

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ตามลำดับดังนี้

1. ความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ
 - 1.3 ความสำคัญของการพึงพอใจ
 - 1.4 ลักษณะความพึงพอใจ
 - 1.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 1.6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 1.7 การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
 - 1.8 ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาล
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
 - 2.2 ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก
 - 2.3 ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแม็คเคิลเลนด์
 - 2.4 ทฤษฎี 3 ไอ ของวีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์
 - 2.5 ทฤษฎีความคาดหวังของวูม
3. หลักการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ
4. การบริหารงานเทศบาล
 - 4.1 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
 - 4.2 องค์ประกอบที่สำคัญของการปกครองในรูปแบบเทศบาล
 - 4.3 องค์การเทศบาล
 - 4.4 เทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. ความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมาย ความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

พิน กงพูน (2529 : 21) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

โชติช่วง ภิรมย์ (2538 : 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก(Feeling) มีความสุขเมื่อคนได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : 7) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆของงานและเขาได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขาได้

ความพึงพอใจนั้น เป็นสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะลดลง ความพอใจก็จะเกิดขึ้นและถ้าหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นเช่นกัน

ศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : 5) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ด้านดีของประชาชนต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ตามความต้องการในการมาใช้บริการ ตลอดจนเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของการมาติดต่อขอรับบริการ

มอร์ส (Morse. 1958 ; อ้างใน รัตนา สวาสดิพันธ์ 2539 : 12) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงได้ ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานได้ และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลง หรือ หหมดไป ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานได้

สตอาส และ เซเลส (Strauss and Sayless. 1960 ; อ้างใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 : 13) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้

ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

วรูม (Vroom. 1967 ; อ้างใน เฉลา การค้า. 2540 : 5) ได้กล่าวถึง ทศนคติ (Attitude) และความพึงพอใจ ว่าสามารถที่จะใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจตามลำดับ

เดวิส (Davis.1967 : 27-29) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะจัดความตึงเครียด หรือ ความกระวนกระวาย หรือ ภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

กู๊ด (Good. 1973 ; อ้างใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจ

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

จากแนวความคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ดี รัก สุขใจ สมตามปรารถนาหรือเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งๆเป็นความรู้สึกที่ปราศจากความเครียด ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว บุคคลก็จะอุทิศร่างกาย แรงใจและสติปัญญา เพื่อจะกระทำสิ่งนั้นๆ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตาม ความมุ่งหมายหรือตามวัตถุประสงค์

1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีหรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

วัลภา ชายหาด (2532 : 10) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการในลักษณะการให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ตันไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : 8 – 9) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของการให้บริการของการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึง การส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป โดยแต่ละคนจะมีเกณฑ์ (Criteria) ที่เกิดจากประสบการณ์ตั้งเอาไว้ พร้อมการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลการประเมินแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการ

บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนหลังการได้รับบริการแล้วนั้นเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาลดปัญหา จนทำให้เกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

โชติช่วง ภิรมย์ (2538 : 9 – 10) ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfaction in service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ สามารถวัดได้จากการให้บริการแบบต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม (Equity Service) คือการให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาค เสมอหน้าเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรบริการ และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือมีการพัฒนางานด้านบริการทั้งปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้า

บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้ภูทิสแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่งานนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า ความคาดหวังของลูกค้า (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่าน ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่างๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกลูกค้าของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่างๆ จากหน่วยงานรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

ศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : 6) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ความรู้สึกด้านดีของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลนครอบคลุมการบริการ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการโยธาสาธารณณะและด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นการให้บริการ 7 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมหรือเป็นธรรม การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และสภาพแวดล้อมต่างๆที่จัดไว้ให้บริการ จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ผู้มารับบริการจะมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับเมื่อเขาได้รับบริการ ดังนี้

1. ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมหรือเป็นธรรม
2. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ
3. ได้รับการบริการอย่างครบถ้วนเพียงพอ
4. ได้รับการบริการอย่างก้าวหน้า
5. ได้รับการบริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม
6. ได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง
7. สภาพแวดล้อมต่างๆที่ให้บริการแก่ประชาชน

1.3 ความสำคัญของการพึงพอใจ

สตโรซ ไชยสมบัติ (2543 : 15) กล่าวถึง ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการบริหารองค์กรแล้ว ยังต้องทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะ ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ มีปัจจัยที่สำคัญประการแรก

เป็นตัวบ่งชี้ที่คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่ศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

1.4 ลักษณะความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 24-37) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะต่างๆ ไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนต่างกันไปในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ
2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ในสถานการณ์บริการก่อนที่ถูกค่าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectation) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อ การบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

มากนักน้อยได้ ถ้าข้ออื่นชั้นเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

1.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5-8) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก หากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ ซองกระดาษ จดหมาย-ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

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

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

1.6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพุลวินัย (2538 : 5) กล่าวว่าผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น
2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

1.7 การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

การเก็บข้อมูลเพื่อวัดความพึงพอใจอาจใช้เครื่องมือในการจัดเก็บได้หลายวิธี (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534 : 39) ได้เสนอการวัดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้โดยให้กลุ่มคนที่ต้องการวัดลงความเห็นในแบบสอบถาม ที่ถามถึงความพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานบริการอยู่ โดยให้เลือกตอบอย่างอิสระ

2. การสัมภาษณ์ ต้องใช้ผู้ชำนาญเป็นพิเศษ สัมภาษณ์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่ตรงกับข้อเท็จจริงเป็นวิธีประหยัดและมีประสิทธิภาพมาก

3. สังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจ โดยสังเกตจากพฤติกรรมก่อนขณะรอรับบริการ โดยสังเกตจากท่าทาง การพูด สีหน้าและความถี่ของการมารับบริการ

วิธีวัดความพึงพอใจต่อบริการนี้ ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัด จึงจะทำให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้ นงลักษณ์ เอี่ยมโชติ (2545 : 14 ; อ้างถึงใน มณีวรรณ คั่นไทย. 2533 : 15) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

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

1.8 ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาล

เมธี ครองแก้ว (2529 : 15 ; อ้างถึงใน ชิดพงษ์ เปลี้นจำ. 2539 : 28-29) ได้กล่าวว่า ประชาชนจะรู้สึกพึงพอใจต่อบริการสาธารณะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับจัดการบริการสาธารณะ อันหมายถึง กระบวนการนโยบายสาธารณะของเทศบาลซึ่งกระบวนการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนด้วยกัน คือ ขั้นตอนแรกได้แก่ การกำหนดปัญหา ขั้นตอนที่สองได้แก่ การวิเคราะห์ทางเลือก ขั้นตอนที่สามได้แก่ การกำหนดนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และขั้นตอนที่สี่ได้แก่ การประเมินผลนโยบาย ซึ่งในการกำหนดนโยบายสาธารณะนี้ มีนักวิชาการตั้งเงื่อนไขไว้ชื่อว่า ทฤษฎีความเป็นไปไม่ได้ของแอร์โรว์ (Arrow's Impossibility Theory) ซึ่งได้กำหนดเงื่อนไขไว้ว่า การจะสร้างเงื่อนไขสวัสดิการสังคมหรือบริการสาธารณะแก่สังคมนั้นจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐาน 5 ประการ สรุปได้ดังนี้

1. ความสมบูรณ์ของการเรียงลำดับความพึงพอใจของบุคคลในสังคมจะต้องมีความสมบูรณ์สามารถเปรียบเทียบได้ตลอดและความพึงพอใจนั้นจะต้องมีความคงเส้นคงวา (Transitive)

2. ความพึงพอใจจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของพารेटโต้ กล่าวคือ ในสังคมมีสิ่งทีคนในสังคมชอบและไม่มีผู้ใดคัดค้านสิ่งนั้นก็สรุปได้ว่าสังคมชอบสิ่งนั้นด้วย

3. การเลือกที่เป็นอิสระจากตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องกัน คือ สังคมมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่ง ในขณะที่สิ่งหนึ่งนี้ไปมีความสัมพันธ์กับอีกสิ่งหนึ่ง หากเกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งหนึ่งอันหลังก็จะไม่ทำให้ลำดับความพึงพอใจของสังคมที่มีต่อสิ่งหนึ่งอันแรกต้องเปลี่ยนแปลงไป

4. การเลือกที่ไม่มีข้อจำกัดหรือการบังคับ บุคคลทุกคนในสังคมจะต้องสามารถแสดงความพึงพอใจและสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของตนในทุกๆทางโดยเสรี จะต้องไม่มีการห้ามให้ชอบหรือไม่ชอบการเลือกใดๆในสังคมและบุคคลจะเรียงลำดับความของคนอย่างไรก็ได้

5. การไม่มีทางเลือกของผู้เผด็จการ ในการเลือกบริการสาธารณะของสังคม จะต้องเกิดขึ้นในสภาพที่ว่าไม่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งอยู่ในฐานะที่พิเศษได้รับผลประโยชน์ แต่เพียงผู้เดียวหรือกลุ่มเดียว กล่าวคือผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากถึงขนาดว่าเมื่อไรก็ตามที่เขาต้องการแสดงความพึงพอใจต่อกิจกรรมสาธารณะ โดยที่ในสังคมมีความคิดเห็นแตกต่างโดยสิ้นเชิง

จะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะของรัฐทุกประเภท โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจของประชาชน ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคกันคนในสังคมมีความรู้สึกว่าได้ประโยชน์สูงสุดร่วมกัน ซึ่งเป็นการบริการสาธารณะที่เป็นธรรมที่สุด

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow hierarchy of needs theory)

มาสโลว์ (Maslow, 1968 ; อ้างถึงใน เอกชัย กี่สุขพันธ์, 2538 : 21) ได้กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการและความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่และเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป มาสโลว์ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไประดับสูงได้ 5 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

ขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ เมื่อได้รับการตอบสนองทางร่างกายแล้ว ขั้นต่อไปคือ ความต้องการความปลอดภัยต่าง ๆ ได้แก่ ความมั่นคงในชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอาชีพ หรือ การทำงาน เป็นความต้องการทุกอย่างที่จะทำให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการขั้นที่ 3 เมื่อความต้องการในขั้นที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการสังคม ต้องการเพื่อน ต้องการความรัก ความเป็นมิตรจากบุคคลอื่น ๆ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการในเรื่องความรู้ ความสามารถ รวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เมื่อความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4 ได้รับการตอบสนองแล้ว ในขั้นนี้เป็น ความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คืออยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของตน ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของ Maslow

ที่มา : เอกชัย กิ่งสุขพินิจ. 2538 : 21

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The deficit principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพึงพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ ยอมรับและพอใจในความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิตโดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความก้าวหน้า (The progression principle) กล่าวคือ ลำดับชั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปหาระดับสูง และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการของระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ

จากทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเป็นแนวคิด คือ ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นความต้องการไม่เท่าเทียมกัน ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของแต่ละคนจะ เริ่มต้นจากความต้องการขั้นพื้นฐาน คือ ความต้องการทางร่างกายซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยสี่ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เมื่อได้รับสนองตอบความต้องการดังกล่าวแล้ว จึงจะมีความต้องการในลำดับขั้นต่อไป เพราะฉะนั้นการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะต้องสนองตอบตามลำดับขั้นของความต้องการและเมื่อได้รับการสนองตอบสิ่งที่ตนเองต้องการแล้วก็ไม่สามารถจูงใจในสิ่งเหล่านั้นได้อีก ก็จะต้องสร้างแรงจูงใจในลำดับขั้นของความต้องการในขั้นต่อไป เมื่อประยุกต์กับการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้มาใช้บริการก็ย่อมมีความต้องการตามลำดับขั้นความต้องการเมื่อได้รับการ ตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการในลำดับต่อไป

2.2 ทฤษฎีการจูงใจของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg)

2.2.1 ทฤษฎีสองปัจจัย

ในปี ค.ศ. 1959 เฟรดเดอริก เฮร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg) ได้รวมความคิดของเทลเลอร์ (Taylor) และ ของมาสโลว์ นำเสนอความคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการจูงใจมากที่สุด ผลงานของเฮร์ซเบอร์ก ชื่อว่า ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮร์ซเบอร์ก หรือ เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Motivation hygiene theory) โดยมีสมมติฐานของทฤษฎี กล่าวไว้ดังนี้ (เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2538 : 121-123)

1) สิ่งจูงใจสองแบบ คือ แบบที่หนึ่งเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบบที่สอง คือ การป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เรียกแบบที่หนึ่งว่าปัจจัยจูงใจ

(Motivators Factor) และแบบที่สองเป็นปัจจัยที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor)

2) สิ่งจูงใจ องค์ประกอบที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ได้แก่

- (1) ลักษณะงาน (Job Itself)
- (2) ความก้าวหน้า (Advancement)
- (3) การยอมรับ (Recognition)
- (4) ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- (5) สัมฤทธิ์ผลของงาน (Achievement)

3) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene) องค์ประกอบที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

- (1) สภาพการทำงาน (Working conditions)
- (2) นโยบายบริษัท (Company policies)
- (3) ความมั่นคง (Job security)
- (4) ผลตอบแทน (Pay and benefits)
- (5) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations)
- (6) การนิเทศงาน (Supervision)
- (7) สถานภาพตำแหน่ง (Status)

2.2.2 ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจ

ปัจจัยภายนอกของบุคคล หมายถึง ปัจจัยทางองค์การที่จะช่วยรักษาพฤติกรรมที่พึงประสงค์ไว้ได้ โดยมีข้อสมมติว่าจะมีผลกระทบต่อสมาชิกในองค์การทุกคนเหมือนกันทั้งหมด แนวความคิดนี้ไม่คำนึงถึงความแตกต่างของบุคคลในการตอบสนองต่อปัจจัยต่างๆ เหล่านั้น เฮอรัชเบอร์ก ได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจ ของคนในองค์การ และแบ่งปัจจัยออกเป็น 2 ประการ คือ

1) ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ เป็นตัวกระตุ้นแรงจูงใจเป็นปัจจัยเกี่ยวกับงาน ซึ่งเป็นสาเหตุแห่งความพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับ ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า และลักษณะงานที่ทำ ถ้ามีปัจจัยเหล่านี้คนงานก็จะเกิด ความพอใจในการทำงานและเกิดแรงจูงใจ เพราะสามารถสนองความต้องการความสำเร็จในชีวิตได้ แต่ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ ความพอใจในการทำงานและแรงจูงใจก็ไม่เกิดขึ้น

2) ปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิต เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน ซึ่งมักจะเป็นสาเหตุแห่งความไม่พอใจในการทำงานปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การควบคุมบังคับบัญชา เงินเดือน สภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ถ้าปัจจัยเหล่านี้ขาดไปจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ถ้ามีอยู่ก็สามารถช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานแต่ก็ไม่ได้เพิ่มความพอใจในการทำงานหรือเพิ่มแรงใจได้เลย ที่เรียกว่าปัจจัยสุขลักษณะจิตก็เพราะที่ช่วยป้องกันความรู้สึกเบื่อหน่ายงานได้

3) แนวคิดการเสริมพลัง จากแนวคิดข้างต้นจะเห็นว่า การไม่มีความพอใจในการทำงาน ไม่ได้หมายความว่า จะมีความพอใจในการทำงาน แต่เป็นเพียงความรู้สึกเฉย ๆ ไม่มีอะไรเกิดขึ้น สภาพการทำงานที่ดีและนโยบายขององค์กรที่สมเหตุสมผลไม่ใช่พลังที่จะกระตุ้นแรงใจให้สูงได้ แต่มักจะเป็นสิ่งที่ต้องมาก่อนการสร้างแรงใจเสมอ คนที่ไม่มีความพอใจในการทำงานย่อมถูกใจได้ง่ายกว่าคนที่มีความพอใจในการทำงานเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว คือแนวความคิดเกี่ยวกับการเสริมพลัง (Reinforcement) เป็นแนวความคิดที่เน้นการให้รางวัลและการเสริมพลังเพื่อการจูงใจ โดยมีความเห็นว่ามนุษย์จะกระทำการใด ๆ ที่รู้ว่าจะได้รับรางวัลตอบแทน

จากทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเป็นแนวคิด คือ ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ คือ ความมุ่งหวังในความสำเร็จในสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี มีความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการได้รับผลตอบแทนที่เป็นสิ่งจูงใจและแรงกระตุ้นจากการบริการที่ดีจนสนองตอบ ความพึงพอใจ

2.3 ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแม็คเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

ในตอนปลายปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ เดวิด แม็คเคลแลนด์ (David McClelland) ได้ทำการทดลองเพื่อหาทางวัดความต้องการต่าง ๆ ของคน โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า The Mactic Appreciation Test หรือ เรียกชื่อย่อว่า TAT ใช้วิธีให้คนดูภาพถ่ายแล้วเขียนแสดงทัศนะว่าเขามองเห็นอย่างไรต่อภาพถ่ายนั้น บางทีเรียกว่าโปรเจคทีฟ เทสต์ (Projective Test) แม็คเคลแลนด์ ได้แบ่งผลการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการทดสอบออกเป็น 3 เรื่อง แต่ละเรื่องจะมีลักษณะตรงกันเกี่ยวกับความต้องการของคน ซึ่งมีความต้องการอยู่ 3 ประการ คือ (สุรพงษ์ เล็กศรีธเนยพจน์. 2544 : 16)

2.3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Needs for achievement : nAch) เป็นความต้องการที่ทำบางอย่างให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้องการที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ และต้องการสิ่งย้อนกลับที่ได้จากผลงาน

2.3.2 ความต้องการผูกพัน (Needs for affiliation : nAff) เป็นความต้องการที่จะสร้างความเป็นมิตรและสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่นกับบุคคลอื่น

2.3.3 ความต้องการมีอำนาจบารมี (Needs for power : nPower) ได้แก่ ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น การให้คำแนะนำแก่ผู้อื่น และการมีหน้าที่รับผิดชอบในบุคคลอื่น พื้นฐานทฤษฎีแม็คเคิลเลนด์ จะขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุผลของประสบการณ์ในชีวิตของบุคคล คนจะถูกกระตุ้นด้วยความต้องการต่างๆ และแต่ละความต้องการจะมีเหตุผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของเขา ทฤษฎีนี้จะช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของตนและคนอื่นเป็นอย่างดี สามารถสร้างงานและปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สนองความต้องการทั้งสามด้านของบุคคลได้อย่างเหมาะสม นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีของแม็คเคิลเลนด์ ว่าทฤษฎีนี้ช่วยอธิบายความต้องการของคนได้ 2 ประการ คือ

ประการที่ 1 ความต้องการ nAch : nAff และ nPower เป็นองค์ประกอบของความต้องการที่มีลักษณะเหมือนกันและคล้ายๆ กันลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจบุคคลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น การยึดถือทฤษฎีเป็นหลักในการปฏิบัติจะให้ประโยชน์กับผู้บริหารมาก และหากความต้องการแต่ละด้านได้รับการตอบสนองอย่างตรงเป้าหมาย ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประการที่ 2 ถ้าความต้องการดังกล่าวได้รับความสนใจและเอาใจใส่จากผู้บริหารอย่างจริงจังก็อาจทำให้คนในองค์กรสามารถกำหนดขอบเขตความต้องการของคนในอันที่จะทำงานในรูปแบบต่างๆ ให้สำเร็จได้

จากผลการศึกษาของแม็คเคิลเลนด์ สรุปได้ว่า ความสำเร็จของงานจะอยู่ในเรื่องของการกระตุ้นความต้องการ nAch เป็นสำคัญ บุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองด้าน nAch สามารถทำงานได้สำเร็จจะช่วยให้เกิดความพึงพอใจและการบริหารจัดการของผู้บริหารได้ผลสำเร็จไปด้วย

2.4 ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of Triple I)

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2544 : 56 – 57) ได้กล่าวถึง ทฤษฎี 3 ไอ แห่งการให้บริการที่คือคุณภาพ คือปัจจัยแห่ง 3 ประการ ที่อยู่เบื้องหลังของความดียประสิทธิภาพและอ่อนคุณภาพของการบริการ ซึ่งจะให้ข้อคิดที่น่าสนใจไม่น้อยแก่การแก้ปัญหาด้านคุณภาพของ

ต่อเป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดด้วย ประสพการณ์ ดังนั้นความพอใจของบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าการกระทำที่แสดง ออกมานั้นจะทำให้ได้รับผลลัพธ์เป็นพิเศษ ความคาดหวังนี้จะแสดงให้เห็นถึงการคาดคะเน ของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่งจะสามารถ นำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งได้

ผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้นและจูงใจผลลัพธ์ มีอยู่ 2 ระดับ ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (Primary Outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ระดับที่สอง เป็นผลลัพธ์ที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง กล่าวคือ เป็นผลลัพธ์ที่ ได้รับตามหลังจากที่ได้รับผลลัพธ์ระดับหนึ่งแล้ว

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจของบุคคลในการกระทำมีผลเกี่ยวเนื่อง ในความคาดหวังที่จะเกิดขึ้น โดยมีกระบวนการจูงใจให้มีการกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลลัพธ์ ที่มีความพอใจมากที่สุด

3. หลักการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)

กฤษณ ธนาพงศกร (2530 : 16 – 17) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ใช้บริการหรือผู้ปฏิบัติการ
3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดให้นั้นต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติ ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก และไม่เป็นการยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการหรือ ผู้ใช้บริการมากเกินไป

ประยูร กาญจนกุล (2535 : 110 – 115) ได้กล่าวถึง แนวคิดของระบบการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการที่สำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่หยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับ ความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536 : 10) เห็นว่าระบบการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service-Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจจากการพิจารณาดังกล่าวจะเห็นว่า ไม่ได้มีการพิจารณาในองค์ประกอบของช่องทางในการให้บริการ และยังไม่ได้มีการพิจารณาในเชิงระบบ อย่างไรก็ตามนัยสำคัญประเด็นหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสามารถในการวัดคือการมองว่า ผู้รับบริการจะมีการตระหนักถึงประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับอยู่ในจิตใจ ซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

ไพเราะ คลองนาง (2543 : 11) กล่าวไว้ว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี

วิลเลียม เอช.ลูซี่, เดนนิส กิสเบิร์ต และ กูเธอร์ไร เอส.เบิร์กเฮด (William H.Lucy Dennis Gilbert & Gutherie S.Birkhead. 1977 : 988) กล่าวว่า ระบบการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ ทรัพยากร
3. ผลลัพธ์ (Result) หรือ ผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจาก มีการ ใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อบริการที่ จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ดังนี้
 การบริการ หมายถึง งานที่กระทำเพื่อให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์และเกิดความพึงพอใจ ซึ่งต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ มีคุณภาพของทรัพยากร บุคลากรผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในงาน และการสื่อสารที่เข้าใจกันเป็นอย่างดีระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้ใช้บริการ ซึ่งสรุปเป็นหลักในการให้บริการที่ดีได้ดังนี้
 1. ให้บริการได้สอดคล้องกับความต้องการผู้มารับบริการ
 2. ให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
 3. ให้บริการอย่างเสมอภาค ยุติธรรม
 4. ให้บริการด้วยความประหยัด
 5. ให้บริการอย่างสะดวก

4. การบริหารงานเทศบาล

4.1 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

ประธาน คณะนิติศาสตร์ (2526 : 47 ; อ้างถึงใน ไชยพร ตันจัจฉานนท์. 2536 : 16) กล่าวว่าเทศบาล (Municipality) เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น(Local government)รูปแบบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเมืองการปกครอง การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลนี้ กล่าวได้ว่าเป็นวิธีการจัดการปกครองตามทฤษฎีของการกระจายอำนาจ ดำเนินการให้บริการต่างๆแก่ประชาชนประการหนึ่ง อีกประการหนึ่ง ก็เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในทางการเมืองการปกครอง จะเป็นผลให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าไปเป็นผู้บริหารกิจการท้องถิ่นและประชาชนมีความต้องการสิ่งใด ในการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับชุมชนของตนแล้ว ประชาชนก็จะได้กำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายหรือวัตถุประสงค์ของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆได้ ในลักษณะที่เรียกว่า

เป็นการปกครองตนเอง เมื่อเป็นเช่นนี้การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลจึงเป็นระบบสำคัญ เป็นผลจากการกระจายอำนาจทางการเมือง (Administrative decentralization) จากรัฐบาลไปสู่ประชาชนในท้องถิ่น

ประธาน คณะนิติศึกษากร (2527 : 15 ; อ้างถึงใน ไชยพร ตันจัตจิตานนท์. 2536 : 17) โดยทั่วไปแล้ว เทศบาลเป็นระบบการปกครองท้องถิ่นที่ใช้กับชุมชนเมือง (Urban area) และเป็นที่ยอมรับในระบบการเมืองการปกครองของทุกประเทศ เฉพาะอย่างยิ่งประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตยแล้ว ประชาชนจะมีบทบาทอันสำคัญในการเสนอตัวสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาลเป็นคณะผู้บริหารและประชาชนในท้องถิ่นนี้เองจะใช้สิทธิใช้เสียงในการเลือกตั้งเลือกบุคคลในพรรคที่ประชาชนเห็นชอบและสนับสนุนนโยบายที่จะบริหารงานในท้องถิ่นของตนให้เจริญก้าวหน้าเมื่อเลือกแล้วประชาชนก็ชอบที่จะให้ความร่วมมือสนับสนุนหรือคอยติดตามควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายนั้นๆ จึงถือได้ว่าการปกครองระบบเทศบาลเป็นระบบการปกครองตนเองของคนในท้องถิ่นสนองความต้องการของในท้องถิ่นและถือได้ว่าเป็นสถาบันที่ส่งเสริมการปกครองตามวิถีทางของการปกครองระบอบประชาธิปไตยได้อย่างดี

4.2 องค์ประกอบที่สำคัญของการปกครองในรูปแบบเทศบาล

ประธาน คณะนิติศึกษากร (2527 : 20 ; อ้างถึงใน ไชยพร ตันจัตจิตานนท์. 2536 : 17-18) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญของการปกครองในรูปแบบเทศบาล มีอยู่ 7 ประการ ดังนี้

1. ชุมชนที่จะจัดตั้งเป็นเทศบาล ต้องเป็นชุมชนเจริญ มีการดำเนิน ธุรกิจพาณิชย์ อุตสาหกรรม และชุมชนนี้มีความหนาแน่นของประชากรมาก เมื่อเป็นเช่นนี้ชุมชนนี้จึงมีความต้องการในบริการสาธารณะ ตลอดจนปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินการทางเศรษฐกิจ เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา การขนส่ง ท่าเทียบเรือ ที่พักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น
2. ชุมชนที่จะจัดตั้งเป็นเทศบาล ในเมื่อเข้าเกณฑ์ตามข้อ 1 คือ เป็นชุมชนที่มีผู้คนหนาแน่น มีการดำเนินการธุรกิจ พาณิชยกรรม อุตสาหกรรมมาก ต้องการบริการสูง องค์การทางการเมืองการปกครอง เช่น เทศบาลก็ย่อมมีที่มาของรายได้สูง สามารถจัดบริการและเรียกค่าตอบแทนตลอดจนการเก็บภาษีเป็นรายได้ของท้องถิ่นได้ เมื่อเป็นเช่นนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่น คือ เทศบาลต้องมีอำนาจในการจัดเก็บ จัดหารายได้ (Revenue) เช่น การเก็บภาษีค่าธรรมเนียมต่างๆ เพื่อนำเอารายได้เหล่านั้นมาเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดบริการให้กับชุมชน
3. การปกครองในรูปแบบเทศบาลนั้น ในเมื่อเป็นการปกครองตนเององค์การเทศบาลจะต้องมีองค์ประกอบขององค์กรที่มาจากการเลือกตั้ง (Election) โดยทั้ง “ฝ่ายบริหาร”

และฝ่าย “นิติบัญญัติ” หรือ “สภาเทศบาล” จะต้องมีการเลือกตั้งให้ตัวแทนของประชาชนได้เข้ามาปกครองตนเอง โดยเป็นทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ

4. การปกครองในรูปแบบเทศบาลนั้น เพื่อความถูกต้อง เพื่อความสมบูรณ์ ในสิทธิอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นหรือเทศบาล จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล เพราะการมีสภาพนิติบุคคลจะมีผลในทางกฎหมาย หมายถึง การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่

5. เทศบาลหรือองค์กรปกครองตนเองนั้น โดยปกติแล้วก็จะมีสิทธิอำนาจหน้าที่ขอบเขตความรับผิดชอบภายในเขตพื้นที่หรืออาณาเขต (Territory) ที่กำหนด เพื่อความสมบูรณ์แห่งสิทธิการปกครองตนเอง (Autonomy) เทศบาลหรือหน่วยการปกครองตนเองนี้ก็ไม่ควรจะอยู่ในสายการบังคับบัญชา (Hierarchy) ขององค์การปกครองทางราชการ

6. เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาล โดยหลักการเทศบาลจะต้องมีอำนาจในการออกกฎ ข้อบังคับ เช่น การตราเทศบัญญัติ เพื่อควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายหรือข้อบังคับต่างๆของเทศบาลที่ได้วางไว้

7. การปกครองตนเองนั้นโดยทั่วไปแล้วเป็นการปกครองโดยประชาชนในท้องถิ่นประชาชนต้องมีฐานะของความเป็นเจ้าของ มีส่วนในความรับผิดชอบร่วมกันต่อความเจริญหรือความเสื่อมของท้องถิ่น เมื่อเป็นเช่นนี้การปกครองตนเองในระบบเทศบาล จึงต้องได้รับความร่วมมือหรือการสนับสนุนจากประชาชน

จากลักษณะอันเป็นองค์ประกอบสำคัญของเทศบาลทั้ง 7 ประการ ตามที่ได้กล่าวมานี้เทศบาลจะมีบทบาทอันสำคัญในทางการเมืองการปกครอง เป็นสถาบันที่ประชาชนในท้องถิ่นจะได้ปกครองตนเอง เป็นสถาบันอันสำคัญที่เป็นรากฐานของการพัฒนาการเมือง (Political development) ทำให้เกิดการเรียนรู้ การมีส่วนร่วมในทางการเมืองของประชาชน และเป็นสถาบันอันสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ

4.3 องค์การเทศบาล

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่ง ที่ได้เกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 ได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2475 ขึ้น ต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมายจัดตั้งเทศบาลในระยะแรก (กฤษณ ธนาพงศธร. 2531 : 329-330) มี 2 ประการ คือ เพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะและเป็นสถาบันสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 องค์การเทศบาลประกอบด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี ดังนี้

4.3.1 สภาเทศบาล

สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ตามจำนวนดังต่อไปนี้

- 1) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน
- 2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คน
- 3) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 24 คน

สมาชิกสภาเทศบาลให้อยู่ในตำแหน่งได้คราวละสี่ปี ถ้าตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงเพราะเหตุอื่นนอกจากถึงคราวออกตามวาระ ให้เลือกตั้งสมาชิก สภาเทศบาลขึ้นแทนภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่ตำแหน่งนั้นว่างลง เว้นแต่วาระของสมาชิกสภาเทศบาลจะเหลืออยู่ไม่ถึงหนึ่งร้อยแปดสิบวัน

สภาเทศบาลนั้นมีประธานสภาคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล กล่าวคือ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้เรียกประชุมสภาเทศบาลครั้งแรก ภายใน 90 วัน นับแต่การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเสร็จสิ้นแล้ว ให้สมาชิกสภาเทศบาลประชุมเลือกกันเองจากสมาชิกด้วยกัน จะเลือกบุคคลอื่นนอกจากสมาชิกสภาไม่ได้ ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินกิจการ สภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาลควบคุมบัญชีารักษาความสงบและเป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอก

4.3.2 นายกเทศมนตรี

ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นและให้นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งนับแต่วันเลือกตั้งและมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้งแต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้

ในกรณีที่นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลาสี่ปีก็ให้ถือว่าเป็นหนึ่งวาระและเมื่อได้ดำรงตำแหน่งสองวาระติดต่อกันแล้วจะดำรงตำแหน่งได้อีกเมื่อพ้นระยะเวลาสี่ปีนับแต่วันพ้นจากตำแหน่ง

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิก สภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

- 1) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกินสองคน

2) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกินสามคน

3) เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกินสี่คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลได้ โดยกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินสองคน ในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินสามคนและในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินห้าคน

นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย เทศบัญญัติ และนโยบาย

2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล

3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี

4. วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5. รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ

6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

นอกจากนี้องค์การเทศบาลยังมีพนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด และจัดแบ่งการบริหารออกเป็นส่วนต่างๆตามปริมาณและคุณภาพของงาน โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในงานประจำทั่วไปของเทศบาล (มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2545 : 26)

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

เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 50)

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

9. หน้าที่อื่นตามกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล
- นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ที่เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใดๆในเขตเทศบาล

ดังต่อไปนี้ (มาตรา 51)

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

เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 53)

1. กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50
2. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
5. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
6. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีการดำเนินการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

นอกจากนี้เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใดๆในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(มาตรา 54)

1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
6. ให้มีการสาธารณสุขการ
7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
12. เทศพาณิชย์

เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 56)

1. กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา
2. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
3. กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
4. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น
5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
6. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
7. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
8. การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

และนอกจากนี้เทศบาลนครยังอาจจัดทำกิจการอื่นๆ ตามมาตรา 54 ได้
 มุสณิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2545 : 39-40) กล่าวว่า จากการปกครอง
 ตนเองของท้องถิ่น ทำให้ท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ มีการบริหารงานคลังของตนเอง
 ซึ่งมีทั้งรายได้และรายจ่ายของเทศบาลดังนี้

เทศบาลอาจมีรายได้ดังต่อไปนี้

1. ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
2. ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
3. รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
4. รายได้จากการสาธารณสุข โภคและเทศพาณิชย์
5. พันธบัตร หรือเงินกู้ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
6. เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์กร หรือนิติบุคคลต่างๆ

7. เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด
8. เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
9. รายได้อื่นใดก็ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

ส่วนรายจ่ายเทศบาลมีรายจ่ายดังต่อไปนี้

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

กระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 42 ให้เทศบาลมีพนักงานเทศบาล และจัดแบ่งการบริหารออกเป็นส่วนต่างๆตามปริมาณและคุณภาพของงาน โดยมีปลัดเทศบาล เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในงานประจำทั่วไปของเทศบาล

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2541 ระเบียบนี้กำหนดให้การบริหารงานของเทศบาล แบ่งส่วนราชการดังต่อไปนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล
2. กองการประปาหรือฝ่ายการประปา
3. กองการแพทย์หรือฝ่ายการแพทย์
4. สำนักการศึกษาหรือกองการศึกษา จัดแบ่งงานภายใน ดังนี้
 - 4.1 ฝ่ายบริหารทั่วไป หรืองานธุรการ
 - 4.2 ส่วนหรือฝ่ายบริหารการศึกษา
 - 4.3 ส่วนส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม หรือฝ่ายพัฒนา
5. สำนักงานคลัง กองคลัง หรือฝ่ายคลัง จัดแบ่งส่วนงานภายใน ดังนี้
 - 5.1 ฝ่ายบริหารทั่วไป หรืองานธุรการ
 - 5.2 ส่วนบริหารงานคลัง หรือฝ่ายบริหารงานคลัง
 - 5.3 ส่วนพัฒนารายได้ หรือฝ่ายพัฒนารายได้

การศึกษา

5.4 ส่วนแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน หรือฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

6. สำนักการช่าง กองช่าง หรือฝ่ายช่าง จัดแบ่งงานภายใน ดังนี้
 - 6.1 ฝ่ายบริหารทั่วไป หรืองานธุรการ
 - 6.2 ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง หรือฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง
 - 6.3 ส่วนควบคุมการก่อสร้าง หรือฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง
 - 6.4 ส่วนการโยธา หรือฝ่ายการโยธา
 - 6.5 ส่วนช่างสุขาภิบาล หรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล

7. กองช่างสุขาภิบาล หรือฝ่ายการโยธา

8. กองวิชาการและแผนงาน หรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน

9. กองสวัสดิการสังคม หรือฝ่ายสวัสดิการสังคม

10. สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หรือฝ่ายการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จัดแบ่งส่วนงานภายใน ดังนี้

- 10.1 ฝ่ายบริหารทั่วไป หรืองานธุรการ
- 10.2 ส่วนส่งเสริมสุขภาพ หรือฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ
- 10.3 ส่วนอนามัยและสิ่งแวดล้อม หรือฝ่ายอนามัยและสิ่งแวดล้อม
- 10.4 ส่วนบริการสาธารณสุข หรือฝ่ายบริการสาธารณสุข

11. หน่วยงานตรวจสอบภายในขึ้นตรงต่อปลัดเทศบาล

12. แฉวง

และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2541 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานในส่วนของการราชการของเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล

1.1 งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1.1.1 งานสารบรรณของเทศบาล

1.1.2 งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ

1.1.3 งานเลขานุการและงานประชุมสภาเทศบาล นายกเทศมนตรี

และพนักงานเทศบาล

1.1.4 งานสาธารณสุขมูลของเทศบาลและหน่วยงานต่างๆที่ขอความร่วมมือ

ร่วมมือ

1.1.5 งานตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของทาง
ราชการ

1.1.6 งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิ
มาลาและผู้ทำคุณประโยชน์

1.1.7 งานเกี่ยวกับการเลือกตั้ง

1.1.8 งานจัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล

1.1.9 งานรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน

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

เทศบาลให้กองหรือฝ่ายต่างๆทราบ

1.1.11 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.2 งานการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1.2.1 งานบริหารบุคคลของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง

1.2.2 งานบรรจุแต่งตั้ง โอน ย้ายและเลื่อนระดับ

1.2.3 งานสอบแข่งขัน สอบคัดเลือกและการคัดเลือก

1.2.4 งานทะเบียนประวัติและบัตรประวัตินายกเทศมนตรี สมาชิก

เทศบาล พนักงานและลูกจ้าง

1.2.5 งานปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคล

1.2.6 งานประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

1.2.7 งานขออนุมัติปรับปรุงตำแหน่งและอัตราค่าจ้าง

1.2.8 งานพัฒนาบุคลากร เช่น การฝึกอบรม สัมมนา การศึกษา
และดูงาน การศึกษาต่อ การขอรับทุน

1.2.9 งานพิจารณาเลื่อนเงินเดือนพนักงานและลูกจ้าง การให้ บำเหน็จ

ความชอบเป็นกรณีพิเศษ

1.2.10 งานสวัสดิการพนักงาน/ลูกจ้าง

1.2.11 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.3 งานทะเบียนราษฎร มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1.3.1 งานตามพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร

1.3.2 งานจัดเตรียมการเลือกตั้งและดำเนินการเลือกตั้ง

1.3.3 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- 1.4.1 งานรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ
- 1.4.2 งานป้องกันและระงับอัคคีภัย
- 1.4.3 งานวิเคราะห์และพิจารณาทำความเข้าใจ สรุป รายงาน เสนอแนะ รวมทั้งดำเนินการค้ำประกันกฎหมาย และระเบียบเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัยธรรมชาติและสาธารณภัยอื่นๆ เช่น อุทกภัย वादภัย
- 1.4.4 งานตรวจสอบควบคุมดูแลในการจัดเตรียม และอำนวยความสะดวกในการป้องกันบรรเทาและระงับสาธารณภัยต่างๆ
- 1.4.5 งานจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 1.4.6 งานฝึกซ้อมและดำเนินการตามแผน
- 1.4.7 งานเกี่ยวกับวิทยุสื่อสาร
- 1.4.8 งานการฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 1.4.9 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 1.5 งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - 1.5.1 งานตรวจสอบและจัดระเบียบในตลาดสด หาบเร่ แผงลอย รวมทั้งกิจการค้าที่น่ารังเกียจและอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
 - 1.5.2 งานควบคุมตรวจสอบและดำเนินการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 1.5.3 งานศึกษาและวิเคราะห์ข่าวเพื่อเสนอแนะวางแผนหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงแห่งชาติ
 - 1.5.4 งานประสานงานกับจังหวัดและอำเภอในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง
 - 1.5.5 งานมวลชนต่างๆ เช่น การฝึกอบรมลูกเสือชาวบ้าน ฯลฯ
 - 1.5.6 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 1.6 งานวิเคราะห์นโยบายและแผน มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - 1.6.1 งานรวบรวมวิเคราะห์และให้บริการข้อมูลสถิติที่จำเป็นต่องานนำมาใช้ในการวางแผนและการประเมินผลตามแผนทุกระดับ
 - 1.6.2 งานจัดเตรียมเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนของเทศบาลและหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง
 - 1.6.3 งานวิเคราะห์และพยากรณ์การเจริญเติบโตของประชากรในเขตเมืองและความพอเพียงของการบริการสาธารณูปโภคหลัก

- 1.6.4 งานวิเคราะห์และคาดคะเนรายได้-รายจ่ายของเทศบาลในอนาคต
- 1.6.5 งานจัดทำและเรียบเรียงแผนพัฒนา การกำหนดเค้าโครงของแผนพัฒนายาระยะปานกลางและแผนประจำปี
- 1.6.6 งานวิเคราะห์ความเหมาะสมของโครงการเพื่อสนองหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง
- 1.6.7 งานประสานงานกับหน่วยงานในเทศบาลและหน่วยงานอื่นที่เสนอบริการสาธารณูปการในเทศบาลและหน่วยงานใกล้เคียงเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาการปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลงานตามแผน
- 1.6.8 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 1.7 งานนิติกร มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - 1.7.1 งานกฎหมายเกี่ยวกับการพิจารณาวินิจฉัยปัญหาข้อกฎหมายร่างและพิจารณาตรวจร่างเทศบัญญัติ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง
 - 1.7.2 งานจัดทำนิติกรรม รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพื่อดำเนินการตามกฎหมาย
 - 1.7.3 งานสอบสวน ตรวจสอบพิจารณาคำเนิการเกี่ยวกับวินัยพนักงานเทศบาลและการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์
 - 1.7.4 งานสอบสวนและเปรียบเทียบการกระทำที่ละเมิดเทศบัญญัติ
 - 1.7.5 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 1.8 งานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - 1.8.1 งานเผยแพร่ข่าวสารของเทศบาล
 - 1.8.2 งานเผยแพร่สนับสนุนผลงาน นโยบายของเทศบาล จังหวัดและรัฐบาล
 - 1.8.3 งานเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของชาติและท้องถิ่น
 - 1.8.4 งานศึกษา วิเคราะห์ วิจัย วางแผนด้านประชาสัมพันธ์โดยรวบรวมข้อคิดเห็นของประชาชนหรือปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อเสนอแนะฝ่ายบริหารพิจารณาวางแผนหลักเกณฑ์ปรับปรุงและแก้ไขระเบียบวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสัมพันธ์กับนโยบายของประเทศ
 - 1.8.5 งานรวบรวมข้อมูลสถิติต่างๆเพื่อประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์
 - 1.8.6 งานสารนิเทศ
 - 1.8.7 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.9 งานจัดทำงบประมาณ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1.9.1 งานจัดเตรียมเอกสารแนวทางในการปฏิบัติงานประจำปีให้
หน่วยงานต่างๆทราบและดำเนินการ

1.9.2 งานรวบรวมข้อมูลสถิติและวิเคราะห์งบประมาณ

1.9.3 งานเสนอแนะและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำ
งบประมาณ

1.9.4 งานจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเทศบาลและ
งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

1.9.5 งานศึกษาหาหลักฐานรายได้ใหม่ๆของเทศบาล

1.9.6 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2. กองคลังหรือฝ่ายคลัง

2.1 งานธุรการ

2.1.1 งานสารบรรณ

2.1.2 งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุ
อุปกรณ์ การติดต่อ และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ

2.1.3 งานการประสานงานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาล
นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล

2.1.4 งานสาธารณกุศลของเทศบาลและหน่วยงานต่างๆที่ขอความ
ร่วมมือ

2.1.5 งานการตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารที่สำคัญ
ของทางราชการ

2.1.6 งานรักษาความสะอาดและรักษาความปลอดภัยของสถานที่
ราชการ

2.1.7 งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิ
มาลาและผู้ทำคุณประโยชน์

2.1.8 จัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล

2.1.9 งานรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน

2.1.10 งานพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงาน ลูกจ้าง และการให้
บำเหน็จความชอบเป็นพิเศษ

2.1.11 งานการลาพักผ่อนประจำปีและการลาอื่น

2.1.12 งานสวัสดิการของกองหรือฝ่าย

2.1.13 งานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายได้และแนะนำอำนาจความ

สะดวกแก่ประชาชน

2.1.14 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2 งานแผนที่ภาษี มีหน้าที่เกี่ยวกับ

2.2.1 งานคัดลอกข้อมูลที่ดิน

2.2.2 งานปรับข้อมูลแผนที่ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

2.2.3 งานปรับข้อมูลแผนที่ภาษีบำรุงท้องที่

2.2.4 งานตรวจสอบข้อมูลสนาม

2.2.5 งานตรวจสอบรหัสประจำแปลงที่ดิน

2.2.6 การจัดทำรายงานเสนองานทะเบียนทรัพย์สินและงานบริการ

ข้อมูล

2.2.7 งานจัดเก็บและบำรุงแผนที่ภาษี

2.2.8 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.3 งานผลประโยชน์ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

2.3.1 งานจัดทำประกาศให้มาขึ้นแบบแสดงรายการทรัพย์สินเพื่อ

ชำระภาษี

2.3.2 งานตรวจสอบและจัดทำบัญชีผู้ที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีใน

ปีงบประมาณจัดเก็บจากทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี

2.3.3 งานรับตรวจสอบแบบแสดงรายการทรัพย์สินหรือแนบคำ
ร้องของผู้เสียภาษีค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ

2.3.4 งานพิจารณาการประเมินและกำหนดภาษีค่าธรรมเนียมใน
เบื้องต้นเพื่อนำเสนอพนักงานเจ้าหน้าที่

2.3.5 งานแจ้งผลการประเมินค่าภาษีแก่ผู้เสียภาษี

2.3.6 งานจัดเก็บและชำระรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม

และรายได้อื่นๆ

2.3.7 งานลงรายการเกี่ยวกับโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่
และภาษีป้ายในทะเบียนเงินผลประโยชน์และทะเบียนคุมผู้ชำระภาษีของผู้เสียภาษีแต่ละราย
เป็นประจำทุกวัน

2.3.8 งานดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาอุทธรณ์ภาษี

- และรายได้อื่น
- 2.3.9 งานเก็บรักษาและการนำส่งเงินประจำวัน
 - 2.3.10 งานเก็บรักษาและเบิกจ่ายแบบพิมพ์ต่างๆ
 - 2.3.11 งานเก็บรักษาเอกสารและหลักฐานการเสียภาษีค่าธรรมเนียม
 - 2.3.12 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 2.4 งานการเงินและบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับ
- 2.4.1 งานตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท
 - 2.4.2 งานควบคุมและจัดทำทะเบียนงบประมาณรายจ่าย
 - 2.4.3 งานทำเช็คและจัดเก็บเอกสารการจ่ายเงิน
 - 2.4.4 งานการจ่ายเงินและตรวจสอบหลักฐานใบสำคัญคู่จ่าย
 - 2.4.5 งานจัดทำบัญชีและทะเบียนที่เกี่ยวข้องทุกประเภท
 - 2.4.6 งานจัดทำรายงานประจำวัน ประจำเดือน ประจำปี และ
 - 2.4.7 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- รายงานอื่นๆ
- 2.5 งานพัสดุและทรัพย์สิน มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - 2.5.1 งานการซื้อและการจ้าง
 - 2.5.2 งานการซ่อมและบำรุงรักษา
 - 2.5.3 งานจัดทำทะเบียนพัสดุ
 - 2.5.4 งานการตรวจสอบการรับจ่ายพัสดุและเก็บรักษาพัสดุ
 - 2.5.5 งานการจำหน่ายพัสดุ
 - 2.5.6 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
 - 2.6 งานพัฒนารายได้ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - 2.6.1 งานศึกษาวิเคราะห์ วิจัย และเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและการจัดหารายได้อื่นๆของเทศบาล
 - 2.6.2 งานวางแผนการจัดเก็บรายได้ และการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้
 - 2.6.3 งานวางแผนและโครงการเกี่ยวกับการจัดหารายได้ของเทศบาล
 - 2.6.4 งานพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมินและกำหนดค่ารายปีของภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่และรายได้อื่น

2.6.5 งานประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับการชำระภาษีอากร

2.6.6 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.7 งานเร่งรัดรายได้ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

2.7.1 งานจัดทำหนังสือแจ้งผู้อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีล่วงหน้า

2.7.2 งานตรวจสอบและจัดทำบัญชีรายชื่อของผู้ไม่ยื่นแบบ

รายการทรัพย์สินหรือคำร้องภายในกำหนดและรายชื่อผู้ไม่ชำระภาษี ค่าธรรมเนียม และ รายได้อื่นๆภายในกำหนดของแต่ละปี

2.7.3 งานจัดทำหนังสือแจ้งเตือนแก่ผู้เสียภาษี กรณีไม่ยื่นแบบ แสดงรายการทรัพย์สินภายในกำหนด

2.7.4 งานจัดทำหนังสือแจ้งเตือนแก่ผู้เสียภาษี กรณีไม่ชำระภาษี ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆภายในกำหนด

2.7.5 งานประสานงานกับฝ่ายนิติการ เพื่อดำเนินคดีแก่ผู้ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีท้องถิ่น(ไม่ยื่นแบบฯและไม่ชำระภาษี) โดยเสนอให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ

2.7.6 งานเกี่ยวกับการดำเนินการยึดอายัดและขายทอดตลาด ทรัพย์สิน

2.7.7 งานประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการเร่งรัด รายได้

2.7.8 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.8 งานทะเบียนทรัพย์สิน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

2.8.1 งานปรับข้อมูลในทะเบียนทรัพย์สินและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.8.2 งานสำรวจและตรวจสอบข้อมูลภาคสนาม

2.8.3 งานตรวจสอบรหัสประจำแปลงที่ดิน รหัสชื่อเจ้าของ ทรัพย์สินและรหัสชื่อผู้ชำระภาษี

2.8.4 งานจัดเก็บและดูแลรักษาทะเบียนทรัพย์สินและเอกสาร ข้อมูลต่างๆ

2.8.5 งานการจัดทำรายงานประจำเดือน

2.8.6 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3. กองช่าง หรือฝ่ายช่าง

3.1 งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

3.1.1 งานสารบรรณ

3.1.2 งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ การติดต่อ และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ

3.1.3 งานประสานงานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาล
นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล

3.1.4 งานการตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารที่สำคัญ
ของทางราชการ

3.1.5 งานรักษาความสะอาดและรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ

3.1.6 งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิ
มาลาและผู้ทำคุณประโยชน์

3.1.7 จัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล

3.1.8 งานรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน

3.1.9 งานพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงาน ลูกจ้าง และการให้
บำเหน็จความชอบเป็นพิเศษ

3.1.10 งานการลาพักร้อนประจำปีและการลาอื่นๆ

3.1.11 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.2 งานวิศวกรรม มีหน้าที่เกี่ยวกับ

3.2.1 ออกแบบคำนวณด้านวิศวกรรม

3.2.2 งานวางโครงการและการก่อสร้างทางด้านวิศวกรรม

3.2.3 งานให้คำปรึกษาและบริการเกี่ยวกับงานทางวิศวกรรม

3.2.4 งานตรวจสอบแบบแปลนการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
ทางด้านวิศวกรรม

3.2.5 งานออกแบบรายการรายละเอียดทางด้านวิศวกรรม

3.2.6 งานออกแบบรายการรายละเอียดเพื่อคำนวณออกแบบ

กำหนดรายละเอียดทางด้านวิศวกรรม

3.2.7 งานวิเคราะห์ วิจัยทางด้านวิศวกรรม

3.2.8 งานงบประมาณราคาก่อสร้างทางด้านวิศวกรรม

3.2.9 งานควบคุมการก่อสร้างในสาขาวิศวกรรม

3.2.10งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.3 งานสถาปัตยกรรม มีหน้าที่เกี่ยวกับ

3.3.1 งานออกแบบ เขียนแบบทางด้านสถาปัตยกรรม และมัณฑนศิลป์

- 3.3.2 งานวางโครงการ จัดทำผัง และควบคุมการก่อสร้าง
สถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์
- 3.3.3 งานให้คำปรึกษาแนะนำด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์
- 3.3.4 งานตรวจสอบแบบแปลนการขออนุญาตปลูกสร้างด้าน
สถาปัตยกรรมตามกฎหมาย
- 3.3.5 งานควบคุมการก่อสร้างทางสถาปัตยกรรม
- 3.3.6 งานออกรายการทางสถาปัตยกรรม
- 3.3.7 งานสำรวจข้อมูลเพื่อออกแบบสถาปัตยกรรม
- 3.3.8 งานวิเคราะห์ วิจัย ทางด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์
- 3.3.9 งานงบประมาณราคาค่าก่อสร้างทางด้านสถาปัตยกรรม
มัณฑนศิลป์
- 3.3.10 งานให้บริการด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์ และงานด้าน
ศิลปกรรมต่างๆ
- 3.3.11 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 3.4 งานผังเมือง มีหน้าที่เกี่ยวกับ
- 3.4.1 งานจัดทำผังเมืองรวม
- 3.4.2 งานจัดทำผังเมืองเฉพาะ
- 3.4.3 งานพัฒนาและปรับปรุงชุมชนแออัด
- 3.4.4 งานควบคุมแนวเขตถนน ทางสาธารณะและที่ดินสาธารณะ
ประโยชน์
- 3.4.5 งานสำรวจรวบรวมข้อมูลทางด้านผังเมือง
- 3.4.6 งานอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทางบก ทางน้ำ
- 3.4.7 งานตรวจสอบโครงการพัฒนาผังเมือง
- 3.4.8 งานให้คำปรึกษาด้านผังเมือง
- 3.4.9 งานให้คำปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม
- 3.4.10 งานควบคุมให้ปฏิบัติตามผังเมืองรวม
- 3.4.11 งานวิเคราะห์วิจัยงานผังเมือง
- 3.4.12 งานวิเคราะห์วิจัยด้านสิ่งแวดล้อม
- 3.4.13 งานเวนคืนและจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน
- 3.4.14 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.5 งานสาธารณูปโภค มีหน้าที่เกี่ยวกับ

3.5.1 งานด้านการก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อน และสิ่งติดตั้งอื่น ๆ ฯลฯ

3.5.2 งานวางโครงการและควบคุมการก่อสร้าง

3.5.3 งานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เขื่อน ทางเข้า

3.5.4 งานควบคุมดูแลอาคารสถานที่

3.5.5 งานปรับปรุงแก้ไขและป้องกันสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ

3.5.6 งานให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง

3.5.7 งานควบคุมพัสดุ งานด้านโยธา

3.5.8 งานประมาณราคา งานซ่อมบำรุงรักษา

3.5.9 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.6 งานสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

3.6.1 งานจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะ สวนสัตว์ สวนหย่อม ฯลฯ

3.6.2 งานควบคุมดูแล บำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

3.6.3 งานดูแล บำรุงรักษาต้นไม้ พันธุ์ไม้ต่างๆ

3.6.4 งานจัดทำ คู่มือรักษาเรือนเพาะชำและขยายพันธุ์ไม้ต่างๆ

3.6.5 งานประดับ ตกแต่งสถานที่อาคารที่เกี่ยวกับการใช้พันธุ์ไม้ต่างๆ

3.6.6 งานให้คำปรึกษาแนะนำเผยแพร่ทางด้านภูมิสถาปัตยกรรม

3.6.7 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

4. กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

4.1 งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

4.1.1 งานสารบรรณ

4.1.2 งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ

4.1.3 งานการประสานงานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาล นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล

4.1.4 งานการตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารที่สำคัญของทางราชการ

- ร่วมมือ
- 4.1.5 งานสาธารณกุศลของเทศบาลและหน่วยงานต่างๆที่ขอความร่วมมือ
- ราชการ
- 4.1.6 งานรักษาความสะอาดและรักษาความปลอดภัยของสถานที่
- มาลาและผู้ทำคุณประโยชน์
- 4.1.7 งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิมาลาและผู้ทำคุณประโยชน์
- 4.1.8 จัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล
- 4.1.9 งานรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน
- 4.1.10 งานพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงาน ลูกจ้าง และการให้
- บำเหน็จความชอบเป็นพิเศษ
- 4.1.11 งานการลาพักผ่อนประจำปี และการลาอื่นๆ
- 4.1.12 งานประชาสัมพันธ์และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
- 4.1.13 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 4.2 งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับ
- 4.2.1 งานควบคุมด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม
- 4.2.2 งานสุขาภิบาลอาหารและโภชนาการ
- 4.2.3 งานควบคุมการประกอบการค้าที่นำรังเกียจหรืออาจเป็น
- อันตรายต่อสุขภาพ
- 4.2.4 งานป้องกันควบคุมแก้ไขเหตุรำคาญและภาวะ
- 4.2.5 งานสุขาภิบาลโรงงาน
- 4.2.6 งานชีวอนามัย
- 4.2.7 งานฉาปนกิจ
- 4.2.8 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 4.3 งานรักษาความสะอาด มีหน้าที่เกี่ยวกับ
- 4.3.1 งานกวาดล้างทำความสะอาด
- 4.3.2 งานเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย
- 4.3.3 งานขนถ่ายขยะมูลฝอย
- 4.3.4 งานขนถ่ายสิ่งปฏิกูล
- 4.3.5 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 4.4 งานเผยแพร่และฝึกอบรม มีหน้าที่เกี่ยวกับ
- 4.4.1 งานเผยแพร่กิจกรรมทางวิชาการด้านสาธารณสุข

- 4.4.2 งานฝึกอบรมและศึกษาดูงาน
- 4.4.3 งานพัฒนาบุคลากรด้านสาธารณสุข
- 4.4.4 งานประเมินผล
- 4.4.5 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 4.5 งานส่งเสริมสุขภาพ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - 4.5.1 งานด้านสุขศึกษา
 - 4.5.2 งานอนามัยโรงเรียน
 - 4.5.3 งานอนามัยแม่และเด็ก
 - 4.5.4 งานวางแผนครอบครัว
 - 4.5.5 งานสาธารณสุขมูลฐาน
 - 4.5.6 งานโภชนาการ
 - 4.5.7 งานสุขภาพจิต
 - 4.5.8 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 4.6 งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - 4.6.1 ป้องกันและสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค
 - 4.6.2 งานควบคุมแมลงและพาหะนำโรค
 - 4.6.3 งานควบคุมป้องกันรักษาโรคติดต่อ
 - 4.6.4 งานป้องกันการติดยาและสารเสพติด
 - 4.6.5 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 4.7 งานสัตว์แพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - 4.7.1 งานควบคุมและรับผิดชอบโรงฆ่าสัตว์
 - 4.7.2 งานควบคุมและรับผิดชอบโรคที่เกิดจากสัตว์เลี้ยงหรือสัตว์ป่าที่นำมาเลี้ยงหรือสัตว์ที่อาศัยตามธรรมชาติ
 - 4.7.3 งานการระวังและรับผิดชอบโรคในกลุ่มบุคคลซึ่งประกอบอาชีพเกี่ยวข้องการติดโรคสัตว์
 - 4.7.4 งานควบคุมการฆ่าสัตว์และโรงฆ่าสัตว์
 - 4.7.5 งานควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า
 - 4.7.6 งานป้องกันโรคติดเชื้อหรืออันตราย หรือเหตุรำคาญจากสัตว์
 - 4.7.7 งานรายงานข้อมูลสถิติและการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับงานด้านสัตว์แพทย์
 - 4.7.8 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

4.8 งานศูนย์บริการสาธารณสุข มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- 4.8.1 งานให้บริการรักษาพยาบาลในและนอกสถานที่
- 4.8.2 งานวางแผนและจัดการให้การรักษาแก่ผู้ป่วยให้สอดคล้องกับคำสั่งการรักษาของแพทย์
- 4.8.3 งานสนับสนุนแพทย์เกี่ยวกับการตรวจ วินิจฉัย และให้บริการรักษาพยาบาล
- 4.8.4 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

5. กองหรือฝ่ายการศึกษา

5.1 งานธุรการ

- 5.1.1 งานสารบรรณ
- 5.1.2 งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ
- 5.1.3 งานการประสานงานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาล นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล
- 5.1.4 งานการตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารที่สำคัญของทางราชการ
- 5.1.5 งานสาธารณกุศลของเทศบาลและหน่วยงานต่างๆที่ขอความร่วมมือ
- 5.1.6 งานรักษาความสะอาดและรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ
- 5.1.7 งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิมาลาและผู้ทำคุณประโยชน์
- 5.1.8 จัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล
- 5.1.9 งานรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน
- 5.1.10 งานการลาพักผ่อนประจำปี และการลาอื่นๆ
- 5.1.11 งานสวัสดิการของกองหรือฝ่าย
- 5.1.12 งานประชาสัมพันธ์และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
- 5.1.13 งานรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนของกองการศึกษา รวมถึงตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนการติดตามและการรายงาน

5.1.14 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

5.2 งานบริหารการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมดูแลและ

รับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของการเจ้าหน้าที่ งานบริหารและวิชาการ งานการเงิน งานพัสดุ และงานโรงเรียน

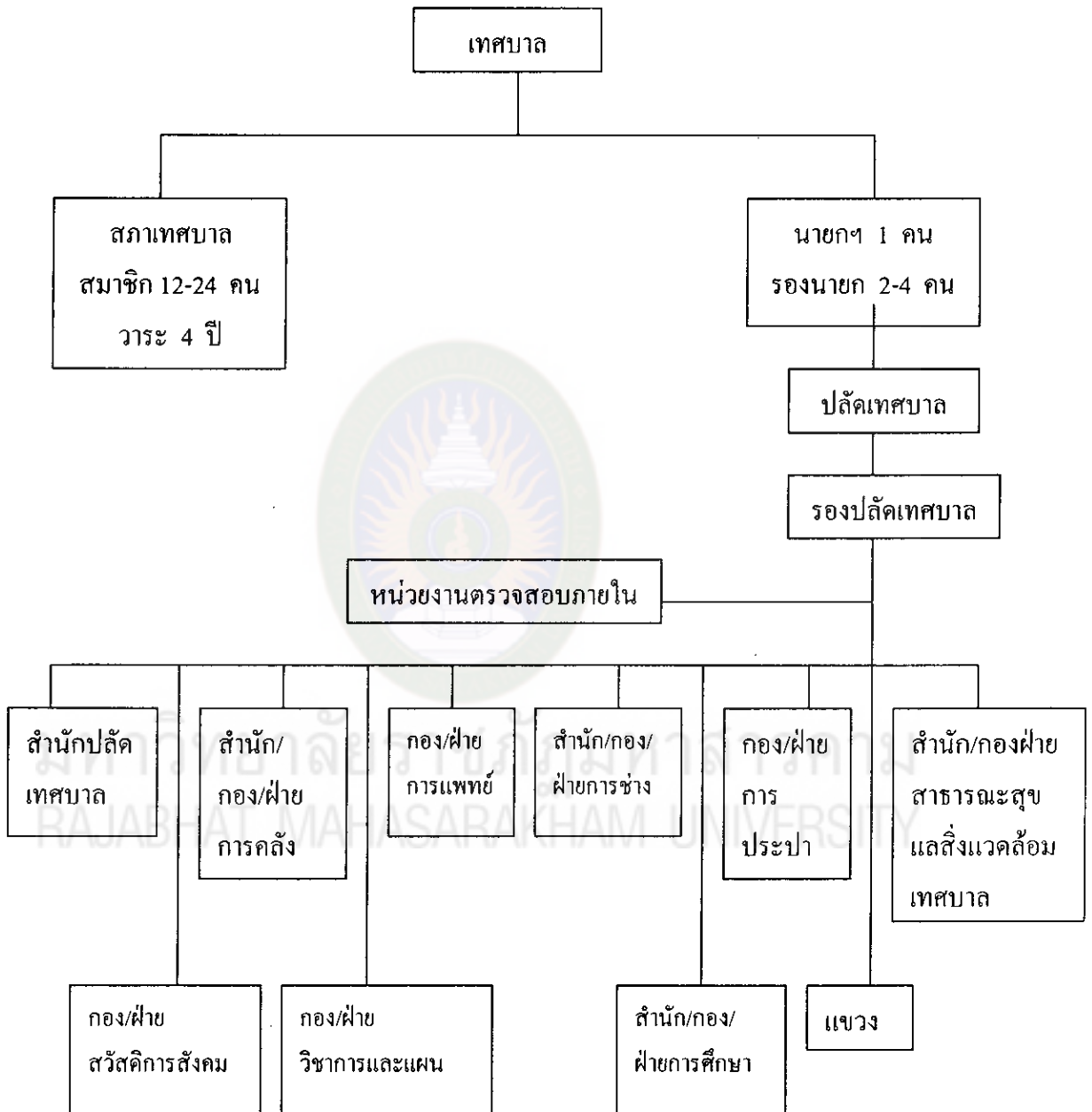
- 5.3 งานพัฒนาการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับ
- 5.3.1 งานสำรวจความต้องการและปัญหาทางการศึกษา
 - 5.3.2 งานจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลสถิติทางการศึกษา
 - 5.3.3 งานวิจัยทางการศึกษา
 - 5.3.4 งานพัฒนาหลักสูตร
 - 5.3.5 งานให้บริการทางการศึกษาทั่วไปด้วยการนิเทศให้คำปรึกษา
แนะนำปัญหาทางวิชาการ
 - 5.3.6 งานเขียนเอกสาร ตำรา ผลิตภัณฑ์และสื่อการเรียนการสอน
 - 5.3.7 งานค้นคว้าทดลอง และเผยแพร่เทคนิควิทยาการแผนใหม่
ทางการศึกษา
 - 5.3.8 งานประชุม อบรม สัมมนา ประสานงาน และให้บริการ
ทางด้านวิชาการ
 - 5.3.9 งานการวัดผล ประเมินผลทางการศึกษา
 - 5.3.10 งานส่งเสริมสุขภาพ และควบคุมมาตรฐานทางการศึกษา
 - 5.3.11 งานประสานงานการดำเนินงานด้านวิชาการกับหน่วยงาน
อื่นที่เกี่ยวข้อง
 - 5.3.12 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
6. กองหรือฝ่ายการประปา
- 6.1 งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - 6.1.1 งานสารบรรณ
 - 6.1.2 งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุ
อุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ
 - 6.1.3 งานประสานงานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาล
นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล
 - 6.1.4 งานการตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารที่สำคัญ
ของทางราชการ
 - 6.1.5 งานสาธารณกุศลของเทศบาลและหน่วยต่างๆ ที่ขอความร่วมมือ
 - 6.1.6 งานรักษาความสะอาดและรักษาความปลอดภัยของสถานที่
ราชการ
 - 6.1.7 งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิ
มาลาและผู้ทำคุณประโยชน์

- 6.1.8 จัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล
- 6.1.9 งานรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน
- 6.1.10 งานพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงาน ลูกจ้าง และการให้
บำเหน็จความชอบเป็นพิเศษ
- 6.1.11 งานการลาพักผ่อนประจำปี และการลาอื่น
- 6.1.12 งานสวัสดิการของกองหรือฝ่าย
- 6.1.13 งานประชาสัมพันธ์
- 6.1.14 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 6.2 งานผลิตและการบริการ มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมดูแลและ
รับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานผลิตงานจำหน่ายและบริการและงานมาตรวัดน้ำ
- 6.3 งานการเงินและบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - 6.3.1 งานจัดทำงบประมาณรายจ่ายเฉพาะการประจำปีของกอง
หรือฝ่ายการประปา
 - 6.3.2 งานควบคุมตรวจสอบการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามงบประมาณ
 - 6.3.3 งานตรวจสอบฎีกาเบิกเงินและจ่ายเงินรายได้ของกองหรือ
ฝ่ายการประปา
 - 6.3.4 งานรับ เบิก-จ่ายเงิน ตรวจสอบ และเก็บรักษาเงินของการ
ประปา
 - 6.3.5 งานจัดทำบัญชีเงินสดประจำวันและบัญชีแยกประเภท
 - 6.3.6 งานจัดทำงบประมาณรายรับ-รายจ่ายประจำเดือนและ
งบประมาณสิ้นปี
 - 6.3.7 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 7. หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - 7.1 งานตรวจสอบบัญชี ทะเบียน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
 - 7.2 งานตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายเงิน
 - 7.3 งานตรวจสอบเอกสารการรับเงินทุกประเภท
 - 7.4 งานตรวจสอบภาษีทั้งภายนอกและภายใน
 - 7.5 งานตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานทางการเงิน การบัญชีการ
จัดเก็บรายได้
 - 7.6 งานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษา
 - 7.7 งานตรวจสอบทรัพย์สินของเทศบาล

7.8 งานตรวจสอบการทำประโยชน์ทรัพย์สินของเทศบาล

7.9 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ดังแสดงในแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 แสดงโครงสร้างและการแบ่งส่วนการบริหารของเทศบาล

ที่มา : พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12)

พ.ศ. 2546 (ศิรินารถ บัวสอน. 2548 : 70)

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

สรุปแล้ว “เทศบาล” เป็นระบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีหรือแนวความคิดในการกระจายอำนาจทางการปกครอง ในลักษณะของการให้อำนาจแก่ประชาชน (Devolution) เป็นระบบการปกครองที่จะมีส่วนในการส่งเสริมหรือเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามีส่วนร่วมในทางการเมือง (Political Participation) เป็นระบบการปกครองที่เหมาะสมกับสภาพของชุมชนเมือง (Urban area) ซึ่งโดยนัยนี้ เทศบาลจึงเป็นองค์การทางการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญที่จะมีส่วนต่อการสร้างเสริมความมั่นคงแห่งชาติ และสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนาจะเป็นสถาบันทางการเมืองการปกครองอันสำคัญในการพัฒนาทางการเมือง เศรษฐกิจ และ สังคมได้

4.4. เทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย

ข้อมูลสภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลบึงกาฬ (วารสารเทศบาลตำบลบึงกาฬ. 2549 : 6-14)

4.4.1 ความเป็นมาของเทศบาลตำบลบึงกาฬ

เทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลง ฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 มีพื้นที่ 1.18 ตารางกิโลเมตร อยู่ห่างจากจังหวัดหนองคาย 136 กิโลเมตร

4.4.2 สภาพภูมิศาสตร์

ปัจจุบันเทศบาลตำบลบึงกาฬ มีพื้นที่ครอบคลุมบางส่วนของตำบลบึงกาฬ ในหมู่ที่ 1, 2, 3 และตำบลวิศิษฐ์ ในหมู่ที่ 1, 7 ตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำโขง ตรงข้ามเมืองปากซัน

แขวงบริคำไซ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นพื้นที่ราบเป็นศูนย์กลาง การคมนาคม การพาณิชย์และที่อยู่อาศัย มีพื้นที่ 1.18 ตารางกิโลเมตร (737.5 ไร่)

อาณาเขต	ทิศเหนือ	ติดกับแม่น้ำโขง
	ทิศตะวันตก	ติดกับตำบลวิศิษฐ์
	ทิศตะวันออก	ติดกับตำบลบึงกาฬ
	ทิศใต้	ติดกับตำบลบึงกาฬ

ประชากร เทศบาลตำบลบึงกาฬมีประชากรรวมทั้งสิ้น 5,016 คน เป็น เพศชาย 2,510 คน เพศหญิง 2,506 คน

4.4.3 สภาพดินฟ้าอากาศ

มี 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน อากาศร้อนจัด ฤดูหนาว อากาศหนาวจัดมีลม กระโชกแรง และฤดูฝน ฝนตกชุกและมีลมแรง บ้านเรือนได้รับความเสียหายเป็นประจำทุกปี

4.4.4 การคมนาคม

ปัจจุบันการคมนาคมสะดวกสบายเพราะถนนสภาพดีคนนิยมใช้รถยนต์ การเดินทางไกลสะดวกสบาย มีรถยนต์โดยสารประจำทาง รถปรับอากาศและแบบธรรมดา เริ่มต้นจากอำเภอบึงกาฬ มีรถสายบึงกาฬ – กรุงเทพฯ, บึงกาฬ – หนองคาย, บึงกาฬ – อุดรธานี, บึงกาฬ – พังโคน, บึงกาฬ – โซ่พิสัย, บึงกาฬ – นครพนม อัตราค่าโดยสารแตกต่างกันตาม ระยะทาง

4.4.5 ลักษณะการใช้ที่ดิน

1) พื้นที่พักอาศัย	430	ไร่
2) พื้นที่พาณิชยกรรม	120	ไร่
3) พื้นที่ตั้งหน่วยงานของรัฐ	27.5	ไร่
4) สวนสาธารณะ/นันทนาการ	20	ไร่
5) พื้นที่เกษตรกรรม	25	ไร่
6) พื้นที่อุตสาหกรรม	77	ไร่
7) พื้นที่ตั้งการศึกษา	28	ไร่

4.4.6 เศรษฐกิจและการประกอบอาชีพของราษฎร

ราษฎรในเขตเทศบาลตำบลบึงกาฬส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้าน พาณิชยกรรม และการเกษตร มีการติดต่อค้าขายกับประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดย ผ่านแดนไทย – ลาว ซึ่งรายได้เฉลี่ยของประชากรประมาณ 38.972 บาท

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ประโยชน์ต่องานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ศึกษาเฉพาะกรณี การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การโยธาสาธารณะ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า มีดังนี้

5.1 งานวิจัยในประเทศ

ประหยัด ยาคะนอง (2523 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยทัศนคติของ ประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลเมือง ฉะเชิงเทรา พบว่าประชาชนทุกกลุ่มอาชีพไม่พอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา โดยมีระดับความไม่พึงพอใจในอัตราที่ใกล้เคียงกัน ปัญหาที่พบได้แก่ ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนปัญหาด้านการคลัง ปัญหาด้านการควบคุมเทศบาล ปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคล และปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนา

ประมวล รุจนเสรี (2528 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครกรุงเทพ ได้แก่ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคณะเทศมนตรีต่อสภาเทศบาลนครกรุงเทพต่อพนักงานเทศบาล และต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลนครกรุงเทพที่มุ่งเน้นในแง่ของ ทัศนคติทางการเมืองพบว่า ประชาชนมีความสนใจเทศบาลนครกรุงเทพอยู่บ้าง ฉะนั้นจึงทราบและเข้าใจถูกต้องว่าเทศบาลนครกรุงเทพมีหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติงานอะไรบ้าง ส่วนทัศนคติของประชาชนที่มีต่องานและการปฏิบัติงานของเทศบาลนครกรุงเทพนั้น ในบรรดางานที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลนครกรุงเทพโดยตรง ที่ประชาชนทราบดีที่สุดคือ งานรักษา ความสะอาดและกำจัดสิ่งสกปรกโดยมีประชาชนทราบถึงร้อยละ 91.59

วัลลภา ชายหาด (2532 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร โดยได้ศึกษาการบริการ 3 บริการย่อย ได้แก่ บริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน บริการกวาดถนน ตרוกชอกชอยโดยแรงงานคน และบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร ในด้านบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนประชาชนมีความพึงพอใจในด้านบริการติดตั้งถังขยะมูลฝอยและไม่สามารถสรุปได้เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม

มณีวรรณ ตันไทย (2533 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชน พบว่า การให้บริการที่ไม่คำนึงถึง ตัวบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

เลิศสิน จิงจรัสทรัพย์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อ บริการสาธารณะ ของสุขาภิบาลหนองเรือ สุขาภิบาลคอนโมง สุขาภิบาลหนองแก จังหวัดขอนแก่น ตาม สภาพชุมชนและเขตชุมชน ประเด็นที่เป็นองค์ประกอบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ ของสุขาภิบาล คือความรู้สึกที่ประชาชนมีต่อความเสมอภาค ความทันเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้าของบริการไฟฟ้าสาธารณะ น้ำประปา เก็บขยะมูลฝอย ตลาดสด ทางระบายน้ำ การป้องกันและระงับอัคคีภัย ผลวิจัยพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อ ถนนสาธารณะในระดับมากในด้านความเพียงพอส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจใน ระดับปานกลาง ประชาชนที่อยู่ย่านที่พักอาศัยพึงพอใจมากกว่า ประชาชนที่อยู่ย่านการ พาณิชย์ และประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตสุขาภิบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่อาศัย ในเขตสุขาภิบาลอื่น

ชิดพงษ์ เปลี่ยนขำ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ บริการไฟฟ้า สาธารณะ ถนนสาธารณะ ด้านการระบายน้ำ การกำจัดขยะมูลฝอย ตลาด สวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ บริการการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคามดังนี้

1.1 มีความพึงพอใจต่อบริการไฟฟ้าสาธารณะโดยรวมในระดับปานกลาง

โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการเพียงพอ บริการมีคุณภาพดี การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบำรุงรักษาบริการให้ใช้ ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล ให้บริการบริเวณต่างๆ ไม่แตกต่างกันและการบริการเพิ่มขึ้นทันตาม ความต้องการ

1.2 มีความพึงพอใจต่อบริการถนนสาธารณะโดยรวมในระดับปานกลาง

โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการเพียงพอ ให้บริการบริเวณต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบริการ เพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ การบำรุงรักษาบริการให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล และบริการ มีคุณภาพดี

1.3 มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการระบายน้ำโดยรวมในระดับน้อย โดยมีความ พึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ให้บริการบริเวณ ต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน บริการเพียงพอ การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบริการ เพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ บริการมีคุณภาพดีและการบำรุงรักษาบริการให้ใช้ประโยชน์ได้ ทุกฤดูกาล

1.4 มีความพึงพอใจต่อบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การรักษาความสะอาดบริเวณสถานที่สาธารณะอย่างสม่ำเสมอ อย่างเรียบร้อย และมีการพัฒนาให้ดีขึ้น การกำจัดขยะมูลฝอยด้วยวิธีการอันเหมาะสมอย่างเรียบร้อย ให้บริการบริเวณต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ในเวลาอันเหมาะสมและมีการพัฒนาให้ดีขึ้น การมีถังรองรับขยะมูลฝอยที่มีคุณภาพดี เพิ่มขึ้นทันและเพียงพอต่อความต้องการ

1.5 มีความพึงพอใจต่อบริการด้านตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีตลาดได้รู้เพียงพอและตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม การมีตลาดสดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมและเพียงพอ

1.6 มีความพึงพอใจต่อสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม เพิ่มขึ้นทันต่อความต้องการและเพียงพอ

1.7 มีความพึงพอใจต่อบริการการศึกษาโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีโรงเรียนเทศบาลเพียงพอ ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมและเพิ่มขึ้นทันต่อความต้องการ

จากลักษณะของระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นทำให้อนุมานได้ว่า การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของชุมชนในเขตเทศบาลจากที่มีลักษณะเป็นชุมชนชนบทมาเป็นชุมชนเมือง

2. เมื่อจำแนกประชาชนเป็นกลุ่มตามคุ่มที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่อยู่อาศัยในคุ่มต่างๆ มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ทั้งโดยรวมและในแต่ละลักษณะที่เป็นปัจจัยกำหนดความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่าง

ศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการโยธาสาธารณะ และด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการได้รับบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จะมีสูงหรือต่ำขึ้นกับความสามารถในการให้บริการด้านการโยธาสาธารณะและด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ใน 7 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ 2. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 3. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 5. ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ 6. ด้านการให้บริการ

อย่างต่อเนื่อง 7. ด้านสภาพแวดล้อมต่างๆที่ให้บริการแก่ประชาชน พบว่า ผู้มารับบริการ เพศและอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ศรินารถ บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัย ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจาก มากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ที่จำแนกตามอาชีพ คือ อาชีพ เกษตรกร ค้าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยที่อาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่ อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชน โดยรวมที่มีต่อการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้ง เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ดังนี้

1. การให้บริการไม่ควรแบ่งแยกชนชั้นควรให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาค การบริการต้องให้ความสนใจผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกันในเรื่องนี้เป็นพิเศษด้วย
2. การให้บริการจะต้องตรงกับความต้องการของประชาชน
3. การให้บริการจะมีประสิทธิภาพขึ้น ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ให้บริการ และประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความเข้าใจสิทธิ หน้าที่ซึ่งกันและกัน

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

สติแพ็ค (Stipak. 1979 : 46-52) ได้ทำการวิจัยในตนเองเจดิสเพื่อทดสอบว่า บริการ ที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจจัยบุคคลสำมะโนประชาชน การบริการและอื่นๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะบริการ ลักษณะของผู้ใช้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณและ ลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการทางด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการอื่นๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลข ดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของการบริการนั้นมีส่วนกระทบ

ต่อการประเมินการใช้บริการ และในขณะที่เดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยมีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้าน สาธารณะ พบว่าประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้น เขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมิน การให้บริการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้

ฟิตเกอร์รัลด์ และ ดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant, 1980. อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม, 2547 : 53) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในรัฐเทนเนสซีที่มีต่อบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ อักศิกภัย อนามัย การศึกษา และถนนหนทาง ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นการประเมินจากอัตวิสัย (Subjective aspect of evaluations) โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ นั้น เป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้ง คุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่าน่าที่จะมีความรู้สึกว่าคุณถูกกีดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้น ถ้าขนาดยิ่งใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วย การปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซีมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ปัจจัย ทางด้านภูมิหลังของประชาชน และปัจจัยทางด้านทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลใน ระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ บริการที่ได้รับและระดับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบ บริการก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่อง เชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบ ระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่ง ในการพยากรณ์ปฏิกิริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติอายุหรือ จากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

บูแมนและเนอร์แมน (Bouman and Norman, 1975 : 113-121) ได้ทำการศึกษาถึง ทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้การ บริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน จน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ

1. ลักษณะของงานที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (routine คือ day-to-day) อีกต่อไป
2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใช้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจเริ่มแรกคือ จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานมีการให้ข้อมูลข่าวสารความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน

ความคิดเห็นโดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน ในการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญ คือจะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

เนื่องจากงานวิจัยที่จะทำการศึกษารั้งนี้ เป็นเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ด้านการโยธาสาธารณะ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดของ สิริชัย ศิริไพล์ (2547 : 30) มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการได้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ จะมีสูงหรือต่ำขึ้นกับความสามารถในการให้บริการด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมและด้านการโยธาสาธารณะและใน 7 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ 2. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 3. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 5. ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ 6. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 7. ด้านสภาพแวดล้อมต่างๆที่ให้บริการแก่ประชาชน (ศิริชัย ศิริไพล์. 2547 : 30)

ดังแสดงในแผนภาพที่ 3

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)	ตัวแปรตาม (Dependent Variable)
1. เพศ 2. อาชีพ	<p>ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และ ด้านโยธาสาธารณะ ใน 7 ด้าน คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ 2. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 3. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 5. ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ 6. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 7. ด้านสภาพแวดล้อมต่างๆที่ให้บริการแก่ประชาชน

แผนภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย