

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี

1. ความพึงพอใจ
  - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
2. การให้บริการสาธารณะ
  - 2.1 การให้บริการสาธารณะของเทศบาล
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้มาก ในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ

#### ความหมายของความพึงพอใจ

ชรีณี เดชจินดา (2530 : 58) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวว่าจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลุย จำปาเทศ (2533 : 25) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าหมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526 : 43) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคน ที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

จุม (Vroom, 1964 : 97) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วอลเลสเตอร์ (Wallestein, 1971 : 56) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

โวลแมน (Wolman, 1973 : 108) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

เชลลี่ (Shelly, 1975 : 69) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้แก่ ทรัพยากรหรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ความพึงพอใจที่เกิดจากทัศนคติ (องค์ประกอบของทัศนคติ, 2554. ออนไลน์) ได้แยกทัศนคติต่างออกเป็น 3 องค์ประกอบดังนี้

1. องค์ประกอบทางด้านความรู้ความคิด (Cognitive Component) หมายถึง ความเชื่อ การรับรู้ ข้อมูล และความรู้เกี่ยวกับสิ่งของหรือบุคคลหรือสภาพการณ์ต่าง ๆ ทางสังคม เช่น การว่ายน้ำเป็นสิ่งที่ดีสำหรับเรา ผู้หญิงฉลาดมากกว่าผู้ชาย องค์ประกอบทางด้านความรู้ความคิดจึงเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลพิจารณาว่าสิ่งนั้นดีหรือไม่ดี ถูกหรือผิด พึงปรารถนาหรือไม่พึงปรารถนา

2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง อารมณ์หรือความรู้สึกกับความคิดจะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน องค์ประกอบทางด้านนี้จึงประกอบด้วย การประเมินความรู้สึก ความชอบ หรือการตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อสิ่งของหรือบุคคล โดยจะออกมาในลักษณะความชอบหรือไม่ชอบ มีความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดี องค์ประกอบทางด้านความรู้สึกจึงแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ความรู้สึกทางบวก (ความพึงพอใจ) เช่น ความเคารพนับถือ ความชอบพอ ความเห็นอกเห็นใจ เป็นต้น

2.2 ความรู้สึกทางลบ (ความไม่พึงพอใจ) เช่น ความกลัว ความรู้สึกเกรี้ยว กูฏ ขยะแขยง เป็นต้น

3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำ เป็นพฤติกรรมภายนอกของบุคคลที่แสดงออกโดยตรงต่อสิ่งของหรือบุคคล องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมจะมีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับองค์ประกอบทางด้านความรู้สึก เราจึงอนุมานทัศนคติของบุคคลได้จากสิ่งที่เขาพูดหรือสิ่งที่เขาทำเสมอ ๆ อย่างไรก็ตามทัศนคติของบุคคลไม่ได้สอดคล้องกับพฤติกรรมภายนอกที่แสดงออกเสมอไป สิ่งที่บุคคลกล่าว อาจไม่ปฏิบัติตรงตามที่เขาพูดเมื่ออยู่ในสถานการณ์นั้นจริง ๆ ก็ได้ ทั้งนี้เนื่องจากทัศนคติเป็นเพียงสาเหตุหนึ่งของพฤติกรรมเท่านั้น พฤติกรรมที่คนเราแสดงออกอาจเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น บุคคลทำตามบรรทัดฐานของสังคม เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น แม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ต่าง ๆ กันไปแต่พอสรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก ดังนั้นความพึงพอใจ จึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้

### การให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์รวมกันอยู่เป็นประเทศ และแต่ละประเทศมีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม การบริการสาธารณะที่จัดขึ้นส่วนใหญ่มาจากฝ่ายปกครองและเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการได้นำเสนอแนวคิดไว้หลากหลายดังนี้

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545 : 19) ได้เสนอแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในการอำนาจการหรือในการควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่ากัน

วินัย ราชพรรณ์ (2546 : 20 - 21) ได้สรุปว่าในการจะให้บริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ได้แก่กรณีดังต่อไปนี้

1. องค์กรประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างเจ้าหน้าที่องค์กรเอง องค์กรประกอบด้านผู้รับบริการและองค์กรประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์กรประกอบที่เกิดจากการติดต่อที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กรและองค์กรเอง

2. การให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการใช้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และการผลิตได้เป็นไปตามแบบแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้น ลักษณะการบริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

3. การให้บริการสาธารณะเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้การบริการมี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ

3.1 ตัวบริการ(Channels)

3.2 ผู้รับบริการ (Client Groups)

3.3 แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources)

3.4 ช่องทางในการให้บริการ (Channels)

จากปัจจัยดังกล่าวได้ให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งที่ให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและถูกต้องตามเวลาที่กำหนด

4. การบริการประชาชน หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ ดังนี้

4.1 การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากเป็นการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมของเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

4.2 การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

4.3 การวางตนเป็นกลาง หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่เอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ดังนั้น จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการนั้นมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลในหลายฝ่าย ซึ่งต่างฝ่ายก็มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดงานบริการ องค์ประกอบสำคัญของการบริการประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1. ผู้ให้บริการ หมายถึง ทั้งองค์กรและบุคลากร หรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ
2. กระบวนการในการให้บริการ หรือวิธีการให้บริการ
3. ผู้รับบริการสำหรับคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ

ประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างให้ชนะคู่แข่งนั้นจำเป็นต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่อง และเกินกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้โดยสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้จากประสบการณ์ต่าง ๆ ในอดีต จากการบอกเล่าปากต่อปากและการประชาสัมพันธ์ ภายหลังจากที่ผู้รับบริการได้รับบริการ ผู้รับบริการจะเปรียบเทียบการบริการที่รับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าการบริการที่ผู้รับบริการได้รับต่ำกว่าการบริการที่คาดหวังก็จะขาดความสนใจ แต่ถ้าการบริการได้รับหรือได้รับเท่ากันหรือได้รับเกินกว่าการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการก็จะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีก

เวอร์มา (Verma. 1986 : 21) พิจารณาระดับการให้บริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (Oriented System) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการป้อนปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต (Products) หรือการบริการ (Services) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการที่เกิดขึ้นว่ามี

ลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุผลนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้นสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

มิลเล็ท (Millet. 1954 : 397) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะบริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ซึ่งความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้แก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

#### **การให้บริการสาธารณะของเทศบาล**

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดให้เทศบาลมีหน้าที่ 2 ประเภท คือ หน้าที่บังคับหรือที่ต้องปฏิบัติ และหน้าที่ที่สามารถเลือกได้ว่าจะปฏิบัติหรือไม่ก็ได้

นอกจากนั้นเทศบาลยังมีหน้าที่ตามกฎหมายอื่น ๆ ที่กำหนดให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม คือ (พระราชบัญญัติเทศบาล. ออนไลน์. 2552)

## 1. เทศบาลตำบล

1.1 หน้าที่ที่ต้องทำ เป็นหน้าที่ที่กฎหมายบังคับให้เทศบาลตำบลต้องจัดทำให้ได้ผลดี หากไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดผลดีแล้ว จะถือว่าเทศบาลนั้นบกพร่องต่อหน้าที่หรือละเลยไม่ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ หน้าที่ที่เทศบาลตำบลต้องทำ ได้แก่

- 1.1.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 1.1.2 ให้มีและบำรุงทางบกทางน้ำ
- 1.1.3 รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 1.1.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 1.1.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 1.1.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 1.1.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (แก้ไขโดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542)
- 1.1.8 บำรุงศิลปจารีตและประเพณี
- 1.1.9 หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล (เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542)

1.2 กิจการที่อาจจัดทำ เป็นหน้าที่ที่เทศบาลอาจจัดทำหรือไม่ก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรายได้ทรัพย์สิน บุคลากร และความสามารถของเทศบาลตำบลแต่ละแห่ง อย่างไรก็ตามหากเทศบาลใดจะทำกิจการเหล่านี้แล้ว ย่อมจะต้องจัดทำหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ในข้อ 1.1 ข้างต้นครบถ้วนสมบูรณ์แล้วกิจการที่อาจจัดทำมีดังนี้

- 1.2.1 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 1.2.2 ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 1.2.3 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 1.2.4 ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน
- 1.2.5 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 1.2.6 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- 1.2.7 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 1.2.8 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 1.2.9 เทศพาณิชย์

## 2. เทศบาลเมือง

### 2.1 หน้าที่ที่ต้องทำ เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำ ดังนี้

ข้างต้น

2.1.1 หน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ในเทศบาลตำบล ต้องทำดังกล่าวมาแล้วในข้อ 1.1

2.1.2 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

2.1.3 ให้มีโรงฆ่าสัตว์

2.1.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

2.1.5 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

2.1.6 ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

2.1.7 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

2.1.8 ให้มีการดำเนินการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

### 2.2 กิจกรรมที่อาจจัดทำ เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจกรรมอื่น ๆ ได้ดังนี้

2.2.1 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

2.2.2 ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน

2.2.3 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

2.2.4 ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

2.2.5 ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล

2.2.6 ให้มีการสาธิตการปลูก

2.2.7 จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

2.2.8 จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา

2.2.9 ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา

2.2.10 ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

เรียบร้อยของท้องถิ่น

2.2.11 ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบ

2.2.12 เทศพาณิชย์

## 3. เทศบาลนคร

### 3.1 หน้าที่ที่ต้องทำ เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำ ดังนี้

ข้างต้น

3.1.1 หน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ในเทศบาลเมืองต้องทำ ดังกล่าวมาแล้วในข้อ 2.1

3.1.2 ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

3.1.3 กิจกรรมอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

3.1.4 จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม(เพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542)

3.1.5 จัดให้มีและควบคุมตลาดท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ (เพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542)

3.1.6 การควบคุมสุลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น (เพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542)

3.1.7 การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง (เพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542)

3.1.8 การส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว (เพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542)

3.2 กิจกรรมที่อาจจะทำ เทศบาลนครอาจจะจัดทำกิจกรรมอื่น ๆ ดังที่ได้ระบุไว้ในข้อ 2.2 ข้างต้นอีก 10 ประการ ยกเว้นกิจการที่ “ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก” และ “กิจกรรมอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข” ที่กฎหมายได้กำหนดให้กิจการทั้ง 2 อย่างนี้เป็นกิจการหรือหน้าที่ที่เทศบาลนครต้องทำดังกล่าวมาแล้วในข้อ 3.1

#### **หน้าที่ที่จัดทำนอกเขตเทศบาล**

แต่เดิมมานั้นเทศบาลแต่ละแห่งมีหน้าที่จัดทำได้ภายในเขตเทศบาลของตนเท่านั้น แต่ต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับหน้าที่ของเทศบาลเสียใหม่ โดยเปิดโอกาสให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่จะทำการนอกเขตเทศบาลโดยกิจการที่จะจัดทำนั้นจะต้องเข้าข่ายตามหลักเกณฑ์ 3 ประการ ดังนี้

1. เมื่อการนั้นจำเป็นต้องทำ และเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการที่ดำเนินตามอำนาจหน้าที่ที่อยู่ภายในเขตของตน
2. เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาล คณะกรรมการสุขภาพ สภาจังหวัดหรือสภาตำบลแห่งท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และ
3. เมื่อได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

#### **หน้าที่ที่จัดทำร่วมกันบุคคลอื่น**

พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2511 ได้มีบทบัญญัติให้อำนาจแก่เทศบาลต่าง ๆ ที่จะจัดทำกิจการใด ๆ ร่วมกับบุคคลอื่น โดยก่อตั้งบริษัทจำกัด หรือถือหุ้นในบริษัทจำกัดได้ เมื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. บริษัทจำกัดนั้น มีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อกิจการค้าขายอันเป็นสาธารณูปโภค
2. เทศบาลต้องถือหุ้นเป็นมูลค่าเกินกว่าร้อยละ 50 ของทุนที่บริษัทนั้นจดทะเบียนไว้ในกรณีที่มีหลายเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลหรือสุขาภิบาลถือหุ้นอยู่ในบริษัทเดียวกัน ให้นับหุ้นที่ถือกันรวมกัน

นอกจากนี้ กฎหมายยังได้บัญญัติไว้ด้วยว่าในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง จำนวนหุ้นที่เทศบาลถืออยู่ในบริษัทจำกัด ต้องได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยด้วย

สรุปหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดให้เทศบาลมีหน้าที่ 2 ประเภท คือ หน้าที่บังคับหรือที่ต้องปฏิบัติ และหน้าที่ที่สามารถเลือกที่จะปฏิบัติหรือไม่ก็ได้

นอกจากนั้น เทศบาลยังมีหน้าที่ตามกฎหมายอื่น ๆ ซึ่งเทศบาลดำเนินการเป็นเทศบาลตำบลจึงมีหน้าที่ต้องจัดทำด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ผู้วิจัยกำลังศึกษาคือ ให้มีการบำรุงทางบกทางน้ำ และกิจการที่อาจจัดทำคือ ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปาให้มีและการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจองค์ความรู้ทางด้านผลการศึกษาที่ตรงหรือใกล้เคียงกับหัวข้อในการวิจัย พบว่ามีเอกสารงานวิจัย ดังนี้

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2546 : บทคัดย่อ) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิฐานะ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

วรณัฐ บรรณันท์เดช (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

วัชรภรณ์ จันทร์พุฒิพงศ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกกำลังกายและพักผ่อน หย่อนใจ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศและโรคประจำตัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ จัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

สุรัชย์ รัชตประทาน (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้ คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการ ตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการ ได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 – 18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับ บริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ และการ ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะคือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการ บริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย ให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แกไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึก ของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้าง ขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ