

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
4. เทศบาลและการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546
5. เทศบาลเมืองท่าบ่อ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 793) นิยามความหมายของพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง รัก ชอบใจ

โวลแมน (Volman, 1973 : 39) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลแห่งเรื่องตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

วรูม (Vroom, 1967 : 117 ; อ้างใน เศรษฐชัย จีคุชัย, 2547 : 13) ได้กล่าวถึงทัศนคติ (Attitude) และความพึงพอใจ ว่าสามารถที่จะใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจตามลำดับ

กู๊ด (Good, 1973 : 35) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง
คุณภาพหรือระดับความพอใจ

เคนดัลล์ (Kendall, 1969 : 58) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึก
รวมๆ ระหว่างความคาดหวังกับบุคคลที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์และความต้องการทาง
จิตวิทยาของเขาด้วย

มอร์ส (Morse, 1958 : 45) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง
ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงได้ ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมาก
ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานได้ และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์
ถ้ามนุษย์มีความต้องการที่จะเกิดปฏิกริยาหรือกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง
ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลงหรือหมดไปก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานได้

พิกก์นีย์ ดรูมเนียม (2538 : 2) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือ
ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะ
เกิดขึ้นเมื่อต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง
ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความเคื่องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับ
การตอบสนอง

รัตน สวาตดิพันธ์ (2539 : 6) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน
เป็นผลของการพอใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจใน
งานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น ประสพผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับ
สามารถทำด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้
ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทงหาความ
ร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

พิน คงพล (2529 : 21) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง
ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะ
เกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

อัจฉนา โทบุญ (2534 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า
ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากเหตุแห่ง
และถึงพอใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำ
กิจกรรมต่างๆ ของบุคคล

จากความหมายต่างๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับ
อารมณ์ความรู้สึก ความชอบ ความไม่ชอบ ความพอใจ ความไม่พอใจ สภาพอารมณ์

ความรู้ที่ึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ จากกาได้รับกาตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล ในที่นี้หมายถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

2. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ แตกต่างกันดังนี้

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 2) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลัง การให้บริการของหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหา ที่มีหรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ คັນโทษ (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ได้รับบริการใน ด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการรวมถึง สถานที่จอดรถ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แถบฟอร์ม ต่าง ๆ ไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งานบริการ

2.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใจกว้างสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีบริการ เป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ

2.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับบริการที่ ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการ มีคนคอยแนะนำ และมีการแจ้งผลการบริการให้ ประชาชนทราบด้วย

2.4 ด้านระยะเวลาของการบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการ ที่กำหนดไว้ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องมีการแก้ไข ทันทีหรือไม่ชักช้า

2.5 ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง ความพอใจเพียงของข้อมูล มีขั้นตอน การขอรับบริการที่สะดวก ข้อมูลทันสมัยทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เื่อใดโอกาสให้มี การค้นหาในอินเทอร์เน็ตและสอบถามเพิ่มเติมได้

สมชัย เลิศพิริวงค์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้ที่ึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและชื่นชม หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่ง ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้ผู้นั้นมีแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบ

ให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า ความคาดหวังของลูกค้า (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตาม ประสบการณ์และแนวคิดต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

3. การพิจารณาความพึงพอใจในบริการ

มิลเลท (Miller, 1954 : 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการไว้ว่า จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ นั้นพิจารณาจาก

3.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คือ การบริการที่มีความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันใน การให้บริการและทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐาน การให้บริการเดียวกัน

3.2 การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะ ความจำเป็น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของ หน่วยงานภาครัฐจะถือว่า ไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจ ให้แก่ผู้รับบริการ

3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้ บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right Quantity at the Geographical) ซึ่งมีผลเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะ ไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการ ให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ ผู้รับบริการ

3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

3.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลทราปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเห็นประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กล่าวโดยสรุป สำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไป ตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญ ของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับและกล่าวเสริมว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของหน่วยงานนั้นด้วยจึงจะส่งผลให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ

4. ความหมายของความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ

ได้มีผู้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ดังนี้

ฟิทซเจอร์ลด์ และ ดูแรนต์ (Fitzgerald and Durant, 1980 : 79 ; อ้างใน เศรษฐัย จตุชัย, 2547 : 15-16) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนั้นก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลทำไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

4.1 ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รู้รู้ถึงการส่งมอบการบริการ

4.2 ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รำยปริมาณและคุณภาพของการบริการ

รีเอด และกันด์ลาซ (Reid and Gundlach, 1983 : 114) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากได้รับบริการว่า หลังจากได้รับบริการเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนอง

ความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากขึ้นยิ่งขึ้น

กันด์ลาซ และเนลสัน (Gundlach and Nelson, 1983 : 38) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ สามารถตอบสนองของความต้องการหรือแก้ไขปัญหาคือลดปัญหาจากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการให้บริการได้เป็น 3 ระยะดังนี้ (เชษฐชัย จิตชัย, 2547 : 16)

ระยะที่ 1 ก่อนการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่สละการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะอาดของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการให้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาคือลดปัญหาให้แก่ผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการให้บริการ

5. ลักษณะของความพึงพอใจ

ลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539 : 24-37)

5.1 ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิบัติสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองของความต้องการส่วนบุคคลด้วยการได้พบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่

ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับ บริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

5.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวัง กับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการ ได้ก็ตามักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจผู้ก่อนแล้ว จึงมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อ บริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัย พื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอด ช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ ความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือ การพบประระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมิน เปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มี ผู้รับบริการ ย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ด้วยยังไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะช่วยให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ มากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึง ความไม่พอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

สงครามชัย ถีทองดี, นวลจันทร์ พูลถางปิติ และกาญจนา บุตรชน (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในกรบริการ มีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้มา รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของ การบริการไว้ดังนี้

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้มารับบริการ หรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ขาด และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไป

ได้ง่ายบริการจะได้รับการทำงานโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้มารับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความถี่ในเลิศค่าบริการหรือขณะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองของลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

S = Smiling + sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขอให้บริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

ศิริพร ดันดีพุลวิชัย (2538 ก : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดีคือการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของการบริการได้ดังนี้ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วทันใจ การให้เกียรติลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจ มีจิตใจใส่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน หรือหมายถึงการกระทำในสิ่งใด ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าด้วยความเต็มใจ โดยมาจากภายในจิตใจของผู้ให้บริการก็จะเป็นการสร้างความประทับใจ ให้ลูกค้าอย่างภาคภูมิใจกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1 ปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน

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

2.1.1 ลักษณะของงาน ที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (Routine หรือ day-to-day) อีกต่อไป

2.1.2 คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจ เริ่มแรกคือจะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสารความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน ความคิดเห็น โดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ ก็จะต้องเป็นรูปแบบที่มาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะอยู่ในเรื่องของสวัสดิการ นั้นหมายถึง หรือค่านอนามัย ประเด็นสำคัญ คือจะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วยไม่เท่านั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเห็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ดันดิพลวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ดังนั้นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญมีดังนี้

2.2.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อถูกค้ำมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.2.2 การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวถึงถึงคุณภาพของการบริการไปเินทางบวกซึ่งหากตรงกับความต้องการก็จะมีความรู้สึกดีต่ักการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

2.2.3 ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงาน ส่วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิวัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่

วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ประกอบการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของกาบริการ

2.2.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันการตกแต่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ดูกกระดานหิ้วใส่ของ ของจดหมาย ฉากกั้นเก้าอี้ เป็นต้น

2.2.5 ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ การรับ - โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่ทันไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงหนึ่งหากถึงคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำคัญคือ สถานที่ที่ให้กาบริการ ตำแหน่งที่ผู้ให้บริการมีให้ต่อผู้มารับบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อม และกระบวนการในการบริการ ซึ่งความพึงพอใจของบุคคลย่อมเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ช่วงเวลาหนึ่ง บุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่ทันไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงหนึ่ง หากถึงคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด ถึงแม้บางครั้งปัจจัยที่คาดหวังจะไม่สนองตอบได้ครบทุกปัจจัยก็ตาม

3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ (พิภพ อุณ. 2537 : 62-65) -

3.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

3.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเดินทางขึ้นบันไดที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้กับรางวัล

4. วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ

วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) หรือการวัดโดยวัตถุประสงค์ และด้านความพึงพอใจในการได้รับการบริการ (Client satisfaction) หรือการวัดโดยอัตวิสัย แต่ละด้านก็จะมีวิธีการวัดที่แตกต่างกันออกไป เกี่ยวกับเรื่องนี้จะขอหยิบยกความถนัดของผลการศึกษาใน 2 เรื่อง มาเป็นกรณีศึกษา

บรัดนีย์และอิงแลนด์ (Bradney and England, 1982 : 132 ; อ้างใน เหมรุจชัย จิจุชัย. 2547 : 21-22) ได้สรุปวิธีประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการออกเป็น 2 ลักษณะ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการสาธารณะ

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
<p>มุ่งเน้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - หน้าที่ของการบริการ - เป้าหมายของการบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาที่ประชาชน - พิจารณานหน้าที่ทางการเมือง <ol style="list-style-type: none"> 1. พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและข้อเรียกร้องของประชาชน 2. พิจารณาความเสมอภาค (Equity) ในการกระจายบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาที่ผู้ให้บริการ - พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ <ol style="list-style-type: none"> 1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) เช่น พิจารณาจากผลิตภาพ (Productivity) 2. พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness) เช่น พิจารณาจากการประเมินผล
<p>ผลของนโยบายที่ปรากฏ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้อดี 	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาที่ผลกระทบ <ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นตัวใจเน้าไปสู่แง่มุมต่าง ๆ ของการให้บริการ 2. เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาของประชาชนและเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน 3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วมของประชาชน 4. ข้อมูลด้านนี้จะทำให้เห็นถึงพัฒนาทางประชาธิปไตย 	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาผลผลิต <ol style="list-style-type: none"> 1. แสดงให้เห็นได้ในเชิงปริมาณ 2. เป็นข้อมูลที่สามารนำมาไปคิดและประเมินได้ 3. มีหลักการและเทคนิคที่ได้มาตรฐานรองรับอยู่ 4. ง่ายต่อการตีความ
<p>ผลของนโยบายที่ปรากฏ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้อด้อย 	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาที่ผลกระทบ <ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่สามารถเห็นผลผลิตของบริการ 2. เกิดการพิจารณาในแบบที่ทั่วๆ ไปไม่ลึกซึ้ง 3. เกิดปัญหาด้านเกณฑ์การรับรู้และเกณฑ์ในการประเมิน 4. ตัวบ่งชี้ทัศนคติของประชาชนที่มีบริการนั้นยังไม่กระจ่างชัด 	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาที่ผลผลิต <ol style="list-style-type: none"> 1. อาจเกิดอคติ (Bias) ในเรื่องข้อมูลข่าวสารและการรายงาน 2. มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัดความที่ใช้วัดตลอดเวลา 3. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ 4. เน้นเป้าหมายของหน่วยงาน

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองที่แสดงถึงความเป็นประชาธิปไตยของประเทศ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้เป็นเจ้าของประเทศเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองโดยตรง อย่างไรก็ตามการที่จะพัฒนาการปกครองท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาให้ขึ้นไปตามหลักการปกครองท้องถิ่นด้วย จึงมีความจำเป็นต้องกล่าวถึงหลักการทั่วไปเกี่ยวกับปกครองท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นคืออะไรนั้น เป็นเรื่องยากที่จะให้คำตอบที่แน่นอนลงไปได้นักวิชาการทั้งหลายต่างก็ให้นิยามแตกต่างกันออกไป เช่น

พรชัย เทพปัญญา (2527 : 1) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น คือ อำนาจหน้าที่ (Authority) ที่จะกำหนด (Determine) และการบริหารกิจการ (Execute) ภายในเขตพื้นที่ที่กำหนด และขนาดของพื้นที่ที่พัวพันอยู่ภายในประเทศ และมีขนาดเล็กกว่าประเทศ และให้ความหมายอีกประการหนึ่งว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การบริหารงานทางการเมือง (Political Administration) ของหน่วยย่อย (Subdivision) ทางพื้นที่และประชากรของประเทศ ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด

สมพงษ์ ถนอมสิน (2518 : 140) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น เชนิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ส่วนการปกครองของประเทศ หรือรัฐซึ่งมีหน้าที่สำคัญที่รับผิดชอบในการดำเนินเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนในท้องถิ่นหรือในขอบเขตแห่งใดแห่งหนึ่งโดยเฉพาะ และเป็นการสมควรที่จะมอบเรื่องดังกล่าวให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริหาร โดยมีฐานะเป็นรองจากการบริหารของรัฐบาลในส่วนกลาง

ลิขิต ชีรวะดิน (2519 : 286) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น เป็นหน่วยปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำลงมาจากชาติ หรือระดับมณฑลรัฐและรัฐ (ในกรณีประเทศเป็นสหพันธรัฐหรือรัฐรวม) ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมายและมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นโดยตนเอง รวมทั้งอำนาจเก็บภาษีหรือการให้แรงงานเพื่อบรรลุมัตถุประสงค์ที่วางไว้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าวนี้ อาจจะได้รับการเลือกตั้งหรือจากการจัดสรร (แต่งตั้ง) ขึ้นมาโดยท้องถิ่นก็ได้

ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร (2526 : 7) ให้ความหมายว่า "การปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary organiza-

tion) เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ให้มีความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

จากนิยามต่าง ๆ ดังกล่าวสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่อยู่ภายใต้หน่วยการปกครองระดับประเทศในประเทศที่เป็นรัฐเดี่ยว และอยู่ต่ำกว่าหน่วยการปกครองระดับมณฑลรัฐในประเทศที่เป็นรัฐรวม โดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองดังกล่าวมีความรับผิดชอบขั้นต้นต่อท้องถิ่นของตน และได้รับการรับรองให้มีอำนาจหน้าที่ที่จะใช้ดุลยพินิจในเรื่องสำคัญ ๆ ได้โดย ไม่ต้องขอความเห็นชอบจากรัฐบาลกลางหรือมณฑลรัฐ ซึ่งเป็นผู้ให้กำเนิด หรือจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ดังนั้น จึงอาจจะกล่าวในแง่ประชาธิปไตยว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง

2. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

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

2.1 หน้าที่ให้บริการซึ่งบุคคลหรือเอกชนไม่ให้จัดทำไว้ได้หรือไม่อยู่ในฐานะที่ จะจัดทำไว้ได้ ในลักษณะเช่นนี้รัฐบาล หรือหน่วยปกครองท้องถิ่นจะจัดบริการบุคคลผู้เสียภาษีให้ได้รับความคุ้มครอง ได้รับสวัสดิการและได้รับความสะดวกในการดำเนินชีวิต

2.2 หน้าที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง เนื่องจากการดำเนินชีวิตของบุคคล อาจเกิดการขัดแย้งกันเพราะความคิดเห็นและผลประโยชน์แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะมีการอภิปรายถกเถียงกันอย่างมีเหตุผล หรือมีการโต้แย้งกันอย่างรุนแรง หรืออาจมีการคิดสินบน หรือมีการต่อสู้กัน กรณีเช่นนี้ รัฐบาลหรือหน่วยปกครองท้องถิ่นจะต้องเข้ามาแก้ปัญหา โดยกรมเป็นผู้ร่างกำหนดกฎหมายคุ้มครองความขัดแย้ง เป็นผู้ประนีประนอมหรือแบ่งผลประโยชน์ หรือเป็นผู้ตัดสินกรณีพิพาทซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องยั้งและยอมรับคำตัดสินนั้น

2.3 การแบ่งเบาภาระและการเป็นตัวแทนของแต่ละส่วนของประเทศ การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ที่จะแบ่งเบาภาระของส่วนกลางให้ท้องถิ่นจัดปกครองตนเอง เพื่อเป็นการฝึกหัดการปกครองตนเองสำหรับประเทศที่ยังไม่พัฒนา แต่สำหรับประเทศที่พัฒนาแล้วนั้น ถือว่าการปกครองท้องถิ่นจะเป็นตัวแทนของประเทศส่วนหนึ่งในการสร้างความเจริญให้แก่ประเทศ เช่น ชาวอเมริกามีความเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นจะเป็นส่วนช่วยเสริมสร้างชีวิตที่เป็นประชาธิปไตย หรือแม้แต่ในสาธารณรัฐประชาชนจีนและรัสเซียก็คาดหวังไว้เช่นเดียวกัน แต่อาจจะดำเนินการแตกต่างกันเท่านั้น

จากวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าว สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์สำคัญของการปกครองท้องถิ่น คือ การให้บริการแก่ประชาชนในลักษณะที่ประชาชนไม่สามารถจัดทำได้ด้วยตนเอง และการประสานความขัดแย้งในฐานะที่เป็นตัวกลาง รวมถึงการแบ่งเวลาภาระของรัฐบาลกลาง ซึ่งประเด็นสุดท้ายน่าว่ามีความสำคัญยิ่ง เพราะถือได้ว่าเป็นการส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยด้วย

3. ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่น

ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่นโดยทั่วไปนั้นไม่มีมากมาย แต่อาจสรุปได้เป็น 2 ประการ คือ (ลิขิต ชีรวคิน. 2519 : 43)

3.1 ประโยชน์ในการพัฒนาระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นมีส่วนช่วยทำให้เกิดการพัฒนาการทางการเมืองในชาติขึ้นได้ โดยการที่การปกครองท้องถิ่นเป็นฐานทางการเมืองและเป็นสถานที่ฝึกหัดให้ประชาชนเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องการเมืองเมืองต้น ตลอดจนเป็นสนามแห่งแรกของการที่จะให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง อันเป็นจุดสำคัญในการพัฒนาการเมือง ถ้าการปกครองท้องถิ่นประสบความล้มเหลวแล้วย่อมมีผลกระทบไปถึงการพัฒนาการเมืองด้วย ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาการเมืองจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างแนบแน่น และมีเอกราชของประเทศเป็นแบบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นก็จะมีส่วนพัฒนาการเมืองระบอบประชาธิปไตยเพราะการปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในระบอบการเมือง และประชาชน ใฝ่มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองจึงได้กล่าวก่อนแล้ว

3.2 ประโยชน์ในการพัฒนาสังคม การพัฒนาสังคมจะต้องกระทำทั้งสามด้าน คือ ด้านสังคม เศรษฐกิจและด้านการเมือง การปกครองท้องถิ่นมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมมากในด้านการเมืองได้กล่าวมาแล้ว ส่วนด้านสังคมและเศรษฐกิจนั้นการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นต้องการอะไรก็จะทำ โครงการพัฒนาขึ้นไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เช่น การบริการสังคม หรือด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดตลาดในชุมชน เป็นต้น โดยคนในท้องถิ่นได้ร่วมกันเสียสละเพื่อสังคมภายใต้การชี้แนะและการให้ความช่วยเหลือจากส่วนกลาง ก็จะทำให้มาตรฐานการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่นดีขึ้น อีกทั้งบ้านเมืองก็เจริญก้าวหน้าตามไปด้วย ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน คือ เมืองพหุวิทยาที่มีความเจริญควบคู่ไปทั้งด้านการเมือง ได้แก่ การปกครองท้องถิ่นแบบผู้จัดการนคร ด้านเศรษฐกิจที่มีความคล่องตัว คนมีงานทำและมีรายได้เพิ่มขึ้น และมีบริการสมาชิกของสังคมให้มีมาตรฐานดีขึ้นทั้งด้านปัจจัยสี่ หรือถึงหุ้มนี้อย่างต่าง ๆ ในสังคม

และด้านคุณธรรมที่จะต้องทำให้เจริญตามค่านิยมที่ดีไปด้วย ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างอันจะทำให้เกิดปัญหาขึ้นภายหลัง

กล่าวโดยสรุป การปกครองส่วนท้องถิ่นยังประโยชน์ให้กับประชาชนทั้งในด้าน การพัฒนาการปกครองระบอบประชาธิปไตย คือ การให้ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรง และ การพัฒนาด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ซึ่งหมายถึง การพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของ ประชาชนในทุกด้านอย่างแท้จริง

4. แนวคิดของการปกครองท้องถิ่น

ในหลักการปกครองประเทศด้วยวิธีการกระจายอำนาจการปกครองโดยที่รัฐบาล กลางโอนอำนาจหรือตัดอำนาจการปกครองบางส่วนและบางลักษณะไปให้ท้องถิ่นดำเนินการ อย่างอิสระไม่ต้องขึ้นอยู่กับการบริหารงานของรัฐบาลกลางนั้น เป็นเพราะรัฐบาลกลางได้ กำหนดขอบเขต การบริหารงานอย่างเป็นอิสระให้แก่ท้องถิ่น ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าการ ปกครองท้องถิ่นมีรากฐานมาจากวิธีการกระจายอำนาจการปกครอง

การปกครองท้องถิ่นมีแนวความคิดที่ว่า "รัฐเท่านั้นเป็นผู้ก่อตั้งการปกครอง ท้องถิ่น (Local Government is a Creature of the State)" ฉะนั้น การที่จะให้ท้องถิ่นใดมีอำนาจ อิสระ โดยสิ้นเชิงจากรัฐหรือรัฐบาลกลางย่อมเป็นไปไม่ได้ เพราะจะก่อให้เกิดรัฐซ้อนรัฐขึ้น ความความเป็นจริงนั้น ท้องถิ่นจะมีความเป็นอิสระ แต่จะเห็นความอิสระในการปกครองตนเอง ภายใต้การกำหนดของรัฐ ทั้งนี้เพราะรัฐเท่านั้นที่มีอำนาจสูงสุด หรือมีอำนาจอธิปไตย ภายในประเทศ ส่วนท้องถิ่นนั้นจะมีอำนาจอิสระแต่ต้องอยู่ภายในขอบเขตการควบคุมหรือการ มอบหมายอำนาจจากรัฐเท่านั้น ดังนั้นรัฐหรือตัวแทนของรัฐจะต้องควบคุมดูแลความเป็นอิสระ ของท้องถิ่นอยู่ตลอดไป

4.1 ความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง

แม้ว่าท้องถิ่นจะมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง และมีรัฐหรือ ตัวแทนของรัฐเป็นผู้ควบคุมดูแลความเป็นอิสระนี้อยู่ก็ตาม แต่ความเป็นอิสระของท้องถิ่นนี้จะ มีได้อย่างกว้างขวางเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งเหล่านี้คือ (บุญรงค์ นิสวงค์, 2522 : 16-17)

4.1.1 ความใจกว้างของรัฐหรือผู้มีอำนาจในการบริหารของรัฐจะกระจาย อำนาจให้แก่ท้องถิ่นยอมเป็นไปตามรูปแบบของรัฐแล้วกำหนดที่นโยบายของรัฐขึ้น

4.1.2 ท้องถิ่นต้องมีรายได้เพียงพอแก่การบริหาร จึงจะมีความเป็นอิสระ และความคล่องตัวในการบริหาร แต่ถ้าท้องถิ่นต้องพึ่งเงินจากรัฐหรือหน่วยงานอื่นด้วยแล้วก็ ยืนยันอย่างยิ่งที่หน่วยงานเจ้าของเงินจะต้องเข้ามาตรวจสอบการใช้จ่ายเงินของท้องถิ่น ท้องถิ่น

ก็จำต้องวางตัวอยู่ภายในกรอบที่เจ้าของเงินกำหนดให้

4.1.3 สถานการณ์ของประเทศ หากประเทศใดมีเหตุการณ์ไม่สงบ การกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นอย่างกว้างขวางย่อมจะเป็นอันตรายต่อเอกภาพของชาติ แต่ในทางกลับกันถ้าประเทศใดมีความสงบเรียบร้อย ยังคงอยู่ในภาวะปกติสุข การกระจายความมั่งคั่งอิสระให้แก่ท้องถิ่น จึงเป็นไปได้โดยง่ายและเป็นไปอย่างกว้างขวาง

4.2 แนวคิดในการปกครองท้องถิ่น

แนวคิดในการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้ (ประหัต หงษ์ทองคำ, 2540 : 10-12)

4.2.1 การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีรูปแบบแตกต่างกันไปตามความเจริญ จำนวนประชากร และขนาดของพื้นที่ของท้องถิ่น ทั้งนี้เพราะลักษณะขององค์ประกอบสามประการนี้ในท้องถิ่นต่าง ๆ ภายในประเทศมีความแตกต่างกัน

4.2.2 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจปกครองอย่างอิสระพอสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้การระโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การอย่างแท้จริง แต่ถ้าให้มีอิสระมากเกินไป องค์การท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐไป

4.2.3 องค์การท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง ซึ่งสิทธินี้แยกได้เป็น 2 ประการ คือ

1) องค์การท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของท้องถิ่นเอง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่และเพื่อใช้บังคับในท้องถิ่นนั้น ๆ

2) องค์การท้องถิ่นมีสิทธิในการกำหนดงบประมาณเพื่อการบริหารอันเป็นอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่นนั้น ๆ สิทธินี้ถือว่ามีผลสำคัญและเป็นหัวใจของการดำเนินงานการปกครองท้องถิ่น

4.2.4 มีองค์การที่จำเป็นในการบริหารอย่างน้อย 2 องค์การ คือ องค์การนิติบัญญัติกับองค์การฝ่ายบริหาร แต่ในบางประเทศมีองค์การฝ่ายตุลาการเพิ่มขึ้นอีกเพื่อพิจารณาพิพากษาคดีการกระทำผิดในท้องถิ่น

4.2.5 ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง การมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นถือว่าเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งซึ่งเป็นการยอมรับกันทั่วไปว่าจะเป็ผลดีต่อการปกครองท้องถิ่น เพราะเจ้าหน้าที่ขององค์การปกครองจะได้บริหารงานในหน้าที่ให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ และภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น ย่อมจะก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ยาก

กล่าวโดยสรุป การปกครองท้องถิ่นเกิดจากแนวคิดจากการกระจายอำนาจ จากรัฐบาลสู่ประชาชน และในการกระจายอำนาจนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานที่ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของรัฐ และในขณะเดียวกันจะต้องมีรูปแบบที่หลากหลายตามสภาพของแต่ละท้องถิ่น รวมถึงการมีสิทธิอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการการดำเนินงานของตนเองพอสมควรด้วย

5. ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

บุญรงค์ นิลวงษ์ (2522 : 17-18) ได้กล่าวถึงลักษณะของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

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

5.2 มีการเลือกตั้ง (Election) การเลือกตั้งนี้อาจจะเป็นการเลือกตั้งทั้งหมด คือ เลือกตั้งทั้งสภาท้องถิ่นและฝ่ายบริหาร หรือจะมีการเลือกตั้งแต่เพียงบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้เพราะมีความเชื่อว่าการเลือกตั้งเป็นวิถีทางที่ดีที่สุดที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง

5.3 มีอำนาจอิสระ (Autonomy) คือมีอำนาจในการดำเนินการที่ได้รับมอบหมายได้เอง โดยใช้งบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง และไม่ต้องรอรับคำสั่งจากส่วนกลางแต่อย่างใด แต่อำนาจอิสระนี้จะมีมากจนเกินไปอย่างสิ้นเชิงจากรัฐไม่ได้ จะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลจากรัฐบาลหรือตัวแทนของรัฐบาล

กล่าวโดยสรุป ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เป็นประชาธิปไตยนั้นควรมีลักษณะอย่างน้อยสามประการ คือ การเป็นนิติบุคคล คือ ความสามารถในการดำเนินกิจการด้วยตนเอง มีการเลือกตั้งเพื่อแสดงว่าประชาชนมีส่วนร่วม และต้องมีอิสระในการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

6. ข้อดีและข้อเสียของการปกครองท้องถิ่น

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

6.1 ข้อดีของการปกครองท้องถิ่น มีดังนี้

- 6.1.1 เป็นการส่งเสริมและช่วยทำให้บริการต่าง ๆ ของรัฐไปถึงมือประชาชนในลักษณะที่สอดคล้องกับภาวะความต้องการและความเป็นจริงของท้องถิ่น
- 6.1.2 เป็นการป้องกันมิให้มีการรวมอำนาจไว้ ณ ศูนย์กลางอำนาจเพียงแห่งเดียว จึงเท่ากับเป็นการป้องกันมิให้เกิดระบอบการปกครองแบบเผด็จการ โดยบุคคลขึ้น
- 6.1.3 เป็นการส่งเสริมและช่วยให้การบริหารงานของรัฐบาลมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพราะรัฐบาลสามารถประสานความเข้าใจและความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ช่วยให้การบริการประชาชนตรงกับเป้าหมายและเข้าถึงความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

6.1.4 เป็นการปลูกฝังและส่งเสริมการฝึกอบรมทางด้านการเมืองในระบอบประชาธิปไตยให้แก่ประชาชน กล่าวคือ ช่วยให้ประชาชนได้เรียนรู้หลักการปกครองตนเอง เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมอยู่ในฐานะที่ใกล้ชิดกับภาวะความเป็นอยู่ของตนเองมากที่สุด จึงสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้อย่างใกล้ชิด และมีความรู้สึกผูกพันต่อสิ่งที่ตนสร้างขึ้น นอกจากนี้ความไม่กว้างขวางของท้องถิ่นทำให้ประชาชนมีโอกาสเข้ามามีส่วนรับรู้และช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับความต้องการต่าง ๆ ของประชาชนได้ดี รวมทั้งการปกครองแบบนี้ยังช่วยเตรียมผู้นำท้องถิ่น เพื่อก้าวไปสู่การเป็นนักการเมืองในระดับชาติต่อไป

6.1.5 เป็นการส่งเสริมและช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน เพราะมีการแบ่งและจำกัดปัญหาท้องถิ่นออกจากปัญหาระดับชาติ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงานของตนได้เต็มที่ ในขณะที่เดียวกันรัฐบาลกลางก็สามารถมุ่งความสนใจไปที่เรื่องใหญ่ ๆ ที่มีความสำคัญ และมีผลประโยชน์ได้เสียต่อคนเป็นส่วนรวมทั้งประเทศได้มากขึ้น

6.1.6 ป้องกันมิให้เกิดการขัดแย้งกันระหว่างคนที่มีความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ศาสนา และภาษา เพราะต่างฝ่ายต่างได้ปกครองตนเอง สามารถสนองความต้องการของกันและกันได้ดีกว่าที่จะให้คนจากส่วนอื่นมาบริการประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้จะช่วยก่อให้เกิดความสามัคคีและความเห็นอกเห็นใจกันในชาติ

6.2 ข้อเสียของการปกครองท้องถิ่น มีดังนี้

6.2.1 มีความสิ้นเปลืองมาก เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกระจัดกระจายอยู่ทั่วไป ทำให้เกิดการทำงานบางอย่างซ้ำซ้อนกัน จึงไม่ต้องด้วยหลักการประหยัดทั้งบุคลากรและงบประมาณ

6.2.2 ถ้าถิ่นท้องถื่นที่มีคนอยู่อาศัยหลายเชื้อชาติ ศาสนา และภาษาต่างกัน และมีระดับความคิดขัดแย้งกันอย่างรุนแรงในระหว่างชนชาติ ศาสนา และภาษาด้วยแล้ว การปกครองท้องถิ่นก็อาจเป็นเสี้ยนหลักค้ำให้มีการแบ่งแยกดินแดนออกเป็นอิสระได้ดีที่สุด

6.2.3 เกิดความไม่เสมอภาคและภาวะการณ์เจริญของท้องถิ่นไม่เท่าเทียมกัน เพราะท้องถิ่นมีทรัพยากรธรรมชาติอันช่วยให้แตกต่างกัน ทำให้ท้องถิ่นนั้นมีรายได้สูงและมีโอกาสปรับปรุงและพัฒนาท้องถิ่นของคนได้มาก จึงเป็นภาระที่รัฐบาลกลางจะหาทางอุดหนุน และกระจายความเจริญให้แก่ท้องถิ่นที่มีลักษณะตรงข้ามให้ทั่วถึง

6.2.4 ทำให้การดำเนินงานมีต้นทุนสูง เพราะกิจการบางอย่างมีขอบเขตกว้างขวางและเกี่ยวข้องไปถึงท้องถิ่นต่าง ๆ ได้หลายแห่งหรือม ๆ กัน ทางการก็ต้องใช้เงินทุนสูงมาก จึงตั้งของอาศัยการวางแผนและปฏิบัติงานประสานกัน ถ้าท้องถิ่นใดกระทำไม่ได้เช่นนั้น ก็ไม่อาจทำให้ท้องถิ่นเจริญก้าวหน้าได้ และในกรณีที่ต้องใช้เงินทุนมากมายเกินกำลังของท้องถิ่นก็จำเป็นต้องอาศัยเงินลงทุนจากภายนอกหรือจากรัฐบาล ดังนั้นการจัดบริการบางอย่างของท้องถิ่นจึงไม่อาจจะดำเนินการได้เอง เพราะขาดเงินทุนและความชำนาญเพียงพอ

6.2.5 เป็นการขัดต่อหลักการปกครองที่พึงมาจากระการ โดยเฉพาะหลักการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่มีได้กำหนดให้มีการละเว้นสวัสดิการของคนส่วนใหญ่ และโอกาสแห่งความเจริญก้าวหน้าของชาติ เพื่อแลกเปลี่ยนกับการปกครองท้องถิ่นในขณะที่ประชาชนยังไม่พร้อมที่จะปกครองตนเองได้ ข้อนี้มิใช่เป็นปัญหาของประเทศด้อยพัฒนาโดยทั่วไป แต่ก็เป็นที่ประจักษ์กันว่า เป็นหน้าที่ของผู้ปกครองที่ดีที่จะต้องวางแผนการดำเนินการปกครองท้องถิ่นเป็นขั้น ๆ เพื่อให้ท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครองตนเองเป็นลำดับ เพราะหากไม่มีการริเริ่มที่หากทิ้งจะนำไปสู่การปกครองแบบประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ได้ และมีหลักฐานว่า รัฐบาลที่ดีจะต้องสามารถปรับใช้หลักการหรืออุดมการณ์ต่าง ๆ ให้เข้ากับภาวะความเป็นจริงของแต่ละแห่งตามกาลสมัย หากรัฐบาลใดกระทำการโดยมุ่งที่จะรักษาอำนาจของตนแต่เพียงอย่างเดียว โดยไม่พยายามที่จะตระเตรียมประชาชนของคนให้สามารถรับภาระการปกครองตนเองได้ในอนาคตแล้ว ก็จะเป็นปัญหาต่อการปกครองในระบบประชาธิปไตย และนำไปสู่การปกครองที่มุ่งกดขี่คนส่วนใหญ่ เพื่อประโยชน์ของคนกลุ่มน้อยในที่สุด

7. โครงสร้างของการปกครองท้องถิ่น

โครงสร้างการปกครองท้องถิ่นเป็นปัจจัยที่สามารถจะเพิ่มหรือลดประสิทธิภาพในการบริหารงานของท้องถิ่นได้ เพราะโครงสร้างจะเป็นวิธีที่จะนำไปสู่วัตถุประสงค์ของนโยบาย และโครงสร้างการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้ ได้แก่ เสรีภาพของปัจเจกชนอำนาจ

ในการบริหารงาน การเพิ่มประสิทธิภาพของการเมืองภายในท้องถิ่น นโยบายของรัฐบาลกลาง ต่อการปกครองท้องถิ่น การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน การบริหารงานโดยนักบริหารอาชีพและการตอบสนองของประชาชนในท้องถิ่น

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

7.1 โครงสร้างที่เป็นแบบรูปนัย (Formal static structure) เป็นโครงสร้างที่เน้นถึงโครงสร้างที่กำหนดขึ้นตามกฎหมาย โดยมีการจัดองค์การแบบมีฐานอำนาจ และมีภารกิจสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Authority) ตามกฎหมาย

7.2 โครงสร้างที่เป็นแบบอรูปนัย (Informal Kinetic) เป็นโครงสร้างชนิดที่ไม่อาจมองเห็นได้ชัดเจน แต่แอบแฝงอยู่ภายใน โครงสร้างแบบรูปนัย และเป็นอำนาจ (Power) ภายในโครงสร้างที่จะมีอิทธิพลในการวินิจฉัยสั่งการ

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างของการปกครองท้องถิ่นมีส่วนสำคัญในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาก เพราะเป็นสิ่งที่ประกอบด้วยโครงสร้างที่กฎหมายกำหนดไว้ชัดเจน เช่น หน่วยงานต่าง ๆ และโครงสร้างที่เป็นอำนาจที่ใช้ในการบริหารงาน ซึ่งโครงสร้างทั้งสองจะต้องเสริมซึ่งกันและกันด้วย

การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่เป็นประชาธิปไตยรูปแบบหนึ่ง เพราะมีลักษณะการจัดโครงสร้างทั้งฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหารที่มาจากกรรมาชิกซึ่งโดยตรงของประชาชน และประเทศไทยได้มีการปกครองรูปแบบนี้ทั่วประเทศ โดยมีกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล ดังนี้

1. การจัดตั้งเทศบาล

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 เมื่อได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้นต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมายจัดตั้งเทศบาลในระยะแรกมี 2 ประการคือ เพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะและเพื่อในสภามณฑลประจำภาคโดยให้กับประชาชนตามพระราชบัญญัติเทศบาลฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 แบ่งเทศบาลออกเป็นสามประเภท คือเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

1.1 เทศบาลตำบล มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

1.1.1 ท้องถิ่นซึ่งมีประชากรระหววงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล

1.1.2 ระบุชื่อ และเขตของเทศบาลไว้ในประกาศด้วย

1.2 เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

1.2.1 ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ

1.2.2 ส่วนท้องที่ที่มีชื่อเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

1.2.2.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

1.2.2.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามกฎหมาย

กำหนด

1.2.2.3 มีประชากรระหววงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

1.3 เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

1.3.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

1.3.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามกฎหมายกำหนด

1.3.3 มีประชากรระหววงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

2. โครงสร้างของเทศบาล

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

3. สภาเทศบาล

3.1.1 ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากกาเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลตามจำนวน ดังนี้

1) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน

2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน

3) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน

การดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

3.1.2 สถานะเทศบาลมีอำนาจหน้าที่โดยสรุป ดังนี้

- 1) อำนาจในการให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งคณะกรรมการสามัญของเทศบาล
- 2) อำนาจในการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน และนโยบายที่กำหนดไว้โดยการตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรี และการลงมติไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี
- 3) อำนาจในการตราเทศบัญญัติ
- 4) อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำเทศบาล

4. นายกเทศมนตรี

4.1 ประชากรในเขตเทศบาลใดออกเสียงเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรง 1 คน และนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีไว้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงาน ดังนี้

4.1.1 เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน

4.1.2 เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน

4.1.3 เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

4.2 อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีมี ดังนี้

4.2.1 กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับเทศบัญญัติและนโยบาย

4.2.2 สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล

4.2.3 แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี

4.2.4 วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

4.2.5 รักษาให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ

4.2.6 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น

กล่าวโดยสรุป นายกเทศมนตรี จะทำหน้าที่กำหนดนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า ตามนโยบายของตนหรือกลุ่มหรือพรรคที่หาเสียงไว้กับประชาชน นายกเทศมนตรี จึงมีอำนาจควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลทั้งหมด ยังมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับท่านัน ผู้ใหญ่บ้านที่ได้รับแต่งตั้ง

ในกฎหมายว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นและกฎหมายอื่น ๆ เช่น การป้องกันอาชญากรรม ซึ่งแจ้ง
 อยุทธยราษฎร์ การให้สวัสดิการ เป็นต้น

5. พนักงานเทศบาล

เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานหรือนอก
 สำนักงาน เป็นผู้นำนโยบายของคณะผู้บริหารไปปฏิบัติ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ
 ในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย
 การกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2542 แบ่งออกเป็น 12 หน่วยงาน ดังนี้

5.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย
 ระเบียบแบบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการสภาเทศบาลและ คณะ
 ผู้บริหารเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานการ
 เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร์ ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานได้
 โดยเฉพาะ

5.2 สำนักงานการคลัง/กองคลัง หรือฝ่ายคลังมีหน้าที่เกี่ยวกับการเงิน
 และการบัญชีการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมดูแลพัสดุ และทรัพย์สินของเทศบาล
 ประกอบด้วย งานการเงินและบัญชี งานพัสดุการรายได้ งานผลประโยชน์ งานเร่งรัดรายได้งาน
 แผนภาษี งานทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

5.3 กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่ แนะนำ
 ช่วยเหลือ ด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกัน การระงับโรคติดต่อ การสุขาภิบาลและ
 รักษาความสะอาด งานสัตวแพทย์ คลินิกสาธารณะ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพที่
 เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน

5.4 สำนักการช่าง/กองช่าง หรือฝ่ายช่างมีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมงาน
 ก่อสร้างอาคาร เพื่อความเรียบร้อยเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ งาน
 วิศวกรรมทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผน งานสถาปัตยกรรม
 และผังเมือง ตลอดจนงานสาธารณูปโภค

5.5 สำนักการศึกษา/กองการศึกษา หรือฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินการ
 กิจการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน งานด้านการสอน การ
 นิเทศการศึกษา งานการศึกษา นอกโรงเรียน และงานกิจกรรมเด็กและเยาวชน

5.6 กองหรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงาน
 วิชาการและการวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วยงานวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน วิจัย

และประเมินผล งานนิติกร การจัดทำงบประมาณ และงานประชาสัมพันธ์

5.7 กองหรือฝ่ายสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็ก และเยาวชน และงานพัฒนา ชุมชน

5.8 กองหรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล มีหน้าที่กำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล หรือขนบำบัดน้ำเสีย ประกอบไปด้วย งานกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล งานเครื่องกล และซ่อม บำรุง งานโรงงาน กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานแบบแผน งานก่อสร้าง งานควบคุมและ การตรวจสอบ การบำบัดน้ำเสีย งานบำรุงรักษาและซ่อมแซม และงานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

5.9 กองหรือฝ่ายการแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาพยาบาล ประชาชนประกอบไปด้วย ฝ่ายบริการการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุข (กองหรือฝ่ายการแพทย์จะจัดตั้งขึ้นเฉพาะเทศบาลนคร ซึ่งมีรายได้เพียงพอสำหรับการจัดสร้าง โรงพยาบาลและการบริหารงาน)

5.10 กองหรือฝ่ายการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับงานผลิตน้ำประปา งาน วางระบบท่อประปา งานจำหน่ายน้ำประปาให้ประชาชน งานจัดเก็บรายได้การประปา

5.11 หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบและกลั่นกรองให้ ความเห็นชอบและข้อเสนอแนะแก่สำนักงานเทศบาลเกี่ยวกับงานการเงินและควบคุมตรวจสอบด้าน อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

5.12 หน่วยงานแขวง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียน ราษฎร งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย การศึกษา การสวัสดิการสังคม สาธารณสุข การช่าง การประปา แขวงเป็นหน่วยงานย่อยที่จำลองรูปแบบเทศบาลเพื่อรองรับความ เจริญเติบโตของเมือง และเพื่อเป็นการบริการประชาชนให้ทั่วถึง ซึ่งจะสามารถจัดตั้งแขวง ได้ในกรณีที่พื้นที่เทศบาลขนาดใหญ่มีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 20 ตารางกิโลเมตร ประชากรไม่ต่ำกว่า 100,000 คน มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 60 ล้านบาทขึ้นไป

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล โดยจะมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหารควบคุม และรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาล และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้าง เทศบาล มีสำนักงานเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่าย ข้าราชการประจำและลูกจ้างเทศบาล รองจากนายกเทศมนตรีและรับผิดชอบควบคุมดูแล ราชการประจำของเทศบาล ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างการบริหารและการแบ่งส่วนการบริหารของเทศบาล

ที่มา : ศิริบวรถ บัวสอน. 2548 : 70

6. หน้าที่ของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งหน้าที่ของเทศบาลออกเป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ และหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล

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

- 6.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 6.2 ให้มี และบำรุงทางบก และทางน้ำ
- 6.3 รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัด ขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล
- 6.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 6.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 6.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 6.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

6.9 หน้าที่อื่น ที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

กล่าวโดยสรุป เทศบาลในประเทศไทยได้เริ่มจัดตั้งในรูปแบบของสุขาภิบาลมาตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 และได้จัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมในปี พ.ศ. 2476 เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 และมีกรปรับเปลี่ยนมาเป็นลำดับ ซึ่งในปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 โดยได้มีการปรับปรุงด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลให้สอดคล้องกับสภาพการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน

เทศบาลตำบล

1. ประชากร

จากข้อมูลประชากรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าโข้ว เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2550 ประชากรทั้งหมดมี 19,803 คน แยกเป็นชาย 9,764 คน หญิง 10,039 คน มีจำนวนครัวเรือน 5,888 ครัวเรือน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ประชากรในเขตเทศบาลเมืองท่าบ่อ

หมู่ที่	ชุมชน	ตำบล	จำนวนประชากร			ร้อยละของ ประชากร ทั้งหมด	จำนวน ครัวเรือน
			ชาย	หญิง	รวม		
1	ป่าจิว 1,2	ท่าบ่อ	817	792	1,609	8.13	484
2	ท่าบ่อ	ท่าบ่อ	587	654	1,241	6.28	399
3	ธรรมคุณร่วมใจพัฒนา ผาสุก	ท่าบ่อ	1,018	1,115	2,133	10.77	645
4	โลกน้อยพัฒนาผาสุก อัมพวัน	ท่าบ่อ	1,064	1,098	2,162	10.92	668
5	หกแยกร่วมใจพัฒนา	ท่าบ่อ	856	858	1,714	8.66	549
6	วัดแก้ว ตลาดสด สนามกีฬาไคवाल	ท่าบ่อ	1,281	1,273	2,554	12.90	882
7	ไถนท่าเสด็จ	ท่าบ่อ	634	614	1,248	6.30	370
8	วัดแก้วพิจิตร	ท่าบ่อ	566	564	1,130	5.70	325
9	ธรรมแก้วร่วมใจพัฒนา	ท่าบ่อ	858	897	1,755	8.86	468
10	ประคองเมืองมิตรภาพ	ท่าบ่อ	481	510	991	5.00	340
11	นาดาว	ท่าบ่อ	361	340	701	3.54	190
12	ที่ 1 ศรีบุญเรือง 1 ที่ 2 ศรีมงคล	น้ำโมง	650	725	1,375	6.94	312
13	โรงเรียนเก่าบ้านน้ำโมง	น้ำโมง	274	301	575	2.90	117
14	ศรีชมภูบ้านน้ำโมง	น้ำโมง	317	298	615	3.10	139
รวม			9,764	10,039	19,803	100	5,888

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ. 2550

2. แผนพัฒนาเทศบาลเมืองท่าบ่อ

เทศบาลเมืองท่าบ่อ ภายใต้การบริหารงานของนายกเทศมนตรีคนปัจจุบัน มียุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาเทศบาลเมืองท่าบ่อตามแผนงานทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ (แผนพัฒนาสามปี (2551-2553) เทศบาลเมืองท่าบ่อ. 2550 : 22)

2.1 แนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2.1.1 ก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมค่อเติมสถานที่ให้อยู่ในสภาพดีเหมาะสมและได้มาตรฐาน

2.1.2 ก่อสร้างปรับปรุงระบบประปาผิวดิน ปีกเสาทดเผาไฟแรงสูง โรงกรองน้ำ ร่องระบายน้ำ ขยายมาตรวัดน้ำ ภูมิทัศน์สำนักงาน และขยายเขตการจ่ายน้ำประปา

2.1.3 ก่อสร้างอาคารเรียน อาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อาคารโรงเรียนในสังกัด อาคารศูนย์เยาวชน อาคารห้องสมุด

2.1.4 ก่อสร้างปรับปรุง คสล. สะพาน รางระบายน้ำ อาคารสำนักงาน ภูมิทัศน์ เขื่อนป้องกันตลิ่ง ฝ่าย ด่านน้ำลำธาร ให้อยู่ในสภาพดีและได้มาตรฐาน

2.2 แนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านเศรษฐกิจ

2.2.1 ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการท่องเที่ยว

2.2.2 ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีความรู้ในวิชาชีพเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพเพื่อสร้างรายได้

2.2.3 ส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้รู้จักการออมเพื่อการลงทุน

2.2.4 ส่งเสริมการเพิ่มรายได้ให้กับกลุ่มเยาวชน ประชาชน

2.2.5 ส่งเสริมสนับสนุนผลิตผลทางการเกษตร ในท้องถิ่น

2.2.6 ส่งเสริมสนับสนุนการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

2.3 แนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านสังคม

2.3.1 ส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชนเป็นเขตปลอดโรค ปลอดการเสพติดและปลอดการค้ายาเสพติด

2.3.2 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา

2.3.3 สร้างจิตสำนึกให้เยาวชนตระหนักถึงปัญหาเสพผิด

2.3.4 ส่งเสริมสนับสนุนการรณรงค์กิจกรรมต่างๆตามนโยบายของรัฐ

2.3.5 ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง

2.3.6 ปรังปรุงพัฒนาเทศบาลตามหลักเกณฑ์ตลาดดีมีมาตรฐาน

2.3.7 ก่อสร้างโรงพยาบาล

2.3.8 การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

2.3.9 การรณรงค์สร้างเสริมสุขภาพป้องกันและขจัดสาเหตุเพื่อลดปัญหา

การเจ็บป่วย

2.3.10 ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชน คณะกรรมการชุมชน เข้าใจการปกครองระบอบประชาธิปไตย และอำนาจหน้าที่ ตลอดจนการมีส่วนร่วมของประชาชนกับกิจการงานเทศบาล

2.3.11 ส่งเสริมสนับสนุนให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัย

2.3.12 ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาในระบบ นอกกระบบ และตาม

อัธยาศัย

2.3.13 ส่งเสริมคุณภาพการศึกษา

2.3.14 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและ

ตรวจสอบผลการดำเนินงาน

2.3.15 ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมเด็กและเยาวชน

2.3.16 ส่งเสริมสนับสนุนการกีฬาและนันทนาการ

2.3.17 ส่งเสริมสนับสนุนอนุรักษ์ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมประเพณี

ท้องถิ่น

2.4 แนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการเมืองและการบริหาร

2.4.1 พัฒนาระบบการปฏิบัติงานและกรให้บริการแก่ประชาชนที่มี

ประสิทธิภาพ

2.4.2 ส่งเสริมสนับสนุนให้มีเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานและวัสดุสำนักงาน

อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ

2.4.3 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาล โดยการจัดหาสถานที่ปฏิบัติงานและเครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอและเหมาะสม

2.4.4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการรับรู้ข้อมูลและตรวจสอบ

ผลการดำเนินงาน

2.4.5 ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรในกรทำงาน

2.4.6 ประชุมประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรพัฒนาเทศบาล

และแผนพัฒนาสามปี

- 2.4.7 ติดตามประเมินผลการดำเนินการตามโครงการด้านต่าง ๆ
- 2.4.8 ปรึษาปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงาน
- 2.4.9 ปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร
- 2.4.10 ปรึษาปรับปรุงและพัฒนาทรายได้
- 2.4.11 ปรึษาปรับปรุงการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพพวมก

ยั้งขึ้น

- 2.4.12 จัดทรวีสดุ วัสดุภัณฑ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่คัมประสิทธิภาพให้เพียงพอสำหรับทรวปฏิบัติงน
- 2.4.13 ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานได้พัฒนาความรู้ผู้เสมอ
- 2.4.14 ส่งเสริมสนับสนุนให้ทรววิหกรงนมีประสิทธิภาพพวมกตามแผนทรวจยอำนาจของรัฐให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- 2.4.15 ส่งเสริมสนับสนุนให้ทรวช่วยเหลือผู้ประสบภัย
 - 2.4.16 ส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รู้จักการออมเพื่อการลงทุน
- 2.5 แนวทรวการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- 2.5.1 อนุรักษ์แหล่งน้ำตามธรรมชาติเพื่อป้องกันการบุกรุก
- 2.5.2 ป้องกันปัญหาหนี้เสียน้ำท่วมขัง
- 2.5.3 ส่งเสริมสนับสนุนและรณรงค์การรักษาททรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- 2.5.4 สร้างจิตสำนึกให้ประชาชนรู้จักคุณค่าของสิ่งแวดล้อม
- 2.5.5 รณรงค์ คัดค้าน การทำทรวทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 2.5.6 รณรงค์ปลูกต้นไม้คนละหนึ่งต้น
- 2.5.7 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- 2.5.8 ส่งเสริมทรวที่เกี่ยวข้อง

3. งบบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อําเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ได้จัดตั้งสำนักทะเบียนและรับมอบงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอําเภอท่าบ่อพร้อมเมล็ดให้บริกรทรวประชาชนตั้งแต่ 25 พฤษภาคม 2542

งานทะเบียนราษฎรถือเป็นพื้นฐานงานทะเบียนทั่วไป และเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการประกอบเอกสารทางราชการหรือเอกสารสิทธิต่างๆ ของบุคคล สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าบ่อ มีภารกิจในการให้บริการประชาชนภายในเขตเทศบาลเมืองท่าบ่อดังนี้

3.1 การแจ้งเกิด

เมื่อมีเด็กเกิดไม่ว่าจะเกิดในบ้าน เกิดนอกบ้าน เกิดในสถานพยาบาลหรือเด็กอ่อนถูกทอดทิ้งจะต้องดำเนินการแจ้งเกิดซึ่งผู้มีหน้าที่แจ้งเกิด ได้แก่

3.1.1 เด็กเกิดในบ้าน เข้าบ้านหรือบิดาหรือมารดาของเด็กเป็นผู้แจ้ง

3.1.2 เด็กเกิดนอกบ้านบิดาหรือมารดาของเด็กหรือผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้ง

3.1.3 เด็กเกิดในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรอง การเกิด (ท.ร. 1/1) ให้กับบิดาหรือมารดานำไปแจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่น

3.1.4 เด็กถูกทอดทิ้ง ผู้พบเด็กเป็นผู้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับเด็กไว้แล้วส่งต่อให้กรมประชาสงเคราะห์เป็นผู้แจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่สถานสงเคราะห์ตั้งอยู่

3.1.5 ระยะเวลาการแจ้งเกิด ต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด เกิดนอกบ้านต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน เว้นแต่มีกรณีจำเป็นอาจแจ้งภายใน 30 วัน

กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งเกิดภายในระยะเวลาที่กำหนด มีโทษปรับไม่เกิน 1,000

บาท

3.2 การแจ้งตาย

เมื่อมีคนตายไม่ว่าจะตายในบ้านหรือตายนอกบ้านหรือตายในสถานพยาบาล ตายตามธรรมชาติหรือตายผิดปกติจะต้องดำเนินการแจ้งตาย ผู้มีหน้าที่แจ้งตายได้แก่

3.2.1 คนตายในบ้าน เข้าบ้านเป็นผู้แจ้งกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพเป็นผู้

แจ้ง

3.2.2 คนตายนอกบ้าน บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพ เป็นผู้แจ้ง

3.2.3 คนตายในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรอง การตาย (ท.ร. 4/1) ให้ญาตินำไปแจ้งต่อนายทะเบียนท้องถิ่น

3.2.4 ระยะเวลาการแจ้งตาย จะต้องแจ้งตายภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ กรณีท้องที่การคมนาคมไม่สะดวกสามารถขยายเวลาการแจ้งได้แต่ต้องไม่เกิน 7 วัน นับแต่วันตายหรือวันพบศพ

กรณีฝ่าฝืน ไม่แจ้งการตายภายในเวลาที่กำหนดมีโทษปรับไม่เกิน 1,000

บาท

3.3 การแจ้งย้ายที่อยู่

เมื่อคนที่มีชื่อในทะเบียนบ้านย้ายออกไปอยู่บ้านเลขที่อื่นจะต้องแจ้งย้ายออก หรือเมื่อมีคนอื่นย้ายเข้ามาอาศัยในบ้านจะต้องแจ้งย้ายเข้า

3.3.1 ผู้มีหน้าที่แจ้งย้ายที่อยู่ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบหมายเว้นแต่กรณีแจ้งย้ายปลายทางผู้ย้ายที่อยู่เป็นผู้แจ้ง โดยนำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมหนังสือยินยอมของเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้าไปเป็นหลักฐาน

3.3.2 ระยะเวลาการแจ้ง จะต้องแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ย้ายเข้าหรือย้ายออก กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งย้ายเข้าหรือย้ายออกมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

3.4 การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลลงในทะเบียนบ้าน มีหลายกรณี

3.4.1 กรณีตกสำรวจตรวจรอบทะเบียนราษฎรเมื่อปี พ.ศ. 2499 (จะต้องเป็นผู้เกิดก่อนวันที่ 1 มิถุนายน 2499)

3.4.2 กรณีเพิ่มชื่อตามเอกสารทะเบียนราษฎรแบบเดิมที่ยังไม่มีเลขประจำตัวประชาชน

3.4.3 กรณีคนไทยที่เกิดในต่างประเทศหรือเดินทางกลับจากต่างประเทศทั้งที่มีหลักฐานและไม่มียศถางว่าเป็นคนไทย

3.4.4 กรณีอ้างว่าเป็นคนไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสาร

3.4.5 กรณีเด็กก่อนเกิด

3.4.6 กรณีบุคคลที่ลงรายการในทะเบียนบ้านว่าเจ้าหน้าที่หรือตามรายชื่อเพิ่มชื่อ

3.4.7 กรณีคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว

3.4.8 กรณีคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มียศถางในประเทศไทย

3.4.9 กรณีคนที่ไม่มียศถางไทยแต่ต่อมาได้รับสัญชาติไทย

3.4.10 กรณีคนต่างด้าวที่เข้าประเทศโดยได้รับการผ่อนผันเป็นกรณีพิเศษ

3.4.11 ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้านหรือบุคคลที่เจ้าบ้านมอบหมายหรือผู้
ขอเพิ่มชื่อ

3.4.12 สถานที่ยื่นคำร้อง ได้แก่ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นของผู้ขอเพิ่มชื่อมี
ภูมิลำเนาอยู่ในปัจจุบัน เว้นแต่

- 1) กรณีเพิ่มชื่อตามสูติบัตรแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ออกสูติบัตรฉบับนั้น
- 2) กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ประสงค์จะขอเพิ่ม
- 3) กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย
- 4) กรณีเพิ่มชื่อของผู้ที่ถูกลงรายการจำหน่ายหรือตายไปแล้ว ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ผู้นั้นเคยมีชื่อในทะเบียนบ้านก่อนถูกจำหน่ายรายการ

3.5 การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน

- 3.5.1 กรณีบุคคลมีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านเกินกว่า 1 แห่ง
- 3.5.2 กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ
- 3.5.3 กรณีตายแต่ยังไม่จำหน่ายตาย
- 3.5.4 กรณีบุคคลสูญสูญ
ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบอำนาจหรือบุคคลที่มีชื่อ
จำแนกด้วยบัตรกรณี

3.6 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร

เอกสารการทะเบียนราษฎรที่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการได้ คือ

- 3.6.1 ทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- 3.6.2 สูติบัตร และทะเบียนคนเกิด
- 3.6.3 มรณบัตรและทะเบียนคนตาย
- 3.6.4 ใบแจ้งการย้ายที่อยู่
ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน บิดา มารดา ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน
หรือผู้เป็นเจ้าของประวัติ หลักฐานที่ใช้อ้างในการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียน
ราษฎร ได้แก่ เอกสารที่ทางราชการออกให้ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นก่อนหรือหลังการ
จัดทำเอกสารทะเบียนราษฎรนั้นๆ ก็ได้ เช่น สำเนาทะเบียนบ้านฉบับปี พ.ศ. 2499 ฉบับปี
พ.ศ. 2515 ใบสำคัญเปลี่ยนแปลงชื่อตัว

3.7 การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร

แบ่งออกได้ 2 ประเภทได้แก่

3.7.1 การตรวจหรือคัดจากสำนักทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย (ตามมาตรา 6 พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร) ผู้ขอตรวจ คัดสำเนา จะต้องเป็นผู้มีส่วนได้เสียกับเจ้าของรายการ ได้แก่ เจ้าบ้าน ผู้มีชื่อและรายการบุคคลอยู่ในเอกสารที่จะขอตรวจหรือคัด และบุคคลหรือนิติบุคคลที่มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับเอกสารดังกล่าวไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม

3.7.2 การตรวจหรือคัดจากทะเบียนราษฎร (ตามมาตรา 4 พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534) ผู้ที่จะขอลัดและรับรองสำเนาเอกสารได้คือ เจ้าบ้าน บิดา มารดา เจ้าของประวัติ หรือผู้รับมอบอำนาจ

การรับรองสำเนาดาม มาตรา 6 ได้แก่ นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น และผู้ช่วยนายทะเบียน การรับรองตาม มาตรา 14 ได้แก่ นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลางหรือผู้ได้รับมอบอำนาจจากนายทะเบียน

3.8 การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน

บ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้าน ได้แก่

3.8.1 โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีเจ้าบ้านครอบครองและหมายคามรวมถึงแพหรือเรือซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ประจำ หรือสถานที่หรือยานพาหนะอื่นซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำได้ด้วย

3.8.2 บ้านที่ปลูกเป็นตึกแถวห้องแถวหรืออาคารชุด ให้กำหนดเลขที่บ้านทุกห้อง ระยะเวลาในการแจ้งนับแต่วันที่ก่อสร้างบ้านแล้วเสร็จหรือรื้อบ้านเสร็จแล้วแต่กรณี ถ้าฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

ัจฉนา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน คือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลารอคอย ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจระดับมากในการบริการด้านความถูกต้องของเอกสารและด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ประชาชนผู้มารับบริการมี ความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535 : บทความย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทความย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ส่วนการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ 6 กลุ่ม พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจระหว่างเพศมีระดับใกล้เคียงกัน

เชษฐชัย จัตุรัช (2547 : บทความย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ การเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ประหยัด ชะคะนอง (2523 : 202-220) ได้ศึกษาวิจัยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพไม่พอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา โดยมีระดับความไม่พึงพอใจในอัตราที่ใกล้เคียงกัน ปัญหาที่พบ ได้แก่ ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนปัญหาด้านการคลัง ปัญหาด้านการควบคุมเทศบาล ปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคลและปัญหาเกี่ยวกับวิธีการวางแผนพัฒนา

อลงกต วรดี (2533 : 11-24) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารประชาชนบนและนอกที่ว่าการอำเภอ ในหัวข้อเรื่องสูตรสำเร็จในการผสมผสาน โดยได้นำปัญหาของศูนย์ราชการประจำตำบลมาวิเคราะห์ถึงความจำเป็นและความสำคัญ แม้จะขาดความร่วมมือประสานงาน ขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ งบประมาณ ฯลฯ ก็ตาม แต่ศูนย์ราชการประจำตำบลก็ยังเป็นจุดกึ่งกลางระหว่างหมู่บ้านกับอำเภอ มีรูปโฉมสำคัญ คือ

1. การบริการประชาชน สามารถบริการ ได้ทันที ณ ศูนย์ราชการประจำตำบล
2. การบริการประชาชน สามารถดำเนินการ โดยประสานกับที่ว่าการอำเภอได้
3. การบริการประชาชน สามารถประสานกับส่วนราชการต่างๆ ประจำตำบลได้สะดวกขึ้น

4. ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบประจำตำบล จะปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชนโดยเฉลี่ยสัปดาห์ละ 3 วัน นอกที่ว่าการอำเภอ และ 1 วัน นอกที่ว่าการอำเภอโดยไม่ซ้ำซ้อนกันข้าราชการฝ่ายปกครองสามารถไปปฏิบัติงานบริการประชาชนนอกที่ว่าการอำเภอ สัปดาห์ละ 1 วัน ดังนั้นการปฏิบัติงานต่อเนื่องจึงมี 4 วัน โดยมีการบริการประชาชนนอกที่ว่าการอำเภอ ณ ศูนย์ราชการประจำตำบล 2 วัน ต่อ 1 ตำบล และจะสามารถจัดระบบการประสานงานได้โดยไม่ซ้ำซ้อน เมื่อการบริการประชาชนบนที่ว่าการอำเภอและนอกที่ว่าการอำเภอ มีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน ข้าราชการฝ่ายปกครองไปปฏิบัติงานโดยปราศจากความกังวลใจ สูตรสำเร็จในการผสมผสานดังกล่าวจึงเป็นข้อเสนอแนะและคำตอบแทนที่ดีที่สุดของการบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชนให้ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียน โดยเฉพาะทะเบียนราษฎรเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. งานวิจัยต่างประเทศ

สทินแพท (Brian. Stipak, 1979 : 46-52) ได้ทำการวิจัยในนครลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยให้ข้อมูลทั้งเชิงบุคคล ตำบลในประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กำหนดแบบในการประเมินทางด้านลักษณะบริการ ลักษณะของผู้ใช้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านตำรวจ ส่วนสาธารณะ การกำจัดขยะ และการบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัวและอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ และในขณะที่ระหว่างการประเมินทางด้านอัตวิสัยมีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้มีข้อในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการ ไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกันได้

จากการศึกษางานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากหน่วยงานของรัฐจะขึ้นอยู่กับ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความเหมาะสมของการให้บริการเป็นสำคัญ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ มิลส์กี มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการค่านางทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แบ่งออกเป็นกลุ่มเพศ และ กลุ่มอาชีพดังนี้

1.1 กลุ่มเพศ ได้แก่ เพศหญิง และเพศชาย

1.2 กลุ่มอาชีพ ได้แก่อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขาย หรือประกอบอาชีพส่วนตัว อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน คือ .

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

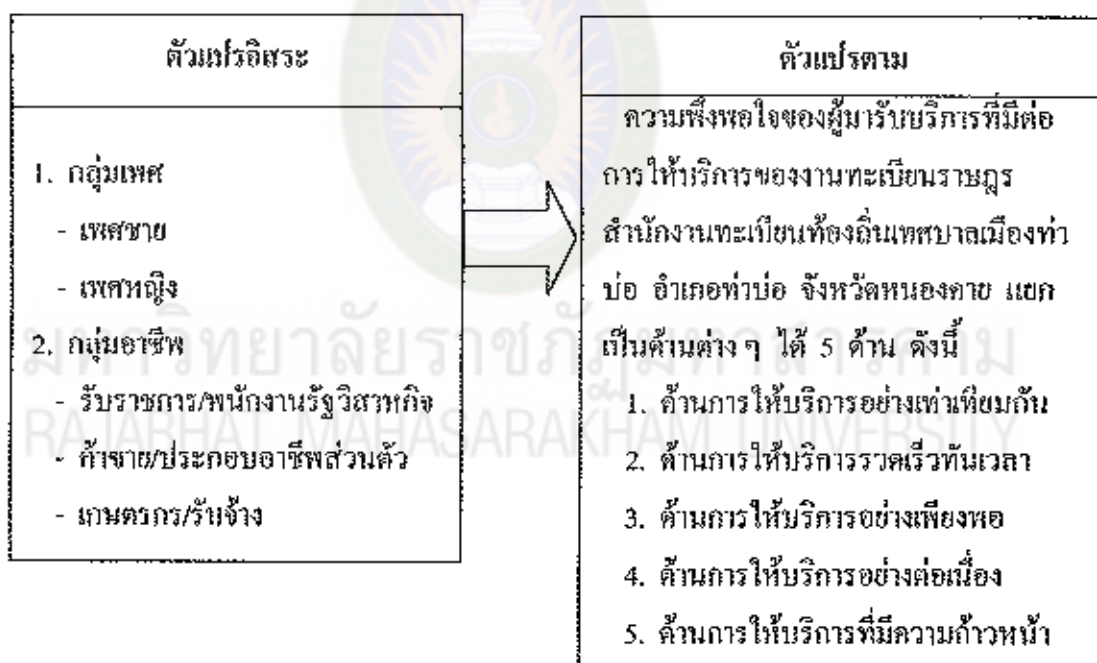
2.2 ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.5 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

ดังนั้นผู้วิจัยได้สรุปเป็นแผนภูมิกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยได้ ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย