

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยที่มีอยู่ในวงการวิชาการ สามารถสรุปเป็นหัวข้อต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการ
  - 1.1 ความหมายของความต้องการ
  - 1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
2. การบริการสาธารณะ
3. การปกครองท้องถิ่น
  - 3.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น
  - 3.2 พัฒนาการของการจัดการกิจการหน้าที่สำหรับองค์กรปกครองท้องถิ่น ไทย
  - 3.3 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความต้องการ

##### ความหมายของความต้องการ

พจนานุกรมในไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546 : 323) กล่าวถึง “ความต้องการ” ว่าหมายถึง ความอยากได้ ใคร่ได้หรือประสงค์จะได้ และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้ร่างกายเกิดความขาดสมดุลเนื่องมาจากมีสิ่งรบกวนกระตุ้น มีแรงขับภายในเกิดขึ้น ทำให้ร่างกายไม่อาจอยู่นิ่งต้องพยายามดิ้นรน และแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ เมื่อร่างกายได้รับตอบสนองแล้ว ร่างกายมนุษย์ก็กลับสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง และก็จะเกิดความต้องการใหม่ ๆ เกิดขึ้นมาทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด

คำรัง ฐานดี (2520 : 28) กล่าวว่าไว้ว่า ความต้องการเป็นความจำเป็นของมนุษย์ที่ต้องได้รับการตอบสนอง หากว่ามนุษย์มีความต้องการ แสดงว่าสภาพของมนุษย์ขาดความสมดุลในการ ดำรงชีวิตในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

วรศักดิ์ เทียรชอบ (2522 : 15) กล่าวว่า ความต้องการ หมายถึง สิ่งที่มนุษย์ต้องการ อยากจะได้ หรืออยากจะเป็นในขณะนั้น

กังวล เทียนกัณฑ์เทศน์ (2531 : 360) ได้ให้ความหมายความต้องการ หมายถึง ลักษณะตามธรรมชาติของมนุษย์ทั่วไปประสงค์ให้มีให้เป็นตามธรรมชาติ เช่น ต้องการหายใจ ต้องการรัก

และถูกรัก ซึ่งเป็นลักษณะตามธรรมชาติร่วมกับความรู้สึกและอารมณ์แสดงออกทางพฤติกรรมหรือความคิดเพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ที่ไม่พอใจจนกว่าจะเป็นที่พอใจ

บุญสม จันทร์เอี่ยม (2536 : 71) ได้กล่าวถึงความต้องการว่า คือ สภาพที่บุคคลขาด ความสมดุลในการดำรงชีวิต ร่างกายต้องการเมื่ออินทรีย์มีสภาพขาดความสมดุลอินทรีย์ย่อมมีความต้องการเพื่อความเจริญงอกงาม การสืบพันธุ์และสังคม

สรุปจากนิยามของความต้องการ ความต้องการ หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการนั้น ความต้องการแบ่งออกเป็นความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการในแต่ละคนจะไม่เหมือนกันแต่จะถูกจำกัดด้วยทรัพยากรที่มีอยู่และปัจจัยที่นำมาใช้

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow. 1970 : 170 ; อ้างถึงใน ชัชวีร์ นฤทุม. 2545 : 12) ได้ตั้งสมมุติฐานว่ามนุษย์มีความต้องการ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วแต่ยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก
4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น ความสำคัญกล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

ลำดับความต้องการพื้นฐานของมาสโลว์ เรียกว่า ความต้องการระดับสูง (Hierarchy of Needs) มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาว ฯลฯ ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศร้อน หนาว และสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้ มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน จึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคน ต้องการบรรลุให้ได้ก่อน
2. ความต้องการความปลอดภัย หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังจากมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้ว ได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหารหรือสุขภาพ โดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขา เป็นต้น

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียว ไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่น โดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจาก บุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตามควร ไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่นเนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง เป็นความต้องการขั้นสุดท้ายหลังจากที่ผ่านความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นตัวตนที่แท้จริงของ ตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่มีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการ ขั้นสูงสุดของมนุษย์ เช่นกัน แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการ ในขั้นอื่น ๆ มาก่อน และต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดีด้วย



ทฤษฎี ERG (Existence-Relatedness-Growth Theory) ของ เคลย์ตัน อันเดอร์เฟอร์ (Krytoy Alderfer, 1969 : 87 ; อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2536 : 206) เน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการทฤษฎี ERG มีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของ มาสโลว์ อันเดอร์เฟอร์ ได้แบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ เป็นความต้องการที่ได้รับการตอบสนองทางกาย กล่าวคือ ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย เครื่องใช้ต่าง ๆ ยารักษาโรค ผู้บริหารจึงตอบสนองความต้องการด้วยการให้ค่าตอบแทนเป็นเงินค่าจ้าง เงินเพิ่มพิเศษ รวมถึงความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงานได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Need) เป็นความต้องการของบุคคล ที่จะมิมีใครไม่ตรีมีความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เกิดสภาพที่ยอมรับทางสังคม

3. ความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้า ด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่งานสูงขึ้น อันเป็น โอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

ทฤษฎีความต้องการมูลฐาน 5 ชั้น ของอีริก ฟรอมม์ (Eric From, 1990 : 316 ; อ้างถึงใน อัญชลี โพธิ์ทอง, 2548 : 42) ได้กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ คือ ต้องการมีสัมพันธภาพ ความต้องการมีการสร้างสรรค์ ความต้องการมีสังกัด ความต้องการมีเอกลักษณ์แห่งตน และ ความต้องการมีหลักยึดเหนี่ยว

ทฤษฎีความต้องการความสัมฤทธิ์ผลของแมคเคลแลนด์ (McClelland, 1986 : 223 ; อ้างถึงใน อัญชลี โพธิ์ทอง, 2548 : 42) นักจิตวิทยาได้ศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ และงานที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ว่า มนุษย์มีความต้องการ 3 ด้าน คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Needs for Achievement) คือ ความต้องการความสำเร็จในการแข่งขัน

2. ความต้องการอำนาจ (Needs for Power) คือ ความต้องการมีอิทธิพลเหนือคนอื่น

3. ความต้องการทางสังคม (Needs for Affiliation) คือ ความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

สรุปจากทฤษฎีความต้องการดังที่กล่าวมาที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งสรุปรายละเอียดได้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ ซึ่งความต้องการนั้นมีมากมายหลายอย่าง สามารถจัดลำดับขั้นได้ 5 ลำดับ คือ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

### การบริการสาธารณะ

ในงานวิจัยและใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ เป็นตัวช่วยในการอธิบายความต้องการเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลทับช้าง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยยุคแรกเริ่มอยู่เป็นประเทศ และแต่ละประเทศมีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม การบริการสาธารณะที่จัดขึ้นส่วนใหญ่มาจากฝ่ายปกครองและเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ

จากการสำรวจแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะในฐานะที่เทศบาลถือว่าเป็นองค์กรภาครัฐที่ให้บริการสาธารณะพบว่า มีนักวิชาการได้นำเสนอแนวคิดไว้หลากหลายดังนี้

มิลเลต (Millett, 1954 : 397 ; อ้างถึงใน อ้อยทิพย์ กองสมบัติ, 2538 : 8) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้น ก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อม และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ฟิตเซอร์รัลด์ และคูแรนท์ (Fitzgerald and Dursnt. 1980 : 11 ; อ้างถึงใน สุทธิ ปันมา. 2535 : 20) กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้แตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ด้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (Judgment) ของบุคคลนั้น โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
  2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ
- สุวัฒน์ บุญเรือง (2545 : 19) ได้เสนอแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่าการให้บริการสาธารณะว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ดังนี้
1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในการอำนาจการหรือในการควบคุมของรัฐ
  2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
  3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
  4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก
  5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่ากัน

วินัย ราภรณ์ (2546 : 20 - 21) ได้สรุปว่าในการจะให้การบริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ได้แก่ กรณีดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างเจ้าหน้าที่องค์กรเอง องค์กรประกอบด้านผู้รับบริการและองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากการติดต่อที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กรและองค์กรเอง

2. การให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการใช้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และการผลิตได้เป็นไป

ตามแบบแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้น ลักษณะการบริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

3. การให้บริการสาธารณะเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เรามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ

3.1 ตัวบริการ (Channels)

3.2 ผู้รับบริการ (Client Groups)

3.3 แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources)

3.4 ช่องทางในการให้บริการ (Channels)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวได้ให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งที่ให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและถูกต้องตามเวลาที่กำหนด

4. การบริการประชาชน และได้นำเสนอหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ ดังนี้

4.1 การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่หากเป็นการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

4.2 การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

4.3 การวางตนเป็นกลาง หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่เอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ดังนั้น จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการนั้นมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลในหลายฝ่าย ซึ่งต่างฝ่ายก็มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดงานบริการ องค์กรประกอบสำคัญของการบริการประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1. ผู้ให้บริการ หมายถึง ทั้งองค์กรและบุคลากร หรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ

2. กระบวนการในการให้บริการ หรือวิธีการให้บริการ

3. ผู้รับบริการสำหรับคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ

ประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างให้ชนะคู่แข่งขั้นได้นั้นต้องมีการส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่อง และเกินกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้โดยสิ่งผู้รับบริการจะได้จากประสบการณ์ต่าง ๆ ในอดีต จากการบอกเล่าปากต่อปากและจากการประชาสัมพันธ์ ภายหลังจากที่ผู้รับบริการได้รับบริการ ผู้รับบริการจะเปรียบเทียบการบริการที่รับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าการบริการที่ผู้รับบริการได้รับต่ำกว่าการบริการที่คาดหวังก็จะขาดความสนใจ แต่ถ้าการบริการได้รับหรือได้รับเท่ากันหรือได้รับเกินกว่าการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการก็จะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีก

เกทซ์ และเบรนด้า (Katz and Brenda. 1973 : 19 ; อ้างถึงใน นิตยา พงษ์พานิชย์. 2537 : 19)

ได้เสนอหลักการพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะดังนี้

1. การปฏิบัติแบบเฉพาะเจาะจง (Specificity)

2. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึง การให้บริการประชาชน จะต้องไม่เลือกปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) เป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์บริการด้วยกริยาท่าทาง น้ำเสียงที่สุภาพ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

### การปกครองท้องถิ่น

#### ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

จากการสำรวจแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการปกครองท้องถิ่น พบว่ามีนักวิชาการจำนวนหลายท่าน ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

เดเนียล วิท (Daniel Wit. 1967 : 14-21 ; อ้างถึงใน ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539 : 23-24) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือ



บางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจ และบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

แฮริส จี มอนตาอู (Haris G.Mongatu. 1984 : 574 ; อ้างถึงใน ชวงส์ ฉายะบุตร. 2539 : 24) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้ โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไม่ได้ กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2554 : 15 ; อ้างถึงใน ชวงส์ ฉายะบุตร. 2539 : 24) ได้ให้คำนิยามว่า การปกครองท้องถิ่น เป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

อุทัย หิรัญโต (อุทัย หิรัญโต. 2523 : 2 ; อ้างถึงใน ชวงส์ ฉายะบุตร. 2539 : 25) ให้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างโดยดำเนินการเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วนมีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิด

วิลเลียม เอ, ร็อบสัน (William A, Robson. 1953 : 574 ; อ้างถึงใน ชวงส์ ฉายะบุตร. 2539 : 25) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่รัฐได้จัดตั้งขึ้น และให้มี การปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมียุติธรรมที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

ชวงส์ ฉายะบุตร (2539 : 25-26) ได้สรุปสาระสำคัญของหลักการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกัน ในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทย จัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอสมควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจ มากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสีย ต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญ และความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณา การกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

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

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชน ในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนด งบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหาร และปกครองตนเอง จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กร ฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรี เป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่าประชาชน ในท้องถิ่นเท่านั้น ที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่น จำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชน ซึ่งอยู่ ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้น ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจ ในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

สรุปความหมายของ “การปกครองท้องถิ่น” มีการให้ความหมายไว้มากมายแตกต่างกัน ไปในส่วนปลีกย่อย โดยสาระสำคัญแล้วการปกครองย่อมมีความหมายเกี่ยวข้องกับอำนาจอย่างจะ แยกจากกันมิได้ ฉะนั้น การปกครองท้องถิ่นในความหมายกว้าง ๆ จึงหมายถึง การปกครองที่ รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้หรือกระจายอำนาจให้ หน่วยการปกครองที่เกิดขึ้นจากการอำนาจได้มี อำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมด หรือแต่เพียงบางส่วน ในการบริหารภายใต้ขอบเขต อำนาจหน้าที่ และอาณาเขตของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

**พัฒนาการของการจัดการกิจการหน้าที่สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย**

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า ภาระหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นผลพวงจาก ความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการของรัฐโดยรวมและระบบการเมืองการปกครองภายในประเทศหนึ่ง ๆ

ในกรณีของไทยก็เช่นเดียวกัน แนวคิดในการจัดการกิจการหน้าที่สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็มีความเปลี่ยนแปลงไปตามยุคตามสมัย ในเบื้องต้นเราจึงต้องทำความเข้าใจถึงพัฒนาการในการจัดการกิจการหน้าที่สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยว่ามีการพัฒนาการเช่นไร ทั้งนี้ เราอาจแบ่งแยกยุคสมัยของการจัดระบบการกิจการหน้าที่ออกเป็น 3 ยุคสมัยกว้าง ๆ ดังต่อไปนี้

**ยุคเริ่มต้น** สมัยสมบูรณาญาสิทธิราชย์ (รัชกาลที่ 5 – รัชกาลที่ 7) ในยุคสมัยนี้อยู่ในระยะของการพัฒนาไปสู่ความทันสมัย (Modernization) เพื่อให้ประเทศมุ่งสู่ความก้าวหน้าและศิวิไลซ์ทัดเทียมกับอารยะประเทศ เป็นผลให้เกิดคติใหม่ในการจัดการปกครองของประเทศ นั่นคือ รัฐนอกจากจะมีหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประเทศแล้ว ยังจะต้องมีหน้าที่ในการ “บำรุงเมือง” ด้วย เพื่อให้บ้านเมืองรวมถึงชีวิตความเป็นอยู่ของราษฎรไทยได้รับการพัฒนาอย่างในอารยะประเทศ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการส่งเสริมการทำนา การปรับปรุงการคมนาคม การรักษาความสะอาด และความเจ็บไข้ของประชาชน ซึ่งการเกิดขึ้นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในครั้งแรก ก็เป็นผลมาจากคติเช่นนี้ นั่นคือ การจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ในปี พ.ศ. 2440 หากแต่การจัดตั้งสุขาภิบาลนี้เป็นการบำรุงเมืองในลักษณะที่ต่างจากเดิม (โดยมีเป้าหมายในการระดมเอาคนและทรัพยากรในท้องถิ่นเข้ามาร่วมในการจัดการบำรุงท้องถิ่นของตนเอง ทั้งนี้ ในพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ. 116 (พ.ศ. 2440) ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ไว้ 4 ประการ คือ การทำลายขยะมูลฝอย การจัดที่ถ่ายอุจจาระปัสสาวะของประชาชนทั่วไป การจัดห้ามต่อไป ภายหน้าอย่าให้ปลูกสร้างหรือซ่อมโรงเรือนที่จะเป็นเหตุให้เกิดโรคได้และขนย้ายสิ่งโสโครกและสิ่งรำคาญของมหาชนไปให้พ้นเสีย ต่อมาก็ได้มีการทดลองจัดตั้งสุขาภิบาลตำบลท่าลอมขึ้นในปี พ.ศ. 2448 โดยสมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ ซึ่งได้เพิ่มเติมภารกิจหน้าที่ ได้แก่ การรักษาพยาบาล โดยการปลูกฝี ทำลายแหล่งเพาะเชื้อโรค และจัดหาน้ำสะอาดไว้ให้ราษฎรใช้ ต่อมาเมื่อเห็นว่าการสุขาภิบาลได้ผลดี จึงได้ขยายการจัดตั้งสุขาภิบาลออกไปตามหัวเมืองอื่น ๆ ผ่านการตราพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลหัวเมือง ร.ศ. 127 แต่ทั้งนี้ โดยภาพรวมแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยภายใต้รูปแบบสุขาภิบาลในยุคสมัยนี้ จะมีภารกิจที่ค่อนข้างจำกัดมาก ๆ โดยมุ่งเน้นเฉพาะการรักษาความสะอาดเรียบร้อยของบ้านเมือง และการสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน เป็นสำคัญ อีกทั้งในระยะต่อมาเมื่อระบบราชการส่วนกลางของไทยเกิดการขยายตัวมากขึ้น ภารกิจบางด้าน เช่น การพยาบาล ก็ได้ถูกดึงกลับให้ส่วนราชการใหม่ที่จัดตั้งขึ้นดำเนินการแทน ทั้งนี้ก็สอดคล้องกับสภาพการณ์ของระบบการปกครองท้องถิ่นโดยรวมที่ยังอยู่ในยุคเริ่มต้น

**ยุคการเติบโตอย่างจำกัด** สมัยหลังเปลี่ยนแปลงการปกครองถึงการปฏิรูปการเมือง (พ.ศ. 2475-2539) ในระยะเวลาอันยาวนานภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ. 2475 แม้ว่าจะเกิดความเปลี่ยนแปลงภายในระบบการปกครองท้องถิ่นไทยหลายครั้ง แต่โดยภาพรวมแล้ว

การเติบโตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังคงดำเนินไปอย่างจำกัดมาก ๆ ความเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ชัดเจนคงมีแต่เพียงการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใหม่ เช่น เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นต้น อย่างไรก็ตามในเรื่องภารกิจหน้าที่แล้ว แนวคิดในการจัดการกิจการหน้าที่สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังคงสืบทอดจริตตมาจากระบบราชการยุคสมัยสมบูรณาญาสิทธิราชย์ นั่นคือ ในการกำหนดภารกิจหน้าที่สำหรับท้องถิ่นว่าสามารถดำเนินการในเรื่องใดได้บ้างนั้น จะถูกกำหนดโดยกฎหมายจัดตั้งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนั้น ๆ เช่น ภารกิจของเทศบาล จะถูกกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล เป็นต้น ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดการจัดการกิจการหน้าที่ตามบทบัญญัติในกฎหมาย ซึ่งยังคงปรากฏหลักการดังกล่าวมาจนถึงปัจจุบัน ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นคงมีแต่เพียงการขยายภารกิจหน้าที่ของท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไปตามความจำเป็นในแต่ละยุคสมัย เช่น การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบางประเภท การดำเนินการในเชิงพาณิชย์ เป็นต้น แต่โดยภาพรวมแล้ว การบริหารปกครองประเทศซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ การบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นนั้น บทบาทในการจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ยังคงกระจุกตัวในกลุ่มการบริหารราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ขณะที่ส่วนท้องถิ่น แม้จะ ในเวลาต่อมา จะได้มีการแก้ไขกฎหมายเพิ่มเติมภารกิจหน้าที่ของท้องถิ่นให้หลากหลายขึ้น ไปตามลำดับแต่ในทางปฏิบัติแล้ว ท้องถิ่นยังคงจำกัดตนเองอยู่แต่เพียงภารกิจขนาดเล็กไม่ซับซ้อน และใช้ทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งนี้ก็สอดคล้องกับสภาพการณ์ของระบบการปกครองท้องถิ่นไทยโดยรวมซึ่งมีพัฒนาการการเติบโตอย่างจำกัดและมีได้เป็นไปโดยต่อเนื่อง ภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยจึงยังจำกัดตนเองอยู่แต่เพียง “การสุขาภิบาลท้องถิ่น” ซึ่งได้แก่ เก็บขยะมูลฝอย การปลูกต้นไม้และบำรุงสวนสาธารณะ การป้องกันโรคติดต่อ เป็นต้น เว้นแต่เพียงกรณีของเทศบาล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่มีการขยายตัวในด้านภารกิจหน้าที่อยู่บ้าน เช่น กิจการเทศพาณิชย์ การศึกษา เป็นต้น เราจึงอาจสรุปได้ว่า ในเชิงหลักการแล้ว ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในยุคสมัยนี้มีการขยายตัวมากขึ้น แต่ก็เป็นไปอย่างจำกัด อีกทั้งแม้ว่า ในตัวบทกฎหมายจะกำหนดภารกิจเอาไว้โดยกว้าง แต่ในทางปฏิบัติแล้วท้องถิ่นยังคงจำกัดตนเองในการดำเนินการแต่เพียงบางด้านเท่านั้น เนื่องจากปัญหาในเรื่องทรัพยากร โดยเฉพาะทางด้านการเงินที่มีอยู่น้อย รวมถึง การเติบโตของระบบราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่ “ลงมาให้บริการ” ประชาชนภายในท้องถิ่นด้วยตนเอง

**ยุคแห่งการกระจายอำนาจ สมัยปัจจุบัน (พ.ศ. 2540-ปัจจุบัน)** ภายหลังจากความเปลี่ยนแปลงทางการเมืองในเหตุการณ์ “พฤษภาทมิฬ” พ.ศ. 2535 การเมืองการปกครองของไทยก็เข้าสู่ยุคสมัยใหม่นั้น คือ “ยุคปฏิรูปการเมือง” รัฐธรรมนูญการปกครองของไทยก็เข้าสู่ยุคสมัยใหม่นั้นคือ

“ยุคปฏิรูปการเมือง” รูปธรรมของความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ได้แก่ รัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2540 ฉบับปัจจุบันของความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ได้แก่ รัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2540 ฉบับปัจจุบัน ซึ่งมุ่งวางกรอบกติกาทางการเมืองการปกครองให้เป็นไปตามหลักประชาธิปไตยมากขึ้น ทั้งนี้ การส่งเสริมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็เป็นมิติที่สำคัญประการหนึ่ง ระบบการปกครองท้องถิ่นไทยจึงเกิดความเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ เราอาจเรียกยุคสมัยนี้ว่า “ยุคแห่งการกระจายอำนาจ” เนื่องจากในระยะเวลาต่อมา ได้มีการตรากฎหมายที่เรียกว่า “พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542” ซึ่งส่งผลอย่างสำคัญต่อการจัดระบบภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ผลจากกฎหมายดังกล่าว ได้มีการกำหนดแผนการกระจายอำนาจ และแผนปฏิบัติการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ ในประการแรก การมุ่งถ่ายโอนภารกิจหน้าที่เดิมดำเนินการจัดทำโดยส่วนราชการต่าง ๆ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ การถ่ายโอนจะต้องกระทำพร้อม ๆ กับการถ่ายโอนทรัพยากรทางการบริหาร เช่น งบประมาณ บุคลากร เป็นต้น ให้แก่ท้องถิ่นด้วย ในประการที่สอง การมุ่งจัดระบบภารกิจหน้าที่ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง กล่าวคือ เพื่อลดทอนความซ้ำซ้อนและทับซ้อนในการจัดทำภารกิจ จะนับเป็นครั้งแรกที่ปรากฏความพยายามในการจัดระบบภารกิจหน้าที่ไปตามขนาดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้โครงสร้างภายในระบบการปกครองท้องถิ่นไทยมีแนวโน้มจะพัฒนาการไปสู่ระบบสองชั้น (Two-tiers System) กล่าวคือ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด จะมีภารกิจหน้าที่มุ่งเน้นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ขนาดใหญ่ ครอบคลุมหลากหลายชุมชน รวมถึงต้องอาศัยทรัพยากรในการจัดทำที่สูง ขณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ซึ่ง ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนตำบล และเทศบาล จะมีภารกิจหน้าที่มุ่งเน้นกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะภายในชุมชนของตนเองเป็นสำคัญ (วสันต์ เหลือประภัสร์, 2547 : 13)

### อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดให้เทศบาลมีหน้าที่ 2 ประเภท คือ หน้าที่บังคับหรือที่ต้องปฏิบัติ และหน้าที่ที่สามารถเลือกที่จะปฏิบัติหรือไม่ก็ได้ (พระราชบัญญัติเทศบาล, ออนไลน์, 2552)

นอกจากนั้นเทศบาลยังมีหน้าที่ตามกฎหมายอื่น ๆ ที่กำหนดให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม หน้าที่ คือ

#### 1. หน้าที่ที่จัดทำในเขตเทศบาล

กฎหมายได้กำหนดหน้าที่เทศบาลจัดทำภายในเขตเทศบาลของตน โดยจำแนกตามประเภทของเทศบาลและลักษณะของหน้าที่ออกเป็น “หน้าที่ที่ต้องทำ” และ “กิจการที่อาจจัดทำ” ดังมีรายละเอียด ดังนี้

## 1.1 เทศบาลตำบล

1.1.1 หน้าที่ต้องทำ เป็นหน้าที่ที่กฎหมายบังคับให้เทศบาลตำบลต้องจัดทำให้ได้ผลดี หากไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดผลดีแล้ว จะถือว่าเทศบาลนั้นบกพร่องต่อหน้าที่หรือละเลย ไม่ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ หน้าที่ที่เทศบาลตำบลต้องทำ ได้แก่

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) ให้มีและบำรุงทางบกทางน้ำ
- 3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัด มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (แก้ไขโดย พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542)
- 8) บำรุงศิลปจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของ ท้องถิ่น (เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542)
- 9) หน้าที่อื่นตามกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล (เพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542)

1.1.2 กิจการที่อาจจัดทำ เป็นหน้าที่ที่เทศบาลอาจจัดทำหรือไม่ก็ได้ ทั้งนี้ ย่อมขึ้นอยู่กับรายได้ทรัพย์สิน บุคลากร และความสามารถของเทศบาลตำบลแต่ละแห่ง อย่างไรก็ตาม เทศบาลใดจะทำกิจการเหล่านี้แล้ว ย่อมจะต้องจัดทำหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ในข้อ 1.1.1 ข้างต้นครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว กิจการที่อาจจัดทำมีดังนี้

- 1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 4) ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน
- 5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 9) เทศพาณิชย์

## 1.2 เทศบาลเมือง

### 1.2.1 หน้าที่ต้องทำ เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำ ดังนี้

#### 1.1.1 ข้างต้น

- 1) หน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ในเทศบาลตำบล ต้องทำดังกล่าวมาแล้วในข้อ
- 2) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- 5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 8) ให้มีการดำเนินกิจการ โรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

### 1.2.2 กิจการที่อาจจัดทำ เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการอื่น ๆ ได้ดังนี้

- 1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 2) ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน
- 3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- 6) ให้มีการสาธารณสุข
- 7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- 9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา
- 10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะสวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของท้องถิ่น
- 12) เทศพาณิชย์

## 1.3 เทศบาลนคร

### 1.3.1 หน้าที่ต้องทำ เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำ ดังนี้

#### ข้างต้น

- 1) หน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ให้เทศบาลเมืองต้องทำ ดังกล่าวมาแล้วในข้อ 1.2.1
- 2) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 3) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

4) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม (เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542)

5) จัดให้มีและควบคุมตลาดท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ (เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542)

6) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานที่อื่น (เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542)

7) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง (เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542)

8) การส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว (เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542)

1.3.2 กิจการที่อาจจะจัดทำ เทศบาลนครอาจจะจัดทำกิจการอื่น ๆ ดังที่ได้ระบุไว้ในข้อ 1.2.2 ข้างต้นอีก 10 ประการ ยกเว้นกิจการที่ “ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก” และ “กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข” ที่กฎหมายได้กำหนดให้กิจการทั้ง 2 อย่างนี้เป็นกิจการหรือหน้าที่ที่เทศบาลนครต้องทำดังกล่าวมาแล้วในข้อ 1.3.1

## 2. หน้าที่ที่จัดทำนอกเขตเทศบาล

แต่เดิมมานั้นเทศบาลแต่ละแห่งมีหน้าที่จัดทำได้ภายในเขตเทศบาลของตนเท่านั้นแต่ต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของเทศบาลเสียใหม่ โดยเปิดโอกาสให้เทศบาลมีอำนาจที่จะทำการนอกเขตเทศบาลโดยกิจการที่จะจัดทำนั้นจะต้องเข้าข่ายตามหลักเกณฑ์ 3 ประการ ดังนี้

2.1 เมื่อการนั้นจำเป็นต้องทำ และเป็นการเกี่ยวข้องกับกิจการที่ดำเนินตามอำนาจหน้าที่ที่อยู่ภายในเขตของตน

2.2 เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาล คณะกรรมการสุขาภิบาล สภาจังหวัดหรือสภาตำบลแห่งท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและ

2.3 เมื่อได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

## 3. หน้าที่จัดทำร่วมกับบุคคลอื่น

พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2511 ได้มีบทบัญญัติให้อำนาจแก่เทศบาลต่าง ๆ ที่จะจัดกิจการใด ๆ ร่วมกับบุคคลอื่น โดยการก่อตั้งบริษัทจำกัด หรือถือหุ้นในบริษัทจำกัดได้เมื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

3.1 บริษัทจำกัดนั้น มีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อกิจการค้าขายอันเป็นสาธารณูปโภค

3.2 เทศบาลต้องถือหุ้นเป็นมูลค่าเกินกว่าร้อยละ 50 ของทุนที่บริษัทนั้นจดทะเบียนไว้ในกรณีที่มีหลายเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล หรือสุขาภิบาลถือหุ้นอยู่ในบริษัทเดียวกัน ให้นำหุ้นที่ถือกันรวมกัน



3.3 นอกจากนี้ กฎหมายยังได้บัญญัติไว้ด้วยว่า ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนหุ้นที่เทศบาลถืออยู่ในบริษัทจำกัด ต้องได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยด้วย

#### 4. หน้าที่ที่บังคับของเทศบาล

##### 4.1 เทศบาลตำบล

- 4.1.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 4.1.2 ให้มีการบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 4.1.3 รักษาความสะอาดของถนนทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอย
- 4.1.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 4.1.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 4.1.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 4.1.7 หน้าที่อื่น ๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยหรือกฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่เทศบาล

##### 4.2 เทศบาลเมือง

นอกจากมีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลตำบลข้อ 4.1 แล้วยังมีหน้าที่เพิ่มเติม ดังนี้

- 4.2.1 ให้มีน้ำสะอาดหรือประปา
- 4.2.2 ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 4.2.3 ให้มีและบำรุงสถานที่พิทักษ์และรักษา
- 4.2.4 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 4.2.5 ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ
- 4.2.6 ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง
- 4.2.7 ให้มีกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

##### 4.3 เทศบาลนคร

นอกจากมีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลเมืองแล้วยังมีหน้าที่เพิ่มเติมดังนี้

- 4.3.1 ให้มีและบำรุงสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 4.3.2 กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

#### 5. หน้าที่ที่เทศบาลสามารถเลือกได้ว่าจะทำหรือไม่

##### 5.1 เทศบาลตำบล

- 5.1.1 ให้มีน้ำสะอาดหรือประปา
- 5.1.2 ให้มีโรงฆ่าสัตว์

- 5.1.3 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 5.1.4 ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน
- 5.1.5 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 5.1.6 ให้มี และบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- 5.1.7 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 5.1.8 ให้มีการบำรุงทางระบายน้ำ
- 5.1.9 เทศพาณิชย์

## 5.2 เทศบาลเมือง

- 5.2.1 ให้มีท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 5.2.2 ให้มีสุสาน และฌาปนกิจสถาน
- 5.2.3 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 5.2.4 ให้มีและบำรุงสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 5.2.5 ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- 5.2.6 ให้มีสาธารณูปการ
- 5.2.7 จัดกิจกรรมซึ่งจำเป็นสำหรับการสาธารณสุขปโภค
- 5.2.8 จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- 5.2.9 ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา
- 5.2.10 ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะสวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 5.2.11 บำรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
- 5.2.12 เทศพาณิชย์

## 5.3 เทศบาลนคร

มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลเมืองตามข้อ 5.2

กล่าวโดยสรุป หน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดให้เทศบาลมีหน้าที่ 2 ประเภท คือ หน้าที่บังคับหรือที่ต้องปฏิบัติ และหน้าที่ที่สามารถเลือกที่จะปฏิบัติหรือไม่ก็ได้ นอกจากนั้นเทศบาลยังมีหน้าที่ตามกฎหมายอื่น ๆ ซึ่งเทศบาลตำบลทับช้างเป็นเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องจัดทำด้าน โครงสร้างพื้นฐานที่ผู้วิจัยกำลังศึกษาคือ ให้มีการบำรุงทางบกทางน้ำ และกิจการที่อาจจัดทำคือให้มีน้ำสะอาดหรือการประปาและให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษา ได้ทำการค้นคว้าผลงานวิจัยต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับ ปัญหาความต้องการในการดำเนินการด้าน โครงสร้างพื้นฐานและด้านอื่น ๆ ของเทศบาลและองค์กรต่าง ๆ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เอกภพ อภัยรัตน์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ โดย ใช้วิธีการศึกษา คือ ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ เฉลี่ย ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน โครงการปรับปรุงระบบระบายน้ำแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและมีคุณลักษณะของ ชุมชนที่อาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน โครงการปรับปรุงและติดตั้งไฟฟ้า สาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติปัญหาและความคิดเห็นทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ในการปรับปรุงการบริการด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่มีรายละเอียด ดังนี้คือ ควรดำเนินการสร้างทางเท้าให้ทั่วถึง และเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชนควรปรับปรุง ซ่อมแซมถนน และทางเท้าที่ชำรุดให้ใช้งานได้อย่างทั่วถึง ควรดูแลเอาใจใส่ในการเก็บขยะ ในกระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันปัญหาขยะอุดตัน ควรดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เครื่องหมายจราจรและสัญญาณ ไฟจราจรที่ไม่ชัดเจน ควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ เพิ่มเติมในจุดที่ล่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรม

สมโภช แก้วหุนนวล (2550 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองซง อำเภอบ้าน ป่าบอน จังหวัดพัทลุง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจ ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยระดับมาก และเมื่อ พิจารณารายด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจด้านไฟฟ้าระดับกลาง ด้านถนนและด้านประปา ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย ส่วนปัญหาสรุปเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยคือ การซ่อมบำรุง ปรับปรุงระบบไฟฟ้า ถนนสร้างใหม่ ถนนลูกรัง การได้รับบริการน้ำอย่างเพียงพอ ทั่วถึง สะอาด ความเหมาะสมเกี่ยวกับงบประมาณ ไฟฟ้าในครัวเรือนและถนนลาดยาง

สุทธิพงษ์ ไชยวงศ์สาย (2551 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการของประชาชน ต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอกกลาง จังหวัดภูเก็ต เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้านพบว่าประชาชน มีความต้องการให้แก้ไขบริการด้านน้ำประปามาก โดยเฉพาะการปรับปรุงสภาพน้ำประปาให้มี คุณภาพมาตรฐานและลำดับรองลงมาคือความต้องการด้านไฟฟ้า อยู่ในระดับมาก คือ ให้มีการซ่อมแซม โดยเร่งด่วนเมื่อไฟดับ ส่วนด้านถนนและทางเท้ามีความต้องการรองลงมา คือ งานซ่อมแซมถนน ที่ชำรุดเสียหาย ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการของประชาชนในการ

บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานพบว่า เพศมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับด้านไฟฟ้าส่วนด้านถนนและทางเท้า และด้านน้ำประปา พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ การศึกษามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับด้านไฟฟ้าและประปา ส่วนด้านถนนและทางเท้า พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ที่ตำบลพักอาศัยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับโครงสร้างพื้นฐานทั้งด้านถนนและทางเท้า ด้านไฟฟ้า และด้านน้ำประปา ส่วนอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับโครงสร้างพื้นฐานทั้งด้านถนนและทางเท้า ด้านไฟฟ้า และด้านน้ำประปา

สามารถ กาญจนสุนทร (2552 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดยโสธร อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมาก

กิตติชัย อิมวัฒน์กุล (2553 : บทคัดย่อ) การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมาโดยใช้วิธีการศึกษา คือ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้งระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

สามารถ ยิ่งกำแหง (2553 : บทคัดย่อ) จากการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านหินหล่องในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนชาวบ้านหินหล่องส่วนใหญ่เห็นว่า การให้บริการสาธารณะของ อบต.ตะเคียน มีความเพียงพอแต่ยังต้องการทางด้าน การปรับปรุงถนนให้มากกว่านี้ ส่วนแนวทางการปรับปรุงและสำรวจออกแบบประมาณราคาความต้องการ โครงสร้างพื้นฐานควรมีการปรับปรุงงานด้านสาธารณะ 3 อย่างมากที่สุด คือ ถนนลักษณะเป็นคอนกรีต ประปาลักษณะเป็นถังเก็บน้ำประปาทรงบอล ขยายเขตประปา ไฟฟ้ามีลักษณะเป็นการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่าง