

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด แนวปฏิบัติเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

- 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
- 1.2 ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ
- 1.3 ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 1.4 ความสำคัญของความพึงพอใจ
- 1.5 หลักการสร้างความพึงพอใจ
- 1.6 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

2. แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.3 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเฮิร์ชเบิร์ก

3. แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

- 3.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น
- 3.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 3.3 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

4. แนวคิดและความหมายของการบริหาร

- 4.1 ความหมายของการบริหาร
- 4.2 ทรัพยากรการบริหาร
- 4.3 กระบวนการบริหาร(Process of Administration)
- 4.4 คุณค่าของการบริหาร

5. การบริหารงานเทศบาล

- 5.1 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
- 5.2 องค์ประกอบที่สำคัญของการปกครองในรูปแบบเทศบาล
- 5.3 องค์การเทศบาล
- 5.4 เทศบาลตำบลสองเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ (กิติมา ปริดีติลล. 2529 : 321)

พรรณราย ทรัพย์ประภา (2529 : 76) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลที่เกิดจากเจตคติหลายๆ ประการที่คนงานมีต่องานของเขา มีต่อองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงานและมีต่อชีวิตของเขาเอง โดยทั่วไป

นภคล เชนะโยธิน (2531 : 175) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือชอบในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นสภาวะการรับรู้ภายใน ความพึงพอใจเกิดจากการคาดหวังว่าเมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัลอย่างใดอย่างหนึ่ง ถ้าได้รับรางวัลตามที่คาดหวัง ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าได้รับรางวัลต่ำกว่าที่คาดหวัง ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ (อุกฤษฏ์ ฟูงขจร. 2533 : 15)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 143) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

กัมปนาท มีสวนนิต (2545 : 11) ความพึงพอใจหมายถึง สภาวะการรับรู้ภายในเป็นความคาดหวังของบุคคลในองค์การอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ ภายในองค์การถ้าปัจจัยเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของตนเองได้อย่างเหมาะสม ก็มีผลทำให้เกิดความพึง

พอใจ แต่ถ้าไม่สามารถตอบสนองตามต้องการ ความคาดหวังของตนเองได้ก็จะมีผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และจะมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

สตราสส์ และเซเลส (Struass, and Sayles. 1960 : 19 ; อ้างถึงใน กิติมา ปรีดีดิลก. 2529 : 321) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การคนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางค่านวัตถุ และทางค่านจิตใจ เพื่อสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

กิลเมอร์ (Gilmer. 1966 : 254-255 ; อ้างถึงใน กิติมา ปรีดีดิลก. 2529 : 321) กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในงาน หมายถึง ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพอใจนั้น ได้แก่ความรู้สึกว่ามีความสำเร็จในการทำงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

โวลแมน (Wolman. 1973 : 333 ; อ้างถึงใน กิติมา ปรีดีดิลก. 2529 : 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของความต้องการหรือแรงจูงใจ

ลูธานส์ (Luthans. 1977 : 420 ; อ้างถึงใน กิติมา ปรีดีดิลก. 2529 : 321) กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในงานเป็นผลรวมขององค์ประกอบต่างๆ ซึ่งสนองความต้องการและเป็นศักยภาพที่เจริญขึ้นเป็นเจตคติซึ่งแฝงอยู่จากทัศนคติของนักวิชาการทั้งหลายที่กล่าวมานั้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นสภาวะการรับรู้ภายในที่รู้สึกเป็นสุขของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนชอบหรือพอใจความรู้สึกเป็นสุขของบุคคลจะมีผลต่อ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์การ

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

จิตตินันท์ เชระคุปต์ (2539 ; อ้างถึง เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 20) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบกับประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบกับประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงานในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ”

ล็อก (Lock.1976 ; อ้างถึงใน เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 20) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงานและประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลหนึ่ง

3. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิรินารด บัวสอน (2548 : 12 ; อ้างถึงใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2539 : 14) ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยรวมทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” ความหมายของความพึงพอใจในบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ความหมายคือ

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

เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง (2545 : 19 ; อ้างถึงใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2539 : 54) ได้อธิบายความหมายเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจหมายถึงภาวะที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบกับประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือคิดว่าความคาดหวังของลูกค้าในทางตรงข้ามความไม่พึงพอใจหมายถึงภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบกับประสบการณ์ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : 12 ; อ้างถึงใน มณีวรรณ ต้นไทย. 2533 : 18) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

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

สรุป ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆ ผู้บริหารจะต้องมุ่งเน้นไปที่การส่งเสริมให้บุคคลบรรลุความพึงพอใจ อันจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้เต็มศักยภาพ แต่อย่างไรก็ตามแต่ละคนย่อมมีความต้องการที่แตกต่างกัน การจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิผลนั้นจะต้องมีความเหมาะสมแก่บุคคลนั้นๆ ด้วย

4. ความสำคัญของความพึงพอใจ

เป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปว่า การบริหารงานในสถานศึกษาให้ประสบผลสำเร็จนั้นผู้บริหารสถานศึกษาสามารถที่จะนำปัจจัยต่างๆ มากมายที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในสถานศึกษาเกิดความพึงพอใจและปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีความคิดริเริ่มในการวางแผนจัดองค์การ การบริหารภายในองค์การอย่างหลากหลาย ตลอดจนแสวงหาปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่จะทำให้สถานศึกษาได้พัฒนาตามเป้าหมายของสถานศึกษา ภาระหน้าที่ที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การพยายามชักชวน โน้มน้าวจิตใจให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเต็มใจ และร่วมมือร่วมกันที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งจะทำให้งานต่างๆ ในสถานศึกษาประสบผลสำเร็จ ปัจจัยแวดล้อมในการสร้างบรรยากาศการปฏิบัติงานดังกล่าวส่วนหนึ่งก็คือ ความพึงพอใจนั่นเอง

พรนพ พุกกะพันธ์ (2542 : 266–267) ได้สรุปถึงการบริหารงานว่าจะต้องมุ่งเน้นไปที่การส่งเสริมให้คนบรรลุความพึงพอใจ อันจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเต็มตามศักยภาพ

สมพงษ์ เกษมสิน (2517 : 228–231) ได้สรุปความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่าเมื่อมีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้น จะต้องเปิด โอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้บังคับบัญชาได้ปรึกษาหารือและแสดงความคิดเห็นช่วยแก้ปัญหาด้วย และหากเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อส่วนรวมควรฟังความคิดเห็นของส่วนรวมด้วย ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานที่ดีพึงระงับการกระทำในลักษณะเผด็จการ โดยเด็ดขาด แม้ในบาง โอกาส การใช้วิธีการผู้นำแบบเผด็จการจะช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ ได้รวดเร็วก็ตาม แต่ผลแห่งความสำเร็จนั้น มักจะไม่จีรังยั่งยืน ความสำเร็จของงานในลักษณะเช่นนี้นอกจากเป็นงานที่ได้ผลงานที่ไม่ตรงคุณค่าในทางการบริหารแล้ว ยังเป็นที่ไม่ก่อประโยชน์แก่ขวัญและแรงจูงใจแก่ผู้ร่วมงานอีกด้วย

ปัจจุบัน ไม่ว่าองค์กรของรัฐหรือองค์กรเอกชน ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรที่จะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ของตนเองด้วย สมยศ นาวิการ(2521 : 331) ได้ให้เหตุผลที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับความพึงพอใจ 2 ประการประการแรก ผู้บริหารจำนวนมากจะมีความรู้สึกด้านศีลธรรมว่าพวกเขาต้องรักษาความพึงพอใจในงานที่สูงเอาไว้ภายในองค์กร พนักงานอาจจะพบความพึงพอใจหรือความคับข้องใจ ความท้อแท้หรือความน่าเบื่อ และมีความหมายหรือไร้ความหมายภายในงานของพวกเขาประการที่สอง ผู้บริหารจำนวนมากห่วงใยต่อผลกระทบของความพอใจงานต่อผลการปฏิบัติงาน พวกเขาเชื่อว่าความไม่พอใจงานจะทำให้ผลการปฏิบัติงานเลวลง การขาดงานและการออกจากงานสูงขึ้น และมีการก่อตั้งสหภาพแรงงานขึ้นมา

แสวง จันทร์ถนอม (2538 : 125) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจว่าการบริหารงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอันดับแรกในการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้นพร้อมๆ กับผู้ปฏิบัติงานเองก็พยายามที่จะแสวงหาสิ่งตอบแทนที่สนองความต้องการของตนด้วยแต่มีบางอย่างที่ควรคำนึงถึงคือ ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของตนแล้วจะไม่มีแรงจูงใจอีกต่อไป และยังพบว่าปัจจัยที่ได้รับการตอบสนองแล้วไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไปจะพยายามหลีกเลี่ยง ไม่อยากเข้าไปเกี่ยวข้องกับงานนั้นอีกต่อไป ดังนั้นในการจูงใจที่ผู้บริหารนำไปใช้จะต้องหลีกเลี่ยงในสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจและเกิดความขัดเคืองใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งนี้เนื่องจากแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน การจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพนั้น อาศัยสิ่งจูงใจหลายอย่างและมีสัดส่วนที่เหมาะสมสิ่งจูงใจอย่างหนึ่งอาจจะเหมาะสมสำหรับบุคคลกลุ่มหนึ่งเท่านั้น ไม่อาจมีผลต่อบุคคลกลุ่มอื่นได้สิ่งจูงใจมี 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจในทางบวก โดยทั่วไปได้แก่ เงิน ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับการยกย่องนับถือ การมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การมีการแข่งขันกัน การมีโอกาสที่จะได้รับความรู้หรือประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น และตลอดทั้งการมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นต้น

2. สิ่งจูงใจในทางลบ ได้แก่ การลงโทษหรือการขู่เข็ญที่จะผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมไปในทางที่ต้องการ โดยทั่วไป ได้แก่ การตัดเงินเดือน การตัดเงินเดือน การให้ออกและการปลดออกจากงาน เป็นต้น

สรุป ในการบริหารงาน ผู้บริหารจะต้องมุ่งเน้นไปที่การส่งเสริมให้บุคคลบรรลุความพึงพอใจ อันจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้เต็มศักยภาพ แต่อย่างไรก็ตามแต่ละคนย่อมมีความต้องการที่แตกต่างกัน การจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิผลนั้นจะต้องมีความเหมาะสมแก่บุคคลนั้นๆ ด้วย

5. หลักการสร้างความพึงพอใจ

ผู้บริหารในองค์การธุรกิจหรือองค์การใดๆ ก็ตามควรสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น เพื่อประโยชน์ที่องค์การจะได้รับตามมา ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงาน ถ้าบุคคลในองค์การมีความพึงพอใจในงานแล้วจะทำให้เขาตั้งใจทำงานให้ร่วมมือกับหน่วยงานดี และเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์การอีกด้วย กรมสามัญศึกษา (2526 : 65-66) ได้กล่าวถึงวิธีการและกิจกรรมหลายประการที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัยและความสะดวกสบาย บุคคลทุกคนในองค์การต้องการมาตรฐานการครองชีพที่ดี มีความมั่นคงปลอดภัย มีความสะดวกสบายพอสมควร ต้องการปัจจัยสี่ไม่ต้องวิตกกังวลในเรื่องการเงิน การมีสภาพเป็นพนักงานถาวร การให้ค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยและการมีการประกันสุขภาพ สิ่งเหล่านี้ย่อมทำให้คนงานไม่ต้องดิ้นรน ทำงานด้วยความสุขและมีความพอใจในงาน

2. สภาพการทำงานที่น่าชื่นชมยินดี คุณภาพของสถานที่ที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น มีการจัดบริเวณร่มรื่น เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ ทันสมัย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ช่วยให้บรรยากาศในการทำงานเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งเป็นผลให้ผู้ทำงานเกิดการผ่อนคลาย มีพลังใจและมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น

3. ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ถ้าพนักงานมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกิจการเขาจะผลิตสิ่งของอย่างมีความระมัดระวังเหมือนกับสิ่งนั้นเป็นของของตัวเอง องค์การควรสร้างให้ทุกคนมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มด้วยหลายๆ วิธี เช่น การให้โอกาสมีส่วนร่วมในกิจกรรม การให้พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีการวางแผนร่วมกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเสริมสร้างความรับผิดชอบงานและความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ ตลอดจนความเป็นกันเองในกลุ่มมากขึ้น

4. การปฏิบัติต่อกันอย่างเที่ยงธรรม ถ้าผู้บังคับบัญชามีการเล่นพรรคเล่นพวก หรือมีการจ่ายค่าตอบแทน มีการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน มีการแจกงานต่างๆ ที่เหลื่อมล้ำกันจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจ มีการแบ่งแยกตัวเองออกจากกลุ่ม ไม่ยอมทำงานกับกลุ่มเป็นการสร้างความรู้สึกในแง่ความไม่เที่ยงธรรม

5. ความรู้สึกสัมฤทธิ์ผล พนักงานทุกคนต้องการให้งานของตนสัมฤทธิ์ผลต้องการรู้ว่าเขามีความสามารถและได้ช่วยเหลือองค์กรอย่างแท้จริง ทำให้งานส่วนรวมเจริญก้าวหน้าความรู้สึกเช่นนี้จะทำให้เขาเกิดความพอใจในงาน ความรู้สึกดังกล่าวได้แก่ ความรู้สึกเชื่อมั่นในความสามารถของตนที่ทำงานประสบผลสำเร็จ ความรู้สึกว่าเขากำลังช่วยเหลือชุมชนหรือสังคมด้วยงานที่ทำ และความรู้สึกว่าเขาเจริญรุ่งเรือง จากความรู้สึกประสบความสำเร็จนี้พนักงานควรจะได้รับ การส่งเสริมเลื่อนฐานะในตำแหน่งหน้าที่การงานด้วยระบบการพิจารณาผลงาน

6. ความรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ ทุกคนย่อมปรารถนาได้รับการยอมรับหรือตระหนักคุณค่าว่ามีค่าสำคัญ ต้องการยอมรับว่างานของเขาได้ผลดี ต้องการคำชมเชย สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความพอใจในงาน การให้ความรู้สึกว่ามีค่าสำคัญนั้นอาจกระทำได้หลายอย่างเช่น รับฟังความคิดเห็นหรือขอคำปรึกษาหารือ การให้เกียรติยกย่องผลงานดีเด่น เป็นต้น

7. การมีส่วนร่วมในการวางแผนนโยบาย การกำหนดนโยบายร่วมกันระหว่างผู้บริหารระดับสูงและพนักงาน จะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกพอใจในงานมากยิ่งขึ้น เพราะแสดงถึงความเป็นประชาธิปไตยที่ผู้ใหญ่ฟังเสียงผู้น้อย การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายเป็นการสนองแรงผลักดันพื้นฐานของมนุษย์ที่ต้องการความเป็นอิสระเสรีในการแสดงออก ซึ่งการมีส่วนร่วม ทำให้เห็นถึงความสำคัญของตนถ้าหากสิ่งใดก็ตามที่เกิดจากกลุ่มทุกคนในกลุ่มย่อมต้องรับผิดชอบและเกี่ยวข้องด้วยในการที่จะทำให้สิ่งนั้นประสบความสำเร็จ

8. การนับถือตนเอง การที่พนักงานจะเกิดความพอใจในงานอย่างเต็มที่นั้น งานนั้นจะต้องช่วยให้คนทำงานรู้สึกเคารพนับถือตนเอง โดยทุกคนจะเข้าไปมีส่วนร่วมในงานด้วยความรู้สึกเท่าเทียมกับผู้อื่น เขาจะไม่รู้สึกเคารพตนเองถ้าเขาถูกคิดว่ามีปมด้อย การทำงานที่มีวินัยในตนเองและมีการนำตนเอง ขวัญในการทำงานจะสูง กฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆก็มิใช่น้อยลงได้งานอาชีพใดๆ ก็ตาม ทุกคนต้องการความพึงพอใจในงาน โดยปฏิบัติงานในสภาพการทำงานที่ดี ในรูปแบบของสถานการณ์ที่สร้างสรรค์ มีการติดต่อเป็นส่วนตัวซึ่งกระตุ้นความพึงพอใจในงานมากขึ้น โดยใช้ระบบข้อคิดเห็น โดยเฉพาะการให้ทุกคนได้มีโอกาสเปิดเผยปัญหาต่างๆ ใค้อย่างอิสระในการประชุมร่วมกันหรือ โดยการสังเกตพฤติกรรมการทำงานของเขา เช่น เขาลาหยุดหรือขาดงานบ่อยๆ หรือไม่ เป็นต้น

6. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

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

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการ ได้ยินข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการ ไปในทางบวก หากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะ รู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาท สำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบาย การบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเรื่องใช้บริการ

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริการเป็นสำคัญในการสร้างความ พึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลในการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอน เงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น

7. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาล

เมธี ครองแก้ว (2529 ; อ้างถึงใน ชิดพงษ์ เปลี่ยนขำ. 2539 : 28-29) ได้กล่าวว่า ประชาชนจะ รู้สึกพึงพอใจต่อการพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะเพียงใดขึ้นอยู่กับการจัดการบริการสาธารณะอัน หมายถึง กระบวนการนโยบายสาธารณะของเทศบาลซึ่งกระบวนการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ด้วยกัน คือ ขั้นตอนแรกได้แก่ การกำหนดนโยบาย ขั้นตอนที่สองได้แก่ การวิเคราะห์หาทางเลือก ขั้นตอนที่ สามได้แก่การกำหนดนโยบาย ไปสู่การปฏิบัติ และขั้นตอนที่สี่ได้แก่ การประเมินผลนโยบาย ซึ่งในการ กำหนดนโยบายสาธารณะนี้ มีนักวิชาการตั้งเงื่อนไขไว้ชื่อว่า ทฤษฎีความเป็นไปไม่ได้ของแอร์โรว์ (Arrow's Impossibility Theory) ซึ่งได้กำหนดเงื่อนไขไว้ว่า การจะสร้างเงื่อนไขสวัสดิการสังคมหรือ บริการสาธารณะแก่สังคมนั้นจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐาน 5 ประการสรุปได้ คือ

1. ความสมบูรณ์ของการเรียงลำดับความพึงพอใจของบุคคลในสังคมจะต้องมีความสมบูรณ์ สามารถเปรียบเทียบได้ตลอดและความพึงพอใจนั้นจะต้องมีความคงเส้นคงวา
2. ความพึงพอใจจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของพารेटโต้ กล่าวคือ ในสังคมมีสิ่งที่คุณในสังคม ชอบและไม่มีผู้ใดคัดค้านสิ่งนั้นก็สรุปได้ว่าสังคมชอบสิ่งนั้นด้วย

3. การเลือกที่เป็นอิสระจากตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องกัน คือ สังคมมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่ง ในลักษณะที่เป็นหนึ่งนี้ไปมีความสัมพันธ์กับอีกสิ่งหนึ่ง หากเกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งหนึ่งอันหลังก็จะไม่ทำให้ลำดับความพึงพอใจของสังคมที่มีต่อสิ่งหนึ่งอันแรกต้องเปลี่ยนแปลงไป

4. การเลือกที่ไม่มีข้อจำกัดหรือบังคับ บุคคลทุกคนในสังคมจะต้องสามารถแสดงความพึงพอใจ และสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของตนในทุกๆทาง โดยเสรี จะต้องไม่มีการห้ามให้ชอบหรือไม่ชอบ การเลือกใดๆในสังคม

5. การไม่มีทางเลือกของผู้เผด็จการ ในการเลือกบริการสาธารณะของสังคมจะต้องเกิดขึ้นในสภาพที่ว่าไม่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งอยู่ในฐานะที่พิเศษได้รับผลประโยชน์แต่เพียงผู้เดียว กล่าวคือ ผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากถึงขนาดว่าเมื่อไรก็ตามที่เขาต้องการแสดงความพึงพอใจต่อกิจกรรมสาธารณะ โดยที่ในสังคมมีความคิดเห็นแตกต่างโดยสิ้นเชิง

จะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะของรัฐทุกประเภท โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจของประชาชน ให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างเสมอภาคกัน คนในสังคมมีความรู้สึกว่าได้ประโยชน์สูงสุดร่วมกัน ซึ่งเป็นการบริการสาธารณะที่เป็นธรรมค่าที่สุด

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการสาธารณะผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของวัลลภา ชายหาด และมิลเล็ทมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเพราะมีขอบข่ายครอบคลุมแนวคิดของนักวิชาการอื่น และมีเนื้อหาสอดคล้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลอย่างเหมาะสม

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบัน ทั้งนี้องค์การส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การมากขึ้น โดยเชื่อว่าความรู้สึกหรือทัศนคติ เป็นส่วนหนึ่งของการเพิ่มผลิตผลขององค์การ แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของบุคคลจึงเปลี่ยนไป

คูเปอร์ (Cooper, 1958 : 31-33 ; อ้างถึงใน กิติมา ปรีดีคิลก. 2529 : 323-324)ถือว่าความต้องการในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สิ่งจูงใจนั้นจะเกิดจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ดังนั้นในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตน ความต้องการเหล่านั้น ได้แก่

1. การได้ทำงานที่เขาสนใจ
2. การมีอุปกรณ์ดีๆสำหรับการทำงาน
3. การมีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. การมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

5. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
6. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่นๆ
7. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุม การปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

บาร์นาร์ด (Barnard, 1966 : 142 ; อ้างถึงใน บุญมัน ธนาศุภวัฒน์. 2539 : 169) กล่าวว่า สิ่งจูงใจเป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจที่หน่วยงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงินและสิ่งของ
2. โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่บุคคลจะได้รับการแตกต่างไปจากบุคคลอื่น เช่น การได้รับเกียรติ การได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว โอกาสที่จะได้รับตำแหน่งที่มีอำนาจมากกว่าเดิม เป็นต้น
3. สภาพแวดล้อมที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน และวัตถุสิ่งของต่างๆที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร โดยให้อยู่ในสภาพที่เป็นที่พอใจของคน

4. ความดึงดูดใจทางสังคม ได้แก่ การคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรทุกหน่วยงาน
5. การปรับสภาพการทำงาน เป็นการปรับสภาพการทำงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรเคยทำ เป็นนิสัยและตรงกับเจตคติของบุคลากร

6. การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน ได้อย่างกว้างขวาง จะช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่

7. สภาพการอยู่ร่วมกันของบุคลากร ถ้าหน่วยงานใดที่บุคลากรสนิทสนมกลมเกลียวกัน หน่วยงานนั้นจะให้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะทุกคนจะให้ความร่วมมืออย่างดีในการทำงาน

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี

โคร์แมน (Korman, A.K., 1977 ; อ้างถึงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. 2542 : 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

ส่วนัมฟอร์ด (Mamford, E. 1972 ; อ้างถึงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. 2542 :

162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. , Herzberg, F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crozier M. และ Coulter G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

3. ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

ธงชัย สันติวงศ์ (2535 : 383 -385) กล่าวว่า มาสโลว์ (Maslow) เป็นผู้ตั้งทฤษฎีความต้องการเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นอื่นก็เข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจ ซึ่งมาสโลว์ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงไว้ 5 ชั้น ซึ่งลำดับความต้องการนี้เรียกว่า “Hierarchy of Needs” ประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะให้มีชีวิตรอดอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้เพราะจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์จำเป็นต้องไปหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า กรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่างๆทุกอย่างแล้ว การตอบสนองให้ความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีคามต้องการในขั้นต่อไปที่

สูงขึ้น ก็คือความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ (Security Needs) ภายหลังจากที่ร่างกายได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง

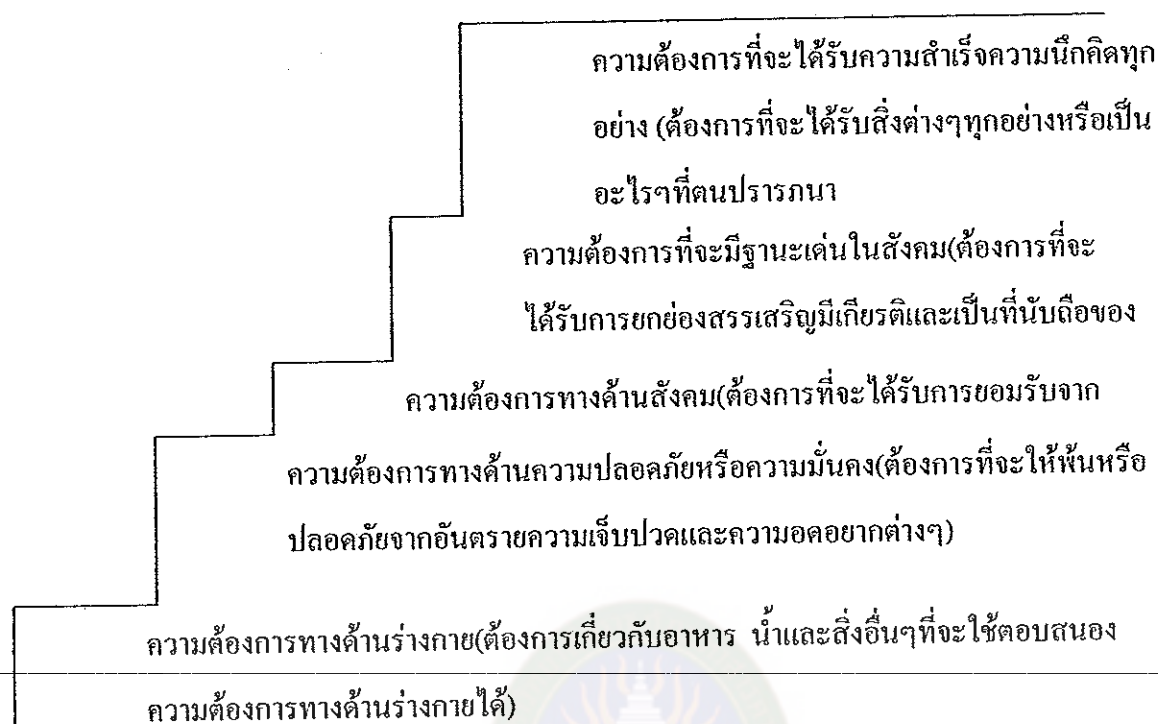
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongness) ภายหลังจากการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางด้านสังคมความต้องการชนิดนี้คือ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ อยากคบหาสมาคมกับบุคคลอื่นรวมตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพรวมทั้งความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อฝูง เป็นต้น

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องของความสามารถ ความรู้และความสำคัญของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นหรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา

5. ความต้องการที่จะได้ความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self-actualization or Self-realization) ถ้าระดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์คือ ความต้องการที่อยากจะสำเร็จทุกอย่างตามความนึกคิดภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้น อย่างครบถ้วนแล้วมนุษย์ยังคงมีความต้องการสูงขึ้นอีกและอยากที่จะสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดของตนที่ใฝ่ฝันไว้ทุกอย่าง

จากทฤษฎีการงูใจของมาสโลว์ (Maslow) ซึ่งกล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ 5 ขั้นซึ่งลำดับขั้นของความต้องการนี้เรียกว่า “Hierarchy of Needs” แสดงได้ตามภาพที่ 1 ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภูมิที่ 1 แสดง “Hierarchy of Needs” ตามทัศนะของมาสโลว์ (Maslow)

ที่มา : รงชัย สันติวงษ์. 2535 : 383 – 385

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ได้เสนอทฤษฎี ERG ซึ่งเน้นการทำงานให้เกิดความพึงพอใจตามความต้องการของมนุษย์ แต่ยังไม่คำนึงขั้นต้นว่าจะเกิดผลก่อนหรือหลัง และความต้องการอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer ; อ้างใน ธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550 : 137 – 138) ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการดำรงชีวิต (Existence Needs) หรือ E ความต้องการในกลุ่มนี้จะเกี่ยวข้องกับความต้องการทางร่างกายและปัจจัยที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตซึ่งเปรียบเทียบกับความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์
2. ความต้องการสัมพันธ์ (Relatedness Needs) คือ หรือ R เป็นความต้องการทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ เช่น สมาชิกครอบครัว เพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงานและคนที่ต้องการจะมีความสัมพันธ์ด้วย ความต้องการกลุ่มนี้เทียบได้กับความต้องการสังคมและความต้องการยอมรับนับถือตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow)
3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) หรือ G เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตามศักยภาพสูงสุดเทียบได้กับความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตนและความต้องการยอมรับนับถือใน

ตนเองตามทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow) โดยเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์และแอลเดอร์เฟอร์ ได้ตามภาพที่ 2 ดังนี้

ทฤษฎีของมาสโลว์		ทฤษฎีของแอลเดอร์เฟอร์
ความต้องการ ความสำเร็จสูงสุดแห่ง ตน	→	ความต้องการ เจริญก้าวหน้า
ความต้องการการ ยอมรับนับถือ	←	ความต้องการ สัมพันธ์
ความต้องการทางด้าน สังคม	←	ความต้องการ ดำรงชีวิต
ความต้องการความ ปลอดภัยและความ ต้องการความมั่นคง	←	
ความต้องการทาง ร่างกาย	→	

แผนภูมิที่ 2 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์และแอลเดอร์เฟอร์

ที่มา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2536 : 139 – 140

4. แนวคิดทฤษฎีพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factors Theory) ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นจากเฮิร์ซเบิร์กและคนอื่นๆ ได้ทำการทดลองโดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในบริเวณเมือง

แมกเกรเกอร์ (Mc Gregor ; อ้างใน ชนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550 : 141 – 142) ได้เสนอสมมติฐานเกี่ยวกับตัวคนที่ จะได้รับการตอบสนองสิ่งจูงใจมากหรือน้อยโดยแบ่งการทำงานของคนไว้ 2 แบบคือ

แบบที่ 1 เรียกว่าทฤษฎี X ทฤษฎีนี้เชื่อว่า มนุษย์มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงการทำงาน ดังนั้นจึงต้องใช้การบังคับ ควบคุม ลงโทษ เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้เพราะโดยพื้นฐานคนมีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการเพียงความปลอดภัยมากกว่าสิ่งอื่น การปฏิบัติต่อคนจึงเป็นการจูงใจในทางลบ และใช้ได้น้อยในปัจจุบัน เพราะการบังคับควบคุมและการลงโทษผู้ปฏิบัติตาม จะก่อให้เกิดปฏิกิริยารุนแรงขึ้น และเป็นผลร้ายต่อการบริหารงานในที่สุด

แบบที่ 2 เรียกว่าทฤษฎี Y ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าการทำงานของคนไม่ได้มีความต้องการให้ได้เงินเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีอีกหลายอย่างที่เป็นสิ่งจูงใจให้พึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้เพราะคนจะไม่หลีกเลี่ยงการทำงานเสมอไป การบังคับขู่ไม่ใช่วิธีการที่จะทำให้งานสำเร็จ แต่การเปิดโอกาสให้คนแสดงความสามารถรับผิดชอบ ควบคุมตนเอง จะเป็นผลให้ผู้ปฏิบัติงานผูกพันกับหน่วยงาน และหากได้จัดอย่างเหมาะสมแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะยอมรับในสิ่งที่ได้รับมอบหมายและยินดีรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานอีกด้วย

ทฤษฎี X ใช้วิธีควบคุมและการสั่งการอย่างเข้มงวด เพราะมีทัศนคติต่อสมาชิกและมนุษย์โดยทั่วไป ดังนี้

1. มนุษย์มักขี้เกียจ
2. มนุษย์ชอบหลีกเลี่ยงงาน
3. มนุษย์ต้องการที่จะถูกควบคุมและรับคำสั่ง
4. ควรใช้วินัยจากภายนอก
5. มนุษย์มักหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ
6. มนุษย์ขาดความคิดริเริ่มและขาดความเฉลียวฉลาด

ทฤษฎี Y ใช้วิธีการจูงใจ เพราะมีความเชื่อในสิ่งที่ดีของมนุษย์

1. การทำงานมีธรรมชาติเหมือนการละเล่นและการพักผ่อน
2. มนุษย์จะกระตุ้นตัวเองให้ทำงาน
3. มนุษย์มีวินัยในตนเอง
4. มนุษย์แสวงหาความรับผิดชอบ
5. มนุษย์มีความคิดสร้างสรรค์และมีสมรรถภาพในการทำงาน

สรุปได้ว่าทฤษฎี X และ Y เป็นทัศนคติของผู้บริหาร หรือองค์การที่มีต่อบุคลากรในองค์การนั้น ซึ่งทัศนคตินี้จะเป็นตัวกำหนดวิธีการบริหารเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ

แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ชวงส์ ฉายะบุตร (2539 : 26) ได้สรุปแนวความคิดของนักวิชาการและนักปกครองที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า คำนิยามความหมายของการปกครองท้องถิ่น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้ ส่วนใหญ่มีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะต่างก็ต่อสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

เดเนียล วิท (Daniel Wit. 1953 : 71-73) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจ ไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชน ในท้องถิ่น ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่น ก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน

วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway. 1951 : 101-103) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

โจน เจ. คลาร์ก (John J. Clarke. 1957 : 87-89) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะ และหน่วยการปกครอง ดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

แฮร์ริส จี. มอนตาญู (Haris G. Montagu. 1984 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจาก การควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้ บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

อีไมล์ เจ. ซัดส์ (Emile J. Sady) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครอง ทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำจากรัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจการ ในท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง รวมทั้งอำนาจจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ดังกล่าวอาจได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้ง โดยท้องถิ่นก็ได้ (อุทัย หิรัญโต. 2523 : 4)

ประธาน คงฤทธิศึกษากร นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผล สืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครอง ของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มี อำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

อุทัย หิรัญโศ นิชยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชน ในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการ บางอย่าง โดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของคน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุม ของรัฐหาได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น (อุทัย หิรัญโศ. 2523 : 2)

วิลเลียม เอ. ร็อบสัน (William A. Robson) นิชยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐ ได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ (William A. Robson. 1953 : 574)

จากนิยามต่าง ๆ ข้างต้นสามารถสรุปหลักการปกครองท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539 : 27)

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ของไทยจัดเป็น กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหาร ส่วนตำบล และเมืองพัทยาตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็น รัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียดต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขต ที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใด จึงจะเหมาะสม

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

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และ เพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้น ๆ

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครอง ท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมี คณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชวงส์ ฉายะบุตร (2539 : 26) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการ ให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของ รัฐบาล ได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็น การแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชน ในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่าง ไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อ นำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจาก รัฐบาล ไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่าง รอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครอง ระบอบประชาธิปไตย แก่ประชาชน จากการศึกษาการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือก เข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติ หน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบ ประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

3. ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐ ในอันที่ จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และ

เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และห่วงใยต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2518 : 6-7) โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝน ให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการ ของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็น การปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียง ประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึก ในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไข ปัญหาของท้องถิ่นของตน (อนันต์ อนันตกุล, 2521 : 6-7)

นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือ การกระจายอำนาจไปในระดับ ต่ำสุดคือ รากหญ้า (Grass roots) ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่ง ของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของ ระบอบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งขวคอันหนึ่ง ก็คือการขาดรากฐานในท้องถิ่น (ลิขิต ธีรเวคิน, 2525 : 3)

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาระยะของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของ การกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาระยะ ของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539 : 28-29)

3.1 การกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

3.2 รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่น ได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหา และความต้องการ ที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการ

โครงการในท้องถิ่น โดยรูปแบบที่เหมือนกัน ย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหา ได้ดีกว่า ผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นใน ท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

3.3 กิจกรรมบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการดังกล่าวเอง

ดังนั้น หากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่าง และ ไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการ เฉพาะท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่ เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะ ผ่อนคลายไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุม ดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการ ดำเนินงานยิ่งขึ้น

การแบ่งเบาระยะทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

3.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมี ประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความ ต้องการ และปัญหาต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาก็ถูกจุด และสอดคล้องกับ ความ ต้องการของประชาชนก็ควรเป็น ผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการ ของประชาชนเป็นอย่างดี การ บริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติ ไปยังส่วน เหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลง ภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่าย โดยไม่จำเป็น

3.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การ ได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจาก ประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการ บริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทย ผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหยด จิตตะวีระ, นายสุรินทร์ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรี หรือผู้บริหารท้องถิ่นมา ก่อน จนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ (วิญญู อังคนารักษ์, 2519 : 98)

3.6 การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การ ปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมามีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วม จากประชาชน ในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้น จะต้องมาจากการริเริ่มช่วย

ตนเอง ของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระ ในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้ว การพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ

แนวคิดและความหมายของการบริหาร

1. ความหมายของการบริหาร

ในการศึกษาความหมายของการบริหารและการบริหารจัดการ ควรทำความเข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเป็นเบื้องต้นก่อน กล่าวคือ สืบเนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ซึ่งหมายถึง มนุษย์โดยธรรมชาติ ชอบอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ไม่อยู่อย่างโดดเดี่ยว แต่อาจมีข้อยกเว้นน้อยมากที่มนุษย์อยู่โดดเดี่ยวตามลำพัง เช่น ฤๅษี การอยู่รวมกันเป็นกลุ่มของมนุษย์อาจมีได้หลายลักษณะและเรียกต่างกัน เป็นต้นว่า ครอบครัว (Family) เผ่าพันธุ์ (Tribe) ชุมชน (Community) สังคม (Society) และประเทศ (Country) เมื่อมนุษย์อยู่รวมกันเป็นกลุ่มย่อมเป็นธรรมชาติอีกทีในแต่ละกลุ่มจะต้องมี “ผู้นำกลุ่ม” รวมทั้งมี “แนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกันภายในกลุ่ม” เพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย สภาพเช่นนี้ได้มีวิวัฒนาการตลอดมา โดยผู้นำกลุ่มขนาดใหญ่ เช่น ในระดับประเทศของภาครัฐ ในปัจจุบันอาจเรียกว่า “ผู้บริหาร” ขณะที่การควบคุมดูแลกันภายในกลุ่มนั้น เรียกว่า การบริหาร (Administration) หรือการบริหารราชการ (Public Administration) ด้วยเหตุผลเช่นนี้ มนุษย์จึงไม่อาจหลีกเลี่ยงจากการบริหารหรือการบริหารราชการได้ง่าย และทำให้กล่าวได้อย่างมั่นใจว่า “ที่ใดมีประเทศ ที่นั่นย่อมมีการบริหาร”

คำว่า การบริหาร (Administration) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน “Administatrae” หมายถึง ช่วยเหลือ (assist) หรืออำนวยความสะดวก การบริหารมีความสัมพันธ์หรือมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “Minister” ซึ่งหมายถึง การรับใช้หรือผู้รับใช้ หรือผู้รับใช้รัฐ คือ รัฐมนตรี ถ้ารับความหมายดั้งเดิมของคำว่า Administer หมายถึง การติดตามดูแลสิ่งต่าง ๆ

วิช วิรัชนิภาวรรณ ในปี พ.ศ. 2545 แบ่งการบริหาร ตามวัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้งหน่วยงานไว้ 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง การบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเรียกว่า การบริหารรัฐกิจ (Public Administration) หรือการบริหารภาครัฐ มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง คือ การให้บริการสาธารณะ (Public Services) ซึ่งครอบคลุมถึงการอำนวยความสะดวก การรักษาความสงบเรียบร้อย ตลอดจนการพัฒนาประชาชนและประเทศชาติ เป็นต้น การบริหารส่วนนี้เป็นการบริหารของหน่วยงานของภาครัฐ (Public or Governmental Organization) ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เช่น การบริหารงานของหน่วยงานของสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม หรือเทียบเท่า การบริหารงานของจังหวัดและอำเภอ การบริหารงานของหน่วยการบริหารท้องถิ่น หน่วยงานบริหารเมืองหลวง รวมตลอดทั้งการบริหารงานของหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

ส่วนที่สอง การบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐกิจ ซึ่งเรียกว่า การบริหาร ธุรกิจ (Business Administration) หรือการบริหารภาคเอกชนหรือการบริหารของหน่วยงานของเอกชน ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้งเพื่อการแสวงหากำไร หรือการแสวงหากำไรสูงสุด (Maximum Profits) ในการทำธุรกิจ การค้าขาย การผลิตอุตสาหกรรม หรือให้บริการ เห็นตัวอย่างได้อย่างชัดเจนจากการบริหารงานของ บริษัท ห้างร้าน และห้างหุ้นส่วนทั้งหลาย

ส่วนที่สาม การบริหารของหน่วยงานที่ไม่สังกัดภาครัฐ (Non-Governmental Organization) ซึ่งเรียกอ่อว่า หน่วยงาน เอ็นจีโอ (NGO) เป็นการบริหารงานของหน่วยงานที่ไม่แสวงหาผลกำไร (Non-profit Administration) มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง คือการไม่แสวงหาผลกำไร (non-profit) เช่น การบริหารของมูลนิธิ และสมาคม

ส่วนที่สี่ การบริหารงานของหน่วยงานระหว่างประเทศ (International Organization) มีวัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้ง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น การบริหารงานของสหประชาชาติ (United Nations Organization) องค์กรการค้าระหว่างประเทศ (World Trade Organization) และกลุ่มประเทศอาเซียน (ASEAN)

ส่วนที่ห้า การบริหารงานขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ การบริหารงานขององค์กรส่วนนี้เกิดขึ้นหลังจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) โดยบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญได้กำหนดให้มีองค์กรตามรัฐธรรมนูญขึ้น เช่น การบริหารงานของศาลรัฐธรรมนูญ ศาลปกครอง คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการการเลือกตั้ง และผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นต้น องค์กรดังกล่าวนี้ถือว่าเป็นหน่วยงานของรัฐเช่นกัน แต่มีลักษณะพิเศษ เช่น เกิดขึ้นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญดังกล่าว และมีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้งเพื่อปกป้องคุ้มครองและรักษาสิทธิเสรีภาพของประชาชน ตลอดจนควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ส่วนที่หก การบริหารงานของหน่วยงานภาคประชาชน มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้งเพื่อปกป้องรักษาผลประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศและถูกเอารัดเอาเปรียบตลอดมา เช่น การบริหารงานของหน่วยงานของเกษตรกร กลุ่มผู้ใช้แรงงาน และกลุ่มผู้ให้บริการ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2545 : 36-38)

การบริหารในฐานะที่เป็นกระบวนการ หรือกระบวนการบริหาร เกิดได้จากหลายแนวคิด เช่น โปสเตอร์บ (POSDCoRB) เกิดจากแนวคิดของ ลูเทอร์ กูลิค (Luther Gulick) และ ลินดอล เออร์วิก (Lyndall Urwick) ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหาร 7 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การอำนวยความสะดวก (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ขณะที่กระบวนการบริหารตามแนวคิดของ เฮนรี ฟาโยล (Henry Fayol) ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ

(Organizing) การบังคับการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) หรือรวมเรียกว่า พอคค (POCCC) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2545 : 39)

เฮอริเบิร์ต เอ. ซิมมอน (Herbert A. Simon) กล่าวถึงการบริหารว่าหมายถึง กิจกรรมที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ (Herbert A. Simon, Administrative Behavior (Macmillian. 1947 : 3)

เฟรดเดอริค ดับบลิว. เทเลอร์ (Frederick W. Taylor) ให้ความหมายการบริหารไว้ว่า งานบริหารทุกอย่างจำเป็นต้องกระทำโดยมีหลักเกณฑ์ ซึ่งกำหนดจากการวิเคราะห์ศึกษาโดยรอบคอบ ทั้งนี้เพื่อให้มีวิธีที่ดีที่สุดในอนาคตที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตมากยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์สำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (Frederick W. Taylor ; อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน. 2523 : 27)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548 : 5) กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ (Management Administration) การบริหารการพัฒนา (Development Administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (Service Administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็น ได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ 1. ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ 2. มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (Thinking) หรือการวางแผน (Planning) การดำเนินงาน (Acting) และการประเมินผล (Evaluating) และ 3. มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (Policy, Plan, Program, Project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการบริหารอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

กล่าวโดยสรุป การบริหารและการบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกันภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหาร ตามลำดับ ดังนั้นที่ใดมีกลุ่มที่นั้นย่อมมีการบริหาร

คำว่า การบริหารและการบริหารจัดการ รวมทั้งคำอื่น ๆ อีก เป็นต้นว่า การปกครอง (Government) การบริหารการพัฒนา การจัดการ และการพัฒนา (Development) หรือแม้กระทั่งคำว่า การบริหารการบริการ (Service Administration) การบริหารจัดการสำนักหรือการบริหารความรู้ผู้คิดผู้ชอบ (Consciousness Administration) การบริหารคุณธรรม (Morality Administration) และการบริหารการเมือง

(Politics Administration) ที่เป็นคำในอนาคตที่อาจถูกนำมาใช้ได้ คำเหล่านี้ล้วนมีความหมายใกล้เคียงกัน ขึ้นอยู่กับผู้มีอำนาจในแต่ละยุคสมัยจะนำคำใดมาใช้โดยอาจมีจุดเน้นแตกต่างกันไปบ้าง อย่างไรก็ตาม ทุกคำที่กล่าวมานี้เฉพาะในภาครัฐ ล้วนหมายถึง (1) การดำเนินงาน การปฏิบัติงาน แนวทาง (Guideline) วิธีการ (Method) หรือมรรควิธี (Means) ใด ๆ (2) ที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐนำมาใช้ในการบริหารราชการหรือปฏิบัติงาน (3) ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (4) เพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทาง (And หรือ Goal) หรือการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม เช่น มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทางเบื้องต้น (Primary Goal) คือ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ หรือช่วยเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการให้เป็นไปในทิศทางที่ดีกว่าเดิม หรือมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทางสูงสุด (Ultimate Goal) คือ การพัฒนาประเทศที่ประเทศชาติและประชาชนอยู่เย็นเป็นสุขอย่างยั่งยืน เป็นต้น และทุกคำดังกล่าวนี้ อาจมองในลักษณะที่เป็นกระบวนการ (Process) ที่มีระบบและมีหลายขั้นตอนในการดำเนินงานก็ได้

2. ทรัพยากรการบริหาร

โดยทั่วไปในการบริหารถือว่าทรัพยากร (Administration Resources) ที่เป็นปัจจัยที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และการจัดการ (Management) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า 4 M's

การบริหาร บางครั้งเรียกว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงาน ใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ถ้าเป็นหน่วยงานภาคเอกชน หมายถึงของหน่วยงาน และ/หรือ บุคคล) ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของและหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น (1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การบริหารคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยการ (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting) เช่นนี้เป็นการนำ “กระบวนการบริหาร” หรือ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” ที่เรียกว่า แฟ้มส์-โพสคอร์บ (PAMS-POSDCORB) แต่ละตัวมาเป็นแนวทางในการให้ความหมาย

พร้อมกันนี้ อาจให้ความหมายได้อีกว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงาน ใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับ คน สิ่งของ และหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น (1) การบริหารคน (Man) (2) การบริหารเงิน (Money) (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (4) การบริหารงานทั่วไป (Management) (5) การบริหารการให้บริการประชาชน (Market) (6) การบริหารคุณธรรม (Morality) (7) การบริหารข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) การบริหารเวลา (Minute) และ (9) และการบริหารการวัดผล (Measurement) เช่นนี้ เป็นการนำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” ที่เรียกว่า 9M แต่ละตัวมาเป็นแนวทางในการให้ความหมาย

เพื่อช่วยเพิ่มความเข้าใจการบริหารมากขึ้น จึงขอความหมายคำว่า การบริหาร การจัดการ และ การบริหารจัดการ มาแสดงไว้ด้วย เช่น

1. การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์
2. การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบ
3. การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
4. การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ
5. การบริหารเป็นการดำเนินการร่วมกันของกลุ่มบุคคล
6. การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคล กล่าวคือ ความร่วมมือ (Collective mind) จะ

ก่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่ม (Group Cooperation) อันจะนำไปสู่พลังของกลุ่ม (Group Effort) ที่จะทำ ให้บรรลุวัตถุประสงค์

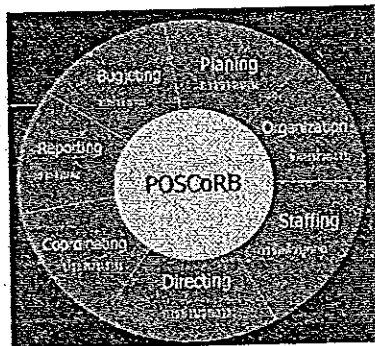
7. การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล
8. การบริหารมีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์
9. การบริหาร ไม่มีตัวตน (intangible) แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์ (สมพงษ์

เกษมสิน. 2523 : 5-6)

การที่มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในเรื่องทรัพยากรการบริหรดังกล่าวแล้วนั้น แม้ว่าจะเป็นเรื่องปลีกย่อยไปจาทรัพยากรการบริหารหลักทั้ง 4 ประการดังกล่าวมาแล้วในตอนต้นก็ตาม แต่ก็ ช่วยทำให้มองเห็นภาพรวมของทรัพยากรทางการบริหารที่กว้างมากขึ้น

3. กระบวนการบริหาร (Process of Administration)

กระบวนการบริหารมีองค์ประกอบและขั้นตอน 7 ขั้น รวมเรียกว่า "POSDCoRB" ซึ่งเป็น อักษรนำขององค์ประกอบกระบวนการ ดังนี้



แผนภูมิที่ 3 องค์ประกอบ 7 ขั้นของกระบวนการบริหาร

ที่มา : เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารศูนย์สื่อเพื่อการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 22

1. Planning (การวางแผนงาน) หมายถึง การจัดวางโครงการ แผนปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า ผู้จัดการองค์กรต้องวางแผนงานทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เพราะแผนงานจะเป็นแนวทางปฏิบัติที่องค์กร ซึ่งประกอบด้วย แผนงานหลัก และแผนงานย่อย แผนงานต้องมีลักษณะยืดหยุ่น
 2. Organizing (การจัดหน่วยงาน) หมายถึง การกำหนด โครงสร้างอำนาจหน้าที่ การแบ่งส่วนงาน และการจัดสายงาน
 3. Staffing (การจัดตัวบุคคล) หมายถึง การบริหารงานด้านบุคลากร ได้แก่ การจัดอัตรากำลัง การสรรหาและพัฒนาบุคลากร การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การส่งเสริมขวัญและกำลังใจ สวัสดิการ และการเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน "คน" เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ที่ส่งผลให้งานสำเร็จหรือล้มเหลว
 4. Directing (การอำนวยการ) หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา และการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ในฐานะหัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้าต้องมอบหมายหน้าที่ให้ลูกน้องแต่ละคนตามลำดับ โดยให้สัมพันธ์และสอดคล้องกับความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่ง ประกาศใช้ระเบียบให้ปฏิบัติตาม มีการตัดสินใจสั่งการ อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
 5. Coordinating (การประสานงาน) หมายถึง การประสานกิจกรรมต่างๆของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดมีการร่วมมือที่ดีและนำไปสู่จุดหมายปลายทางเดียวกัน
 6. Reporting (การรายงาน) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับต่างๆ ในหน่วยงาน เพื่อให้ผู้บริหารและสมาชิกหน่วยงาน ได้รับทราบความเคลื่อนไหวและความคืบหน้าของกิจการอย่างสม่ำเสมอ
 7. Budgeting (การบริหารงบประมาณ) หมายถึง การจัดทำงบประมาณ การจัดทำบัญชีการใช้จ่ายเงิน และการควบคุมตรวจสอบทางการเงินและทรัพย์สิน
4. คุณค่าของการบริหาร
- การจัดการมิใช่เป็นการทำงานเพื่อให้งานเสร็จสิ้น ไปแต่เพียงอย่างเดียวในภาวะปัจจุบันวิทยาการก้าวหน้า ประชากรเพิ่มขึ้น การแข่งขันมีมากขึ้นเรื่อย ๆ การจัดการจึงจำเป็นต้องใช้หลักวิชาการเข้าช่วย มิใช่ใช้ประสบการณ์แต่เพียงอย่างเดียว การศึกษาเกี่ยวกับการจัดการและการบริหารงาน โดยใช้หลักวิชาการมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับงานย่อมจะเกิดคุณค่าหลายประการดังนี้
1. คุณค่าในด้านการประหยัด หมายถึง ทำให้การใช้จ่ายงบประมาณเกิดประโยชน์สูงสุดได้ผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งคน เงิน วัสดุสิ่งของและเวลา
 2. คุณค่าในด้านประสิทธิผล การปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จลุล่วงไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือที่คาดหวังไว้เรียกว่าการจัดการงานนั้นมีประสิทธิผล (Effectiveness) แต่ผลสำเร็จของงานดังกล่าวนี้อาจไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพได้หากไม่ใช้หลักวิชาการเข้าช่วยในการจัดการ

3. คุณค่าในด้านประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานได้สำเร็จไปตามเป้าหมายที่วางไว้และให้ได้รับประโยชน์สูงสุดโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด นักวิชาการบางท่านให้ข้อคิดว่างานที่สำเร็จและดีความีประสิทธิภาพนั้นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจในผลงานที่ออกมาของบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วยและได้เสนอในเชิงสมการคณิตศาสตร์เป็นสูตรดังนี้ (สมคิด บางโม. 2538 : 65)

	E	=	(O - I) + S
เมื่อ	E	=	Efficiency (ประสิทธิภาพของงาน)
	O	=	Output (ผลงานที่ได้ผลิตออกมา)
	I	=	Input (ทรัพยากรบริหารที่ใช้ไป)
	S	=	Satisfaction (ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง)

4. คุณค่าในด้านความเป็นธรรม การจัดการในหน่วยงานหากปฏิบัติตามความพอใจของผู้บริหาร โดยมีได้ยึดหลักเกณฑ์และทฤษฎีต่าง ๆ เป็นหลักย่อมจะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมขึ้น โดยมีได้ตั้งใจทำให้ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเกิดความท้อถอยซึ่งจะส่งผลไปถึงคุณภาพของงานที่ปฏิบัติด้วย

5. คุณค่าในเกียรติยศชื่อเสียง บุคลากรที่ดีมีประสิทธิภาพในทุกด้านและรับผิดชอบงานในทุกระดับย่อมจะเป็นผู้ได้รับการยกย่องสรรเสริญ ตรงข้ามกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามใจตัวเองปราศจากหลักเกณฑ์เล่นพวกเล่นพ้อง ฉะนั้นการศึกษาวิชาการบริหารจะช่วยให้มีความเข้าใจการบริหารจัดการลึกซึ้งขึ้นมองเห็นลู่ทางปฏิบัติงานหรือบริหารงานให้ลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้มาขอรับบริการได้

การบริหารงานเทศบาล

1. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

พระราชดำริ ในพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 เรื่องการจัดตั้ง เทศบาล ปราบกษัตริย์ในธรรมนูญลักษณะปกครอง นคราภิบาล พ.ศ. 2461 โดยกำหนดให้จัดรูปแบบการปกครองท้องถิ่น "เทศบาล" ในเมืองจำลอง "คูสิดธานี" บริเวณพระที่นั่งอัมพรสถาน ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นเมืองทดลอง การปกครองตนเองในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยธรรมนูญลักษณะการปกครองนคราภิบาล พ.ศ. 2461 (ประกาศใช้ วันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2461) ให้สิทธิ เสรีภาพแก่ราษฎรเมืองคูสิดธานี (เรียกว่า ทวยนาคร) ในการบริหารดำเนินงานท้องถิ่น เช่น

1. การเลือกตั้งสมาชิกสภาคูสิดธานี ซึ่งเรียกว่า เขมรบุรุษ

2. ในปี พ.ศ. 2465 ประกาศใช้ "กฎธานีโยปการ" เป็นบทบัญญัติเกี่ยวกับการเก็บภาษีอากร ได้แก่

ภายในที่คืน ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ฯลฯ เพื่อนำไปบำรุงนคร

3. คณะผู้บริหารคูสิดธานี เรียกว่า คณะนคราภิบาล ซึ่งได้รับการเลือกตั้งมาจากราษฎรในนครนี้ ทำนองเดียวกับระบอบเทศบาลที่ใช้ในสมัยหลังๆ ต่อมา (เสถียร สุภโศภณ. 2515 : 219) เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2470 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ทรงจัดตั้ง คณะกรรมการเรียกว่า " คณะกรรมการจัดการประชาภิบาล " ประกอบด้วย

1. นาย อาร์ ดี เครก (R.D Craig) ตำแหน่งที่ปรึกษากระทรวงเกษตรธิการ เป็นประธาน
2. อำมาตย์เอก พระกฤษณาภรพันธุ์ ผู้เชี่ยวชาญกระทรวงพระคลังมหาสมบัติเป็น กรรมการ
3. พระยาจินดารักษ์ ผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐม เป็นกรรมการ
4. นาย เซย ปีตรชาติ เป็นเลขานุการ

คณะกรรมการจัดการประชาภิบาล มีหน้าที่ศึกษาฐานะ สุขาภิบาลในหัวเมืองต่างๆทั่วราชอาณาจักรไทย และในประเทศสิงคโปร์ ชวา ฮองกง และฟิลิปปินส์ และได้จัดทำรายงาน ประกอบการพิจารณาจัดตั้ง " ประชาภิบาลหรือเทศบาล " ขึ้นครบบังคับหมวด โดยมีสาระเกี่ยวกับ

1. แนวทางในการจัดตั้งการปกครองท้องถิ่นรูปแบบ "เทศบาล"
2. ประสิทธิภาพในการจัดทำบริหารสาธารณะ
3. เป็นสถาบันสอนการปกครองระบอบประชาธิปไตย

พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ทรงมีพระราชประสงค์ให้ราษฎรในท้องถิ่นปกครองตนเอง เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ ได้เรียนรู้และทดลอง การปกครองในระบอบประชาธิปไตย (Democracy) พระองค์ทรงเห็นว่า " มันเป็นการดีแก่ประชาชนอย่างแท้จริงที่เขาย่อมเริ่มต้นด้วยการควบคุมกิจการท้องถิ่น ก่อนที่พวกเขาพยายามที่จะควบคุมกิจการของรัฐโดยผ่านทางรัฐสภา " (ชวรงค์ ฉายะบุตร. 2539 : 91)

พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ได้ทรงแต่งตั้ง คณะกรรมการร่าง พระราชบัญญัติเทศบาล และนำเสนอที่ประชุมเทศบาล และส่งร่างพระราชบัญญัติเทศบาลให้กรมร่างกฎหมายพิจารณา แต่เป็นที่น่าเสียดายอย่างยิ่ง ที่ร่างพระราชบัญญัติเทศบาลฉบับนี้ มิได้ออกมาบังคับใช้ เนื่องด้วยมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองการปกครองของไทยเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2475

ต่อมา คณะราษฎร ได้ประกาศใช้ พระราชบัญญัติ จัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 และได้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรก ในปี พ.ศ. 2478 โดยยกฐานะสุขาภิบาลทั้ง 35 แห่ง ขึ้นเป็นเทศบาล

ในปี พ.ศ. 2496 ได้การประกาศใช้ พระราชบัญญัติ เทศบาล และมีการแก้ไขเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องถึง 9 ครั้ง ปัจจุบันการปกครองท้องถิ่นไทย รูปแบบเทศบาล เป็นไปตาม พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2523 ในขณะนั้นมีเทศบาลทั่วราชอาณาจักรไทยทั้งสิ้น 120 เทศบาล

แต่เดิมพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดให้แบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท ตามลักษณะความเจริญของท้องถิ่นดังนี้ (สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่นกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และสมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย. 2543 : 125-126)

1. เทศบาลตำบล การยกฐานะของท้องถิ่นที่ขึ้นเป็นเทศบาลตำบลกฎหมายไม่ได้กำหนดถึงจำนวนพลเมือง หรือความหนาแน่นของพลเมืองไว้เพียงแต่กำหนดหลักๆ ไว้ดังนี้

1.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองหนาแน่นพอสมควร

1.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

1.3 มีพระราชฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลตำบล

2. เทศบาลเมือง ท้องที่ใดที่ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้ จะต้องมียกฐานะดังนี้

2.1 เป็นท้องที่ที่เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง ให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่

ต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์อื่นๆ ประกอบ

2.2 สำหรับท้องที่ที่ไม่ใช่ที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด จะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้จะต้อง

ประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้

2.2.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คน ขึ้นไป

2.2.2 ราษฎรอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คน ต่อตารางกิโลเมตร

2.2.3 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด

2.2.4 มีพระราชฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3. เทศบาลนคร ท้องที่ที่จะยกฐานะเป็นเทศบาลนครได้ จะต้องมียกฐานะดังนี้

3.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

3.2 ราษฎรอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คน ต่อตารางกิโลเมตร

3.3 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด

3.4 มีพระราชฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร

ต่อมาได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลในปี พ.ศ. 2542 (กองราชกิจจานุเบกษา.เล่ม 116. 2542 : 9) และยกฐานะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลเป็นเทศบาล

ตำบล ตามนโยบายของรัฐใน พ.ศ. 2541:เกี่ยวกับการยกฐานะสุขาภิบาลให้เป็นเทศบาลตำบลทั้งหมดและ

จะไม่มีการจัดตั้งสุขาภิบาลขึ้นอีก เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์กรบริหารส่วนตำบล

สามารถพัฒนาไปเป็นเทศบาลได้ต่อไป ต่อมาวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 รัฐบาลได้มีการออกกฎหมาย

เปลี่ยนแปลงฐานะสุขภาพเป็นเทศบาลตำบลพร้อมกันทั้งหมด โดยภาระกิจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัตินั้นได้ถูกกำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476 และตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายของเทศบาล หรือตามกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ และตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้บัญญัติไว้เป็นหน้าที่ของเทศบาล แต่ภาพรวมแล้วหน้าที่หลักที่ถือว่าเป็นภารกิจที่สำคัญ คือ การให้บริการสาธารณสุขแก่สาธารณสุขชนจึงทำให้เทศบาลที่กำหนดดำเนินการตามอำนาจหน้าที่มีอยู่เกิดความใกล้ชิดละผูกพันกับประชาชนอย่างใกล้ชิด(โกวิท พวงงาม. 2543 : 158-159)

บทบาทหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณสุขของเทศบาลมีทั้งกฎหมายบังคับให้เทศบาลต้องกระทำและให้เทศบาลสามารถเลือกกระทำได้ กล่าวโดยสรุปแบ่งได้เป็นประเภทใหญ่ๆ 8 ประเภท ดังนี้ (ประยูร กาญจนกุล. 2535 : 332-334)

1. การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ได้แก่ การดับเพลิง การป้องกัน และระงับอัคคีภัย
2. การสาธารณสุข ได้แก่ การจัดให้มีการบำรุงสถานที่ พักพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ ป้องกันและระงับโรคติดต่อ การรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การจัดให้มีการบำรุงสวนสาธารณะ การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน และกิจกรรมอย่างอื่นที่จำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
3. การสาธารณสุขการ ได้แก่ การสงเคราะห์มารดาและเด็ก การสงเคราะห์คนชรา คนอนาถา เด็กกำพร้า
4. การโยธาสาธารณะ ได้แก่ การสร้างและบำรุงทางบก ทางน้ำ การจัดให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของราษฎร
5. การศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประถมศึกษาซึ่งเป็นการศึกษาภาคบังคับ การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียน อาชีวศึกษา การจัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
6. การสาธารณสุขโลกและเทศพานิชย์ ได้แก่ การประปา การไฟฟ้า การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์ การเดินรถประจำทาง การเทศพานิชย์ เช่น การจัดให้มีตลาดทำเทียบเรือและท่าข้าม การจัดให้มีและดำเนินการโรงรับจำนำ หรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
7. การทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นหน้าที่ของเทศบาลต้องทำตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร

8. การบำรุงส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

การสาธารณสุขแต่ละประเภทดังกล่าว เทศบาลแต่ละแห่งจะจัดให้เป็นบริการแตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณ และนโยบายสาธารณสุขของแต่ละเทศบาลแม้บริการสาธารณสุขที่จัดให้แต่ละเทศบาลจะมีความแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามเทศบาลทุกเทศบาลก็ย่อมมีหลักในการจัดบริการเช่นเดียวกัน คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด (ชลินทร์ เปลี่ยนจำ. 2535 ; อ้างถึงในวารสารณ์ บุตรพรหม. 2547 : 2-3)

2. องค์ประกอบที่สำคัญของการปกครองในรูปแบบเทศบาล

เมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้น ๆ เป็น เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง หรือเทศบาลนครตามพระราชบัญญัตินี้

การจัดตั้งเทศบาลภายหลังวันที่พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2499 ใช้บังคับ ให้ผู้ว่าราชการ จังหวัดแต่งตั้งผู้มีคุณสมบัติ และวิริยะฐานะตามที่กำหนด ไว้ในกฎกระทรวง ให้เป็นสมาชิกแห่งสภาเทศบาลนั้นในฐานะเป็นผู้เริ่มการ และให้นำบทบัญญัติว่าด้วย สภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีมาใช้บังคับโดยอนุโลม เมื่อครบกำหนดหนึ่งปีนับแต่วัน ที่สภาเทศบาลได้มีการประชุมกันครั้งแรก ให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกที่ราษฎร เลือกตั้งขึ้นตาม มาตรา 15

ท้องถิ่นใดที่มีสภาพเป็นสุขาภิบาลอยู่แล้ว หากต่อมา ได้มีการจัดตั้งขึ้นเป็นเทศบาลก็ให้ดำเนินการตาม มาตรา 15 โดยไม่ต้องมีการแต่งตั้งสมาชิกเป็นผู้เริ่มการตามวรรคแรก [มาตรา 8 แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2499]

เทศบาลตำบลได้แก่ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุ ชื่อและเขตของเทศบาล ไว้ด้วย

เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มี ราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตาม พระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อ และเขตของเทศบาลไว้ด้วย

เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้ พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อ และเขตของเทศบาลไว้ด้วย

ภายใต้บังคับ มาตรา 9 มาตรา 10 และ มาตรา 11 การเปลี่ยนชื่อเทศบาลหรือการเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาล ให้กระทำโดยพระราชกฤษฎีกา

ให้กำหนด ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และสารวัตรกำนัน ในท้องถิ่นที่ได้เปลี่ยนแปลงเขตเป็นเทศบาลตามความในวรรคก่อน หมุดอำนาจหน้าที่เฉพาะในเขตที่ได้เปลี่ยนแปลงนั้น นับแต่วันที่พระราช

กฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลใช้บังคับเป็นต้นไป

ภายใต้บังคับ มาตรา 9 มาตรา 10 มาตรา 11 และ มาตรา 12 ท้องถิ่นซึ่ง ได้ยกฐานะเป็นเทศ บาล แล้วอาจถูกเปลี่ยนแปลงฐานะหรือยุบเลิก ได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

ท้องถิ่นที่ได้เปลี่ยนแปลงฐานะตามความในวรรคก่อน ให้พ้นจากสภาพแห่งเทศบาล เดิมนับแต่ วันที่ ได้ ถูกเปลี่ยนแปลง ฐานะเป็นต้น ไป บรรดาทรัพย์สิน หนี้ สิทธิ และสิทธิเรียกร้องของเทศบาลเดิม ให้ โอน ไปเป็นของเทศบาลใหม่ในขณะเดียวกันนั้น และบรรดาเทศบัญญัติที่ได้ใช้บังคับ อยู่ก่อนแล้วคง ให้ใช้ บังคับ ได้ต่อไป

ในการยุบเลิกเทศบาล ให้ระบุดังวิธีการจัดทรัพย์สิน ไว้ในพระราชกฤษฎีกานั้นด้วย

3. องค์การเทศบาล

กลุ่มงานจัดการเลือกตั้ง สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งจังหวัดกาฬสินธุ์ (2546 : 1-18) กล่าวว่ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับปัจจุบัน) องค์การเทศบาล ประกอบด้วยสภาเทศบาล และคณะเทศมนตรีหรือ นายกเทศมนตรีแล้วแต่กรณี เทศบาลแห่งใดจะมีการ บริหารในรูปแบบคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี ให้เป็น ไปตามเจตนารมณ์ ของประชาชนในเขต เทศบาลแต่ละแห่งตามวิธีการที่กำหนด ไว้ในบทบัญญัติมาตรานี้

ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลใดจำนวน ไม่น้อยกว่าหนึ่งในสี่ของจำนวนผู้ มีสิทธิ เลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้นมีสิทธิเข้าชื่อร้องขอต่อคณะกรรมการเลือกตั้ง เพื่อให้จัดทำประชามติในเขตเทศบาลนั้นว่าจะกำหนดให้การบริหารเทศบาลใช้รูปแบบคณะเทศ มนตรี หรือนายกเทศมนตรี ผลของประชามติให้นำมาใช้เมื่อมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นการทั่วไปใน คราวถัด ไปจากวัน ที่มีการออกเสียงประชามติ และให้ใช้รูปแบบการบริหารตามผลประชามตินั้นตลอดไป จนกว่าจะมีการออกเสียงประชามติของผู้มี สิทธิเลือกตั้ง สมาชิกสภาเทศบาลในเขต เทศบาลนั้นให้ เปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหาร เทศบาลเป็นอย่างอื่น

การร้องขอให้ทำประชามติตามวรรคสามต้องเสนอต่อคณะกรรมการการเลือกตั้งก่อนครบวาระ ของสภา เทศบาลที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในขณะนั้น ไม่น้อยกว่าสามร้อยหกสิบวัน และจะกระทำใน วาระของ สภาเทศบาลหนึ่ง ได้เพียงครั้งเดียว ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้นเป็นผู้มีสิทธิออก เสียงประชามติ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำ ประชามติที่คณะกรรมการการเลือกตั้งกำหนด

ในกรณีที่ผลประชามติในเขตเทศบาลใดแสดงความเห็น ให้มีการบริหาร ในรูปแบบคณะ เทศมนตรีให้ บังคับตามบทที่ 2 คณะเทศมนตรี และไม่นำบทที่ 2 ตรี นายกเทศมนตรีมาใช้บังคับ

ในกรณีที่ผลประชามติในเขตเทศบาลใดแสดงความเห็น ให้มีการบริหารรูปแบบนายกเทศมนตรี ให้ บังคับตามบทที่ 2 ตรี นายกเทศมนตรี และไม่นำบทที่ 2 คณะเทศมนตรี มาใช้บังคับ [มาตรา 14 แก้ไข เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543]

1. สภาเทศบาล

สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตามจำนวนดังต่อไปนี้

- (1) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวนสิบสองคน
- (2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวนสิบแปดคน
- (3) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวนยี่สิบสี่คน

ในกรณีที่ตำแหน่งสมาชิกว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใดและยังมีได้มีการเลือกตั้งสมาชิกขึ้นแทนตำแหน่งที่ว่าง ให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกเท่าที่มีอยู่

สมาชิกสภาเทศบาลให้อยู่ในตำแหน่งได้คราวละสี่ปี ถ้าตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงเพราะเหตุอื่นนอก จากถึงคราวออกตามวาระ ให้เลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลขึ้นแทน ภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่ตำแหน่งนั้นว่างลง เว้นแต่วาระของสมาชิกสภาเทศบาล จะเหลืออยู่ไม่ถึงหนึ่งร้อยแปดสิบวัน สมาชิกสภาเทศบาลผู้เข้ามาแทนตามวรรคหนึ่งให้อยู่ในตำแหน่งได้เพียงเท่าวาระของผู้ซึ่งตนแทน [มาตรา 16 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542]

ก่อนเข้ารับหน้าที่ สมาชิกสภาเทศบาลต้องปฏิญาณตนในที่ประชุมสภาเทศบาลว่า จะรักษา ไว้ และปฏิบัติตามซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ทั้งจะซื่อสัตย์สุจริต และปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น

สมาชิกสภาเทศบาลย่อมเป็นผู้แทนของปวงชนในเขตเทศบาลนั้น และต้องปฏิบัติหน้าที่ตามความเห็นของตนโดยบริสุทธิ์ใจ ไม่อยู่ในความผูกมัดแห่งอาณัติมอบหมายใด ๆ
มาตรา 18 ทวิ สมาชิกสภาเทศบาลต้องไม่เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่ เทศบาลเป็นคู่สัญญาหรือในกิจการที่กระทำให้แก่เทศบาลหรือที่เทศบาลจะกระทำ
[มาตรา 18 ทวิ เพิ่มความ โดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542]

สมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาลย่อมสิ้นสุดลงเมื่อ

- (1) ถึงคราวออกตามวาระ หรือมีการยุบสภาเทศบาล
- (2) ตาย
- (3) ลาออกโดยยื่นหนังสือลาออกต่อผู้ว่าราชการจังหวัด
- (4) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามสำหรับผู้สมัครรับเลือกตั้งตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายว่าด้วย การเลือกตั้ง สมาชิกสภาเทศบาล

(5) ขาดประชุมสภาเทศบาลสามครั้งติดต่อกัน โดยไม่มีเหตุอันสมควร

(6) กระทำการอันต้องห้ามตาม มาตรา 18 ทวิ

(7) สภาเทศบาลมีมติให้ออกจากตำแหน่ง โดยเห็นว่ามีความประพฤติในทางที่จะนำมาซึ่งความเสื่อม เสียหรือก่อความไม่สงบเรียบร้อยแก่เทศบาลหรือกระทำการอันเสื่อมเสียประโยชน์ของสภาเทศบาล

มติให้สมาชิกสภาเทศบาลออกจากตำแหน่งต้องมีคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของ จำนวนสมาชิกที่มีอยู่

(8) ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาล ได้ลงคะแนนเสียงให้พ้นจากตำแหน่งตามกฎหมายเกี่ยวกับ การลงคะแนนเสียงให้สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่ง เมื่อมีกรณีสงสัยว่าสมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาลผู้ใดสิ้นสุดลงตาม (4) (5) หรือ (6) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด สอบสวนและวินิจฉัย โดยเร็ว

ในกรณีสมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาลสิ้นสุดลงตาม (8) พร้อมกันทั้งหมด ให้ถือว่าเป็นการยุบสภาเทศบาล

[มาตรา 19 แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542]

สภาเทศบาลมีประธานสภาคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัด แต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล

ประธานสภาเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งจนครบอายุของสภาเทศบาล หรือมีการยุบสภาเทศบาล หรือถือว่ามีการยุบสภาเทศบาลตาม มาตรา 19 วรรคสาม

[วรรคสองของ มาตรา 20 เพิ่มความ โดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543]

นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตาม มาตรา 20 วรรคสอง ประธานสภาเทศบาลและ รองประธานสภาเทศบาลพ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

(1) พ้นจากสมาชิกภาพแห่งสภาเทศบาล

(2) ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกต่อผู้ว่าราชการจังหวัด

[มาตรา 20 ทวิ เพิ่มความ โดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543]

ในกรณีที่ตำแหน่งประธานสภาเทศบาลหรือรองประธานสภาเทศบาลว่างลงเพราะเหตุใดเหตุหนึ่งตาม มาตรา 20 ทวิ ให้สภาเทศบาลเลือกสมาชิกสภาเทศบาลขึ้นแทน ตำแหน่งที่ว่างภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ตำแหน่งว่างลง

[มาตรา 20 ตริ เพิ่มความ โดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543]

ประธานสภาเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไป ตามระเบียบข้อ บังคับการประชุมสภาเทศบาล

รองประธานสภาเทศบาล มีหน้าที่กระทำการแทนประธานสภาเทศบาลในเมื่อ ประธานสภาเทศบาล ไม่อยู่ หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้

ในเมื่อประธานและรองประธานสภาเทศบาล ไม่อยู่ในที่ประชุม ให้สมาชิกสภาเทศบาล เลือกตั้งกันเอง เป็นประธานเฉพาะในคราวประชุมนั้น

ให้กระทรวงมหาดไทยวางระเบียบข้อบังคับการประชุมสภาเทศบาลไว้

ในปีหนึ่งให้มีสมัยประชุมสามัญสองสมัยหรือหลายสมัยแล้วแต่สภาเทศบาลจะกำหนด แต่ต้อง

ไม่เกินสี่สมัย วันเริ่มสมัยประชุมสามัญประจำปี ให้สภาเทศบาลกำหนด

การประชุมสภาเทศบาลครั้งแรก ต้องกำหนดให้สมาชิก ได้มาประชุมภายในเก้าสิบวัน นับแต่การเลือกตั้ง สมาชิกสภาเทศบาลเสร็จแล้ว

สมัยประชุมสามัญสมัยหนึ่ง ๆ ให้มีกำหนดไม่เกินสิบห้าวัน แต่ถ้าจะขยายเวลาออกไปอีก จะต้องได้รับ อนุญาตจากผู้ว่าราชการจังหวัด

โดยปกติให้ประธานสภาเทศบาลเป็นผู้เรียกประชุมสภาเทศบาลตามสมัยประชุม และเป็น ผู้เปิดหรือปิดประชุม ในกรณีที่ยังไม่มีประธานสภาเทศบาล หรือประธานสภาเทศบาลไม่เรียกประชุมตามกฎหมาย ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้เรียกประชุมและเป็นผู้เปิดหรือปิดประชุม

นอกจากสมัยประชุมสามัญแล้ว เมื่อเห็นว่าเป็นการจำเป็นเพื่อประโยชน์แห่งเทศบาล ประธานสภาเทศบาลก็ดี หรือนายกเทศมนตรีก็ดี หรือสมาชิกสภาเทศบาลมีจำนวนไม่ต่ำกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกที่อยู่ในตำแหน่งก็ดี อาจทำคำร้องยื่นต่อผู้ว่าราชการจังหวัดขอให้เปิดประชุมวิสามัญให้ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณา ถ้าเห็นสมควรก็ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเรียกประชุมวิสามัญได้

สมัยประชุมวิสามัญให้มีกำหนดไม่เกินสิบห้าวัน แต่ถ้าจะขยายเวลาออกไปอีก จะต้องได้รับอนุญาตจาก ผู้ว่าราชการจังหวัด

การประชุมสภาเทศบาล ต้องมีสมาชิกสภาเทศบาลมาประชุม ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกเท่าที่มีอยู่ จึงจะเป็นองค์ประชุม

[มาตรา 27 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543]

การลงมติวินิจฉัยข้อพิพาทนั้น ให้ถือเอาเสียงข้างมากเป็นประมาณ เว้นแต่จะมีบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่นในพระราชบัญญัตินี้

สมาชิกสภาเทศบาลคนหนึ่งย่อมมีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้ามีจำนวนลงเสียงลงคะแนนเท่ากัน ให้ ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้น ได้อีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

ห้ามมิให้สภาเทศบาลประชุมปรึกษาหารือในเรื่องนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือเรื่องที่ฝ่าฝืนกฎหมาย หรือเรื่องการเมืองแห่งรัฐ

การประชุมของสภาเทศบาลย่อมเป็นการเปิดเผยตามลักษณะที่จะ ได้กำหนดไว้ในระเบียบข้อบังคับการประชุมสภาเทศบาล

เมื่อคณะเทศมนตรี หรือสมาชิกสภาเทศบาลรวมกัน ไม่ต่ำกว่าหนึ่งในสามของ จำนวนสมาชิกที่มาประชุม ร้องขอให้ทำการประชุมลับ ก็ให้ประธานสภาเทศบาลดำเนินการประชุมลับ ได้โดยไม่ต้องขอมติที่ประชุม

ในที่ประชุมสภาเทศบาล สมาชิกย่อมมีสิทธิตั้งกระทู้ถามคณะเทศมนตรี หรือเทศมนตรี ในข้อความใด ๆ อันเกี่ยวกับการงานในหน้าที่ได้ แต่คณะเทศมนตรี หรือเทศมนตรีย่อมทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่ตอบ เมื่อเห็นว่าข้อความนั้น ๆ ยังไม่ควรเปิดเผย เพราะเกี่ยวกับความปลอดภัยหรือ ประโยชน์สำคัญของ

เทศบาล

สภาเทศบาลมีอำนาจเลือกสมาชิกสภาเทศบาลตั้งเป็นคณะกรรมการ การสามัญของสภาเทศบาล และมีอำนาจเลือกบุคคลผู้เป็นหรือมิได้เป็นสมาชิกตั้งเป็นคณะกรรมการ การวิสามัญของสภาเทศบาล เพื่อกระทำการหรือพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล แล้วรายงานต่อสภาเทศบาล

ในการตั้งคณะกรรมการวิสามัญตามวรรคหนึ่ง นายกเทศมนตรีมีสิทธิ เสนอชื่อบุคคลผู้เป็นหรือมิได้เป็นสมาชิก เพื่อให้สภาเทศบาลแต่งตั้งเป็นกรรมการ ในคณะกรรมการ วิสามัญได้ไม่เกิน หนึ่งในสี่ของจำนวนกรรมการทั้งหมด

คณะกรรมการที่สภาเทศบาลตั้งขึ้นตามวรรคหนึ่ง จะแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ เพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามที่คณะกรรมการมอบหมายก็ได้

[มาตรา 32 แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543]

ในกรณีกิจการในเรื่องใดจากเหตุผลถึงประโยชน์ได้เสีย ของเทศบาลหรือประชาชน ในท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาลจำนวน ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิก เท่าที่มีอยู่หรือ คณะเทศมนตรีอาจเสนอต่อประธานสภาเทศบาล เพื่อให้มีการออกเสียงประชามติในท้องถิ่นได้ และประกาศให้ประชาชนทราบ

การออกเสียงประชามติต้องเป็น ไปเพื่อประโยชน์ในการขอปรึกษาความเห็นของประชาชนว่าจะเห็น ชอบหรือไม่เห็นชอบกิจการสำคัญในเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามวรรคหนึ่ง ซึ่งมีใช่เรื่องที่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย การออกเสียงประชามติที่เกี่ยวกับตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือคณะบุคคล ใดคณะบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะ จะกระทำมิได้

บุคคลผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลย่อมมีสิทธิออกเสียงประชามติ

การออกเสียงประชามติตามมาตรา นี้ให้มีผลเป็นเพียงการให้คำปรึกษา แก่สภาเทศบาลหรือ คณะเทศมนตรีในเรื่องนั้น

หลักเกณฑ์และวิธีการออกเสียงประชามติให้เป็น ไปตามที่คณะกรรมการ การเลือกตั้งกำหนด [มาตรา 32 ทวิ เพิ่มความ โดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543]

การประชุมคณะกรรมการตาม มาตรา 32 ต้องมีกรรมการ มาประชุม ไม่น้อยกว่ากึ่ง จำนวนของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม

ระเบียบการประชุมของคณะกรรมการ ให้ใช้ระเบียบข้อบังคับ การประชุม สภาเทศบาล โดยอนุโลม

สมาชิกสภาเทศบาลไม่ต่ำกว่าหนึ่งในสามของจำนวน สมาชิก ที่อยู่ในตำแหน่ง มีสิทธิ ที่จะร่วมกันทำคำร้องยื่นต่อนายอำเภอในกรณีแห่งเทศบาลตำบล หรือผู้ว่าราชการจังหวัด ในกรณีแห่งเทศบาลเมืองหรือเทศบาลนครว่า คณะเทศ มนตรีหรือเทศมนตรีผู้ใดปฏิบัติการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน ละเลยไม่ปฏิบัติตาม หรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ หรือมีความ

ประพฤตินั้นจะนำมาซึ่งความเสียหายแก่ศักดิ์ตำแหน่ง หรือแก่เทศบาลหรือแก่ราชการ เมื่อนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัด แล้วแต่กรณี ได้รับคำร้องนั้น ให้พิจารณาว่าจะสมควรเรียกประชุม สมาชิกสภาเทศบาลหรือไม่ถ้าเป็นการสมควรก็ให้เรียกประชุม สมาชิกสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี เพื่อให้มีการอภิปรายเกี่ยวกับคำร้องนั้นว่า สมควรจะส่งไปยังกระทรวงมหาดไทยหรือไม่ เมื่อที่ประชุมมีมติอย่างใด ให้ นายอำเภอ หรือผู้ว่าราชการจังหวัด แล้วแต่กรณี ปฏิบัติไปตามมตินั้น

การประชุมตามความในวรรคก่อนให้เป็นการประชุมลับ โดยให้นายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัด แล้วแต่กรณี เป็นประธาน การลงมติวินิจฉัยข้อปรึกษาในการประชุมนี้ ให้กระทำโดยวิธีลงคะแนนลับ

ระเบียบการประชุมนั้น ให้ใช้ระเบียบข้อบังคับการประชุมสภาเทศบาล โดยอนุโลม แต่ต้องมีสมาชิกมาประชุมไม่ต่ำกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกที่อยู่ในตำแหน่ง จึงจะเป็นองค์ประชุม

เมื่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้รับคำร้องตามความในมาตราก่อน แล้ว รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจสั่งให้ยกคำร้องนั้นเสีย หรือสั่งให้เทศมนตรีทั้งคณะหรือเทศมนตรี ผู้ใดออกจากตำแหน่งได้ เพื่อประโยชน์ในการนี้ จะสั่งให้มีการสอบสวนก่อนก็ได้

2. นายกเทศมนตรี

ในกรณีที่ประชาชนในเขตเทศบาลได้ออกเสียงประชามติให้การบริหาร ในเขตเทศบาลใช้รูปแบบ นายกเทศมนตรี ให้เทศบาลนั้นมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งเลือกตั้ง โดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาล

การเลือกตั้งนายกเทศมนตรีให้กระทำโดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ

หลักเกณฑ์และวิธีการสมัครรับเลือกตั้งและการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

บุคคลผู้มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ เป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี

1. มีสัญชาติไทย แต่บุคคลผู้มีสัญชาติไทยโดยการแปลงสัญชาติต้องได้สัญชาติไทย มาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปี

2. มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ในวันที่ 1 มกราคมของปีที่มีการเลือกตั้ง

3. มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่าเก้าสิบวันนับ ถึงวันเลือกตั้ง

บุคคลผู้มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ ในวันเลือกตั้งเป็นบุคคล ต้องห้ามมิให้ใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี

1. วิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ
2. เป็นภิกษุ สามเณร นักพรต หรือนักบวช
3. ต้องคุมขังอยู่โดยหมายของศาลหรือโดยคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมาย
4. อยู่ในระหว่างถูกเพิกถอนสิทธิเลือกตั้ง

บุคคลผู้มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ เป็นผู้ที่มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกเทศมนตรี

1. มีสัญชาติไทยโดยการเกิด
2. มีอายุไม่ต่ำกว่าสามสิบปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง และ
3. มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลเป็นเวลาติดต่อกัน ไม่น้อยกว่าหนึ่งปี นับถึงวันสมัครรับเลือกตั้ง หรือเป็นผู้มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลในวันสมัครรับเลือกตั้งและได้เสียภาษีตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือน และที่ดิน หรือกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ให้แก่เทศบาล ในปีที่ผ่านมาหรือในปีก่อนปีที่สมัครหนึ่งปี

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาล เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหาร ราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย ได้ตามจำนวนดังต่อไปนี้

1. เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกินสองคน
2. เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกินสามคน
3. เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกินสี่คน

รองนายกเทศมนตรีต้องมีคุณสมบัติตาม มาตรา 48 เบญจ (1) และ (2) และไม่มีลักษณะต้องห้ามตาม มาตรา 48 จ

นายกเทศมนตรีที่จะเข้ารับบริหารราชการต้องแถลงนโยบายต่อสภาเทศบาล โดย ไม่มีการลงมติ ความไว้วางใจ ทั้งนี้ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เข้าดำรงตำแหน่ง

ก่อนแถลงนโยบายต่อสภาเทศบาลนายกเทศมนตรี ต้องปฏิญาณตนในที่ประชุมสภาเทศบาลว่าจะจงรักภักดีต่อพระมหากษัตริย์ และจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อประโยชน์ของประเทศและประชาชน ทั้งจะรักษาไว้และปฏิบัติตามซึ่งรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทยทุกประการ หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วน ซึ่งหากปล่อยให้ เนิ่นช้า ไปจะกระทบต่อประโยชน์สำคัญ ของราษฎรหรือ ราชการนายกเทศมนตรีที่เข้ารับหน้าที่จะดำเนินการ ไปพลางก่อนเพียงเท่าที่จำเป็นก็ได้

ให้นายกเทศมนตรีรายงานและแถลงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ตามวรรคหนึ่ง ต่อสภาเทศบาลเป็นประจำทุกปี

ในกรณีที่ประธานสภาเทศบาล ไม่เรียกประชุมสภาเทศบาลภายในกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้เรียกประชุมและเป็นผู้เปิดหรือปิดประชุม

นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี หรือผู้ซึ่งนายกเทศมนตรีมอบหมายมีสิทธิเข้าประชุมสภาเทศบาลและมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริงตลอดจนแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุม แต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

สมาชิกจำนวน ไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนสมาชิกเท่าที่มีผู้มีสิทธิเข้า ชื่อเสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไปในที่ประชุมสภาเทศบาลเพื่อให้นายกเทศมนตรีแถลง ข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็น ในปัญหาอันเกี่ยวกับการบริหารราชการเทศบาล โดย ไม่มีการลงมติ

ผู้ติดตามพรรคหนึ่งให้ยื่นต่อประธานสภาเทศบาล และให้ประธานสภาเทศบาลกำหนดวันสำหรับอภิปรายทั่วไป ซึ่งต้อง ไม่เร็วกว่าห้าวันและไม่ช้ากว่าสิบห้าวันนับแต่วันที่ ได้รับอนุมัติ แล้วแจ้งให้นายกเทศมนตรีทราบ

นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาล ให้เป็นไปตามกฎหมาย เทศบัญญัติ และนโยบาย
2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล
3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี
4. วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
5. รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี ต้อง ไม่กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. ดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่อื่นใดในส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ การพาณิชย์ ของเทศบาล บริษัทที่เทศบาลถือหุ้น หรือตำแหน่งผู้บริหารท้องถิ่น หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น เว้นแต่ตำแหน่งที่ต้องดำรงตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย
2. รับเงินหรือประโยชน์ใด ๆ เป็นพิเศษจากส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ การพาณิชย์ ของเทศบาล หรือบริษัทที่เทศบาลถือหุ้น นอกเหนือไป จากที่ที่ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ การพาณิชย์ของเทศบาลหรือบริษัทที่เทศบาลถือหุ้นปฏิบัติ กับบุคคลในธุรกิจการงานตามปกติ
3. เป็นคู่สัญญาหรือเป็นผู้มีส่วนได้เสีย ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ในสัญญาที่ทำกับเทศบาลหรือการพาณิชย์ของ เทศบาล หรือบริษัทที่เทศบาลถือหุ้น

บทบัญญัติตามมาตรานี้มิให้ใช้บังคับกับกรณีที่บุคคลดังกล่าวตามวรรคหนึ่ง ได้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ หรือเงินปีพระบรมวงศานุวงศ์ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน และมีให้ใช้บังคับกับกรณีที่บุคคลดังกล่าวตามวรรคหนึ่งรับเงินตอบแทนค่าเบี้ยประชุมหรือเงินอื่นใดเนื่อง จากการดำรงตำแหน่งกรรมการของรัฐสภาหรือวุฒิสภาหรือสภาผู้แทนราษฎรหรือสภาเทศบาลหรือสภาท้องถิ่นอื่นหรือกรรมการที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็น โดยตำแหน่ง

นายกเทศมนตรีพ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

1. ถึงคราวออกตามวาระ
2. ตาย
3. เมื่อมีการยุบสภาเทศบาล

4. ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกต่อผู้ว่าราชการจังหวัด
5. ขาดคุณสมบัติตาม มาตรา 48 เบญจทศ หรือมีลักษณะต้องห้ามตาม มาตรา 48ถ
6. กระทำการฝ่าฝืนตาม มาตรา 48 จตุทศ
7. ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก
8. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยพิจารณาสอบสวนและสั่งให้ออกจากตำแหน่งตาม มาตรา

73

9. ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาล ได้ลงคะแนนเสียงให้พ้นจากตำแหน่งตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

ในระหว่างที่ไม่มีนายกเทศมนตรี ให้ปลัดเทศบาลปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีเท่าที่จำเป็นได้เป็น การชั่วคราวจนกว่านายกเทศมนตรีซึ่งได้รับเลือกตั้งขึ้นใหม่จะเข้ารับหน้าที่

เมื่อมีกรณีสงสัยว่าความเป็นนายกเทศมนตรีสิ้นสุดลงตาม (5) หรือ (6) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสอบสวน และวินิจฉัยโดยเร็ว คำวินิจฉัยของผู้ว่าราชการจังหวัดให้เป็นที่สุด

รองนายกเทศมนตรีพ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

1. นายกเทศมนตรีพ้นจากตำแหน่ง
2. นายกเทศมนตรีมีคำสั่งให้พ้นจากตำแหน่ง
3. ตาย
4. ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกต่อนายกเทศมนตรี
5. ขาดคุณสมบัติตาม มาตรา 48เบญจ (1) และ (2) หรือมีลักษณะต้องห้ามตาม มาตรา 48จ
6. กระทำการฝ่าฝืนตาม มาตรา 48จตุทศ
7. ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก
8. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยพิจารณาสอบสวนและสั่งให้ออกจากตำแหน่งตาม มาตรา

73

ให้นำความในวรรคสามของ มาตรา 48 เบญจทศ มาใช้บังคับกับกรณีรองนายกเทศมนตรีด้วยโดยอนุโลม

ให้นายกเทศมนตรีควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาล

เทศบาลแบ่งส่วนราชการ ดังต่อไปนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล
2. ส่วนราชการอื่นตามที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย

การกำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักปลัดเทศบาลและส่วนราชการอื่นตาม วรรคหนึ่ง ให้เป็นไป

ตามที่ นายกเทศมนตรีประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย

ให้มีปลัดเทศบาลคนหนึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาล รองจาก นายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย และมี อำนาจหน้าที่อื่นตามที่มิถุหมายกำหนดหรือตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย

การบริหารงานบุคคลของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

อำนาจหน้าที่ในการตั้งหรือการปฏิบัติราชการของรองนายกเทศมนตรี ให้เป็นไปตาม ที่ นายกเทศมนตรีมอบหมาย

ในกรณีที่นายกเทศมนตรีไม่อาจปฏิบัติราชการได้ ให้รองนายกเทศมนตรี ตามลำดับที่ นายกเทศมนตรี จัดไว้เป็นผู้รักษาราชการแทน ถ้าไม่มีรองนายกเทศมนตรีหรือมีแต่ไม่อาจปฏิบัติราชการ ได้ ให้ปลัดเทศบาลเป็นผู้รักษาราชการแทน

อำนาจในการตั้ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติราชการที่นายกเทศมนตรีจะพึงปฏิบัติ หรือ คำเนินการตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติ เทศบัญญัติ หรือคำสั่งใดหรือมติของ คณะรัฐมนตรีในเรื่องใด ถ้ากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติ เทศบัญญัติ หรือคำสั่งนั้น หรือมติ ของคณะรัฐมนตรี ในเรื่องนั้นไม่ได้กำหนดในเรื่องการมอบอำนาจ ไว้เป็นอย่างอื่นนายกเทศมนตรีอาจ มอบอำนาจโดยทำเป็นหนังสือให้รองนายกเทศมนตรีเป็นผู้ปฏิบัติราชการแทนนายกเทศมนตรีก็ได้ แต่ถ้า มอบให้ปลัดเทศบาลหรือรองปลัดเทศบาลปฏิบัติราชการแทน ให้ทำเป็นคำสั่งและประกาศให้ประชาชน ทราบ

การปฏิบัติราชการแทนนายกเทศมนตรีตามวรรคสาม ต้องกระทำภายใต้การกำกับดูแลและกรอบ นโยบายที่นายกเทศมนตรีกำหนดไว้

ในการปฏิบัติหน้าที่ ให้นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรีและพนักงานเทศ บาลเป็นเจ้าของ พนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

ถ้าในเขตเทศบาลใด รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเห็นเป็นการสมควร ให้นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล หรือหัวหน้าส่วนราชการในเขตเทศบาลนั้นมีอำนาจ เปรียบเทียบคดีละเมิดเทศบัญญัติได้ ให้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ในการเปรียบเทียบคดีตามวรรคหนึ่ง ให้นำบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความ อาญา มาใช้บังคับ โดยอนุโลม เมื่อได้เปรียบเทียบคดีใดแล้ว ให้รีบส่งบันทึกการเปรียบเทียบพร้อมด้วย สำนวนไปยังพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบแห่งเขต ท้องที่ซึ่งเทศบาลนั้นตั้งอยู่เพื่อดำเนินการต่อไปตาม ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา โดยไม่ชักช้า

เมื่อพ้นกำหนดเวลาหนึ่งปีนับแต่วันที่ให้มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะท้องถิ่นใด เป็นเทศบาลแล้ว ให้นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่อย่างเดียวกับอำนาจหน้าที่ของกำนันและผู้ใหญ่บ้านบรรดา ที่บัญญัติไว้ ในกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่หรือกฎหมายอื่น ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

เงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง และประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นของนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

ในกรณีที่บทบัญญัติ มาตรการในพระราชบัญญัตินี้กล่าวถึงคณะเทศมนตรี ให้หมายถึงนายกเทศมนตรี บทบัญญัติ มาตรการกล่าวถึงเทศมนตรี ให้หมายถึงรองนายกเทศมนตรี เว้นแต่บทบัญญัติ มาตรการ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกันหรือขัดแย้งกันกับบทบัญญัติในบทนี้ ให้ใช้บทบัญญัติในบทนี้แทน บรรดาบทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติ เทศบัญญัติประกาศ หรือคำสั่งใดที่อ้างถึงคณะเทศมนตรีหรือเทศมนตรีให้ถือว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติ เทศบัญญัติ ประกาศ หรือคำสั่งนั้น อ้างถึงนายกเทศมนตรีตามบทนี้ทั้งนี้ เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับบทบัญญัติแห่งบทนี้

ภารกิจ อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลบ้านเป็ดนั้น เป็นการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการร่วมคิดร่วมแก้ไขปัญหา ร่วมสร้างร่วมจัดทำส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลบ้านเป็ดให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกด้าน การพัฒนาเทศบาลตำบลบ้านเป็ดจะสมบูรณ์ได้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของชุมชน ในพื้นที่เกิดความตระหนักร่วมกันแก้ไขปัญหาและความเข้าใจในแนวทางแก้ไขปัญหากันอย่างจริงจัง เทศบาลตำบลบ้านเป็ด ยังได้เน้นให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ในทุกกลุ่มทุกวัยของประชากร นอกจากนั้นยังได้เน้นการส่งเสริมและสนับสนุนให้การศึกษาเด็กก่อนวัยเรียน และพัฒนาเยาวชนให้พร้อมที่จะเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ โดยยึดกรอบแนวทางในการจัดระเบียบการศึกษา ส่วนด้านพัฒนาอาชีพนั้นจะเน้นพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเองในท้องถิ่น และยังให้จัดตั้งเศรษฐกิจแบบพอเพียงโดยส่วนรวม

การวิเคราะห์ภารกิจ อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และรวบรวมกฎหมายอื่นของเทศบาล ใช้เทคนิค SWOT เข้ามาช่วย ทั้งนี้เพื่อให้ทราบว่าเทศบาลตำบลมีอำนาจหน้าที่ที่จะเข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหาในเขตพื้นที่ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนได้อย่างไร โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ภัยคุกคาม ในการดำเนินการตามภารกิจตามหลัก SWOT เทศบาลตำบลบ้านเป็ดกำหนดวิธีการดำเนินการตามภารกิจสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น ทั้งนี้สามารถวิเคราะห์ภารกิจให้ตรงกับสภาพปัญหา โดยสามารถกำหนดแบ่งภารกิจได้ เป็น 7 ด้าน ซึ่งภารกิจดังกล่าวถูกกำหนดอยู่ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 1.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (มาตรา 67 (1))
- 1.2 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร (มาตรา 68(1))
- 1.3 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (มาตรา 68(2))
- 1.4 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ (มาตรา 68(3))
- 1.5 การสาธารณสุขปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ (มาตรา 16(4))
- 1.6 การสาธารณสุขการ (มาตรา 16(5))

2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (มาตรา 67(6))
- 2.2 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ (มาตรา 67(3))
- 2.3 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬาการพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ (มาตรา

68(4))

- 2.4 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

(มาตรา 16(10))

- 2.5 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย (มาตรา 16(2))
- 2.6 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน (มาตรา 16(5))
- 2.7 การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล (มาตรา 16(19))

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 3.1 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (มาตรา 67(4))
- 3.2 การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน (มาตรา 68(8))
- 3.3 การผังเมือง (มาตรา 68(13))
- 3.4 จัดให้มีที่จอดรถ (มาตรา 16(3))
- 3.5 การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (มาตรา 16(17))
- 3.6 การควบคุมอาคาร (มาตรา 16(28))

4. ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง

ดังนี้

- 4.1 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว (มาตรา 68(6))
- 4.2 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ (มาตรา 68(5))
- 4.3 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร (มาตรา 68(7))
- 4.4 ให้มีตลาด (มาตรา 68(10))
- 4.5 การท่องเที่ยว (มาตรา 68(12))

4.6 กิจกรรมเกี่ยวกับการพาณิชย์ (มาตรา 68(11))

4.7 การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ (มาตรา 16(6))

4.8 การพาณิชย์กรรมและการส่งเสริมการลงทุน (มาตรา 16(7))

5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

5.1 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (มาตรา 67(7))

5.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่ง

ปฏิกูล (มาตรา 67(2))

5.3 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ (มาตรา 17 (12))

6. ด้านการศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

6.1 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (มาตรา

67(8))

6.2 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (มาตรา 67(5))

6.3 การจัดการศึกษา (มาตรา 16(9))

6.4 การส่งเสริมการศึกษา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น (มาตรา 17(18))

7. ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

7.1 สนับสนุนสภาพตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น (มาตรา

45(3))

7.2 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือนุเคราะห์ให้ความจำเป็น และสมควร (มาตรา 67(9))

7.3 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร ในการมีมาตรการป้องกัน (มาตรา 16(16))

7.4 การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 17(3))

7.5 การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (มาตรา 17(16))

ภารกิจทั้ง 7 ด้านตามที่กฎหมายกำหนดให้อำนาจเทศบาลตำบลสามารถจะแก้ไขปัญหาของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด ได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ประกอบด้วย การดำเนินการของเทศบาลตำบล จะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนา

เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของ ผู้บริหารของเทศบาลตำบลเป็นสำคัญ

ภารกิจหลักและภารกิจรองที่เทศบาลตำบลจะดำเนินการ

ภารกิจหลัก

1. ด้านการปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหาร
6. ด้านการส่งเสริมการศึกษา
7. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ภารกิจรอง

1. การฟื้นฟูวัฒนธรรมและส่งเสริมประเพณี
2. การสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพกลุ่มอาชีพ
3. การส่งเสริมการเกษตรและการประกอบอาชีพทางการเกษตร
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน

นอกจากนี้เทศบาลยังอาจจัดทำกิจการอื่นๆ ตามมาตรา 54 ได้

งบประมาณประจำปีของเทศบาลต้องตราขึ้นเป็นเทศบัญญัติ ถ้าเทศบัญญัติงบประมาณ ออกไม่ทันปีใหม่ ให้ใช้เทศบัญญัติงบประมาณปีก่อนนั้น ไปพลาง

ถ้าในปีใดจำนวนเงินซึ่งได้อนุญาตไว้ตามงบประมาณปรากฏว่าไม่พอสำหรับการใช้จ่ายประจำปี ก็ดี หรือมีความจำเป็นที่จะต้องตั้งรายรับหรือรายจ่ายขึ้นใหม่ในระหว่างปีที่ดีให้ตราขึ้นเป็นเทศบัญญัติ งบประมาณเพิ่มเติม

เทศบาลอาจมีราย ได้ดังต่อไปนี้

- (1) ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- (2) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- (3) รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
- (4) รายได้จากการสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์
- (5) พันธบัตร หรือเงินกู้ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- (6) เงินกู้จากกระทรวงทบวงกรม องค์กร หรือนิติบุคคลต่าง ๆ
- (7) เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์กรบริหารส่วนจังหวัด
- (8) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้

(9) รายได้อื่นใดก็ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
ส่วนรายจ่ายเทศบาลมีรายจ่ายดังต่อไปนี้

- (1) เงินเดือน
- (2) ค่าจ้าง
- (3) เงินตอบแทนอื่น ๆ
- (4) ค่าใช้สอย
- (5) ค่าวัสดุ
- (6) ค่าครุภัณฑ์
- (7) ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่น ๆ
- (8) เงินอุดหนุน
- (9) รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพันหรือตามที่มีกฎหมาย หรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทย

กำหนดไว้

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล (2541 ; อ้างถึงใน วิชิต
โพธารม. 2547 : 16-17) ระเบียบนี้กำหนดให้การบริหารงานเทศบาล แบ่งส่วนราชการดังต่อไปนี้

- 1.สำนักปลัดเทศบาล
- 2.กองการประปาหรือฝ่ายการประปา
- 3.กองการแพทย์หรือฝ่ายการแพทย์
- 4.สำนักการศึกษาหรือกองการศึกษา

4.1 งานธุรการ

4.2 งานการเจ้าหน้าที่

4.3 งานบริหารวิชาการ

4.4 งานการเงิน

4.5 งานโรงเรียน

4.6 งานนิเทศการศึกษา

4.7 งานกิจการนักเรียน

4.8 งานการศึกษา

4.9 นอกโรงเรียน

5. สำนักกองช่าง

5.1 งานธุรการ

5.2 งานวิศวกรรม

5.3 งานสถาปัตยกรรม

- 5.4 งานผังเมือง
- 5.5 งานสาธารณูปโภค
- 5.6 งานสวนสาธารณะ
- 5.7 งานสถานที่และไฟฟ้า
- 6.สำนักงานคลัง
 - 6.1 งานธุรการ
 - 6.2 งานแผนที่ภาษี
 - 6.3 งานผลประโยชน์
 - 6.4 งานการเงินและบัญชี
 - 6.5 งานพัสดุและทรัพย์สิน
 - 6.6 พัฒนางานรายได้
 - 6.7 งานเร่งรัดรายได้
 - 6.8 งานทะเบียนทรัพย์สิน
- 7.กองช่างสุขาภิบาลหรือฝ่ายการโยธา
- 8. กองวิชาการและแผนงาน หรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน
- 9. กองสวัสดิการสังคม หรือฝ่ายสวัสดิการสังคม
- 10.สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
 - 10.1 งานธุรการ
 - 10.2 งานแผนงานสาธารณสุข
 - 10.3 งานสุขภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
 - 10.4 งานรักษาความสะอาด
 - 10.5 งานเผยแพร่และฝึกอบรม
- 11. หน่วยงานตรวจสอบภายในขึ้นตรงต่อปลัดเทศบาล
- 12. แขวง

และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2541(2541 ; อ้างถึงใน วิชิต โภธาราม. 2547 : 17-31) ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของส่วนราชการของเทศบาล ดังต่อไปนี้

- 1. สำนักปลัดเทศบาล
 - 1.1 งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - 1.1.1 งานสารบรรณของเทศบาล

1.1.2 งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ

1.1.3 งานเลขานุการและงานประชุมสภาเทศบาลนายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล

1.1.4 งานสาธารณกุศลของเทศบาลและหน่วยงานต่างๆที่ขอความร่วมมือ

1.1.5 งานตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของทางราชการ

1.1.6 งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เหรียญจักรพรรดิมาลาและผู้ทำ

คุณประโยชน์

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.เทศบาลให้กองหรือฝ่าย

ต่างๆทราบ

1.1.11 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.2 งานการเจ้าหน้าที่

1.3 งานทะเบียนราษฎร

1.4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.5 งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง

1.6 งานวิเคราะห์นโยบายและแผน

1.7 งานนิติกร

1.8 งานประชาสัมพันธ์

1.9 งานจัดทำงบประมาณ

2. กองคลังหรือฝ่ายคลัง

2.1 งานธุรการ

2.2 งานแผนที่ภาษี

2.3 งานผลประโยชน์

2.4 งานการเงินและบัญชี

2.5 งานพัสดุและทรัพย์สิน

2.6 งานพัฒนารายได้

2.7 งานเร่งรัดรายได้

2.8 งานทะเบียนทรัพย์สิน

3. กองช่างหรือฝ่ายช่าง

3.1 งานธุรการ

3.1.1 งานสารบรรณ

3.1.2 งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ

3.1.3 งานประสานงานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาล นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล

3.1.4 งานตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของทางราชการ

3.1.5 งานรักษาความสะอาดและรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ

3.1.6 งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เหรียญจักรพรรดิมาลาและผู้ทำ

คุณประโยชน์

3.1.7 งานจัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล

3.1.8 งานรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน

3.1.9 งานพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงาน ลูกจ้าง และการบำเหน็จความชอบเป็น

พิเศษ

3.1.10 งานการลาพักผ่อนประจำปีและการลาอื่นๆ

3.1.11 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.2 งานวิศวกรรม

3.3 งานสถาปัตยกรรม

3.4 งานผังเมือง

3.4.1 งานจัดทำผังเมืองรวม

3.4.2 งานจัดทำผังเมืองเฉพาะ

3.4.3 งานพัฒนาและปรับปรุงชุมชนแออัด

3.4.4 งานควบคุมแนวเขตถนน ทางสาธารณะและที่ดินสาธารณะประโยชน์

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 งานที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.5 งานสาธารณูปโภค มีหน้าที่เกี่ยวกับ

3.5.1 งานด้านการก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อนและสิ่งติดต่่อื่น

3.5.2 งานวางโครงการและควบคุมการก่อสร้าง

3.5.3 งานซ่อมบำรุงรักษา ถนน สะพาน เขื่อน

3.5.4 งานควบคุมดูแลอาคารสถานที่

3.5.5 งานปรับปรุงแก้ไขและป้องกันสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ

3.5.6 งานให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง

3.5.7 งานควบคุมพัสดุ งานด้านโยธา

3.5.8 งานงบประมาณราคา งานซ่อมบำรุงรักษา

3.5.9 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.6 งานสวนสาธารณะ

4. กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

4.1 งานธุรการ

4.1.1 งานสารบรรณ

4.1.2 งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวก

ความสะดวกในด้านต่างๆ

4.1.3 งานประสานงานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาล นายกเทศมนตรี และพนักงาน

เทศบาล

4.1.4 งานตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของทางราชการ

4.1.5 งานสาธารณสุขของเทศบาลและหน่วยงานต่างที่ขอความร่วมมือ

4.1.6 งานรักษาความสะอาดและรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ

4.1.7 งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เหรียญจักรพรรดิมาลาและผู้ทำ

คุณประโยชน์

4.1.8 งานจัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล

4.1.9 งานรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน

4.1.10งานพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงาน ลูกจ้าง และการบำเหน็จความชอบเป็น

พิเศษ

- 4.1.11 งานการลาพักผ่อนประจำปีและการลาอื่นๆ
- 4.1.12 งานสวัสดิการกองหรือฝ่าย
- 4.1.13 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 4.2 งานสุขภาพจิตและอนามัยสิ่งแวดล้อม
- 4.3 งานรักษาความสะอาด
- 4.4 งานเผยแพร่และฝึกอบรม
- 4.5 งานส่งเสริมสุขภาพ
- 4.6 งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- 4.7 งานสัตวแพทย์
- 4.8 งานศูนย์บริการสาธารณสุข

5. กองหรือฝ่ายการศึกษา

5.1 งานธุรการ

5.1.1 งานสารบรรณ

5.1.2 งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ

5.1.3 งานประสานงานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาล นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล

5.1.4 งานตรวจสอบ แสวงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของทางราชการ

5.1.5 งานสาธารณกุศลของเทศบาลและหน่วยงานต่างที่ขอความร่วมมือ

5.1.6 งานรักษาความสะอาดและรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ

5.1.7 งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เหรียญจักรพรรดิมาลาและผู้ทำ

คุณประโยชน์

5.1.8 งานจัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล

5.1.9 งานรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน

5.1.10 งานการลาพักผ่อนประจำปีและการลาอื่นๆ

5.1.11 งานสวัสดิการกองหรือฝ่าย

5.1.12 งานประชาสัมพันธ์และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

5.1.13 งานรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนของกองการศึกษา รวมถึงตรวจสอบการ

ปฏิบัติงานในหน้าที่ของการเจ้าหน้าที่ งานบริหารและงานวิชาการ งานการเงิน งานพัสดุ และงานโรงเรียน

5.1.14 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

5.3 งานพัฒนาการศึกษา

6. กองหรือฝ่ายการประปา

6.1 งานธุรการ มีหน้าที่

6.1.1 งานสารบรรณ

6.1.2 งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ

6.1.3 งานประสานงานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาล นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล

6.1.4 งานตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของทางราชการ

6.1.5 งานสาธารณกุศลของเทศบาลและหน่วยงานต่างที่ขอความร่วมมือ

6.1.6 งานรักษาความสะอาดและรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ

6.1.7 งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เหรียญจักรพรรดิมาลาและผู้ทำ

คุณประโยชน์

6.1.8 งานจัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล

6.1.9 งานรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน

6.1.10 งานเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงาน ลูกจ้างและการให้บำเหน็จความชอบเป็นพิเศษ

6.1.11 งานการลาพักก่อนประจำปีและการลาอื่น

6.1.12 งานสวัสดิการของกองหรือฝ่าย

6.1.13 งานประชาสัมพันธ์

6.1.14 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

6.2 งานผลิตและกรบริการ มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานผลิตงานจำหน่ายและบริการของงานมาตราวัด

6.3 งานการเงินและบัญชี

7. หน่วยงานตรวจสอบภายใน

7.1 งานตรวจสอบบัญชี ทะเบียน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

7.2 งานตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่าย

7.3 งานตรวจสอบเอกสารการรับเงินทุกประเภท

7.4 งานตรวจสอบภาษีทั้งภายนอกและภายใน

7.5 งานตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานทางการเงินการบัญชีการจัดเก็บรายได้

7.6 งานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษา

7.8 งานตรวจสอบการทำประโยชน์ทรัพย์สินของเทศบาล

7.9 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ดังนั้นในการบริหารของเทศบาล ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ฐานะเป็นนิติบุคคลมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบมาหลายประการ โดยให้ประชาชนเลือกผู้แทนของตนเองเข้ามาบริหารของเทศบาล เรียกว่า “สมาชิกสภาเทศบาล” ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบัญญัติ และเลือกนายกเทศมนตรี โดยตรงจากประชาชนเข้ามาเป็นผู้บริหารงานเทศบาล ซึ่งมีฐานะเป็นฝ่ายบริหาร มาบริหารงานตามนโยบายและแนวทางที่สภาเทศบาลกำหนดไว้ โดยมีระยะเวลาดำรงตำแหน่งเท่ากันทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร คือ 4 ปี และมี “ปลัดเทศบาล” ซึ่งเป็นพนักงานประจำเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ทำหน้าที่ในการบริหารงานทั่วไป รับนโยบายจากนายกเทศมนตรี ซึ่งเป็นฝ่ายการเมืองไปปฏิบัติ และดำเนินกิจการให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและนโยบายของทางราชการ

สรุปแล้ว “เทศบาล” เป็นระบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งขึ้นไปตามทฤษฎีหรือแนวความคิดในการกระจายอำนาจทางการปกครอง ในลักษณะของการให้อำนาจแก่ประชาชน (Devolution) เป็นระบบการปกครองที่มีส่วนในการส่งเสริมหรือเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามีส่วนร่วมในทางการเมือง (Political Participation) เป็นระบบการปกครองที่เหมาะสมกับสภาพชุมชนเมือง (Urban area) ซึ่งโดยนัยนี้ เทศบาลจึงเป็นองค์กรทางการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญที่จะมีส่วนต่อการสร้างเสริมความมั่นคงแห่งชาติ และสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนาจะเป็นสถาบันทางการเมืองการปกครองอันสำคัญในการพัฒนาทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

4. เทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้แทนกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ชี้แจงว่า

จังหวัดกาฬสินธุ์ ขอจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลสงเปลือย อำเภอนามน เป็นเทศบาลตำบลสงเปลือย โดยองค์การบริหารส่วนตำบลสงเปลือยตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ปี 2552 มีพื้นที่ 49 ตารางกิโลเมตร จำนวน 16 หมู่บ้าน ประชากร 7,737 คน รายได้จริงไม่รวมเงินอุดหนุน จำนวน 9.26 ล้านบาท รายจ่ายประจำ จำนวน 4.38 ล้านบาท สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสงเปลือยจะครบวาระในวันที่ 30 กรกฎาคม 2552 และประสงค์จัดตั้งเป็นเทศบาลตำบล ตั้งแต่วันที่ 30 กรกฎาคม 2552

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาล

อำเภอนามนตั้งอยู่ทางตอนกลาง ค่อนไปทางทิศตะวันออกของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียงดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอสว่างแดนดิน

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอห้วยผึ้งและอำเภอกุฉินารายณ์

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอกุฉินารายณ์และอำเภอกอนจวน

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอคอนจัน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ และอำเภอสมเด็จ

การปกครองส่วนภูมิภาค

อำเภอนามนแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 5 ตำบล 66 หมู่บ้าน

1. นามน	(Na Mon)	15 หมู่บ้าน
2. ยอดแกง	(Yot Kaeng)	18 หมู่บ้าน
3. สงเปลือย	(Song Plueai)	16 หมู่บ้าน
4. หลักเหลียม	(Lak Liam)	9 หมู่บ้าน
5. นองบัว	(Nong Bua)	8 หมู่บ้าน

การปกครองส่วนท้องถิ่น

ท้องที่อำเภอนามนประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 6 แห่ง ได้แก่

เทศบาลตำบลนามน ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลนามน

เทศบาลตำบลสงเปลือย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสงเปลือยทั้งตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลนามน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนามน (เฉพาะนอกเขตเทศบาลตำบลนา

มณ)

องค์การบริหารส่วนตำบลยอดแกง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลยอดแกงทั้งตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลียม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหลักเหลียมทั้งตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองบัวทั้งตำบล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาใช้ประโยชน์กับงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

1. งานวิจัยในประเทศ

จินตนา คงเหมือนเพชร (2541 : บทคัดย่อ) เรื่องการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ

1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี 7 ด้าน คือ ด้านทะเบียนราษฎร ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสาธารณูปโภค ด้านสวนสาธารณะ ด้านความสะอาด ด้านการศึกษา และด้านการประปา 2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานีตามตัวแปร เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และตำบลที่

อยู่อาศัย 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้าน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานีทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานีทั้ง 7 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ และเขตตำบลที่อาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาล โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านสวนสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านความสะอาด และด้านการประปาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการศึกษากันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประชาชนที่อาศัยอยู่ตำบลสะบารัง ตำบลอาเนาะรู ตำบลจะบังติกอ มีความพึงพอใจต่อด้านทะเบียนราษฎรและด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความพึงพอใจต่อด้านสวนสาธารณะ และด้านการประปาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ปัญหาและความคิดเห็นทั่วไปของประชาชน ในการปรับปรุงการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานีทั้ง 7 ด้าน คือด้านทะเบียนราษฎร ได้แก่ พนักงานขาดความมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ ขาดการตรวจตราดูแลความปลอดภัยในเวลากลางคืน ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ท่อระบายน้ำอุดตัน ด้านสวนสาธารณะ ได้แก่ ความไม่ปลอดภัย เนื่องจากมีกลุ่มคนติดยาเสพติดเข้ามาใช้บริการ ด้านความสะอาด คือพนักงานเก็บขยะไม่สม่ำเสมอ ด้านการศึกษา คือ เด็กในเขตเทศบาลยากจน และขาดแคลนอุปกรณ์การเรียน และด้านการประปา ได้แก่ น้ำไม่สะอาด มีกลิ่นและตกตะกอน

สันติ วัดคำพิบ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบางปะหันอำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา นี้มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาว่าเป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน โดยศึกษาจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางปะหัน ศึกษาในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - เมษายน 2549 กลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบางปะหัน จำนวน 300 ราย โดยใช้แบบสอบถาม กำหนดกรอบแนวคิดรูปแบบในการวิจัยจากปัจจัยภูมิหลัง (ตัวแปรอิสระ) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ การมีตำแหน่งในหมู่บ้าน ปัจจัยการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน ได้แก่ นโยบายผู้บริหาร บทบาทผู้นำ การสื่อสาร งบประมาณ

ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา การจัดทำแผนพัฒนาสามปี การตรวจสอบการดำเนินงานการติดตามผลดำเนินงาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน (ตัวแปรตาม) ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมืองการบริหาร ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือผู้นำชุมชน ผู้นำหมู่บ้านแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบางปะหัน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนให้กับผู้ทำการศึกษาวิจัย เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน - มาตรฐานและทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไคสแควร์ (Chi-square test) ผลการวิจัย พบว่า

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน แตกต่างกันในด้านโครงการสังคมสงเคราะห์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ ด้านโครงการสังคมสงเคราะห์สวัสดิการเด็กแรกเกิด และเงินสงเคราะห์ศพ ด้านโครงการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ประชาชน ด้านเทศบาลสามารถให้บริการจัดการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ด้านโครงการทัศนศึกษาดูงานของเทศบาล ด้านระบบเสียงตามสาย / หอกระจายข่าวครอบคลุมครบทั้ง 12 ชุมชน ด้านเทศบาลมีการจัดกิจกรรมเพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ด้านนายกเทศมนตรีทำงานได้อย่างแข็งขันและมีภาวะเป็นผู้นำด้านการบริหารงานของนายกเทศมนตรีเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และด้านรวม ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหันแตกต่างกันในด้านเทศบาลบริการน้ำประปาบาดาล ด้านเทศบาลจัดสวนสาธารณะและศูนย์ออกกำลังกายกลางแจ้งความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการและโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาศิลปวัฒนธรรม ด้านคุณภาพชีวิต และด้านสังคม ซึ่งมีผลต่อระดับความพึงพอใจมาก และส่วนด้านการเมืองการบริหาร มีผลต่อระดับความพึงพอใจปานกลาง อำเภอหนองบัวแดง (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแดง ฉบับนี้เป็นกาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร และการศึกษาวิจัยภาคสนาม โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกประกอบกัน สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแดง ประชากรที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแดง

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ การศึกษาถึง ปัญหาและ อุปสรรค ที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแดง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล และการบริหารงานของ ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแดง

ศิรินารต บัวสอน(2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจ และศึกษาความนึกเห็นและข้อเสนอแนะของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมานจังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจตุรพักตร พิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ในปี พ.ศ. 2548 ที่ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่าง(Accidental Sampling) และแบบกำหนดโควตา(Quota Sampling) จำนวน 372 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกหลายข้อ ตั้งแต่ 1.73 ถึง 3.86 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 0.95 แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยใช้การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการ ให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุร พักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามอาชีพ คือ อาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ อาชีพ เกษตรกร กับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัด ร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศหญิง และเพศชาย ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้งเพศ ชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ ใกล้เคียงกัน

3. ข้อความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ 1) ควรปรับปรุงการประปาให้น้ำไหลแรงและสะอาดกว่าเดิม รวมถึงการปรับปรุงการเก็บน้ำประปาให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอในการทำงาน 2) การให้บริการเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร ต้องการให้มีความเสมอภาคต่อประชาชน 3) ควรจัดให้มีส้วมสาธารณะที่บริเวณตลาดสดและที่ว่าการอำเภอให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และบำรุงรักษาให้สะอาดด้วย 4) ควรจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย เล่นกีฬา เช่น สนามที่เดินแอโรบิก สนามเปตอง สนามปิงปอง สนามตระกร้อ สนามบาสเกตบอล รวมทั้งการจัดให้มีการส่งเสริมการให้ประชาชนได้เล่นกีฬาประเภทต่างๆมากกว่านี้ 5) การจัดให้มีท่อระบายน้ำเสีย ควรจัดให้มีตามถนนสายต่างๆ จนครบ และควรมีการซ่อมแซมปรับปรุงให้อยู่ในสภาพที่น้ำเสียไหลได้อย่างสะดวก เพราะน้ำจะไม่ได้เกิดการกักขังเป็นสาเหตุของแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายได้

2. งานวิจัยต่างประเทศ

พิตเกอร์ริลด์ และ ดูแรนท์ (Fitzgeralds and Durant. 1980 ; อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 53) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในรัฐเทนเนสซีที่มีต่อการบริการที่ได้รับ 5 ประการ คือ บริการด้านตำรวจ อัครศึกษอนามัย การศึกษาและถนนหนทาง ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นการประเมินจากอติวิสัย (Subjective aspect of evaluations) โดยเฉพาะตัวแปรอิสระเช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ นั้นเป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกันกล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่า น่าที่จะมีความรู้สึกว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ(เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้น ถ้าขนาดของเมืองยิ่งใหญ่ขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มมากขึ้น อันจะต้องให้มีการพึ่งพาบริการจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้นปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซีมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน และปัจจัยทางด้านทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับและระดับความต้องการของประชาชนที่เข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่อง เชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่ง ในการพยากรณ์ปฏิกริยาของประชาชน(ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ)ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติอายุหรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

บูแมนและนอร์แมน(Bouman and Norman. 1975 : 133-121) ได้ทำการศึกษาถึงทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะของภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าภาคเอกชน จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะภาครัฐ คือ

1. ลักษณะของงานที่ไม่ควรมีลักษณะของงานแบบประจำวัน(routine คือ day-to-day) อีกต่อไป
2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใช้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจเริ่มแรกคือ จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานมีการให้ข้อมูลข่าวสารความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน

ความคิดเห็นโดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน ในการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญ คือ จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

สติแพ็ค (Brina Stipak.1979 : 46-52) ได้ทำการวิจัยที่เมืองลอสแอนเจลิสเพื่อทดสอบว่า บริการที่จัดหาโดยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจจัยบุคคลสำมะโนประชาชน การบริการและอื่นๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะการบริการ ลักษณะของผู้ใช้บริการลักษณะของแต่ละบริเวณและลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย(Subjective Evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะและบริการอื่นๆ ส่วนการเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย(Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ และในลักษณะเดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยมีข้อจำกัดเนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้านสาธารณะ พบว่าประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็กังคังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดหา

แม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกันได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น

1.1 อาชีพ

1.2 เพศ

2. ตัวแปรตาม(Dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามกรอบแนวคิดของ วัลลภา ชัยหาค และมิลเล็ท แยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

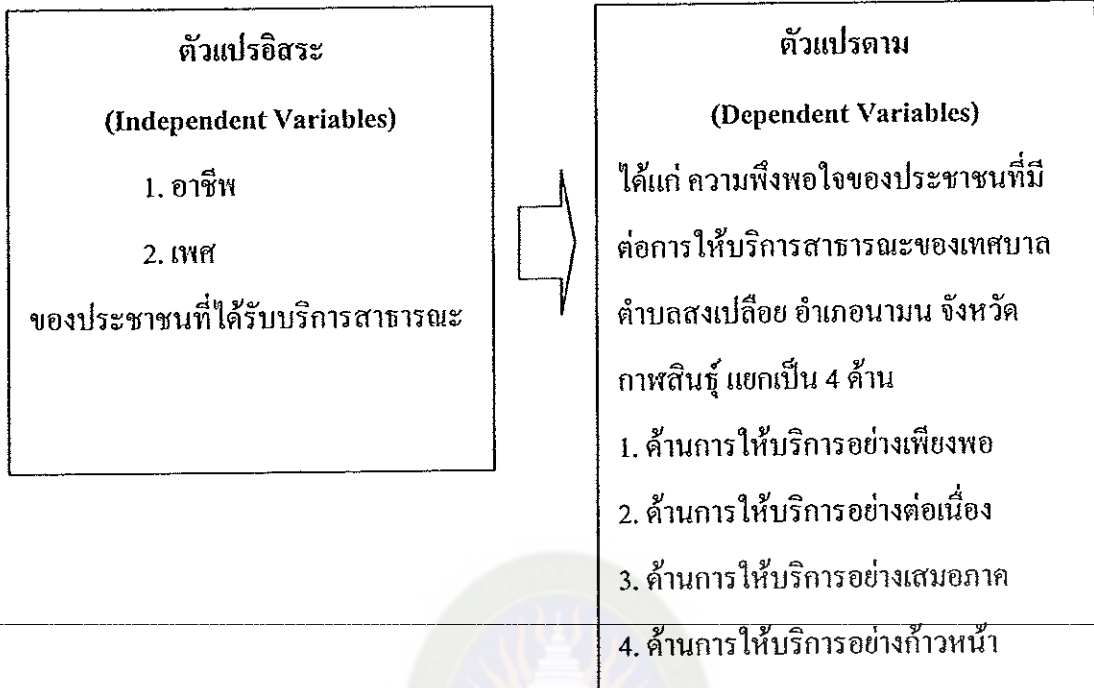
2.1 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2.2 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

2.4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากการศึกษาแนวคิด เอกสารที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังรายละเอียดในแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย