพราะเหตุอื่นนอกจากถึงคราวออกตามวาระ หรือมีการยุบสภาให้เลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลขึ้นแทนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือ

ผู้บริหารท้องถิ่นสมาชิกสภาเทศบาลผู้เข้ามาแทนให้อยู่ในตำแหน่งได้เพียงเท่าวาระของผู้ซึ่งตนแทน 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 โดยเห็นว่าเป็นความประทุพติในทางที่จะนำมาซึ่งความเสียหาย หรือก่อความไม่สงบเรียบร้อยแก่เทศบาลหรือกระทำการอันเสื่อมเสียประโยชน์ของสภาเทศบาล โดยมีสมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมด เท่าที่มีอยู่เข้าชื่อเสนอให้สภาเทศบาลพิจารณา และมติดังกล่าวต้องมีคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ทั้งนี้ ให้สมาชิกภาพสิ้นสุดลงนับแต่วันที่สภาเทศบาลมีมติ

8) ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ที่มาลงคะแนนเสียง เห็นว่าสมาชิกสภาเทศบาลผู้ใดไม่สมควรดำรงตำแหน่งตกไปตามกฎหมาย ว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นเมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับสมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาลผู้ใดสิ้นสุดลงตาม 4) 5) หรือ 6) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสอบสวนและวินิจฉัยโดยเร็ว คำวินิจฉัยของผู้ว่าราชการจังหวัดให้เป็นที่สุดในกรณีที่สมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาลสิ้นสุดลงตาม 8) พร้อมกันทั้งหมดให้ถือว่าเป็นการยุบสภาเทศบาล

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

1) ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกต่อผู้ว่าราชการจังหวัด

2) สิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาล

3) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยสั่งให้พ้นจากตำแหน่งตาม มาตรา 73

4) สภาพเทศบาลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง โดยเห็นว่ามีคุณสมบัติในทางที่จะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ตำแหน่งหรือสภาพเทศบาล ปฏิบัติการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน หรือละเลยไม่ปฏิบัติการหรือปฏิบัติไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ โดยมีสมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมด เท่าที่มีอยู่เข้าชื่อเสนอให้สภาเทศบาลพิจารณา และมติดังกล่าวต้องมีคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ทั้งนี้ ให้พ้นจากตำแหน่งนับแต่วันที่สภาเทศบาลมีมติ

ผู้ซึ่งพ้นจากตำแหน่งประธานสภาเทศบาลหรือรองประธานสภาเทศบาลตาม 3) หรือ 4) จะดำรงตำแหน่งประธานสภาเทศบาลหรือรองประธานสภาเทศบาลอีกไม่ได้ตลอดอายุของสภาเทศบาลนั้น ให้ประธานสภาเทศบาล หรือรองประธานสภาเทศบาลที่ได้รับเลือกใหม่ อยู่ในตำแหน่งตามวาระของผู้ซึ่งตนแทน

ในกรณีกิจการอื่นใดอาจกระทบถึงประโยชน์ได้เสียของเทศบาลหรือประชาชน ในท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกเท่าที่มีอยู่ หรือนายกเทศมนตรีอาจเสนอต่อประธานสภาเทศบาลเพื่อให้มีการออกเสียงประชามติในท้องถิ่นได้ และประกาศให้ประชาชนทราบการออกเสียงประชามติต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ในการขอปรึกษาความเห็นของประชาชนว่าจะเห็นชอบ หรือไม่เห็นชอบกิจการสำคัญในเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามวรรคหนึ่ง ซึ่งมีไข่เรื่องที่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย การออกเสียงประชามติที่เกี่ยวกับตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือคณะบุคคลใดคณะบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะจะกระทำมิได้ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลย่อมมีสิทธิออกเสียงประชามติการออกเสียงประชามติตาม มาตรา นี้ให้มีผลเป็นเพียงการให้คำปรึกษาแก่สภาเทศบาลหรือนายกเทศมนตรีในเรื่องนั้น หลักเกณฑ์และวิธีการออกเสียงประชามติให้เป็นไปตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการออกเสียงประชามติ (มาตรา 32ทวิ)

3.2.2 นายกเทศมนตรี ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ 2496 .แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ 2546 .ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมาย ว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น (มาตรา 48ทวิ) 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 แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้ในกรณีที่นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่ง ไม่ครบระยะเวลาสี่ปีก็ให้ถือว่าเป็นหนึ่งวาระ และเมื่อได้ดำรงตำแหน่งสองวาระติดต่อกันแล้วจะดำรงตำแหน่งได้อีกเมื่อพ้นระยะเวลาสี่ปีนับแต่วันพ้นจากตำแหน่ง (มาตรา 48 สัตต)

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือ ในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้ (มาตรา 48 อัฐ)

เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน

เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน

เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้ โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินสองคนในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินสามคน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินห้าคน รองนายกเทศมนตรีต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตาม เช่นเดียวกับนายกเทศมนตรี(มาตรา 48 เบญจ) ก่อนนายกเทศมนตรีเข้ารับหน้าที่ ให้ประธานสภาเทศบาลเรียกประชุมสภาเทศบาล เพื่อให้นายกเทศมนตรีแถลงนโยบายต่อสภาเทศบาล โดยไม่มีการลงมติ ทั้งนี้ภายในสามสิบวันนับแต่วันประกาศผลการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี (มาตรา 48 ทศ)

กรณีที่ไม่มีการดำรงตำแหน่งประธานสภาเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาล หรือสภาเทศบาลถูกยุบตาม มาตรา 24 หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วนซึ่งปล่อยให้เนิ่นช้าไปจะกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎร นายกเทศมนตรีจะดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้ เมื่อได้มีการเลือกประธานสภาเทศบาลแล้วให้ประธานสภาเทศบาลเรียกประชุมสภาเทศบาลเพื่อให้นายกเทศมนตรีแถลงนโยบาย โดยไม่มีการลงมติภายในสิบห้า วันนับแต่วันที่มีการเลือกประธานสภาเทศบาล

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

นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรีต้องไม่กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ (มาตรา 48จตุทศ)

- 1) ดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่อื่นใดในส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจเว้นแต่ตำแหน่งที่ดำรงตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย
- 2) รับเงินหรือประโยชน์ใดๆ เป็นพิเศษจากส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ นอกเหนือไปจากที่ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ ปฏิบัติกับบุคคลในธุรกิจการงานตามปกติ
- 3) เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่เทศบาลนั้น เป็นคู่สัญญา หรือในกิจการที่กระทำให้แก่เทศบาลนั้น หรือที่เทศบาลนั้นจะกระทำ

นายกเทศมนตรีพ้นจากตำแหน่งเมื่อ (มาตรา 48ปัญจทศ)

- 1) ถึงคราวออกตามวาระ

- 2) ตาย
- 3) ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกต่อผู้ว่าราชการจังหวัด
- 4) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตาม (มาตรา 48เบญจ)
- 5) กระทำการฝ่าฝืน มาตรา 48จตุทศ
- 6) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยสั่งให้พ้นจากตำแหน่งตาม (มาตรา 62 ตรี) วรรคห้าหรือ (มาตรา 73)
- 7) ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก
- 8) ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในเขตเทศบาลมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ที่มาลงคะแนนเสียง เห็นว่านายกเทศมนตรีไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมาย ว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

ในระหว่างที่ไม่มีนายกเทศมนตรี ให้ปลัดเทศบาลปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีเท่าที่จำเป็น ได้เป็นการชั่วคราวจนถึง วันประกาศผลการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับความเป็นนายกเทศมนตรีสิ้นสุดลงตาม 4) หรือ 5) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสอบสวนและวินิจฉัยโดยเร็ว คำวินิจฉัยของผู้ว่าราชการจังหวัดให้เป็นที่สุดท้าย

เมื่อพ้นกำหนดเวลาหนึ่งปีนับแต่วันที่ ได้มีประกาศ กระทรวงมหาดไทย ยกฐานะท้องถิ่นใดเป็นเทศบาลแล้ว ให้นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่อย่างเดียวกับอำนาจหน้าที่ของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน บรรดาที่บัญญัติไว้ในกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ หรือกฎหมายอื่น ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวงในกรณีที่เทศบาลตำบลใดมีทั้งนายกเทศมนตรีและกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และสารวัตรกำนัน ให้บุคคลดังกล่าวมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่หรือกฎหมายอื่นในเขตเทศบาลตำบลตามที่กำหนดในกฎกระทรวง(มาตรา 48ตรีวิศติ) เงินเดือนและประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นของนายกเทศมนตรีรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี ให้เป็นไปตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (มาตรา 48จตุวิศติ) การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (มาตรา 62)

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

ในกรณีที่สภาเทศบาลไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดตั้งคณะกรรมการคณะหนึ่ง ประกอบด้วยกรรมการจำนวนสิบห้าคน เพื่อพิจารณาหาข้อยุติความขัดแย้ง โดยแก้ไขปรับปรุง หรือยืนยันสาระสำคัญในร่างเทศบัญญัตินั้น ทั้งนี้ ให้ยึดถือหลักเกณฑ์ตามกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนประโยชน์ของท้องถิ่นและประชาชนเป็นสำคัญ คณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง ให้ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งสภาเทศบาลเสนอจำนวนเจ็ดคน และบุคคลซึ่งเป็นหรือมิได้เป็นสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งนายกเทศมนตรีเสนอจำนวนเจ็ดคน โดยให้แต่งตั้งภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่สภาเทศบาลมีมติไม่รับหลักการ และให้กรรมการทั้งสิบสี่คนร่วมกันปรึกษาและเสนอบุคคล ซึ่งมีได้เป็นนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และมีได้เป็นสมาชิกสภาเทศบาลคนหนึ่ง ทำหน้าที่เป็นประธานกรรมการดังกล่าวภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่กรรมการครบจำนวนสิบสี่คน

ในกรณีที่ไม่สามารถเสนอบุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นกรรมการหรือประธานกรรมการได้ภายในกำหนดเวลาตามวรรคสอง หรือกรรมการหรือประธานกรรมการไม่ปฏิบัติหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดตั้งบุคคลซึ่งมิได้เป็นนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และมีได้เป็นสมาชิกสภาเทศบาลทำหน้าที่กรรมการหรือประธานกรรมการดังกล่าวให้ครบตามจำนวนให้คณะกรรมการตามวรรคหนึ่งพิจารณาร่างเทศบัญญัติให้แล้วเสร็จ ภายในสิบห้าวันนับตั้งแต่วันที่ได้แต่งตั้งประธานกรรมการในคราวแรก แล้วรายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด ในกรณีที่คณะกรรมการไม่สามารถพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ประธานกรรมการรวบรวมผลการ

พิจารณาแล้ววินิจฉัยชี้ขาดโดยเร็ว แล้วรายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดส่งร่างเทศบัญญัติที่ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการ หรือประธานกรรมการในวรรคสี่ให้นายกเทศมนตรีโดยเร็ว (มาตรา 62ตรี) แล้วให้นายกเทศมนตรีเสนอร่างเทศบัญญัติดังกล่าวต่อสภาเทศบาล ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับร่างเทศบัญญัติจากผู้ว่าราชการจังหวัด หากนายกเทศมนตรีไม่เสนอร่างเทศบัญญัตินั้นต่อสภาเทศบาลภายในเวลาที่กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดรายงานต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเพื่อสั่งให้นายกเทศมนตรีพ้นจากตำแหน่ง (มาตรา 61ทวิ) ให้สภาเทศบาลพิจารณาร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายตาม (มาตรา 62ตรี) วรรคห้า ให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับร่างเทศบัญญัติจากนายกเทศมนตรี หากสภาเทศบาลพิจารณาไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดหรือมีมติไม่เห็นชอบให้ตราเทศบัญญัตินั้นให้ร่างเทศบัญญัตินั้นตกไป และให้ใช้เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายในปีงบประมาณปีที่แล้วไปพลางก่อน ในกรณีเช่นว่านี้ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยให้มีคำสั่งยุบสภาเทศบาล (มาตรา 62จัตวา)

ในการพิจารณาร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายของสภาเทศบาล การเสนอการแปรญัตติ หรือการกระทำด้วยประการใดๆ ที่มีผลให้สมาชิกมีส่วนไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมในการใช้งบประมาณรายจ่าย จะกระทำมิได้ (มาตรา 62จัตวา)

เมื่อนายอำเภอในกรณีแห่งเทศบาลตำบลในอำเภอ นั้น หรือผู้ว่าราชการจังหวัด ในกรณีแห่งเทศบาลเมืองและเทศบาลนครเห็นว่า นายกเทศมนตรี หรือรองนายกเทศมนตรีผู้ใดปฏิบัติกรของเทศบาล ไปในทางที่อาจเป็นการเสียหายแก่เทศบาล หรือเสียหายแก่ราชการและนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัด แล้วแต่กรณี ได้ชี้แจงแนะนำตักเตือนแล้วไม่ปฏิบัติตาม นายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัด แล้วแต่กรณี มีอำนาจที่จะสั่งเพิกถอนหรือสั่งให้ระงับการปฏิบัติของนายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรีนั้นไว้ก่อนได้ แล้วให้ผู้ว่าราชการจังหวัดรับรายงานรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยทราบภายในกำหนดสิบห้าวันนับแต่วันที่มิคำสั่ง เพื่อให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยวินิจฉัยสั่งการตามสมควร (มาตรา 72)

ในกรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นว่า นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ประธานสภาเทศบาล หรือรองประธานสภาเทศบาล ปฏิบัติการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อย หรือสวัสดิภาพของประชาชน ละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ หรือมีความประพฤติในทางจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ตำแหน่ง หรือแก่เทศบาล หรือแก่ราชการให้เสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยพร้อมด้วยหลักฐาน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยอาจใช้ดุลพินิจสั่งให้นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี

ประธานสภาเทศบาล หรือรองประธานสภาเทศบาลพ้นจากตำแหน่งก็ได้ คำสั่งของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยให้เป็นที่สุด (มาตรา 73)

3.2.3 พนักงานเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงาน หรือนอกสำนักงานเป็นผู้นำนโยบายของคณะเทศมนตรีไปปฏิบัติ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย การกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2542 แบ่งออกเป็น 12 หน่วยงาน ดังนี้

- 1) สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการสภาเทศบาลและ คณะเทศมนตรี เกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานการเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนงานอื่นๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานใดโดยเฉพาะ
- 2) สำนักการคลัง/กองคลัง หรือฝ่ายคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงิน และการบัญชีการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมดูแลพัสดุ และทรัพย์สินของเทศบาล ประกอบด้วย งานการเงินและบัญชี งานพัฒนารายได้ งานผลประโยชน์ งานเร่งรัดรายได้ งานแผนที่ภาษี งานทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
- 3) กองหรือฝ่ายสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกัน การระงับโรคติดต่อ การสุขภาพและรักษาความสะอาด งานสัตว์แพทย์ ตลาดสาธารณะ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน
- 4) สำนักการช่าง / กองช่าง หรือฝ่ายช่างมีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมงานก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผนงานสถาปัตยกรรมและผังเมือง ตลอดจนงานสาธารณูปโภค
- 5) สำนักการศึกษา/กองการศึกษา หรือฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน งานด้านการสอน การนิเทศ การศึกษา งานการศึกษานอกโรงเรียน และงานกิจกรรมเด็ก และเยาวชน
- 6) กองหรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิชาการ และการวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วย งานวิเคราะห์นโยบาย และแผนงานวิจัยและประเมินผล งานนิติการ การจัดทำงบประมาณ และงานประชาสัมพันธ์

7) กองหรือฝ่ายสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ควบคุมดูแล และรับผิดชอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็ก และเยาวชน และงานพัฒนา ชุมชน

8) กองหรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล มีหน้าที่กำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลพร้อมบำบัดน้ำเสีย ประกอบไปด้วย งานกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล งานเครื่องกล และซ่อมบำรุง งานโรงงาน กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานแบบแผน งานก่อสร้าง งานควบคุมและการตรวจสอบ การบำบัดน้ำเสีย งานบำรุงรักษาและซ่อมแซม และงานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

9) กองหรือฝ่ายการแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาพยาบาล ประชาชน ประกอบไปด้วย ฝ่ายบริการการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุข (กองหรือฝ่าย การแพทย์จะจัดตั้งขึ้นเฉพาะเทศบาลนคร ซึ่งมีรายได้เพียงพอสำหรับการจัดสร้างโรงพยาบาลและการบริหารงาน)

10) กองหรือฝ่ายการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับงานผลิตน้ำประปา งานวางระบบท่อประปา งานจำหน่ายน้ำประปาให้ประชาชน งานจัดเก็บรายได้การประปา

11) หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบและกลั่นกรองให้ความเห็นชอบและข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาลเกี่ยวกับงานการเงินและควบคุมตรวจสอบด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

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

โครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล โดยจะมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร และปลัดเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายข้าราชการประจำ

3.2.4 หน้าที่ของเทศบาล อำนาจหน้าที่หรืองานของเทศบาลแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำ

2. อำนาจหน้าที่ที่อาจจัดทำ ตามที่กฎหมายการตามข้อบัญญัติใน

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ .2496

ตารางที่ 2 อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำ

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. รักษาความสงบเรียบร้อย ของประชาชน	1. มีหน้าที่เช่นเดียวกับ เทศบาลตำบล	1. มีหน้าที่เช่นเดียวกับ เทศบาลเมือง
2. ให้มีและบำรุงทางบก และทางน้ำ	2. ให้มีน้ำสะอาดหรือการ ประปา	2. ให้มีและบำรุงการ สงเคราะห์มารดา และ เด็ก
3. รักษาความสะอาดของ ถนนหรือทางเดินและที่ สาธารณะรวมทั้งการ กำจัดขยะมูลฝอยสิ่ง ปฏิกูล	3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์	3. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็น เพื่อการสาธารณสุข
4. ป้องกันและระงับ โรคติดต่อ	4. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำ การพิทักษ์รักษาคนไข้	4. การควบคุมสุขลักษณะ และอนามัยในร้าน จำหน่ายโรงมหรสพและ สถานบริการอื่น
5. ให้มีเครื่องใช้ในการ ดับเพลิง	5. ให้มีและบำรุงทาง ระบายน้ำ	5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และการปรับปรุงแหล่ง เสื่อมโทรม
6. ให้ราษฎรได้รับ การศึกษา อบรม	6. ให้มีและบำรุงสวน สาธารณะ	6. จัดให้มีและควบคุม ตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น	การวางผังเมืองและ ควบคุมการก่อสร้าง

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
8. บำรุงศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญา ท้องถิ่น และ วัฒนธรรม อันดีงามของท้องถิ่น หน้าที่อื่นๆ ซึ่งมีคำสั่ง กระทรวงมหาดไทยหรือ กฎหมายบัญญัติให้เป็น หน้าที่ของเทศบาล 9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมาย บัญญัติให้เป็นหน้าที่ ของเทศบาล	8. ให้มีการดำเนินกิจการ โรงรับจำนำหรือสถานที่ สินเชื่้อท้องถิ่น	

ที่มา : พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่ 12)พ.ศ.2546(มาตรา 50,53)

ตารางที่ 3 อำนางหน้าที่ที่อาจจัดทำ

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. ให้มีน้ำสะอาดหรือ การประปา 2. โรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม 4. ให้มีสุสานและฌาปน สถาน 5. บำรุงและส่งเสริม การทำมาหากินของ ราษฎร	1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และ ท่าข้าม 2. ให้มีสุสานและ ฌาปนสถาน 3. บำรุงและส่งเสริมการ ทำมาหากินของราษฎร 4. ให้มีการบำรุงสถาน สงเคราะห์มารดาและเด็ก 5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล	มีหน้าที่เช่นเดียวกับ เทศบาลเมือง ตามข้อ 1-12

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ การพิทักษ์และรักษาคน เจ็บไข้	6. ให้มีการสาธารณสุข 7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็น เพื่อสาธารณสุข	
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น	8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียน อาชีวศึกษา	
8. ให้มีและบำรุงทาง ระบายน้ำ	9. ให้มีและบำรุงสถานที่ สำหรับการกีฬาและพล ศึกษา	
9. เทศพาณิชย์	10. ให้มีและบำรุง สวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อน ใจ	
	11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาด เรียบร้อยของท้องถิ่น เทศพาณิชย์	

ที่มา : พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12)พ.ศ.2546(มาตรา 51,54)

อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายอื่น นอกจากอำนาจหน้าที่ตามที่พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12)พ.ศ.2546กำหนดไว้แล้วยังมีกฎหมายอื่นกำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดำเนิน กิจการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้น ๆ อีกเป็นจำนวนมากเช่น

- 1) พระราชบัญญัติป้องกันภยันอันตรายอันเกิดแก่การเล่นมหรสพ พุทธศักราช 2494
- 2) พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช 2475
- 3) พระราชบัญญัติสาธารณสุข พุทธศักราช 2484
- 4) พระราชบัญญัติควบคุมการใช้อุจจาระทำปุ๋ย พุทธศักราช 2490

5) พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง พุทธศักราช

2493

6) พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พุทธศักราช 2495

7) พระราชบัญญัติป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พุทธศักราช 2498

8) พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พุทธศักราช 2499

9) พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ พุทธศักราช 2502

10) พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พุทธศักราช 2503

11) พระราชบัญญัติจัดระเบียบการจockeyยานยนต์ในเขตเทศบาลและสุขาภิบาล พุทธศักราช 2503

12) พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พุทธศักราช 2508

13) พระราชบัญญัติภาษีป้าย พุทธศักราช 2510

14) พระราชบัญญัติการผังเมือง พุทธศักราช 2518

15) พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พุทธศักราช 2522

16) พระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช 2522

17) พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พุทธศักราช 2523

18) พระราชบัญญัติประถมศึกษา พุทธศักราช 2523

19) พระราชบัญญัติรักษาคดลองประปา พุทธศักราช 2526

20) พระราชบัญญัติสุสานและฌาปนสถาน พุทธศักราช 2528

อำนาจหน้าที่ที่จัดทำนอกเขตเทศบาล เทศบาลมีอำนาจจะทำการนอกเขตเทศบาล โดย กิจการที่จะจัดทำนั้น จะต้องเข้าข่ายตามหลักเกณฑ์ 3 ประการ ดังนี้

1) เมื่อการนั้นจำเป็นต้องทำ และเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการที่ดำเนินตามอำนาจ หน้าที่ที่อยู่ภายในเขตของตน

2) เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาล คณะกรรมการสุขาภิบาล สภาจังหวัดหรือสภาตำบลแห่งท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและ

3) เมื่อได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

อำนาจหน้าที่ที่จัดทำร่วมกับบุคคลอื่น เทศบาลอาจทำการร่วมกับบุคคลอื่น โดยการก่อตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้น ในบริษัทจำกัดได้เมื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังนี้

1) บริษัทจำกัดนั้นมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อกิจการค้าขายอันเป็นสาธารณูปโภค

2) เทศบาลต้องถือหุ้นเป็นมูลค่าเกินกว่าร้อยละ 50 ของทุนที่บริษัทนั้นจดทะเบียนไว้ในกรณีที่หลายเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล หรือสหภาพบาลถือหุ้นอยู่ในบริษัทเดียวกันให้นับหุ้นที่ถือกันรวมกัน และ

3) เมื่อได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย การจัดตั้งสหการ เป็นการจัดตั้งองค์การความร่วมมือกันระหว่างเทศบาลตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไป ที่จะร่วมกันทำประโยชน์ภายในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะกำหนดชื่ออำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ และการขุดลอก สหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดทรัพย์สินไว้ด้วย

3.3 การบริหารงานบุคคลของเทศบาล

3.3.1 บุคลากรของเทศบาล บุคลากรของเทศบาลประกอบด้วยพนักงานเทศบาล และลูกจ้าง

1) พนักงานเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำในเทศบาลและได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนที่ตั้งไว้ในงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเทศบาล พนักงานเทศบาลเกิดขึ้นตามกฎหมายที่กำหนดไว้

2) ลูกจ้าง เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในเขตเทศบาลอีกประเภทหนึ่ง เพื่อช่วยปฏิบัติงานของเทศบาล โดยได้รับค่าจ้างตอบแทนในหมวดงบประมาณอื่น ซึ่งถือปฏิบัติตามระเบียบที่กำหนดไว้

3.3.2 องค์การบริหารงานบุคคลของเทศบาล

การบริหารงานบุคคลของเทศบาล เป็นระบบคณะกรรมการบริหารงานบุคคล ซึ่งมี 3 ระดับ โดยมีคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารบุคคลส่วนท้องถิ่น เป็นผู้วางหลักและควบคุมการดำเนินงานต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของเทศบาลทุกแห่งทั่วประเทศ ทั้งนี้โดยคาดหวังที่จะให้เกิดเสถียรภาพและความมั่นคงในการบริหารการปกครองประเทศเป็นสำคัญ ส่วนในระดับที่ต่ำกว่าลงไปนั้น ให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารงานบุคคลกลาง และลดหลั่นกันลงไปจนถึงในระดับจังหวัดที่มีเทศบาลอยู่

1) คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ) ประกอบด้วยกรรมการ โดยตำแหน่ง 6 คน ได้แก่ เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ผู้อำนวยการสำนักงานงบประมาณ ปลัดกระทรวงการคลัง ปลัดกระทรวงมหาดไทย อธิบดีกรมการปกครอง กรรมการโดยการคัดเลือก

ประกอบด้วยกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน ผู้แทนคณะกรรมการกลางข้าราชการและพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะกรรมการละ 1 คน โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

(1) กำหนดมาตรฐานกลางและแนวทางในการรักษาระบบคุณธรรมเกี่ยวกับ การบริหารงานบุคคล โดยเฉพาะในเรื่องการแต่งตั้งและการให้พ้นจากตำแหน่งของพนักงาน ส่วนท้องถิ่น รวมถึงตลอดถึงการกำหนดโครงสร้างอัตราเงินเดือน และประโยชน์ตอบแทน ให้มี สัดส่วนที่เหมาะสม แก่รายได้และการพัฒนาท้องถิ่น ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) กำหนดแนวทางการพัฒนาการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น

(3) กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการคัดเลือกคณะกรรมการกลางข้าราชการและพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(4) ส่งเสริมให้มีการศึกษา วิเคราะห์หรือวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

(5) ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และพิจารณาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(6) ประสานงานกับคณะรัฐมนตรี หน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคณะกรรมการข้าราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการประเภทต่าง ๆ คณะกรรมการกลางข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น และคณะกรรมการข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น เพื่อ ส่งเสริมให้การบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพ

(7) ปฏิบัติการอื่นตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น

2) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การบริหารงานบุคคลของเทศบาลแต่ละแห่งเป็นไป โดยมีมาตรฐานที่สอดคล้องกัน ให้มีคณะหนึ่ง ประกอบด้วย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย หรือรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย ซึ่งได้รับมอบหมายเป็นประธาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย เลขาธิการคณะกรรมการ คณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ อธิบดีกรมบัญชีกลาง และ อธิบดีกรมการปกครอง ผู้แทนเทศบาลจำนวน 6 คน ซึ่งคัดเลือกจากนายกเทศมนตรีจำนวน 3 คนและปลัดเทศบาลจำนวน 3 คน และ ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 6 คน ซึ่งคัดเลือกจากบุคคลซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในด้านการบริหารงาน ท้องถิ่น ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการ

บริหารและ การจัดการ หรือด้านอื่นที่จะเป็นประโยชน์แก่การบริหารงานบุคคลของเทศบาล มี
อำนาจหน้าที่ดังนี้

(1) กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการคัดเลือกผู้แทนพนักงานเทศบาลและ
ผู้ทรงคุณวุฒิ

(2) กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามเบื้องต้น
สำหรับพนักงานเทศบาล

(3) กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับอัตราตำแหน่งและมาตรฐานของ
ตำแหน่ง

(4) กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับอัตราเงินเดือนและวิธีการจ่ายเงินเดือน
และประโยชน์ตอบแทนอื่น

(5) กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการคัดเลือก
การบรรจุและแต่งตั้ง การย้าย การโอน การรับโอน การเลื่อนระดับ และการเลื่อนขั้น
เงินเดือน

(6) กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับวินัยและการรักษาวินัย และการ
ดำเนินการทางวินัย

(7) กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับการให้ออกจากราชการ

(8) กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับสิทธิการอุทธรณ์การพิจารณาอุทธรณ์
และการร้องทุกข์

(9) กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการวิธีการ
บริหาร และการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล และกิจการอันเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล
ในเทศบาล

(10) ให้ข้อคิดเห็นหรือให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ
พนักงานเทศบาล

(11) กำกับดูแล แนะนำและชี้แจง ส่งเสริมและพัฒนาความรู้แก่พนักงาน
เทศบาล

(12) ปฏิบัติการอื่นตามที่พระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้เป็น
อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล

3) คณะกรรมการพนักงานเทศบาล เพื่อทำหน้าที่บริหารงานบุคคลสำหรับ
เทศบาลทุกแห่งที่อยู่ในเขตจังหวัดนั้นประกอบด้วย ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน หัวหน้า

ส่วนราชการประจำจังหวัดจำนวน 5 คน จากส่วนราชการในจังหวัดนั้น ผู้แทนเทศบาลจำนวน 6 คน มาจากประชาชนสภาเทศบาล จำนวน 2 คน นายกเทศมนตรีจำนวน 2 คน ปลัดเทศบาล จำนวน 2 คน และผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 6 คน มีอำนาจหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์และดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารบุคคลในเทศบาล ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) กำหนดคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามที่มีความจำเป็นเฉพาะสำหรับพนักงาน เทศบาล
- (2) กำหนดจำนวนและอัตราตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และวิธีการจ่ายเงินเดือน และประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานเทศบาล
- (3) กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการคัดเลือก การบรรจุและแต่งตั้ง การย้าย การโอน การรับโอน การเลื่อนระดับ การเลื่อนขั้นเงินเดือน การสอบสวน การลงโทษทางวินัย การให้ออกจากราชการ การอุทธรณ์และการร้องทุกข์
- (4) กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการบริหารและการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล
- (5) กำกับ ดูแล ตรวจสอบ แนะนำและชี้แจง ส่งเสริมและพัฒนาความรู้แก่พนักงานเทศบาลการดำเนินการดังกล่าวต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล

3.4 การบริหารงานคลังและงบประมาณ

การบริหารงานคลังของเทศบาลประกอบด้วย รายได้ของเทศบาล รายจ่ายของเทศบาล และ งบประมาณประจำปี สรุปได้ดังนี้

3.4.1 รายได้ของเทศบาล

- 1) ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- 2) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามแต่จะมีกฎหมายกำหนด
- 3) รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
- 4) รายได้จากการสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์
- 5) พันธบัตรหรือเงินกู้ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- 6) เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การหรือนิติบุคคลต่างๆ ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตจากสภาเทศบาล และได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย
- 7) เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 8) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้

9) รายได้อื่นใด ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

3.4.2 รายจ่ายของเทศบาล

1) เงินเดือน

2) ค่าจ้าง

3) ค่าตอบแทนอื่นๆ

4) ค่าใช้สอย

5) ค่าวัสดุ

6) ค่าครุภัณฑ์

7) ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่นๆ

8) เงินอุดหนุน ซึ่งการจ่ายเงินอุดหนุนและการจ่ายเพื่อการลงทุน (เช่น ซื้อหุ้น ในบริษัท จำกัด เป็นต้น) และจะกระทำได้อต่อเมื่อได้รับความเห็นชอบจากสภาเทศบาลและการอนุมัติจากผู้ว่าราชการจังหวัด

9) รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพัน หรือตามที่กฎหมายหรือระเบียบของ กระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้ ซึ่งการจ่ายเงินตามข้อนี้ ถ้าหากเป็นการชำระหนี้เงินกู้ เมื่อถึง กำหนดชำระ เทศบาลจะต้องชำระเงินกู้นั้นจากทรัพย์สินของเทศบาล ไม่ว่าจะตั้งงบประมาณ รายจ่ายประเภทนี้ไว้หรือไม่ก็ตาม

3.4.3 งบประมาณประจำปี

1) เทศบาลจะต้องจัดทำงบประมาณประจำปี โดยต้องร่างเป็นเทศบัญญัติ เสนอต่อสภาเทศบาลเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ และเสนอต่อผู้ว่าราชการจังหวัด

2) ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาให้ครบเห็นชอบให้ส่งไปยังนายกเทศมนตรี ลงนามใช้บังคับเป็นเทศบัญญัติต่อไป

3) ปีงบประมาณของเทศบาลนั้นกำหนดไว้ตรงกับปีงบประมาณแผ่นดิน คือ เริ่มมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม ถึงวันที่ 30 กันยายน ของปีถัดไปแต่ถ้าหากในปีใดเทศ บัญญัติงบประมาณออกไม่ทันปีงบประมาณใหม่ก็ให้ใช้เทศบัญญัติงบประมาณของปีก่อนไป พลังก่อน

3.5 การกำกับดูแลเทศบาล

การกำกับดูแลการกระทำของเทศบาล เป็นความสัมพันธ์ระหว่างเทศบาลกับ รัฐบาล โดยมี นายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัด รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ใช้มาตรการ กำกับดูแลเทศบาล ดังนี้

3.5.1 การกำกับดูแลด้านบุคคล

1) ผู้ว่าราชการจังหวัดประกาศให้มีการเลือกตั้งสมาชิกเทศบาล กำหนดหน่วยเลือกตั้งและอนุมัติให้เทศบาลแต่งตั้งเจ้าพนักงานผู้ดำเนินการเลือกตั้ง (กรณีเทศบาลตำบลให้นายอำเภอเป็น ผู้อนุมัติแต่งตั้ง)

2) ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้เรียกประชุมสภาเทศบาลครั้งแรกหลังจาก การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลแล้วเสร็จ เนื่องจากยังไม่มีประธานสภาเทศบาล หรือประธานสภาเทศบาลไม่เรียกประชุมตามกฎหมาย

3) ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นประธาน และรองประธานสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล และแต่งตั้งนายกเทศมนตรี และเทศมนตรีตามความเห็นชอบของสภาเทศบาล

4) ผู้ว่าราชการจังหวัดรับหนังสือลาออกจากตำแหน่งของประธาน รองประธาน และสมาชิกสภาเทศบาล นายกเทศมนตรี และเทศมนตรี

5) ผู้ว่าราชการจังหวัดสอบสวน และวินิจฉัยสมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาล เนื่องจากขาดคุณสมบัติ หรือมีลักษณะต้องห้าม หรือขาดประชุมสภาติดต่อกันโดยไม่มีเหตุอันสมควรหรือเป็นผู้มีส่วนได้เสียในสัญญาหรือกิจการที่กระทำให้แก่เทศบาลหรือเทศบาลกระทำ

6) ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาคำร้องให้เรียกประชุมสภาเทศบาลเพื่อพิจารณาว่าคณะเทศมนตรี หรือเทศมนตรีผู้ใดฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อย หรือสวัสดิภาพของประชาชน ไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ หรือมีความประพฤติเสื่อมเสีย แก่ศักดิ์ ตำแหน่ง หรือ แก่เทศบาล หรือแก่ราชการ และผู้ว่าราชการจังหวัดต้องปฏิบัติตามมติ (กรณีเทศบาลตำบลให้เป็นอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอ) โดยผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งพักคณะเทศมนตรีหรือเทศมนตรีได้ ถ้าเห็นว่าให้อยู่ในตำแหน่งการสอบสวนจะเป็นการเสียต่อเทศบาล และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งคณะเทศมนตรี หรือเทศมนตรีชั่วคราว และถ้ามีคำร้องให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย สั่งให้คณะเทศมนตรีทั้งคณะ หรือเทศมนตรีผู้ใดออกจากตำแหน่ง หรือ ยกคำร้องก็ได้

3.5.2 การกำกับดูแลด้านบริหารงาน

1) ผู้ว่าราชการจังหวัดอนุญาตให้ขยายเวลาประชุมสภาเทศบาลสมัยสามัญ

- 2) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ประกาศราชกิจจานุเบกษาให้ นายกเทศมนตรีเทศมนตรี ปลัดเทศบาล หรือ หัวหน้าแขวงในเขตเทศบาล มีอำนาจเปรียบเทียบ คดีละเมิดเทศบัญญัติเมื่อเห็นเป็นการสมควร
- 3) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจอนุมัติให้เทศบาลทำกิจการ นอกเขต หรืออาจมอบอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้อนุมัติ
- 4) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจอนุมัติให้เทศบาลทำการ ร่วมกับบุคคลอื่น โดยก่อตั้งบริษัทจำกัด หรือ ถือหุ้นในบริษัทจำกัด
- 5) ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความเห็นชอบร่างเทศบัญญัติและลงชื่ออนุมัติหากไม่ เห็นชอบให้ส่งร่างเทศบัญญัติพร้อมเหตุผลไปให้สภาเทศบาลพิจารณาใหม่ หากสภาเทศบาล ยืนยันตามร่างเดิมให้ ผู้ว่าราชการจังหวัดส่งให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยพิจารณาหาก เห็นชอบให้ผู้ว่าราชการจังหวัดลงนามอนุมัติ หากไม่เห็นชอบให้ร่างเทศบัญญัติตกไป
- 6) ผู้ว่าราชการจังหวัดอนุมัติเทศบัญญัติชั่วคราวตามที่คณะเทศมนตรีเสนอ
- 7) ผู้ว่าราชการจังหวัดควบคุมดูแลเทศบาลให้ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่โดย ถูกต้องตามกฎหมาย และให้มีอำนาจชี้แจงแนะนำตักเตือน และตรวจสอบกิจการของเทศบาล หรือเรียกรายงานเอกสาร หรือเรียกสมาชิกเทศบาลหรือพนักงานชี้แจงก็ได้ โดยมีนายอำเภอเป็นผู้ ช่วยเหลือผู้ว่าราชการจังหวัด
- 8) ผู้ว่าราชการจังหวัด(นายอำเภอกรณีเทศบาลตำบล) สั่งเพิกถอนหรือระงับ การปฏิบัติของคณะเทศมนตรี หรือ เทศมนตรีใช้ชั่วคราว ในกรณีที่มีการแนะนำตักเตือนแล้ว ไม่ปฏิบัติตาม
- 9) ผู้ว่าราชการจังหวัดรายงานความต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเพื่อ ยุบสภาเทศบาล เห็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของเทศบาลหรือ ประเทศเป็นส่วนรวม

3.5.3 การกำกับดูแลด้านงบประมาณและการคลัง

- 1) ร่างพระราชบัญญัติงบประมาณ ในกรณีที่สภาให้ความเห็นชอบ หากผู้ว่า ราชการจังหวัดเห็นชอบด้วยให้ส่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณให้นายกเทศมนตรีลงนาม แต่ถ้า หากผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นชอบด้วยให้ส่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณ พร้อมด้วยเหตุผลไป ยัง สภาเทศบาลให้พิจารณาใหม่ ถ้าสภาเทศบาลยืนยันตามร่างเทศบัญญัติเดิมด้วยคะแนนเสียง ไม่น้อยกว่าสองในสามของสมาชิกที่มีอยู่ให้นายกเทศมนตรีลงนามใช้บังคับเป็นเทศบัญญัติ และแจ้งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบต่อไป

สำหรับในกรณีที่สภาเทศบาลไม่รับหลักการให้ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณา หากเห็นชอบตามมติของสภาเทศบาลให้ร่างเทศบัญญัติงบประมาณนั้นตกไป ถ้าไม่เห็นชอบตามมติสภาเทศบาลให้ส่งคืนสภาเทศบาลที่มีอยู่ให้ร่างเทศบัญญัตินั้นตกไป หากยืนยันด้วยมติที่น้อยกว่าสองในสามให้ ผู้ว่าราชการจังหวัด ลงนามอนุมัติร่างเทศบัญญัตินั้น

2) ในกรณีการบริหารเทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรีในกรณีที่สภาเทศบาลไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณให้สภาเทศบาลตั้งคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่ง เมื่อหาข้อยุติความขัดแย้งในสาระสำคัญส่งให้สภาเทศบาลให้ความเห็นชอบ หากสภาเทศบาลสามในสี่ของจำนวนสมาชิกทั้งหมดให้ร่างเทศบัญญัตินั้นตกไป และให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยสั่งยุบสภาเทศบาลถ้ามีข้อเสนอของนายกเทศมนตรี

3) ผู้ว่าราชการจังหวัดอนุมัติให้เทศบาลจ่ายเงินอุดหนุนและการจ่ายเงินลงทุนตามความเห็นชอบของสภาเทศบาล

4. เทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

4.1 สภาพทั่วไป

เทศบาลเมืองหนองคาย จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2478 ตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลเมืองหนองคาย)ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 53 ตอนที่ 79 ลงวันที่ 25 มีนาคม พ.ศ 2487 มีพื้นที่ประมาณ 4.5 ตารางกิโลเมตร ต่อมาพื้นที่ลดลงคงเหลือประมาณ 3.2 ตารางกิโลเมตร เนื่องจากเขตเทศบาลเมืองหนองคายบางส่วนติดกับแม่น้ำโขง เมื่อฤดูฝนระดับน้ำสูงและไหลเชี่ยวมาก เป็นเหตุให้พื้นที่ริมตลิ่งทลายหายไปใแม่น้ำโขง ทำให้พื้นที่ของเทศบาลเมืองหนองคายน้อยลงทุก ๆ ปี แต่ปัจจุบันได้แก้ปัญหาโดยการสร้างเขื่อนพนักกันน้ำท่วมไปบางส่วนแล้ว

เดิมเทศบาลเมืองหนองคายมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ถนนมิซัย โดยเช่าห้องแถวชั้นเดียวติดกับบ้านพักปลัดจังหวัดในปัจจุบัน ปัจจุบันอาคารห้องแถวที่เช่าเป็นสำนักงานได้รื้อถอนปลูกสร้างใหม่เป็นอาคารพาณิชย์ ต่อมาในปี พ.ศ 2490. ได้ย้ายอาคารสำนักงานมาอยู่ที่บ้านเลขที่ 251 ถนนประจักษ์ศิลปาคม ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เดิมเป็นอาคารไม้ชั้นเดียว ซึ่งเป็นอาคารโรงเรียนช่างไม้ของเทศบาล ต่อมาในปี พ.ศ. 2499 ได้ก่อสร้างสำนักงานใหม่เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็กสองชั้นทรงไทยตามแบบแปลนของกรมโยธาธิการจากเงินกู้กองทุนส่งเสริมกิจการเทศบาล (ก.ส.ท.) จำนวน 420,000บาท และเมื่อปี พ.ศ.

2537 ได้ขยายเขตพื้นที่จากเดิม 3.2 ตารางกิโลเมตร เป็น 35.15 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย 7 ตำบล คือ ตำบลในเมือง ตำบลกวนวัน ตำบลมีชัย ตำบลเมืองหมี่ ตำบลหนองกอมเกาะ และบางส่วนของตำบลโพธิ์ชัย ตำบลหาดคำ

4.2 ลักษณะภูมิประเทศและอาณาเขตติดต่อ

ลักษณะภูมิประเทศทั่วไป ของเทศบาลเมืองหนองคายเป็น พื้นที่ราบสูงค่อนข้างราบความลาดชันไม่เกินร้อยละ 2 มีความลาดเอียงจากริมโขงเข้าสู่ตัวเมืองถึงพั้งชลประทาน พื้นที่ส่วนหนึ่งติดกับแม่น้ำโขงมีความยาวประมาณ 5 กิโลเมตร แม่น้ำโขงมีความกว้างของลำโขงโดยเฉลี่ยประมาณ 895 เมตร โดยเป็นส่วนแคบที่สุดประมาณ 600 เมตรและกว้างที่สุดประมาณ 900 เมตร ลักษณะของพื้นที่ที่มีความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลางโดยเฉลี่ยประมาณ 200 เมตร และมีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับแม่น้ำโขงและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลหาดคำ อำเภอเมืองหนองคาย
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลกวนวัน อำเภอเมืองหนองคาย
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมืองหนองคาย

4.3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่งระหว่างเทศบาลเมืองหนองคายกับพื้นที่ภายนอก

การคมนาคมทางบก สามารถให้บริการได้ 2 เส้นทาง คือ

1. เส้นทางคมนาคมทางรถไฟ เป็นเส้นทางคมนาคมเชื่อมต่อระหว่างจังหวัดหนองคาย – กรุงเทพฯ ระยะทาง 642 กิโลเมตร
2. เส้นทางคมนาคมทางรถยนต์ เป็นเส้นทาง 4 ช่องจราจร เชื่อมต่อระหว่างจังหวัดหนองคาย – กรุงเทพฯ ระยะทาง 615 กิโลเมตร และมีเส้นทางคมนาคมติดต่อเชื่อมไปยังประเทศ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวด้วย มีทางหลวงแผ่นดิน 3 สาย คือ

1. ถนนหมายเลข 2 สายอุดรธานี – หนองคายระยะทาง 51.97 กิโลเมตร
2. ถนนหมายเลข 221 สายหนองคาย – ท่อระยะทาง 44.55 กิโลเมตร
3. ถนนหมายเลข 212 สายหนองคาย – โพนพิสัย – บึงกาฬ ระยะทาง 135.44 กิโลเมตร

การคมนาคมทางน้ำ ใช้แม่น้ำโขงสำหรับขนส่งถ่ายสินค้าและคนโดยสารข้าม
พากระหว่างไทย – ลาว

การคมนาคมทางอากาศ ปัจจุบันจังหวัดหนองคายไม่มีท่าอากาศยาน การ
เดินทางโดยเครื่องบินจึงต้องไปใช้ท่าอากาศยานของจังหวัดอุดรธานี ซึ่งอยู่ห่างกันจากจังหวัด
หนองคายประมาณ 53 กิโลเมตร และบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้อำนวยความ
สะดวกให้แก่ผู้โดยสารที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดหนองคาย โดยจัดให้มีรถยนต์บริการรับส่งระหว่าง
จังหวัดหนองคายกับท่าอากาศยานจังหวัดอุดรธานี ตลอดจนมีการให้บริการจำหน่ายตั๋วและ
สำรองที่นั่งในพื้นที่จังหวัดหนองคาย

การคมนาคมขนส่งในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย

มีถนนสายหลัก 3 สาย คือ ถนนพยับชลประทาน ถนนมีชัย และถนนประจักษ์
ศิลปาคม ถนนพยับชลประทาน เป็นถนนเรียบแนวเขตเทศบาลเมืองหนองคายด้านทิศใต้ และ
ปลายถนนข้างหนึ่งบรรจบทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 212 ส่วนถนนสายหนองคาย –
เวียงจันทน์ ถนนมีชัยและถนนประจักษ์ศิลปาคม มีลักษณะแนวถนนขนานกับถนน
ชลประทาน มีถนนสายสั้น ๆ ที่เรียงตามแนวฝั่งแม่น้ำโขงและตลอดแนวถนนริมแม่น้ำโขง มี
การปรับปรุงพื้นที่เป็นพื้นที่นันทนาการ ชมทัศนียภาพของแม่น้ำโขงและประเทศสาธารณรัฐ
ประชาธิปไตยประชาชนลาว

จุดผ่านแดนที่ติดต่อกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวในเขตเทศบาล มี
จุดผ่านแดนถาวร 2 จุด คือ

1. จุดผ่านแดนด่านสะพานมิตรภาพไทย – ลาวระหว่างอำเภอเมืองหนองคาย และ
กำแพงนครเวียงจันทน์
2. จุดผ่านแดนด่านท่าเสาติ่งระหว่างอำเภอเมืองหนองคาย และ ท่าเคื่อ กำแพงนคร
เวียงจันทน์

การประปา

การใช้น้ำประปาของประชาชนตลอดจนส่วนราชการภายในเขตเทศบาล
แบ่งเป็นส่วนหนึ่ง ใช้บริการประปาจากการประปาส่วนภูมิภาคที่มีโรงงานผลิตน้ำประปา 2
แห่ง และอีกส่วนหนึ่งใช้บริการน้ำประปาจากการประปาหมู่บ้าน

การไฟฟ้า

การใช้ไฟฟ้าภายในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย ใช้บริการไฟฟ้าจากการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ซึ่งเป็นกระแสไฟฟ้าที่ซื้อจาก ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตย

ไทรประชาชนลาว โดยให้จัดให้มีไฟฟ้าและแสงสว่างตามเส้นทางคมนาคมและชุมชนต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

การอุตสาหกรรม

ลักษณะของกิจกรรมอุตสาหกรรม ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จะเป็น อุตสาหกรรมขนาดย่อมในครัวเรือน มีทั้งประเภทเพื่อการบริโภคและการบริการ เช่น ผลิต และจำหน่ายอาหารพื้นเมือง จำพวกหมวยอ แหนม ร้านผลิตภัณฑืพื้นเมือง ตู้ซ่อมรถยนต์/รถจักรยานยนต์ โรงพิมพ์ โรงน้ำแข็งและน้ำดื่ม ร้านอาหาร ร้านอุปกรณ์การไฟฟ้า เป็นต้น

แหล่งท่องเที่ยว

ภายในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย มีแหล่งท่องเที่ยวสำคัญหลายประเภททั้ง โบราณสถาน โบราณวัตถุ แหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ได้แก่

หลวงพ่อบุญรอด พระพุทธรูปศักดิ์สิทธิ์คู่บ้าน คู่เมือง ประดิษฐานในพระอุโบสถพระอารามหลวงวัดโพธิ์ชัย เป็นพระพุทธรูปปางสมาธิ หล่อด้วยทองสีสุกงดงามมาก ขนาดหน้าตักกว้าง 2 คืบ ยาว 8 นิ้ว สูง 4 คืบ 1 นิ้ว

อนุสาวรีย์ปราบฮ่อ เป็นอนุสาวรีย์สถานบรรจุกิจิบรรพบุรุษ ที่เสียสละชีวิตในการสู้รบกับจีนฮ่อ เพื่อรักษาเมืองหนองคายจนได้รับชัยชนะ โดยทั้ง 4 ด้าน ของอนุสาวรีย์ปราบฮ่อมีย่ออักษรไว้ 4 ภาษา คือ ไทย อังกฤษ จีน และลาว

พระธาตุหาล้าหนอง (กลางน้ำ) พระบรมธาตุบรรจุกิจิบรรพบุรุษ ฝ่าพระบาทเบื้องขวา 9 องค์ ปัจจุบันจมอยู่กลางแม่น้ำโขง พระธาตุองค์นี้มีขนาดใกล้เคียงกับองค์เจดีย์พระธาตุพนม อำเภอพระธาตุพนม จังหวัดนครพนม ซึ่งบริเวณวัดธาตุแห่งนี้มีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 100 ไร่ และตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำโขง พอถึงฤดูน้ำหลากแม่น้ำโขงที่ไหลเชี่ยวกรากจะกัดเซาะตลิ่งบริเวณวัดธาตุจนพังทลายหายไปปีละไม่น้อย ซึ่งตามประชุมพงสาวดาร ภาค 70 ได้บันทึกไว้ว่า น้ำโขงกัดเซาะตลิ่งพังเข้าไปจนถึงองค์พระธาตุหาล้าหนอง และพระธาตุได้พังลงในแม่น้ำโขง เมื่อวันศุกร์ขึ้น 5 ค่ำ เดือน 9 เวลาใกล้ค่ำ ร.ศ 66 จ.ศ 1209 พ.ศ 2390

ศาลาแก้วกู่ ตั้งอยู่หมู่บ้านสามัคคี ที่ผู้สร้างต้องการเผยแพร่ศาสนาพราหมณ์ โดยการสร้างรูปปั้นขนาดใหญ่เป็นเทวรูปและเทวลียปางต่าง ๆ พร้อมด้วยคำพูดเป็นภาษาอีสาน เพื่อเป็นคติสอนใจในการครองตน

สะพานมิตรภาพไทย-ลาว ตั้งอยู่หมู่บ้านจอมมณี เป็นสะพานข้ามแม่น้ำโขง เชื่อมโยง 2 ประเทศไทย-ลาว เกิดจากการร่วมมือของ ไทย-ลาว และออสเตรเลีย เปิดใช้อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 8 เมษายน พ.ศ. 2537 โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ สมเด็จพระ

พระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถฯ ทรงเสด็จพระราชดำเนินเป็นประธานในพิธีเปิดงาน สมเด็จพระเทพราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ท่านหนุอัครพุมสะหวัน ประธานประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและนายกรัฐมนตรีออสตรเลียร่วมพิธีเปิด ณ กลางสะพานฯ และสะพานแห่งนี้เป็นเส้นทางคมนาคมสำคัญระหว่างประเทศทั้งในปัจจุบันและอนาคต

สวนสาธารณะหนองถิน พื้นที่ประมาณ 149 ไร่ สร้างโดยเทศบาลเมืองหนองคาย เพื่อเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สถานที่ท่องเที่ยว และเป็นสถานที่ออกกำลังกายของประชาชน

งานประเพณีสงกรานต์ การจัดงานสงกรานต์ประจำปีมีทุกปี โดยจังหวัดหนองคายจะมอบหมายให้ เทศบาลเมืองหนองคายร่วมกับภาครัฐ เอกชน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หอการค้า จัดงานประเพณีสงกรานต์ขึ้น

งานประเพณีแข่งเรือยาว จัดในช่วงเทศกาลออกพรรษาทุกปี มีการแข่งขันเรือ 2 ประเภท ชาย,หญิง 3 ขนาด เล็ก,กลาง,ใหญ่ แต่ละปีจะมีเรือที่มีชื่อเสียงทั้งในประเทศและต่างประเทศส่งเรือเข้าแข่งขันเป็นจำนวนมากจัดการประกวดไหลเรือไฟพญานาค และกิจกรรมอื่น ๆ

บั้งไฟพญานาค เป็นปรากฏการณ์มหัศจรรย์ที่เกิดขึ้นในแม่น้ำโขง จะปรากฏให้เห็นเฉพาะในวันออกพรรษาเท่านั้น แต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวจากทุกสารทิศ ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มาชมปรากฏการณ์นี้เป็นจำนวนมาก

ท่าเสด็จ (ตลาดอินโดจีน) ย่านธุรกิจการค้าสำคัญ เป็นศูนย์รวมสินค้าที่น่าสนใจจากกลุ่มประเทศสังคมนิยมมากมายหลายชนิด และเป็นศูนย์รวมสินค้าหัตถกรรมของที่ระลึกและของดีเมืองหนองคาย

การท่องเที่ยวหนองคาย - เวียงจันทน์ สะพานมิตรภาพไทย-ลาว เป็นเส้นทางเศรษฐกิจท่องเที่ยวที่สำคัญมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย-ลาว และชาวต่างประเทศ เดินทางเข้า-ออก จากจุดนี้เป็นจำนวนมาก

ศาสนา

ประชากรในเขตเทศบาลส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ มีการประกอบพิธีกรรมทางศาสนาทำบุญตามประเพณีต่าง ๆ และมีประชากรบางส่วนนับถือศาสนาอื่น เช่น ศาสนาคริสต์ อิสลาม เป็นต้น

วัฒนธรรม

ศิลปกรรมภายในเขตเทศบาลเมืองหนองคายมีประเพณีท้องถิ่นสำคัญ 5 ประเพณี คือ

1. งานประเพณีสงกรานต์ มีงานประมาณเดือน เมษายน
2. งานประเพณีบุญบั้งไฟ มีงานประมาณเดือน พฤษภาคม -มิถุนายน
3. งานประเพณีแห่เทียนพรรษา มีงานประมาณเดือนกรกฎาคม
4. งานประเพณีแข่งเรือออกพรรษา มีงานประมาณเดือนตุลาคม
5. งานประเพณีลอยกระทง มีงานประมาณเดือนพฤศจิกายน

ตารางที่ 4 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

รายการ	พ.ศ.	ชาย	หญิง	รวม
เป็นบุคคลที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	2546	16,685	17,144	33,829
เป็นบุคคลที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	2547	16,590	17,263	33,853
เป็นบุคคลที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	2548	16,500	17,303	33,803
เป็นบุคคลที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	2549	16,571	17,406	33,977
เป็นบุคคลที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	2550	16,817	17,646	34,463

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ณ.เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2550

5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

5.1 ความหมายของความพึงพอใจในงานผู้ให้บริการ

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

ล๊อค (Locke, 1976 อ้างถึงใน เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 20) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงานและประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลหนึ่ง

5.2 ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539 อ้างถึงใน เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. 2546 : 19) ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยรวมทั่วไปว่า "ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง" ความหมายของความพึงพอใจในบริการสามารถจำแนกออกเป็น 2 ความหมาย คือ

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

และได้อธิบายความหมายเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจหมายถึงภาวะที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในตรงข้ามความไม่พึงพอใจหมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 12) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

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

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

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

ฟิตซ์เจอร์รัลด์ และดูร์นัท (Fitzgerald and Durnt. 1980 อ้างถึงใน วรากรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 15) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

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

แอนเดอร์สันและฟอร์เนล (Anderson and Fornell. 1994 อ้างถึงในเสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 19) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์หนึ่ง”
2. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การเกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะหนึ่ง”

5.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5-8) กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก หาก

ตรงกับความต้องการที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติกรล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ ของกระดาษ จดหมาย-ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การให้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

5.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5) กล่าวว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประทับใจกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารเช้าที่ร้านอาหารที่มีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

5.5 การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ดาวโรช ไชยสมบัติ (2543 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อบริการอาจจะกระทำในหลายวิธีดังต่อไปนี้

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะสูง

ใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพ

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะขอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

มิลเล็ต (Millet, 1954 อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม, 2547 : 17) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอ ด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

5.6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาล

เมธี ครองแก้ว (2529 อ้างถึงใน ชิตพงษ์ เปลียนจำ, 2539 : 28-29) ได้กล่าวว่า ประชาชนจะรู้สึกพึงพอใจต่อบริการสาธารณะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการจัดการบริการสาธารณะอันหมายถึง กระบวนการนโยบายสาธารณะของเทศบาล ซึ่งกระบวนการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนด้วยกัน คือ ขั้นตอนแรกได้แก่ การกำหนดปัญหา ขั้นตอนที่สองได้แก่ การวิเคราะห์หาทางเลือก ขั้นตอนที่สามได้แก่การกำหนดนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และ

ขั้นตอนที่ดีที่สุดได้แก่ การประเมินผลนโยบาย ซึ่งในการกำหนดนโยบายสาธารณะนี้ มีนักวิชาการตั้งเงื่อนไขไว้ชื่อว่า ทฤษฎีความเป็นไปไม่ได้ของแอร์โรว์ (Arrow's Impossibility Theory) ซึ่งได้กำหนดเงื่อนไขไว้ว่า การจะสร้างเงื่อนไขสวัสดิการสังคมหรือบริการสาธารณะแก่สังคมนั้นจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐาน 5 ประการ สรุปได้คือ

1. ความสมบูรณ์ของการเรียงลำดับความพึงพอใจของบุคคลความพึงพอใจของบุคคลในสังคมจะต้องมีความสมบูรณ์สามารถเปรียบเทียบได้ตลอดและความพึงพอใจนั้นจะต้องมีความคงเส้นคงวา (Transitive)
2. ความพึงพอใจจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของพารेटโต กล่าวคือ ในสังคมมีสิ่งที่ยกคนในสังคมชอบและไม่มีความขัดแย้งกันสิ่งนั้นก็จะสรุปได้ว่าสังคมชอบสิ่งนั้นด้วย
3. การเลือกที่เป็นอิสระจากตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องกัน คือ สังคมมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่ง ในขณะที่สิ่งหนึ่งนี้ไปมีความสัมพันธ์กับอีกสิ่งหนึ่ง หากเกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งหนึ่งอันหลังก็จะไม่ทำงานลำดับความพึงพอใจของสังคมที่มีต่อสิ่งหนึ่งอันแรกต้องเปลี่ยนแปลงไป
4. การเลือกที่ไม่มีข้อจำกัดหรือการบังคับ บุคคลทุกคนในสังคมจะต้องสามารถแสดงความพึงพอใจและสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของตนในทุก ๆ ทางโดยเสรีจะต้องไม่มีการห้ามให้ชอบหรือไม่ชอบการเลือกใด ๆ ในสังคมและบุคคลจะเรียงลำดับความของตนอย่างไรก็ได้
5. การไม่มีทางเลือกของผู้เผด็จการ ในการเลือกบริการสาธารณะของสังคมจะต้องเกิดขึ้นในสภาพที่ว่าไม่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งอยู่ในฐานะที่พิเศษได้รับผลประโยชน์แก่เพียงผู้เดียวหรือกลุ่มเดียว กล่าวคือผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากถึงขนาดว่าเมื่อไรก็ตามที่เขาต้องการแสดงความพึงพอใจต่อกิจกรรมสาธารณะ โดยที่ในสังคมมีความคิดเห็นแตกต่างโดยสิ้นเชิง

การให้บริการสาธารณะของรัฐทุกประเภท โดยตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐานของความพึงพอใจของประชาชน ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคกันคนในสังคมมีความรู้สึกว่าได้ประโยชน์สูงสุดร่วมกัน ซึ่งเป็นการบริการสาธารณะที่เป็นธรรมที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของรับบริการสาธารณะผู้วิจัยได้กรอบแนวคิดของมิลล์ได้มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเพราะมีขอบข่ายครอบคลุมแนวคิดของนักวิชาการอื่นและมีเนื้อหาสอดคล้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลอย่างเหมาะสม

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ประโยชน์กับงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ามา ดังนี้

6.1 งานวิจัยในประเทศ

ศิริมารล บัวสวน (2548:บทคัดย่อ) เปรียบเทียบความพึงพอใจ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามอาชีพ คือ อาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ อาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.5. กล่าวคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

3. ข้อความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่

- (1) ควรปรับปรุงการประปาให้น้ำไหลแรงและสะอาดกว่าเดิม รวมถึงการปรับปรุงการเก็บน้ำประปาให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอในการทำงาน (2) การให้บริการ

เกี่ยวกับทะเบียนราษฎร ต้องการให้มีความเสมอภาคต่อประชาชน (3)ควรจัดให้มีส้วม สาธารณะที่บริเวณตลาดสดและที่ว่าการอำเภอให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและ บำรุงรักษาให้สะอาดด้วย (4)ควรจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย เล่นกีฬา เช่น สถานที่เดินแอโรบิก สนามเปตอง สนามปิงปอง สนามตระกร้อ สนามบาสเกตบอล รวมทั้งการจัดให้มีการ ส่งเสริมการให้ประชาชนได้เล่นกีฬาประเภทต่าง ๆ ควรมากกว่านี้ (5)การจัดให้มีท่อระบาย น้ำเสีย ควรจัดให้มีตามถนนต่าง ๆ จนครบ และควรมีการซ่อมแซมปรับปรุงให้อยู่ในสภาพที่ น้ำเสีย ควรจัดให้มีตามถนนสายต่าง ๆ จนครบ และควรมีการซ่อมแซมปรับปรุงให้อยู่ใน สภาพที่น้ำเสียไหล ได้อย่างสะดวก เพราะน้ำจะไม่ได้เกิดการกักขังเป็นสาเหตุของแหล่ง เพาะพันธุ์ยุงลายได้

วรชินทร์ สุวรรณชัยรบ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรี ตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรี ตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับมาก 7 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้าน การปกครอง ด้านการบริการสังคม ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านการเป็นผู้นำ ด้านความคิด สร้างสรรค์ ด้านความรู้ และด้านความสามารถ การเปรียบเทียบระหว่างเพศ อายุ และอาชีพ พบว่าความพึงพอใจแตกต่างกันในทางสถิติที่ระดับ 0.5. โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่า เพศหญิง กลุ่มอายุ 4 กลุ่ม โดยกลุ่มอายุ 41- 51 ปี และอายุ 51ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจ มากกว่า อายุ 18-25 ปี และอายุ 31-40 ปี กลุ่มอาชีพ 3กลุ่ม โดยอาชีพเกษตรกร ค้าขาย หรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

เลิศสิน จิงจรัสทรัพย์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการ สาธารณะของสุขาภิบาลหนองเรือ สุขาภิบาลคอนโม่ง สุขาภิบาลหนองแก จังหวัดขอนแก่น ตามสภาพชุมชนและเขตชุมชน ประเด็นที่เป็นองค์ประกอบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ ของสุขาภิบาล คือความรู้สึกที่ประชาชนมีต่อความเสมอภาค ความทันเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้าของบริการไฟฟ้าสาธารณะ น้ำประปา เก็บขยะมูลฝอย ตลาดสด ทางระบายน้ำ การป้องกันและระงับอัคคีภัย ผลวิจัยพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อ ถนนสาธารณะในระดับมากในด้านความเพียงพอส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจใน ระดับปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัยพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านการ

พาณิชย์ และประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตสุขภาพีบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อาศัยในเขตสุขภาพีบาลอื่น

ศิริชัย ศิริปต์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธา สาธารณะการสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

วรารณ นุตพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากกลุ่มประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น มีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง
3. ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล เรียงความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ในเขตเทศบาลควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชนให้เพิ่มขึ้นและมีสภาพในการใช้งานได้ตลอดเวลา เทศบาลควรจัดงบประมาณซื้อรถดั่งเพลิงที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการใช้งานและมีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง เทศบาลควรเพิ่มพนักงานจัดเก็บขยะมูลฝอยและบริการประชาชนด้วยรอยยิ้มแก่ผู้ใช้บริการเป็นกันเอง เทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนามเด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชนและคณะผู้บริหารเทศบาลควรลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลจัดให้มีตู้โทรศัพท์สาธารณะเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมและมีสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา

ชีวิตหนึ่ง เปลี่ยนจำ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ
บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ บริการไฟฟ้าสาธารณะ ถนน
สาธารณะ ด้านการระบายน้ำ การกำจัดขยะมูลฝอย ตลาด สวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อน
หย่อนใจ ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
ดังนี้

1.1 มีความพึงพอใจต่อบริการไฟฟ้าสาธารณะโดยรวมในระดับปานกลาง โดย
มีความพึงพอใจต่อบริการที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการเพียงพอ
บริการมีคุณภาพดี การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบำรุงรักษาบริการให้ใช้ประโยชน์
ได้ทุกฤดูกาล ให้บริการบริเวณต่าง ๆ ไม่แตกต่างกันและการบริการเพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ

1.2 มีความพึงพอใจต่อบริการถนนสาธารณะโดยรวมในระดับปานกลาง โดย
มีความพึงพอใจต่อบริการที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ บริการเพียงพอ
ให้บริการบริเวณต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบริการเพิ่มขึ้น
ทันตามความต้องการ การบำรุงรักษาบริการให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล และบริการมีคุณภาพดี

1.3 มีความพึงพอใจต่อบริการด้านระบายน้ำโดยรวมในระดับน้อย โดยมีความ
พึงพอใจต่อบริการที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ให้บริการบริเวณต่าง ๆ ไม่
แตกต่างกันบริการเพียงพอ การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบริการเพิ่มขึ้นทันตาม
ความต้องการ บริการมีคุณภาพดีและการบริการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล

1.4 มีความพึงพอใจต่อบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยโดยรวมในระดับปานกลาง
โดยมีความพึงพอใจต่อบริการที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การรักษาความ
สะอาดบริเวณสถานที่สาธารณะอย่างสม่ำเสมอ อย่างเรียบร้อยและมีการพัฒนาให้ดีขึ้น การกำจัด
ขยะมูลฝอยด้วยวิธีการอันเหมาะสมอย่างเรียบร้อย ให้บริการบริเวณต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ในเวลา
อันเหมาะสมและมีการพัฒนาให้ดีขึ้น การมีถังรองรับขยะมูลฝอยที่มีคุณภาพดี เพิ่มขึ้นทันและ
เพียงพอต่อความต้องการ

1.5 มีความพึงพอใจต่อบริการด้านตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมี
ความพึงพอใจต่อบริการที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีตลาดได้รุ่ง
เพียงพอและตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม การมีตลาดสดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมและเพียงพอ

1.6 มีความพึงพอใจต่อสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจโดยรวมใน
ระดับมากโดยมีความพึงพอใจต่อบริการที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมี

ส่วนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม เพิ่มขึ้นทันต่อความต้องการ และเพียงพอ

1.7 มีความพึงพอใจต่อบริการการศึกษาโดยรวมในระดับมากโดยมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีโรงเรียนเทศบาลเพียงพอตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมและเพิ่มขึ้นทันต่อความต้องการ

จากลักษณะของระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นทำให้นุมารได้ว่า การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของชุมชนในเขตเทศบาลจากที่มีลักษณะเป็นชุมชนชนบทมาเป็นชุมชนเมือง

2. เมื่อจำแนกประชาชนเป็นกลุ่มตามคั้งที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่อยู่อาศัยในคั้งต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ทั้งโดยรวมและในแต่ละลักษณะที่เป็นปัจจัยกำหนดความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

กภาพ เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาความพึงพอใจ 4 มิติ คือ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

เรืองบุญ สิทธิรงค์ศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการวิธีการบริการ และความสะอาดที่ได้รับ ผลการศึกษวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน

สุทธิ ปันมา (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกร สาขากาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะอาดที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ โดยรวมแล้วในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคารเพียงด้านเดียวเท่านั้น

ที่ลูกค้าพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ของธนาคารที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและประกอบอาชีพธุรกิจมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ในด้านพนักงานและการต้อนรับในด้านสถานที่ประกอบการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่วนในด้านความสะดวกที่ได้รับและในด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการของธนาคาร ลูกค้าแต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความเสมอภาคของการบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน เปรียบเทียบความพึงพอใจในระหว่างกลุ่มอาชีพพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือกลุ่มอาชีพเกษตรกร มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว และกลุ่มอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

บูแมนและนอร์แมน (Bouman and Norman, 1975 : 113-121) ได้ทำการศึกษาถึงทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ

1. ลักษณะของงานที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (Routine คือ Day-to-Day) อีกต่อไป

2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใช้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจเริ่มแรกคือ จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานมีการให้ข้อมูลข่าวสารความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน

ความคิดเห็นโดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน ในการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญ คือ จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน

ที่ทำได้ ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

สติแพ็ค (Brian Stipak.1979 : 46-52) ได้ทำการวิจัยในตนเองเจดิสเพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจจัยบุคคลสำมะโนประชาชน การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแปรในการประเมินทางด้านลักษณะบริการ ลักษณะของผู้ใช้บริการลักษณะของแต่ละบริเวณและลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการทางด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะและบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้กลับคืนค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ และในขณะที่เดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยมีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้านสาธารณะ พบว่าประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกันได้

7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้พัฒนากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ

7.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ซึ่งแบ่งออกเป็น

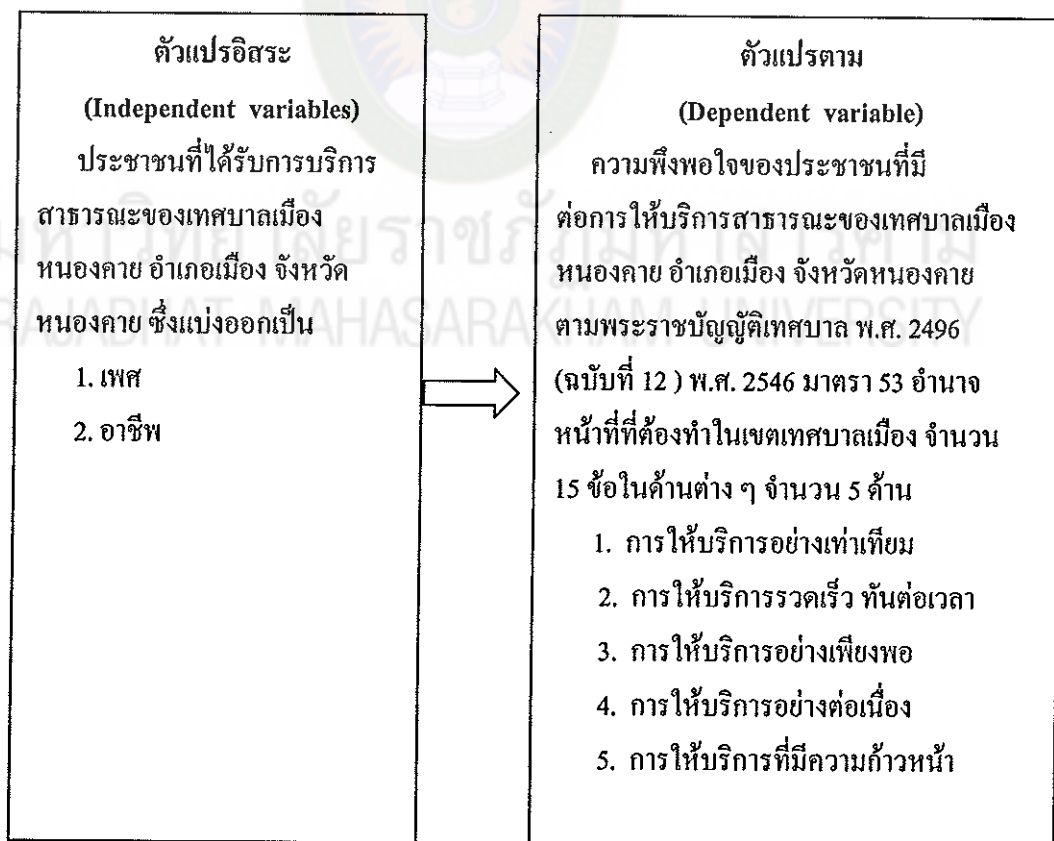
7.1.1 เพศ

7.1.2 อาชีพ

7.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 53 อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 15 ข้อในด้านต่างๆจำนวน 5 ด้าน คือ (Millet, 1954 : 38 อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม.2547 : 17)

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า

จากการศึกษาแนวคิด เอกสารที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังรายละเอียดในแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 สรุปกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย