

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. แนวคิด และ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิด และ ทฤษฎี เกี่ยวกับการบริการ
3. ความหมาย และความเป็นมาของการกระจายอำนาจกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
4. เป้าหมาย หลักการ และลักษณะของการกระจายอำนาจ
5. สาระสำคัญของพระราชบัญญัติเทศบาล
6. ข้อมูลของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ
7. ปัญหาในการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ ดังนี้

เดวิส (Davis, 1968 อ้างถึงใน พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล, 2542, หน้า 28) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งทางร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถจัดสิ่งต่างๆดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

กู๊ด (Good, 1973 อ้างใน พรพรรณ เกิดในมงคล, 2542, หน้า 24) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง สภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เห็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคล

ชรีณี เดชจินดา (อ้างถึงใน ชีระ อินทรลาวัลย์, 2546, หน้า 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546, หน้า 20) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกส่วนที่ดีที่ชอบพอใจ หรือ ประทับใจ เมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

หลุย จำปาเทศ (อ้างถึงใน ชีระ อินทรลาวัลย์, 2546, หน้า 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2547, หน้า 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่า เป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

จากความหมายของความพึงพอใจตามที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติในทางบวกของบุคคล ซึ่งมักเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้าม หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น นั่นก็คือ ทัศนคติทางลบนั่นเอง

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มิลเลต (Millett, 1954 อ้างถึงใน อ้อยทิพย์ กองสมบัติ, 2538, หน้า 8) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่างๆเหล่านี้ คือ

(1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสិทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

(2) การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้น ก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

(3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) นอกจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมด้วย

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจ จะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ฟิตเซอร์รัลด์ และคูแรนท์ (Fitzgerald & Durant, 1980, p.11 อ้างถึงใน สุทธิ ปันมา, 2535, หน้า 20) กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (public service satisfaction)ว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็แตกต่างกันไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (judgment) ของบุคคลนั้น โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

- (1) ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
- (2) ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

เชลลี เมียนาร์ด (1975, อ้างถึงใน คลฤทัย มานะกิติวิภาค, 2550, หน้า 11) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกสองแบบ ของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วมีความสุข ความสุขเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่เป็นระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือ ความรู้สึกทางบวกเพิ่มมากขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

จากแนวคิดนี้สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่งแล้ว บุคคลจะตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการ ความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันตามปริมาณและคุณภาพของการบริการและลักษณะความต้องการของแต่ละบุคคล

3. ทฤษฎีความพึงพอใจ

มาสโลว์ (Maslow, 1968, อ้างถึงใน นกคต ชนธรรมสถิต และ เทียมดาว ทองโกฐ , 2547, หน้า 13-15) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น ซึ่งมีสมมติฐานอยู่ 3 ประการ ได้แก่

(1) มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่

(2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรม นั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

(3) ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงจึงจะตามมา

ทฤษฎีของ มาสโลว์ แบ่งตามลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้น คือ ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัยและการพักผ่อน เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (security or safety needs) เป็นความต้องการที่จะป้องกันตนเองให้พ้นจากอันตรายหรือถูกแย่งชิงสิ่งของที่เป็นเจ้าของ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (social or belonging needs) เป็นความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่นและมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (esteem or status needs) เป็นความต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจและรู้จักตนเอง หรือความต้องการประจักษ์ในตนเอง (self-realization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่อยากจะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง

กล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ มาสโลว์ นี้ให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการ 5 ขั้น เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วขั้นอื่นๆที่ สูงกว่าก็จะเกิดตามมาเป็นลำดับ ซึ่งจะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับว่าความพึงพอใจที่ได้รับนั้นสนองตามความต้องการของบุคคลนั้นๆ เพียงใด

เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg อ้างถึงใน คลฤทัย มานะกิติวิภาค, 2550, หน้า 17) ได้อธิบายถึงทฤษฎีสองปัจจัย (two factors theory) ซึ่งได้แก่ ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น (motivation factors) และ ปัจจัยค้ำจุน (maintenance factors) ว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความ

พึงพอใจในการทำงานนั้น แต่ถ้าหากขาดปัจจัยสำคัญก็อาจมีผลทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นได้ จะเห็นได้ว่าปัจจัยสำคัญเป็นเสมือนเครื่องช่วยสนับสนุนให้ปัจจัยเชิงใจคงอยู่ต่อไป ดังนั้น จึงควรมีปัจจัยทั้งสองอย่างพอดี จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์ เกิดจากปัจจัยเชิงใจ หรือ ปัจจัย กระตุ้น และปัจจัยสำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการให้ตนเองมีความสุข ซึ่งตรงกับทฤษฎีของมาส โลว์ คือความต้องการพื้นฐาน 5 ชั้นของมนุษย์ แต่ความต้องการของมนุษย์ไม่เคยถึงที่สุด เนื่องจากมนุษย์ยังมีความต้องการอยู่ตลอดเวลา และไร้ขีดจำกัด ดังนั้น ความต้องการขั้นที่ 5 คือความต้องการที่จะเข้าใจและรู้จักตนเอง จึงเป็นการยากที่มนุษย์จะมีความรู้สึกลึกซึ้งได้

4. การวัดความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) กล่าวว่าในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ นั้นมีอยู่หลายวิธี ดังนี้

(1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มของบุคคลที่ต้องการวัดให้ แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ

(2) การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับของเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

(3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น

นภคล ธนธรรมสถิต และ เทียมดาว ทองโกฏฐิ (2547, หน้า 28) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจเป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะหนึ่งลักษณะใด เทคนิคของ ลิเคิร์ต เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างกว้างขวางโดยการสร้างประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่ต้องการวัด เมื่อวัดทัศนคติในประเด็นต่างๆครบทุกประเด็นแล้วนำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าทัศนคติ วิธีการที่ใช้วัดได้อย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่นๆ และสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องรวมทั้งให้ค่าความเที่ยงตรงสูง

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 15) ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจไว้ดังนี้ คือ

- (1) เพื่อจะได้เข้าใจถึงปัจจัยต่างๆทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน
- (2) เพื่อจะได้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานว่า อะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานได้ดี
- (3) เพื่อให้เข้าใจว่าหน่วยงานลักษณะใดที่คนพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ รวมทั้งเกี่ยวกับการจัดและการบริหารหน่วยงานนั้น
- (4) เพื่อให้เข้าใจถึงเหตุผลของการไม่พึงพอใจงาน เช่น การขาดงาน การลางาน และการออกจากงาน

สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำได้หลายวิธี เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้ โดยเฉพาะความพึงพอใจอาจจะมีสาเหตุมาจาก ปัจจัย หรือสิ่งเร้าต่างๆหลายด้าน โดยสิ่งเร้าอาจหมายถึงบริการที่ได้รับจากการสังสรรค์ หรือ ปฏิบัติก็ได้ ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลได้รับสิ่งที่ตนปรารถนาหรืออยากอยู่ใกล้ชิด ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการในการช่วยลดความตึงเครียด ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกวิธีการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ โดยการใช้แบบสอบถาม

แนวคิด และ ทฤษฎี เกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2536, หน้า 13) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ และให้ความสะดวกต่างๆ

จินตนา บุญงการ (2539, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องสัมผัส และต้องได้ยาก และเสื่อมสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ไม่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า service ซึ่งถ้าหากหาความหมายดีๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้

ความหมายของการบริการ ที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 นี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อ ความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทําอย่างสมัครใจ เต็มใจ ไม่ใช่ทํางาน อย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ของ องค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นกระแฉ่ง กระตือรือร้นขณะให้บริการ และให้บริการ มากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัดน์ (2546, หน้า 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละ หน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทาง ในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

เอนก สุวรรณบัณฑิต (2548, หน้า 18-22) ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุ อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและ พัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549, หน้า 7) ได้ไว้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่ เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการ จัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความ ต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจ ทัวไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการว่า หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับ ผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ ความพึงพอใจ จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึงการกระทำใดที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มาขอรับบริการ แม้จะไม่สามารถจับต้องได้ แต่ก็สามารถรับรู้ได้ทางจิตใจ และ แสดงออกได้ด้วยอาการของความพึงพอใจในส่วนที่ได้รับ และเป็นความรู้สึกที่ดีแก่ผู้มาขอรับ บริการ

2. หลักการของการให้บริการ

กุลธร ฌนาพงศ์ธร (2530, หน้า 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการที่สำคัญของการ ให้บริการว่ามีอยู่ 5 ประการ คือ

(1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์ สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่าง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

(3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องจัดให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ในลักษณะที่ต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็น ได้ชัด

(4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่า ผลที่จะได้รับ

(5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะ ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจ ให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

เพนชานสกี และโทมัส (Penchansky & Thomas, 1975 อ้างถึงใน กนิษฐา ปุญญนิรันดร์, 2539, หน้า 6) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

(1) ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (availability) คือความพอเพียงระหว่าง บริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ

(2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง และการเดินทาง

(3) ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวก ของแหล่งบริการ (accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่ามีความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

(4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

(5) การยอมรับคุณภาพของบริการ(acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

วเรศ จันทศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2542, หน้า 68) ได้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐและได้จัดทำเป็นคู่มือขึ้นมา เรียกว่า สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี โดยเป้าหมายการจะเน้นผลลัพธ์ขั้นปลาย (ultimate outcomes) 10 ประการ ดังนี้

(1) ความเสมอภาคในการบริการ

(2) ความเป็นธรรมในการบริการ

(3) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(4) สิทธิเสรีภาพของประชาชน

(5) ความทั่วถึง

(6) ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า

(7) ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ

(8) ความประหยัดทั้งของภาครัฐและประชาชนผู้รับบริการ

(9) คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(10) การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชน

โดยรวม

พาราเดอร์แมน,ไซทาล และบาร์รี่ (Paradurman, Zeithaal & Barry, 1900 อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรีษทิม, 2538, หน้า 33) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีว่าต้องประกอบด้วย

(1) ความเชื่อถือ (reliability) ประกอบด้วย

(1.1) ความสม่ำเสมอ

(1.2) ความพึงพา

(2) การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย

(2.1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ

(2.2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

(2.3) ความต่อเนื่องในการติดต่อ

(2.4) การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

- (3) ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
 - (3.1) ความสามารถในการให้บริการ
 - (3.2) ความสามารถในการสื่อสาร
 - (3.3) ความสามารถในวิชาความรู้ที่จะให้บริการ
- (4) การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - (4.1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่
 ครอบงำ
 - (4.2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - (4.3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - (4.4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
- (5) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy)
- (6) การสื่อสาร (communication)
- (7) ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- (8) ความมั่นคง (stability) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ
- (9) ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - (9.1) การเรียนรู้ผู้บริการ
 - (9.2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้บริการ
 - (9.3) การให้ความสนใจต่อผู้บริการ
- (10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - (10.1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการบริการ
 - (10.2) การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ
 - (10.3) การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

แม็ก เวเบอร์ (Max Weber, 1966, p.340 อ้างถึงใน พากเพียร พิศรพจนานุกรม, 2550, หน้า 17) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการบริการว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อสาธารณะมากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Sine Ira Et Studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติตัวอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า การที่ผู้รับบริการจะพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับนั้น ผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยหลักการบริการที่ดี ซึ่งมีอยู่หลายด้านมีความเข้าใจและเห็นใจผู้มารับ

บริการ การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเต็มความรู้ความสามารถและด้วยความเต็มใจจะบ่งบอกถึงความเป็นนักบริการที่มีจิตบริการ (service mind) และเป็นคนมีคุณภาพ

ความหมาย และความเป็นมาของการกระจายอำนาจกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ความหมายของการกระจายอำนาจ

ปรัชญา เวสารัชช (อ้างถึงใน สุวรรณิ อัยรังษณ์กุล, 2545, หน้า 16) ได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจไว้ว่า คือการลดทอนอำนาจบางประการจากศูนย์อำนาจเดิมไปสู่บุคคลตำแหน่งหรือหน่วยงานอื่นทั้งที่ไม่ว่าจะมีลักษณะแนวดิ่งหรือแนวนอน และอีกนัยหนึ่งหมายถึง ความพยายามที่จะมอบอำนาจหน้าที่หรือความสามารถดำเนินการให้หน่วยงานระดับล่างหรือหน่วยงานอื่น โดยอำนาจที่กล่าวมานั้นสามารถใช้ดุลยพินิจหรืออำนาจกระทำการ เพื่อให้การกระจายอำนาจในการบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ชวงศ์ ฉายะบุตร (อ้างถึงใน คุณาวุฒิ ไชยคำภา, 2547, หน้า 14) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การที่ส่วนกลางโอนหรือกระจายอำนาจปกครองบางส่วนไปให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง โดยส่วนกลางเพียงแต่คอยควบคุมมิให้ออกนอกเขตที่กฎหมายกำหนดไว้

รุ่งรัชดาพร เวหะชาติ (2547, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจว่า หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของอำนาจและการควบคุมจากศูนย์กลางไปยังส่วนปลาย เป็นการปรับเปลี่ยนอำนาจและความรับผิดชอบจากส่วนกลางไปยังกลุ่มวิชาชีพในชุมชน

อุรศักดิ์ สวนกูร (2549, หน้า 21) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การที่รัฐบาลหรือราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาคได้มอบอำนาจในการบริหารกิจการของท้องถิ่นตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ โดยเฉพาะในการจัดทำกิจการ หรือการบริการสาธารณะบางเรื่องภายในขอบเขตของท้องถิ่น มีการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรของประชาชนขึ้น และเป็นนิติบุคคล เพื่อใช้อำนาจแทนประชาชน และการดำเนินการบริหารท้องถิ่นนั้น คณะผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจอย่างเป็นอิสระ โดยปราศจากการถูกแทรกแซงจากรัฐบาล แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากฝ่ายรัฐบาลเพียงเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจ เป็นการมอบอำนาจบริหารงานต่างๆ เป็นการแบ่งเบาภาระจากส่วนกลาง เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการบริหารและจัดทำกิจการของตนเอง โดยมีการเลือกตั้งผู้บริหารองค์กร เป็นผู้ดำเนินการกิจการสาธารณะให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตของกฎหมายที่ส่วนกลางกำหนด

2. ความเป็นมาของการกระจายอำนาจกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ฉัตรพงษ์ ใจเฉพา (2542, หน้า 17) กล่าวถึงการกระจายอำนาจว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 284 ได้บัญญัติให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องโดยกำหนดสาระสำคัญ ไว้ดังนี้ 1) การกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง 2) การจัดสรร สัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองเป็นสำคัญ 3) การ จัดให้มีคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่งประกอบด้วย ผู้แทนของหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยมีจำนวน เท่ากัน ทำหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด

ไพบุลย์ เข้มกวีตระกูล (2550, หน้า 2-3) กล่าวว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทย พุทธศักราช 2550 มีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นไทยในหลักการที่ สำคัญ 5 ประการ คือ 1) รัฐต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นและส่งเสริมให้ท้องถิ่นเป็นหน่วยงาน หลักในการจัดทำบริการสาธารณะ 2) การกำกับดูแลท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นและจะกระทบกับ หลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นมิได้ 3) ท้องถิ่นย่อมมีความเป็น อิสระในการจัดบริการสาธารณะและพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่น 4) ให้จัดบริการสาธารณะได้ ครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ ให้มีกฎหมายกำหนดแผน และ ขั้นตอนการกระจายอำนาจ และ 5) ให้มี กฎหมายรายได้ของท้องถิ่น ต้องมีสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารท้องถิ่น โดยสภาท้องถิ่นต้องมา จากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิมีส่วนร่วมในการบริหาร กิจการของท้องถิ่น

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2551, หน้า 3-7) กล่าวว่า เมื่อมีการปฏิรูปการเมืองในปี พุทธศักราช 2540 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติถึงความสำคัญ ของการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 78 และมาตรา 282 ถึงมาตรา 290 ซึ่งเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยสรุปกฎหมายทั้งสองฉบับมีเจตนารมณ์ที่ จะส่งเสริมความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย การจัดบริการ สาธารณะ การบริหารงานบุคคลท้องถิ่น และการบริหารการเงินการคลังตามหลักการปกครอง ตนเองและหลักความต้องการของประชาชน ภายใต้กรอบของกฎหมาย จัดแบ่งภารกิจในการ จัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดสรรทรัพยากรทางการเงิน

การคลังและบุคลากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจัดตั้งคณะกรรมการการกระจายอำนาจ เพื่อส่งเสริมและติดตามประเมินผลการกระจายอำนาจ

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นการกระจายสิ่งที่เป็นประโยชน์โดยตรง ต่อประชาชนจากส่วนกลางให้กับท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็น อำนาจหน้าที่ ในการตัดสินใจดำเนินการ ทั้ง ด้านทรัพยากร งบประมาณ เทคโนโลยีและบุคลากรที่ต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และ ภารกิจที่รัฐกับผู้บริหารท้องถิ่นต้องมีส่วนร่วมร่วมกับประชาชนในการตรวจสอบดูแล รับผิดชอบ เพื่อ สร้างขีดความสามารถให้แก่ท้องถิ่น ทำให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง สามารถบริหารจัดการท้องถิ่น ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

เป้าหมาย หลักการ และลักษณะของการกระจายอำนาจ

1. เป้าหมายของการกระจายอำนาจ

ฉัฐพงษ์ ใจเฉพา (2542, หน้า 20) กล่าวถึงเป้าหมายของการกระจายอำนาจ ดังนี้

(1) ให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะของรัฐให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 โดยกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการ สาธารณะของรัฐและขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยตนเอง

(2) กำหนดการจัดสรรภาษี และอากร เงินอุดหนุนและรายได้อื่น ให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม

(3) การจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการ สาธารณะในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนให้เป็นไปตามความจำเป็น และความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

(4) จัดระบบการถ่ายโอนบุคลากรจากหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับการ ถ่ายโอนภารกิจ

(5) ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนอำนาจ และหน้าที่

วุฒิสาร ตันไชย (2552, หน้า 8-10 อ้างถึง พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 11 พุทธศักราช 2543, โดยสำนักงานการกระจายภารกิจหน้าที่

ไปสู่การปกครองส่วนท้องถิ่น) ได้กล่าวถึงหลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ไว้ดังนี้

- (1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest)
- (2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability)
- (3) ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)
- (4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency)

จากที่กล่าวมา สรุปว่า เป้าหมายในการกระจายอำนาจ ต้องมีจุดมุ่งหมาย ที่คาดว่าสามารถดำเนินการให้บรรลุตามจุดประสงค์ได้อย่างดีที่สุด แต่ในการกระจายอำนาจโดยการถ่ายโอนภารกิจ จึงต้องคำนึงถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารซึ่งเป็นผู้รับสนองนโยบายควรมีความรู้ ความสามารถและพร้อมที่จะรับรู้ ป้องกัน หรือแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นโดยไม่กระทบกับประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับ

2. หลักการการกระจายอำนาจ

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (www.local.moi.go.th เข้าถึงเมื่อ 21 พฤศจิกายน 2551) จากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 78 ที่กำหนดให้ รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเอง ตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานและระบบสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น ประกอบกับบทบัญญัติในมาตรา 284 ซึ่งกำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวกับการกระจายอำนาจฯ จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีพุทธศักราช 2542 ขึ้น โดยมีคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรจัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการ จัดระบบการบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง ปรับปรุงสัดส่วนภาษีอากรและรายได้ ซึ่งขณะนี้ คณะกรรมการการกระจายอำนาจ ได้จัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจและงบประมาณ ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสร็จเรียบร้อยแล้ว

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2551 อ้างถึงใน ประชาคมวิจัย, หน้า 3-7) กล่าวว่า หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามกฎหมายข้างต้นมี 3 ประการ ได้แก่

(1) หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

(2) หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น

(3) หลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐาน บริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ชวงส์ ฉายะบุตร (อ้างถึงใน วิทยา-บุญยะเวชชีวิน, 2543, หน้า 34) กล่าวว่า แม้ว่าการกระจายอำนาจ จะก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติหลายด้าน โดยเฉพาะการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การกระจายอำนาจก็มีข้อที่พึงระวัง ซึ่งบางส่วนก็เป็นผลเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการกระจายอำนาจ และบางส่วนก็ขึ้นอยู่กับนโยบายในการกระจายอำนาจ ว่ามีความเหมาะสมเพียงใด

วิญญู อังคนารักษ์ (อ้างถึงใน วิทยา-บุญยะเวชชีวิน, 2543, หน้า 31) ได้ให้คำนิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปลักษณะกระจายอำนาจการปกครองบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครอง และบริหารงานของท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นให้ดำเนินไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตรงกับความประสงค์ของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการและมีความผูกพันต่อท้องถิ่นของตนเองยิ่งกว่าผู้อื่น โดยมีเจ้าหน้าที่ซึ่งราษฎรในท้องถิ่นได้เลือกตั้งกันขึ้นมาทั้งหมด หรือนำมาแต่บางส่วนมาบริหารราชการในท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

สรุปได้ว่า หลักการของการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรอาศัยหลักการ ดังนี้ (1) เน้นหลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย (2) หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดิน และ

(3) หลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ต้องอยู่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่รัฐกำหนด

3. ลักษณะของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

วุฒิสภา ดันไชย (2552, หน้า 11) การกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้ จะเห็นว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับปรุง เปลี่ยนแปลง บทบาทและภารกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ จะต้องดำเนินการเพิ่มขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่งซึ่งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอน หรือมอบหมายให้ดำเนินการ ถ้าพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2542 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พุทธศักราช 2543 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พุทธศักราช 2521 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พุทธศักราช 2528 พบว่าการกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ มักจะกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในลักษณะที่กว้าง เช่น พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2542 กำหนดว่า อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมาตรา 45 ได้แก่ 1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย 2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด 3) สนับสนุนตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น 4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น 5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น 6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล 7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่น 8) จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจกรรมนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง 9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

วิทยากร เชียงกูล (2551, หน้า 1) กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลางลง (decentralize) เหลือภารกิจหลักที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานของชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น จึงเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลาย มีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน ขัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถ และทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหาและความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่น ได้ทันต่อเหตุการณ์

ดังนั้นพอสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น จึงคาดหวังว่าจะทำให้การดำเนินงานของรัฐมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินการที่ล่าช้าในการตัดสินใจของส่วนกลาง อีกทั้งยังตอบสนองความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง ด้วยการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติเทศบาล

1. ประวัติความเป็นมาของเทศบาล

วิทยากร เชียงกูล (2551, หน้า 1- 10) อธิบายว่า แนวความคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย มีขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงปฏิรูประเบียบวิธีในการบริหารราชการที่ปฏิบัติอยู่เดิมเสียใหม่ เพื่อให้ทันสมัยกับนานาอารยประเทศ ทรงมีพระราชดำริที่จะให้ประชาชนพลเมืองได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองประเทศอีกด้วย เพื่อให้เป็นไปตามทัศนคติใหม่ ของระบอบการปกครองแบบตะวันตกอันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่พระองค์ได้เสด็จพระราชดำเนินไปทอดพระเนตรกิจการต่างๆ ในทวีปยุโรป ได้ทรงมีพระราชดำริให้ทดลองการปกครองฝึกฝนรูปสุขาภิบาลขึ้นในกรุงเทพมหานคร ก่อนเมื่อพุทธศักราช 2440 และได้ตราพระราชกำหนดสุขาภิบาล พุทธศักราช 2441 (ร.ศ.116) แต่การจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ยังไม่มีลักษณะเป็นการปกครองตนเอง เพราะกำหนดให้ผู้บริหารเป็นข้าราชการประจำทั้งสิ้น ในวันที่ 18 มีนาคม พุทธศักราช 2448 (ร.ศ.124) พระองค์ทรงจัดตั้งสุขาภิบาลตำบลท่าลอม อำเภอเมืองสมุทรสาครขึ้น ซึ่งถือเป็นการปกครองท้องถิ่นในหัวเมืองแห่งแรกของประเทศไทย ซึ่งผลของการจัดสุขาภิบาลที่ท่าลอม เป็นประโยชน์แก่ราชการ จนมีการ

ขยายการตั้งสุขาภิบาลออกไปในท้องถิ่นต่างๆ เพิ่มมากขึ้น และถือว่า สุขาภิบาลเหล่านี้ คือสถาบันการปกครองท้องถิ่นอันเป็นที่มาของการปกครองรูปเทศบาลในปัจจุบัน

2. การจัดตั้งเทศบาล

ทองาน พาโทสง (2549, หน้า 130-142) ได้สรุปสาระสำคัญของการมีการปกครองรูปแบบเทศบาล ไว้ดังนี้

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 11 พุทธศักราช 2543 กำหนดให้ท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลก็ให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้นๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร และให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น (มาตรา 7) โดยกำหนดเทศบาลแต่ละประเภท ดังนี้

(1) เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่น ซึ่งมีพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชกฤษฎีกานั้น ให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา 9)

(2) เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกานั้นยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา 10)

(3) เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การทำจะปฏิบัติหน้าที่อันต้องตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา 11) ทั้งนี้ การเปลี่ยนชื่อเทศบาลหรือเปลี่ยนเขตเทศบาลให้กระทำโดยพระราชกฤษฎีกา (มาตรา 12) และเทศบาลที่ยกฐานะอาจถูกเปลี่ยนแปลงฐานะหรือยุบเลิกได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา (มาตรา 13)

จึงสรุปได้ว่า เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยกฐานะมาจาก สุขาภิบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 11 พุทธศักราช 2543 โดยให้มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่นๆ ตามที่ส่วนกลางกำหนด

3. โครงสร้างของเทศบาล

ทองาน พาโทสง (2549, หน้า 160-169) ได้กล่าวถึงโครงสร้างของเทศบาลว่า ประกอบด้วย สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณี เทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารรูปแบบคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่ง เดิมโครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตเทศบาล และคณะเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งกันเอง ระหว่าง

สมาชิกสภาเทศบาล แต่อย่างไรก็ตามในปี พุทธศักราช 2543 ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 เสียใหม่ และเพิ่มรูปแบบของผู้บริหารเทศบาลเข้ามาอีก 1 รูปแบบคือ นายกเทศมนตรี โดยมีหลักเกณฑ์กำหนดไว้ในมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 11 พุทธศักราช 2543 ว่าเทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารในรูปแบบ คณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละ แห่งโดยวิธีการ ดังนี้ คือ ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลใด จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ใน 4 ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้นมีสิทธิเข้าชื่อร้องขอต่อ คณะกรรมการการเลือกตั้ง เพื่อให้จัดทำประชามติในเขตเทศบาลนั้นว่า จะกำหนดให้การบริหาร เทศบาลใช้รูปแบบคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี ผลของประชามติให้นำมาใช้เมื่อมีการ เลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นการทั่วไปในคราวถัดจากวันออกเสียงประชามติและให้เป็นรูปแบบ การบริหารตามประชามตินั้นตลอดไปจนกว่าจะมีการออกเสียงลงประชามติของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง สมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้นให้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารเทศบาลเป็นอย่างอื่นได้ การร้องขอให้ทำประชามติดังกล่าวมาแล้วจะต้องเสนอต่อคณะกรรมการเลือกตั้งก่อนครบวาระ ของสภาเทศบาลที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในขณะนั้น ไม่น้อยกว่า 360 วัน และจะกระทำในวาระของสภา เทศบาลหนึ่งได้เพียงครั้งเดียว รวมทั้งให้มีกับเทศบาลทุกแห่งตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2550 เป็นต้น ไป ยกเว้นในกรณีของเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล

อนึ่ง โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลในปัจจุบันมีดังนี้

(1) สภาเทศบาล สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้นตาม กฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี (มาตรา 16) สำหรับ จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลของเทศบาลแต่ละประเภทนี้ไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล (มาตรา 15) ดังนี้

(1.1) เทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 12 คน

(1.2) เทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 18 คน

(1.3) เทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 24 คน

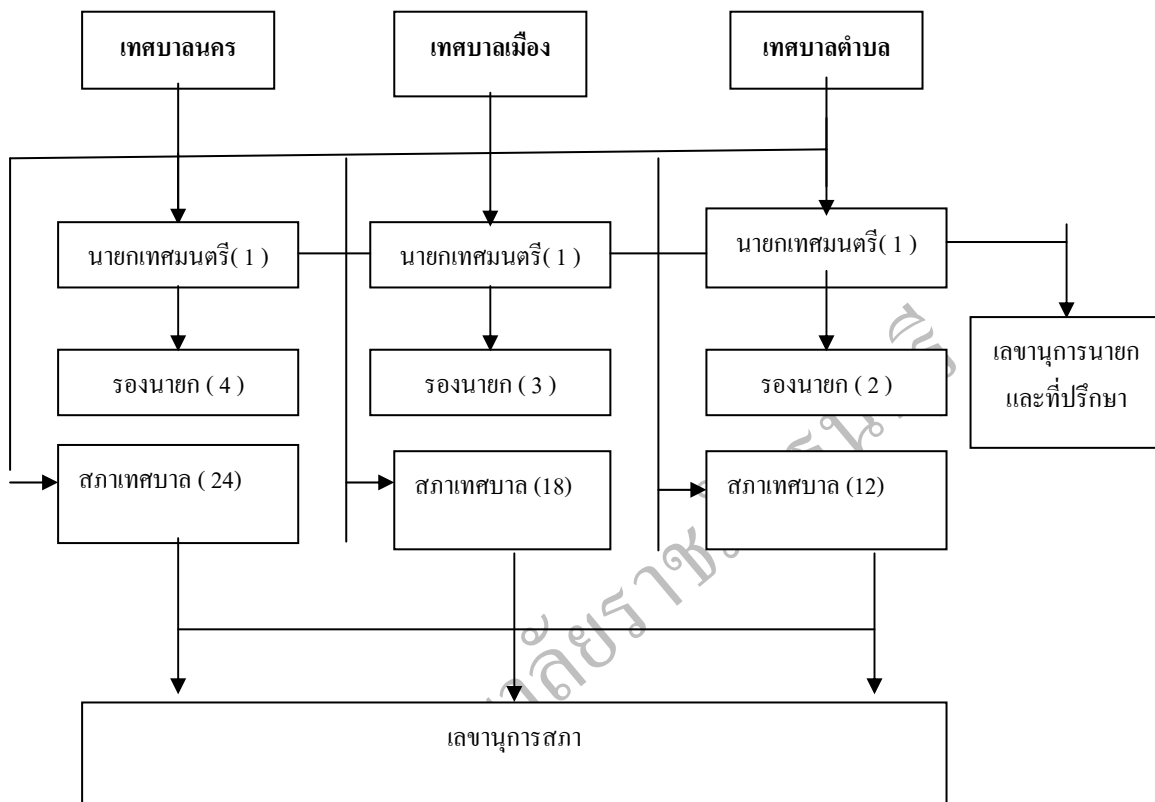
(2) คณะเทศมนตรี ในกรณีที่ประชาชนในเขตเทศบาลใดออกเสียงแสดง ประชามติให้การบริหารเทศบาลเป็นรูปแบบคณะเทศมนตรี ให้เทศบาลนั้นมีคณะเทศมนตรี ซึ่ง ประกอบด้วยนายกเทศมนตรี และเทศมนตรี ตามจำนวนที่กำหนดไว้ (มาตรา 36) ดังนี้

(2.1) เทศบาลตำบล มีเทศมนตรี ไม่เกิน 2 คน

(2.2) เทศบาลเมือง มีเทศมนตรี ไม่เกิน 3 คน

(2.3) เทศบาลนคร มีเทศมนตรี ไม่เกิน 4 คน

ผู้ว่าราชการจังหวัด จะเป็นผู้แต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาล เป็นนายกเทศมนตรี และเทศมนตรี ด้วยความเห็นชอบของสภาเทศบาล (มาตรา 37) และเมื่อผู้ใดได้รับการแต่งตั้งให้เป็นนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีแล้ว ผู้นั้นดำรงตำแหน่งประธานหรือรองประธานสภาไม่ได้



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของเทศบาล

(3) นายกเทศมนตรี ในกรณีที่ประชาชนในเขตเทศบาลได้ออกเสียงแสดงประชามติให้การบริหารในเขตเทศบาลใช้รูปแบบนายกเทศมนตรี ให้เทศบาลนั้นมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่ง ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาล ซึ่งกระทำโดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ (มาตรา 48 ทวิ) นายกเทศมนตรีมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้งและไม่สามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2วาระได้ (มาตรา 48 สัตต) นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาล เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย (มาตรา 48 อัฐ) ได้ดังนี้

(3.1) เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 2 คน

(3.2) เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 3 คน

(3.3) เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างเทศบาล (มาตรา 48 สัตตตรส)

(4) พนักงานเทศบาล พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงาน หรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลนั้นต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งในเรื่องงานด้านการทะเบียน การสาธารณสุข ปลูก การศึกษา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก ซึ่งต่างจากคณะเทศมนตรีที่ว่า คณะเทศมนตรีรับผิดชอบภารกิจในลักษณะของการ “ทำอะไร” ส่วนการ “ทำอย่างไร” จะเป็นหน้าที่ของพนักงานเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ

4. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 (มาตรา 16) ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของเทศบาลในการจัดกระบวนการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นไว้รวม 31 ประการด้วยกัน

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณสุขปลูกและการก่อสร้างอื่นๆ
- (5) การสาธารณสุขการ
- (6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (9) การจัดการศึกษา
- (10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- (11) การบำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมท้องถิ่น
- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมกีฬา
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (16) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (20) การจัดให้มี และควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (22) การจัดให้มีการควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
- (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
- (25) การผังเมือง
- (26) การขนส่งและวิศวกรรมจราจร
- (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (28) การควบคุมอาคาร
- (29) การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย
- (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุน การป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

นอกจากนี้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 ยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้โดยแยกเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ดังนี้

- (1) เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังนี้ (มาตรา 50)
 - (1.1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
 - (1.2) จัดให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

(1.3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการ
กำจัด มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(1.4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

(1.5) จัดให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

(1.6) จัดให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

(1.7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน สูงอายุ และผู้พิการ

(1.8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม อันดีของ

ท้องถิ่น

(1.9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

(2) เทศบาลตำบลอาจจัดทำในเขตเทศบาล ดังนี้ (มาตรา 51)

(2.1) ให้มีน้ำสะอาดหรือประปา

(2.2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(2.3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

(2.4) ให้มีสุสาน และ ฌาปนสถาน

(2.5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

(2.6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

(2.7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(2.8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

(2.9) เทศพาณิชย์

(3) เทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังนี้ (มาตรา 53)

(3.1) กิจกรรมตามที่ระบุไว้ใน มาตรา 50

(3.2) ให้มีน้ำสะอาดหรือประปา

(3.3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(3.4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

(3.5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

(3.6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

(3.7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(4) เทศบาลเมืองอาจทำกิจการในเขตเทศบาล ดังนี้ (มาตรา 54)

(4.1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

(4.2) ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน

- (4.3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (4.4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- (4.5) ให้มีการบำรุงโรงพยาบาล
- (4.6) ให้มีการสาธารณสุข
- (4.7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (4.8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- (4.9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- (4.10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (4.11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
- (4.12) เทศพาณิชย์
- (5) เทศบาลนคร มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังนี้ (มาตรา 56)
 - (5.1) กิจการที่ระบุไว้ในมาตรา 53
 - (5.2) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
 - (5.3) กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
 - (5.4) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ

และสถานบริการอื่น

กานดา นามสง่า (2545, หน้า 35) กิจการที่เทศบาลทุกประเภทจะทำได้นั้นสามารถแบ่งได้เป็น 8 ประเภทใหญ่ๆ คือ

- (1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน เช่น การดับเพลิง การป้องกันและระงับสาธารณภัย
- (2) การสาธารณสุข เช่น การจัดให้มีการบำรุงสถานที่พิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การจัดให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สุสานและฌาปนสถาน เป็นต้น
- (3) การสาธารณสุข เช่น การสงเคราะห์มารดาและเด็ก การสงเคราะห์คนชรา คนอนาถา เด็กกำพร้า เป็นต้น
- (4) การโยธาสาธารณะ เช่น การสร้างและบำรุงทางบกและทางน้ำ การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ สวนสัตว์ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจของราษฎร เป็นต้น
- (5) การศึกษา เช่น การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา การจัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬา เป็นต้น

(6) การสาธารณูปโภค และเทศพาณิชย์ เช่น การประปา การไฟฟ้า การเดินรถ
ประจำทาง ตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม กิจการโรงรับจำนำ เป็นต้น

(7) การทะเบียนราษฎร

(8) การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

นอกจากนี้ เทศบาลอาจทำกิจการอื่นๆ ได้อีกตามหลักเกณฑ์ที่บัญญัติไว้ คือ

(1) การทำกิจกรรมภายนอกเขตเทศบาล (มาตรา 57 ทวิ) มีหลักเกณฑ์ คือ

(1.1) การนั้นจำเป็นต้องทำและเป็นการที่เกี่ยวข้องกับกิจการที่ดำเนินตาม
อำนาจหน้าที่ที่อยู่ในเขตของตน

(1.2) ได้รับการยินยอมจากเทศบาล สภาจังหวัด หรือสภาตำบลแห่งท้องถิ่นที่
เกี่ยวข้อง

(1.3) ได้รับการอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

(2) การทำการร่วมกับบุคคลอื่น โดยก่อตั้งบริษัทจำกัด หรือถือหุ้นบริษัท จำกัด
(มาตรา 57 ตริ) มีหลักเกณฑ์ คือ

(2.1) บริษัท (จำกัด) นั้น มีวัตถุประสงค์เฉพาะ เพื่อกิจการค้าขายอันเป็น
สาธารณูปโภค

(2.2) เทศบาลต้องถือเป็นมูลค่าเกินกว่าร้อยละห้าสิบของทุนที่บริษัทนั้นจด
ทะเบียนไว้ ในกรณีที่มีหลายเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลถือหุ้น
อยู่ในบริษัทเดียวกันให้นับหุ้นที่ถือกันรวมกัน และ

(2.3) ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

(3) การจัดตั้งสหการ (มาตรา 58 และมาตรา 59) ซึ่งเป็นองค์การที่เทศบาลตั้งแต่
สองเทศบาลขึ้นไปรวมกันจัดตั้งขึ้น เพื่อประกอบกิจการอย่างใดอย่างหนึ่ง อันอยู่ในหน้าที่ของ
เทศบาลร่วมกัน สหการเป็นทบวงการเมือง จัดตั้งโดยพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะต้องกำหนดชื่อ อำนาจ
หน้าที่และระเบียบการดำเนินงานของสหการไว้ และมีคณะกรรมการบริหารซึ่งจะต้องประกอบ
ด้วยผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้อง

นอกจากอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย
อำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 และพระราชบัญญัติเทศบาล
พุทธศักราช 2496 ที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังมีกฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่
ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้นๆอีกเป็นจำนวนมาก เช่น

(1) พระราชบัญญัติป้องกันภัยอันตรายอันเกิดแก่การเล่นมหรสพ พุทธศักราช 2464

(2) พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช 2475

- (3) พระราชบัญญัติสาธารณสุข พุทธศักราช 2535
- (4) พระราชบัญญัติควบคุมการใช้จุลจากรทำปุ๋ย พุทธศักราช 2490
- (5) พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง พุทธศักราช 2493
- (6) พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พุทธศักราช 2495
- (7) พระราชบัญญัติป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พุทธศักราช 2493
- (8) พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พุทธศักราช 2534
- (9) พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ พุทธศักราช 2502
- (10) พระราชบัญญัติความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พุทธศักราช 2535

- (11) พระราชบัญญัติการผังเมือง พุทธศักราช 2518
- (12) พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พุทธศักราช 2522
- (13) พระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช 2522
- (14) พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พุทธศักราช 2523

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า นอกจากเทศบาลจะมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 และพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 ที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังมีกฎหมายเฉพาะอื่นๆกำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้นๆ และต้องคำนึงถึงผลประโยชน์สุขส่วนรวมของประชาชน โดยการบริหารราชการต้องสอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ แผนพัฒนาตามพระราชบัญญัติและนโยบายที่รัฐบาลแถลงต่อรัฐสภา มีขั้นตอนการดำเนินงานที่โปร่งใส ทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและสามารถตรวจสอบได้ มีการวิเคราะห์ผลดีผลเสียซึ่งเป็นหน้าที่ของราชการที่ต้องรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน เร่งแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติราชการ โดยเร็ว

ข้อมูลของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ

กรมการปกครอง,กระทรวงมหาดไทย (2551,อ้างถึง สารานุกรม วิถีพิเศษสมุทรปราการ, เข้าถึงเมื่อ 8 ตุลาคม 2551) จังหวัดสมุทรปราการ หรือที่เรียกกันว่า “เมืองปากน้ำ” เคยเป็นเมืองหน้าด่านทางทะเลที่สำคัญในอดีต จังหวัดสมุทรปราการตั้งอยู่ในภาคกลางของประเทศไทยบริเวณสองฟากฝั่งตอนปลายสุดของแม่น้ำเจ้าพระยาหรือปากอ่าวไทย ระหว่างเส้นละติจูดที่ 13-14 องศาเหนือ และเส้นลองจิจูดที่ 100-101 องศาตะวันออก ห่างจากใจกลางกรุงเทพมหานครไปทางทิศ

ตะวันออกเฉียงใต้ประมาณ 29 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 1,004.092 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 627,557 ไร่

อาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ และ ทิศตะวันตก ติดต่อกับ กรุงเทพมหานคร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ จังหวัดฉะเชิงเทรา

ทิศใต้ ติดต่อกับ อ่าวไทย (แนวเขตน่านน้ำตามพระราชบัญญัติกำหนดเขตจังหวัดในอ่าวไทยตอนใน พุทธศักราช 2502) ติดต่อกับ กรุงเทพมหานคร จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดชลบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา)

จังหวัดสมุทรปราการ แบ่งการปกครองส่วนภูมิภาค แบ่งออกเป็น 6 อำเภอ 50 ตำบล 405 หมู่บ้าน 17 เทศบาล และ 31 องค์การบริหารส่วนตำบล และใน 6 อำเภอ ประกอบไปด้วย

(1) อำเภอเมืองสมุทรปราการ

(2) อำเภอบางบ่อ

(3) อำเภอบางพลี

(4) อำเภอพระประแดง

(5) อำเภอพระสมุทรเจดีย์

(6) อำเภอบางเสาธง

โดยในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการมีการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น จำแนกได้ดังนี้:

(1) อำเภอเมืองสมุทรปราการ

(1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลมี 4 แห่ง ได้แก่ แพรกษา – บางด้วน – บางโปรง – เทพารักษ์

(1.2) สภาตำบล มี 1 แห่ง คือ แพรกษาใหม่

(1.3) เทศบาล มี 7 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครสมุทรปราการ - เทศบาลเมืองปากน้ำสมุทรปราการ - เทศบาลตำบลสำโรงเหนือ - เทศบาลตำบลบางปู - เทศบาลตำบลแพรกษา - เทศบาลตำบลด่านสำโรง - เทศบาลตำบลบางเมือง

(2) อำเภอบางบ่อ

(2.1) องค์การบริหารส่วนตำบล มี 8 แห่ง ได้แก่ บางเพรียง – บ้านระกาศ – คลองด่าน – บางบ่อ – บางพลีน้อย – คลองนิคมยาตรา – คลองสวน – เปรัง

(2.2) เทศบาล มี 3 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลบางบ่อ – เทศบาลตำบลคลองสวน – เทศบาลตำบลคลองด่าน

(3) อำเภอบางพลี

(3.1) องค์การบริหารส่วนตำบล มี 6 แห่ง ได้แก่ บางพลีใหญ่- บางแก้ว-บางโจ
ลง-บางปลา-ราชาเทวะ-หนองปรือ

(3.2) เทศบาล 1 แห่ง – เทศบาลตำบลบางพลี

(4) อำเภอพระประแดง

(4.1) องค์การบริหารส่วนตำบล มี 6 แห่ง ได้แก่ ทรงคนอง- บางกะสอบ – บาง
ยอ -บางน้ำผึ้ง-บางกระเจ้า-บางกอบัว

(4.2) เทศบาล มี 3 แห่ง ได้แก่ เทศบาลเมืองพระประแดง– เทศบาลเมืองลัด
หลวง- เทศบาลตำบลสำโรงใต้

(5) อำเภอพระสมุทรเจดีย์

(5.1) องค์การบริหารส่วนตำบล มี 4 แห่ง ได้แก่ บ้านคลองสวน –ในคลองบาง
ปลากด แหลมฟ้าผ่า-นาเกลือ

(5.2) เทศบาล มี 2 แห่ง ได้แก่ เทศบาลเมืองพระสมุทรเจดีย์ – เทศบาลตำบล
แหลมฟ้าผ่า

(6) อำเภอบางเสาธง

บางเสาธงเป็นอำเภอที่จัดตั้งใหม่โดยได้ยกฐานะขึ้นมาจากกิ่งอำเภอบางเสาธง
โดยมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2550

(6.1) องค์การบริหารส่วนตำบล มี 3 แห่ง ได้แก่ บางเสาธง - ศิริษะจรเข้น้อย
และ ศิริษะจรเข้ใหญ่

(6.2) เทศบาล มี 1 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลบางเสาธง

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า จังหวัดสมุทรปราการ มีเทศบาลจำนวนทั้งสิ้น 17
เทศบาลแบ่งออกเป็น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ดังนี้ (www.ThaiTambon.com.
โดยสารานุกรมวิกิพีเดีย กรมการปกครอง เข้าถึงเมื่อ 8 ตุลาคม 2551)

เทศบาลนคร มีจำนวน 1 เทศบาล ได้แก่ เทศบาลนครสมุทรปราการ

เทศบาลเมือง มีจำนวน 3 เทศบาล ได้แก่ (1) เทศบาลเมืองสมุทรปราการ (2)
เทศบาลเมืองพระประแดง และ (3) เทศบาลเมืองลัดหลวง

เทศบาลตำบล มีจำนวน 13 เทศบาล ได้แก่ (1) เทศบาลตำบลคลองสวน (2)
เทศบาลตำบลบางบ่อ (3) เทศบาลตำบลคลองด่าน (4) เทศบาลตำบลบางเสาธง (5) เทศบาลตำบล
บางพลี (6) เทศบาลตำบลสำโรงใต้ (7) เทศบาลตำบลพระสมุทรเจดีย์ (8) เทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า

(9) เทศบาลตำบลด่านสำโรง (10) เทศบาลตำบลบางเมือง (11) เทศบาลตำบลสำโรงเหนือ (12) เทศบาลตำบลแพรกษา และ (13) เทศบาลตำบลบางปู

ข้อมูลทั่วไปของแต่ละเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ มีดังนี้ (สารานุกรมวิกิพีเดียสมุทรปราการ, กรมการปกครอง, กระทรวงมหาดไทย, เข้าถึงเมื่อ 8 ตุลาคม 2551)

เทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ

(1) เทศบาลตำบลคลองสวน

(1.1) สภาพทั่วไป

ตำบลคลองสวน มีเขตพื้นที่เชื่อมโยงแนวตะเข็บของเขตริมคลองประเวศ ซึ่งเป็นเขตติดต่อระหว่างจังหวัดสมุทรปราการกับจังหวัดฉะเชิงเทรา ตามแนวถนนคำอ่อนนุช - เทพรราช ตลาดคลองสวน มีถนนสายสี่แยกเชื่อมโยงไปถึงคลอง เป็นชุมชนที่ร่ววงสวนไปสวนมา ตลอดเวลา ชาวบ้านจึงให้ชื่อตำบลว่า "ตำบลคลองสวน"แบ่งการปกครองออกเป็น 7 หมู่บ้าน (หมู่ที่ 1 -7) แยกเป็นเขตเทศบาล 3 หมู่ และเขตองค์การบริหารส่วนตำบล 4 หมู่ พื้นที่เป็นที่ราบลุ่มเหมาะแก่การเพาะปลูก ทำนา เลี้ยงกุ้ง เลี้ยงปลา ชาวบ้านมักนิยมอาศัยอยู่ตามแนวถนน และแนวริมฝั่งคลองทั้งสองฝั่ง มีพื้นที่ 11,048 ไร่ (สารานุกรมวิกิพีเดียสมุทรปราการ, กรมการปกครอง, กระทรวงมหาดไทย, 2551)

(1.2) อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัด ฉะเชิงเทรา

ทิศใต้ ติดกับ ตำบลบางพลีน้อย อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลเทพราช อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลเป็ริง อำเภอบางบ่อ จังหวัด สมุทรปราการ

(1.3) จำนวนประชากร

มีจำนวนประชากรทั้งหมด 3,302 คน จำนวนครัวเรือน 653 หลังคาเรือน

(2) เทศบาลตำบลบางบ่อ

(2.1) สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลบางบ่อ มีพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม ติดคลองสำโรง คลองพระองค์เจ้าไชยานุชิต พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นบ้านพักอาศัย อาคารพาณิชย์ มี ถนนรัตนราช ถนนปานวิถี และคลองสำโรงเป็นเส้นทางคมนาคม ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนาและเลี้ยงปลา ปัจจุบันประชากรส่วนใหญ่ ก็ยังคงประกอบอาชีพเลี้ยงปลา เลี้ยงกุ้ง และทำนาเป็นบางส่วน มีพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร

(2.2) อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ

ทิศใต้ ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ, องค์การบริหารส่วนตำบลบางเปรี้ยว

ทิศตะวันออก ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ

ทิศตะวันตก ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ, องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสำโรง

(2.3) จำนวนประชากร

มีจำนวนประชากรทั้งหมด 5,993 คน จำนวน จำนวนครัวเรือน 1,836 หลังคาเรือน

(3) เทศบาลตำบลคลองด่าน

(3.1) สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลคลองด่าน พื้นที่ส่วนใหญ่ เป็นที่ราบลุ่ม ติดอ่าวไทย มีพื้นที่ป่าชายเลนและลำคลองธรรมชาติจำนวนมาก โดยพื้นที่ทั้งหมด 4.75 ตารางกิโลเมตร ประชากรมีความเป็นอยู่แบบชนบท นับถือศาสนาพุทธ และพูดภาษาไทยกลาง

(3.2) อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ

ทิศใต้ ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเปรี้ยว

ทิศตะวันออก ติดกับ เทศบาลตำบลบางปู

ทิศตะวันตก ติดกับ เทศบาลตำบลบางปู

(3.3) จำนวนประชากร

มีจำนวนประชากร ทั้งหมด 12,065 คน จำนวนครัวเรือน 2,622 หลังคาเรือน

(4) เทศบาลตำบลบางเสาธง

(4.1) สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลบางเสาธง มีพื้นที่ ประกอบด้วย ตำบลศิระชะระเข้ใหญ่ หมู่ 1 และตำบลบางเสาธง หมู่ 1,3,15,16 และ 17 นอกจากนี้อาจแบ่งพื้นที่ในลักษณะของโครงการซึ่งมีหน่วยงานรับผิดชอบดูแล และการใช้ที่ดิน ดังนี้ (1) โครงการเมืองใหม่บางพลี วาระที่ 1 ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบางเสาธง ส่วนโครงการวาระที่ 2 และ 3 อยู่ในความรับผิดชอบของการเคหะแห่งชาติ รวมพื้นที่โครงการทั้งหมด 7.15 ตารางกิโลเมตร (2) เขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี ในความรับผิดชอบของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีพื้นที่ 1.6 ตารางกิโลเมตร และ

(3) เขตชุมชนเดิม พื้นที่ 0.85 ตารางกิโลเมตร สภาพพื้นที่เป็นแอ่งกระทะ มีคันดินล้อมรอบ มีพื้นที่ทั้งหมด 9.6 ตารางกิโลเมตร

(4.2) อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง และ องค์การบริหารส่วนตำบลศิระจรจะเข้ใหญ่

ทิศใต้ ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง

ทิศตะวันออก ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง และ องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา

ทิศตะวันตก ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง และ องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา

(4.3) จำนวนประชากร

มีจำนวนประชากรทั้งหมด 18,597 คน จำนวนครัวเรือน 9,974 หลังคาเรือน

(5) เทศบาลตำบลบางพลี

(5.1) สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลบางพลี มีพื้นที่ประมาณ 3 ตารางกิโลเมตรหรือ 1,200 ไร่ ประกอบด้วย พื้นที่บางส่วนของ หมู่ที่ 6,7,8,9,10 และ 11 ของตำบลบางพลีใหญ่ พื้นที่บางส่วนของ หมู่ที่ 3 ตำบลบางโคลง และพื้นที่บางส่วนของหมู่ 11 ตำบลบางปลา ระยะทางจากเทศบาลถึงศาลากลางจังหวัดสมุทรปราการ ถ้าเดินทางโดยรถยนต์ไปตามถนนสายเทพารักษ์ถึงท่าเรือเหนือแล้วต่อไปทางถนนสุขุมวิท จะเป็นระยะทางรวม 17 กิโลเมตร ถ้าเดินทางโดยรถยนต์ไปทางถนนกิ่งแก้วออกถนนบางนา-ตราด ไปตามถนนสุขุมวิท ถึงศาลากลางจังหวัด สมุทรปราการ รวมระยะทาง 23.5 กิโลเมตร

(5.2) อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่

ทิศใต้ ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่

ทิศตะวันออก ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา และ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโคลง

ทิศตะวันตก ติดกับ อบต.บางพลีใหญ่

(5.3) จำนวนประชากร

มีจำนวนประชากรทั้งหมด 7,332 คน จำนวนครัวเรือน 1,853 หลังคาเรือน

(6) เทศบาลตำบลสำโรงใต้

(6.1) สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลสำโรงใต้ มีพื้นที่ทั้งหมด 25.50 ตารางกิโลเมตรตั้งอยู่ในพื้นที่ฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา เทศบาลตำบลสำโรงใต้ มีพื้นที่ครอบคลุม ทั้งหมด 5 ตำบล คือ ตำบลบางหญ้าแพรก ตำบลสำโรง ตำบลสำโรงกลาง ตำบลสำโรงใต้ และตำบลบางหัวเสือ เทศบาลตำบลสำโรงใต้ ได้ชื่อว่าเป็นเขตอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ต่างๆ และอุตสาหกรรมหนัก ได้แก่ อุตสาหกรรมเหล็ก เนื่องจากเป็นเขตอุตสาหกรรมเก่า จึงไม่มีการจัดระบบให้เข้าอยู่ในรูปนิคมอุตสาหกรรม มีถนนปู่เจ้าสมิงพรายเป็นเส้นทางหลัก

(6.2) อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง, องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ, องค์การบริหารส่วนตำบลบางน้ำผึ้ง และเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร

ทิศใต้ ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง

ทิศตะวันออก ติดกับ เทศบาลตำบลสำโรงเหนือ

ทิศตะวันตก ติดกับ เทศบาลเมืองลาดหลุมใหญ่ เทศบาลเมืองพระประแดง

(6.3) จำนวนประชากร

มีจำนวนประชากรทั้งหมด 80,332 คน จำนวนครัวเรือน 31,686 หลังคาเรือน

(7) เทศบาลตำบลพระสมุทรเจดีย์

(7.1) สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลพระสมุทรเจดีย์ มีพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่มมีน้ำท่วมถึง เพราะติดกับแม่น้ำเจ้าพระยา อีกทั้งมี คู คลอง จำนวนมาก และอยู่ติดกับอ่าวไทย สภาพดินเป็นดินเค็ม ไม่เหมาะแก่การเพาะปลูก

(7.2) อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับ อำเภอพระสมุทรเจดีย์

ทิศใต้ ติดกับ เขตบางขุนเทียน ตำบลแหลมฟ้าผ่า

ทิศตะวันออก ติดกับ แม่น้ำเจ้าพระยา

ทิศตะวันตก ติดกับ อำเภอพระประแดง

(7.3) จำนวนประชากร

มีจำนวนประชากรทั้งหมด 13,671 คน จำนวนครัวเรือน 5,179 คน

(8) เทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า

(8.1) สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอพระสมุทรเจดีย์ ประกอบด้วย 13 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านไร่ หมู่ที่ 2 บ้านคลองสวน หมู่ที่ 3 บ้านคลองใหม่ หมู่ที่ 4 บ้านซอย 3 หมู่ที่ 5 บ้านซอย 1 หมู่ที่ 6 บ้านวัดแหลม หมู่ที่ 7 บ้านคลองตาเพิ่ม หมู่ที่ 8 บ้านแหลมสิงห์ หมู่ที่ 9 บ้านขุนสุนทร (จีน) หมู่ที่ 10 บ้านขุนสุนทร (จีน) หมู่ที่ 11 บ้านแหลมใหญ่ หมู่ที่ 12 บ้านคลองยายหลี่ และ หมู่ที่ 13 บ้านคลองพระราม

(8.2) อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด ,เทศบาลตำบลพระสมุทรเจดีย์

ทิศใต้ ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมฟ้าผ่า

ทิศตะวันออก ติดกับ แม่น้ำเจ้าพระยา

ทิศตะวันตก ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ

(8.3) จำนวนประชากร

มีจำนวนประชากรทั้งหมด 14,974 คน จำนวนครัวเรือน 4,819 หลังคาเรือน

(9) เทศบาลตำบลด่านสำโรง

(9.1) สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลด่านสำโรง เป็นที่ราบต่ำน้ำท่วมขังหน้ามรสุม พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นบ้านพักอาศัยอย่างหนาแน่น เป็นแหล่งอุตสาหกรรม ธุรกิจการค้า และอาคารพาณิชย์ โดยมีถนนศรีนครินทร์ ถนนแบริ่ง ถนนวัดด่านสำโรง เป็นเส้นทางคมนาคมสายหลัก โดยมีระยะห่างจากจังหวัดสมุทรปราการ ประมาณ 8 กิโลเมตร และอยู่ติดกับเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีพื้นที่ทั้งหมด 7.35 ตารางกิโลเมตร ตั้งอยู่ในเขตตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งมีหมู่บ้านทั้งหมด 10 หมู่บ้าน ได้แก่หมู่ที่ 1-10

(9.2) อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับ เขตบางนา กรุงเทพมหานคร

ทิศใต้ ติดกับ คลองสำโรง ตำบลเทพารักษ์

ทิศตะวันออก ติดกับ อำเภอบางพลี และคลองกระทุ่ม

ทิศตะวันตก ติดกับ เขตเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ

(9.3) จำนวนประชากร

มีจำนวนประชากรทั้งหมด 55,045 คน จำนวนครัวเรือน 19,059 หลังคาเรือน

(10) เทศบาลตำบลบางเมือง

(10.1) สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลบางเมือง พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม ไม่มีภูเขา มีลำคลองสำคัญในพื้นที่ ได้แก่ คลองสำโรง คลองบางปิ้ง และคลองมหาหงษ์ ซึ่งเดิมใช้สำหรับการชลประทานเพื่อการเกษตร แต่ปัจจุบันแนวโน้มการใช้พื้นที่เพื่อการเกษตรลดลง มีการใช้ที่ดินเพื่อการอุตสาหกรรมที่อยู่อาศัย และการค้าพาณิชยกรรมเพิ่มมากขึ้น โดยจะเห็นว่ามีอาคารก่อสร้างที่อยู่อาศัย อาคาร สถานที่ทำงาน ร้านอาหาร และสถานบริการ ตลอดจนกิจการอื่นๆอีกมาก เป็นผลให้ลำคลองสายหลักมีไว้สำหรับการระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมเท่านั้น

(10.2) อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับ เขตเทศบาลตำบลสำโรง

ทิศใต้ ติดกับ เขตเทศบาลนครสมุทรปราการ

ทิศตะวันออก ติดกับ เขต องค์การบริหารส่วนตำบลเทพารักษ์ และ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเมือง

ทิศตะวันตก ติดกับ เขตเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ และเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ

(10.3) จำนวนประชากร

มีจำนวนประชากรทั้งหมด 99,280 คน จำนวนครัวเรือน 38,680 หลังคาเรือน

(11) เทศบาลตำบลสำโรงเหนือ

เทศบาลตำบลสำโรงเหนือ มีเนื้อที่ 5.5 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วยพื้นที่ของหมู่ที่ 1,2,6,7,8,9 ตำบลสำโรงเหนือ หมู่ที่ 4,9 ตำบลเทพารักษ์ และหมู่ที่ 1 ตำบลบางเมือง

(11.2) อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับ เขตบางนา กรุงเทพมหานคร

ทิศใต้ ติดกับ เขตเทศบาลตำบลตำบลสำโรง และเทศบาลตำบลบางเมือง

ทิศตะวันออก ติดกับ เขตเทศบาลนครสมุทรปราการ

ทิศตะวันตก ติดกับ เขตเทศบาลตำบลสำโรงใต้

(11.3) จำนวนประชากร

มีจำนวนประชากรทั้งหมด 32,675 คน จำนวนครัวเรือน 14,910 หลังคาเรือน

(12) เทศบาลตำบลแพรกษา

(12.1) สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลแพรกษา อยู่ห่างจากอำเภอเมืองสมุทรปราการ ประมาณ 6 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 13 ตารางกิโลเมตร สภาพพื้นที่เป็นที่ราบต่ำ น้ำท่วมถึง เดิมประชาชนปลูกข้าว แต่เนื่องจากสภาพพื้นดินเปลี่ยนไป เพราะมีน้ำเค็มท่วมสูงขึ้น ประชาชนจึงหันมาเพาะเลี้ยงปลา สลิด อย่างไรก็ดี ปัจจุบันพื้นที่เพาะเลี้ยงปลา สลิดกลายเป็นบ้านจัดสรร และที่ตั้งโรงงานอุตสาหกรรมเป็นบางส่วน

(12.2) อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับ พื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลแพรกษา

ทิศใต้ ติดกับ พื้นที่ของเทศบาลตำบลบางปู

ทิศตะวันออก ติดกับ พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแพรกษา

ทิศตะวันตก ติดกับ พื้นที่ของเทศบาลตำบลบางปู

(12.3) จำนวนประชากร

มีจำนวนประชากรทั้งหมด 11,068 คน จำนวนครัวเรือน 9,167 ครัวเรือน

(13) เทศบาลตำบลบางปู

(13.1) สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลบางปู มีเนื้อที่ประมาณ 63 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ความรับผิดชอบ 4 ตำบล คือ ตำบลท้ายบ้าน (7 หมู่บ้าน) ตำบลท้ายบ้านใหม่ (8 หมู่บ้าน) ตำบลบางปูใหม่ (10 หมู่บ้าน) และตำบลบางปู (4 หมู่บ้าน) ลักษณะพื้นที่เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้ายาวขนานไปกับฝั่งทะเลด้านตะวันออกมีถนนสุขุมวิท ผ่านกลางตลอดพื้นที่ จึงทำให้พื้นที่แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ บริเวณฝั่งน้ำจืด (ฝั่งคลองชลประทาน) มีรัศมีจากศูนย์กลางถนนสุขุมวิทออกไป โดยเฉลี่ยประมาณ 2 กิโลเมตร และบริเวณฝั่งน้ำเค็ม (ฝั่งถนนสุขุมวิท) มีรัศมีจากศูนย์กลางถนนสุขุมวิทไปถึงทะเล โดยเฉลี่ยประมาณ 1 กิโลเมตร

(13.2) อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับ เขตเทศบาลเมืองสมุทรปราการ ตำบลบางเมือง เขตตำบลแพรกษา เขตสุขาภิบาลแพรกษา (อำเภอเมืองสมุทรปราการ) และตำบลบางปลา(อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ)

ทิศใต้ ติดกับ ทะเล

ทิศตะวันออก ติดกับ เขต ตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ทิศตะวันตก ติดกับ แม่น้ำเจ้าพระยา

(13.3) จำนวนประชากร

มีจำนวนประชากรทั้งหมด 115,209 คน จำนวนครัวเรือน 44,438 หลังคา
ดังนั้นสรุปได้ว่า จังหวัดสมุทรปราการ ได้แบ่งพื้นที่การปกครองตามพื้นที่ อาณาเขต
เพื่อจะได้บริหารจัดการตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น โดยมีนายกเทศมนตรี ซึ่ง
มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในพื้นที่ ให้เป็นผู้บริหารท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน
และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 (มาตรา 16) เพื่อการ
บริการสาธารณะอันเป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

ปัญหาในการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ

จากการศึกษาเอกสารแผนการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ
พุทธศักราช 2551-2552 สามารถประมวลปัญหาด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัด
สมุทรปราการ โดยสรุปข้อมูลจาก เทศบาลตำบลคลองด่าน เทศบาลตำบลบางบ่อ เทศบาลตำบล
แหลมฟ้าผ่า เทศบาลตำบลบางปู เทศบาลตำบลด่านสำโรง และเทศบาลตำบลบางเสาธง ได้ดังนี้

(1) ปัญหาด้านทะเบียนราษฎร

(1.1) จำนวนประชากรแฝง มีมากกว่าประชากรจริงในพื้นที่ ทำให้ยากต่อการจัด
ระเบียบควบคุม และบริการประชาชน โดยเฉพาะในช่วงมีการเลือกตั้งทั่วประเทศ

(1.2) ปัญหาการ โอนย้าย เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานยังไม่มีมีการถ่ายทอดความรู้ใน
การปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ชัดเจนให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานแทน

(1.3) ปัญหาด้านประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ยังขาดความกระตือรือร้น
ในการปฏิบัติงาน

(2) ปัญหาด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย

(2.1) ในเขตเทศบาล มีโรงงานอุตสาหกรรมตั้งอยู่จำนวนมากหลาย ประกอบกับ
เป็นแหล่งชุมชนที่มีประชากรอยู่อย่างหนาแน่น เมื่อเกิดเหตุร้าย พนักงานและเจ้าหน้าที่ป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัยที่เข้าเวรอยู่มีจำนวนจำกัด ยังไม่เพียงพอที่จะรองรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้
อย่างมีประสิทธิภาพ

(2.2) อุปกรณ์ เครื่องมือไม่ทันสมัย ไม่เหมาะกับสภาพพื้นที่ เพราะเป็นชุมชน
แออัด

(2.3) งบประมาณของเทศบาล มีอยู่จำนวนจำกัด ทำให้ไม่สามารถซื้ออุปกรณ์ที่ทันสมัย และเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้

(3) ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์

(3.1) มีการประชาสัมพันธ์น้อย ข้อมูลที่ให้ประชาชนไม่ทันเหตุการณ์ และไม่ทั่วถึง เนื่องจากการติดตั้งหอกระจายข่าว เสียงตามสายยังไม่ครอบคลุม และบางชุมชนที่ติดตั้งแล้ว แต่บุคลากรที่ปฏิบัติงานยังไม่มี ความชำนาญ

(3.2) ในสำนักงานเทศบาล แม้จะประชาสัมพันธ์ว่า มีการเปิดให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการด้านอินเทอร์เน็ตได้ แต่ก็ไม่เคยมีใครเข้ามาใช้เนื่องจากประชาชนมีการประกอบอาชีพของตนเอง จึงมองเห็นว่า ไม่มีความจำเป็น หรืออาจคิดว่าตนยังไม่มีความรู้ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ จึงไม่กล้าเข้ามาขอใช้บริการ

(4) ปัญหาด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี

(4.1) ปัญหาเกี่ยวกับโรงเรียนศูนย์เด็กเล็ก ซึ่งยังต้องใช้อาคารสถานที่ของวัดเป็นที่ตั้งของศูนย์ฯ ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลยังไม่มียกงบประมาณเพียงพอในการก่อสร้าง ทั้งที่บางเทศบาล เช่น เทศบาลตำบลบางเสาธง ได้รับบริจาคพื้นที่จากการเคหะแห่งชาติมาแล้วก็ตาม รวมทั้งครูผู้สอนก็ได้รับเงินเดือนน้อย จึงไม่เพียงพอกับรายจ่าย เป็นเพียงครูอัตราจ้าง ซึ่งไม่ได้รับการบรรจุเป็นข้าราชการครู เด็กเล็กก็มีมาก มาจากผู้ปกครองซึ่งเป็นประชากรแฝงที่ต้องทำงานในโรงงาน มีรายได้ต่ำ จึงนิยมส่งบุตรหลานมาอยู่ในโรงเรียนของศูนย์ฯ เนื่องจากค่าเล่าเรียนถูกกว่าที่อื่น

(4.2) ปัญหาด้านวัฒนธรรม ประเพณี วัฒนธรรมประเพณีของชุมชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการเป็นวัฒนธรรมพื้นบ้านภาคกลาง ซึ่งไม่มีความหลากหลายหรือแตกต่างจากจังหวัดในภาคกลางอื่นๆ นอกจากนี้ ประชากรที่เป็นคนในพื้นที่ มีน้อย ทำให้เวลาจัดงานประเพณีพื้นบ้านแล้วก็ดูเงียบเหงา ไม่โดดเด่น แม้จะมีประชากรแฝงมาก แต่เมื่อมีงานเทศกาลสำคัญ ก็หยุดงานกลับภูมิลำเนาของตนกันหมด

(5) ปัญหาด้านการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

(5.1) พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลบางเสาธง เป็นเขตนิคมอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่เป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรม ทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่บางส่วน ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งในด้านสุขอนามัย และ สิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะในช่วงหน้าฝน จะมีน้ำท่วม ไม่สามารถระบายได้ทัน ทำให้น้ำเกิดท่วมขังและการเน่าเสีย เกิดสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ส่งผลเสียต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน

(5.2) บ้านจัดสรรของการเคหะแห่งชาติ มีการวางโครงสร้างพื้นฐานของการก่อสร้างที่ไม่เหมาะสม ทำให้เกิดชุมชนแออัด และเป็นปัญหาหนักในด้านสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะวางระบายน้ำที่อุดตันด้วยขยะมูลฝอยจำนวนมาก ทำให้เกิดเป็นพาหะของเชื้อโรคต่างๆ

(5.3) ในปัจจุบัน ได้เกิดโครงการบ้านเอื้ออาทรขึ้นในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นเรื่องที่รัฐบาลให้การช่วยเหลือดูแลประชาชนที่มีรายได้น้อย แม้จะมีชื่อบ้านจัดสรร แต่ก็ เป็นอาคารขนาดใหญ่ คือ ตึกสูง 4 ชั้น ขนาด 5,640 ยูนิต บนเนื้อที่ 117 ไร่ ยิ่งเป็นภาระอันใหญ่ หลวงของเทศบาล โดยเฉพาะในเรื่องของการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (อ้างถึง หนังสือพิมพ์ กรุงเทพธุรกิจ ลงวันที่ 18 พฤษภาคม 2549, โดย ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2549)

จากปัญหาที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ปัญหาด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นเหล่านี้ นับเป็นปัญหาและ ภาระของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ และนับวันวันจะเพิ่มพูนขึ้นเรื่อยๆ ถ้าไม่ได้รับการ แก้ไขอย่างจริงจัง จึงเป็นภาระหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารของเทศบาลตำบลที่ต้องทำการแก้ไข อย่างเร่งด่วน เนื่องจากการบริการสาธารณะได้ถูกกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและ ขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้นจึงต้องเร่งดำเนินการเพื่อให้ ประชาชนได้ประโยชน์ และเกิดความพึงพอใจในการมารับบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัด สมุทรปราการให้มากที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ” มีสาระสำคัญที่นำมาจัดหมวดหมู่ตามตัวแปร ที่สนใจได้ ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

ศิริชัย อัมพวา (2542, หน้า 62) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภอดุสิต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธนู โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก

ไชยรัตน์ ไทยเลียมอารีย์ (อ้างถึงใน ชีระ อินทรลาวัย์, 2547, หน้า 33) ทำการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองราชบุรี” ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

ชีระ อินทรลาวัย์ (2547, หน้า 76) ทำการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อผู้บริหารท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอสายบุรี จังหวัดสระบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อผู้บริหารท้องถิ่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ใน ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สุทธิ เล้าศศิวัฒน์พงษ์ (2549, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลวัดเพลง อำเภอวัดเพลง จังหวัดราชบุรี” พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

พากเพียร พัทธพจนากรณ์ (2550, หน้า 78) ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอมือง จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 4 ด้าน” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ มีความพึงพอใจต่อการบริการทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก

พงษ์ไพบุลย์ ศีลาราวาเวทย์, ทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. ลักษณะของประชากร

2.1 เพศ

ไพโรจน์ หน่อจันทร์ (2543, หน้า 52) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ไม่แตกต่างกัน

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546, หน้า 33) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการวิจัยพบว่า เพศ เป็นคุณสมบัติส่วนตัวของบุคคล ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลหรือหน่วยงานอื่นๆของรัฐและของเอกชน ใน 10 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านประสิทธิภาพ (2) ด้านความทั่วถึง (3) ด้านความเสมอภาค (4) ด้านความเป็นธรรมาภิบาล (5) ด้านการสนองความต้องการ (6) ด้านการสนองความพึงพอใจ (7) ด้านความต่อเนื่อง (8) ด้านความสะดวกสบาย (9) ด้านความพร้อมในการให้บริการ และ (10) ด้านคุณภาพ โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นฤมล มหากลั่น (2546, หน้า 40) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี” โดยศึกษาการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสาร ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สันติ วัดฟ้าพับ (2548, หน้า 95) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยศึกษาเปรียบเทียบ

ความพึงพอใจตามตัวแปรพื้นฐานส่วนบุคคล กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมืองการ บริหาร ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี เพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน ไม่แตกต่างกัน

2.2 อายุ

อร่าม สัมพะวงศ์ (2541 หน้า 68-70) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี” พบว่า อายุ เป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (อ้างถึงใน ชีระ อินทรลาวัณย์, 2547, หน้า 34) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี” ผลการวิจัยพบว่า อายุที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546, หน้า 35) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ระหว่าง 31-40 ปี และมากกว่า 40 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ 1)ด้านประสิทธิภาพ 2) ด้านความทั่วถึง 3) ด้านความเสมอภาค 4) ด้านความเป็น ธรรม 5) ด้านการตอบสนองความต้องการ 6) ด้านตอบสนองความยั่งยืน 7) ด้านการให้บริการ ต่อเนื่อง 8) ด้านความสะอาดสบาย 9) ด้านความพร้อมในการให้บริการ และ 10) ด้านคุณภาพการ บริการประทับใจ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สันติ วัคส์ฟ้า (2548, หน้า 95) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยศึกษาเปรียบเทียบ ความพึงพอใจตามตัวแปรพื้นฐานส่วนบุคคล กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลบางปะหัน ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมืองการ บริหาร ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี อายุ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน ไม่แตกต่างกัน

2.3 การศึกษา

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546, หน้า 38) กล่าวว่า เป็นที่ยอมรับกันว่าการศึกษามีส่วน ช่วยให้ผู้บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูง มีการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือตัดสินใจ อย่างเป็นระบบ เป็นเหตุเป็นผลมากกว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า จึงทำให้บุคคลที่มีการศึกษาแตกต่างกันมี ความรู้ความเข้าใจ และปฏิบัติในเรื่องต่างๆที่ไม่เหมือนกัน ดังกรณีที่ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจ

ของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นฤมล มหากลิ่น (2546, หน้า 42) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี” โดยทำการศึกษาใน 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสาร ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประสิทธิ์ ชูเมือง (อ้างถึงใน, คลฤทัย มานะกิติวิภาต, 2550, หน้า 30) ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงานงบประมาณ” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ไม่ทำให้เกิดความแตกต่างในความพึงพอใจ

2.4 อาชีพ

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546, หน้า 52) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” โดยผลการวิจัยพบว่า อาชีพ ของผู้เสียภาษีที่มีระดับรายได้แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

นิรันดร์ ปรัญชกุล (2546, หน้า 53) ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพในกลุ่มเกษตรกร/รับจ้าง/ค้าขายและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพในกลุ่ม พนักงานบริษัท/พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม/รับราชการ มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบ้านฉางทั้งรายด้าน และในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่องที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพในกลุ่มเกษตรกร/รับจ้าง/ค้าขาย มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพในกลุ่มพนักงานบริษัท/พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม/รับราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สันติ วัดผ้าพับ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหันไม่แตกต่างกัน

2.5 รายได้

ธีระ อินทรลาวัณย์ (2547, บทคัดย่อ) ทำการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผู้บริหารท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผู้บริหารท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ปริญญา วัฒนา (2548, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลด่านสำโรงที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลด่านสำโรง ทั้งในด้านประชาชนมาขอรับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลด่านสำโรง และด้านการให้บริการประชาชนในด้านสาธารณสุขปก

มีณา ทองปาน (2545, หน้า 90) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (อ้างถึงใน ธีระ อินทรลาวัณย์, 2547, หน้า 34) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บารลีย์ จินตสนธิ (อ้างถึงใน ธีระ อินทรลาวัณย์, 2547, หน้า 35) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน” พบว่า ตัวแปร ด้านรายได้ที่แตกต่างไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน

2.6 ประสิทธิภาพที่เคยรับบริการ

ประดับ นวลละออง (2542, หน้า 56-60) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนั้งस्ता จังหวัดยะลา” ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนั้งस्ता จังหวัดยะลา

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์ (2542, หน้า 56-57) ได้ศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอค่านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเดชอุดม

จังหวัดอุบลราชธานี” พบว่า ประสพการณ์ในการมาขอรับบริการ ไม่แตกต่างกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (อ้างถึงใน ชีระ อินทรลาวัณย์, 2547, หน้า 34) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสพการณ์ในการมารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.7 สถานที่รับบริการ

ภัควดี แก้วคุณ (2544, หน้า 54-55) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี” ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการในด้านสถานที่ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการอยู่ในระดับปานกลาง

มีณา ทองปาน (2545, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ปาริชาติ แสงศรีจัน (2548, หน้า 88) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสุขอนามัย 2) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) ด้านทะเบียนราษฎร 4) ด้านการประชาสัมพันธ์ 5) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับสอง ในความสะอาดและความสะอาดเป็นระเบียบของด้านสถานที่ในการบริการ

อัจฉนา โทบุญ (อ้างถึงใน พากเพียร พัชรพจนานุกรม, 2550, หน้า 28) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม และหน่วยงานอำเภอเคลื่อนที่ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความสะอาดจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะอาดจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวิธีการบริการปฏิบัติงานให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง แต่ในด้านต่างๆ ทั้ง 6 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

พงษ์ไพบุลย์ ศิลาวารเวทย์, ทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ ซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวก และเหมาะสม ในการให้บริการแก่ประชาชนอยู่ในระดับมาก

2.8 ช่วงเวลาที่รับบริการ

อัจฉรา โทบุญ (อ้างถึงใน พากเพียร พัชรพจนานกรณ์, 2550, หน้า 28) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม และหน่วยงานอำเภอเคลื่อนที่ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวิธีการบริการปฏิบัติงานให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง แต่ในด้านต่างๆ ทั้ง 6 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เรืองบุญ สิทธิรังศรี (อ้างถึงใน พากเพียร พัชรพจนานกรณ์, 2550, หน้า 28) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอรับบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวัน เวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

อรพรรณ เทศสวัสดิ์ (บทคัดย่อ, 2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าเสนอแนะขอให้ขยายเวลาการให้บริการของสาขาในห้างสรรพสินค้า และเพิ่มการให้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติให้มากขึ้น

เอเดย์และแอนเดอร์สัน Aday And Anderson (1978 อ้างถึงใน สมศักดิ์ งามเอก เรือง, 2539, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรักษาในสหรัฐอเมริกา โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการสุขภาพ พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือความไม่สะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการซึ่งเกิดจากพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ (1) ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (convenience) แบ่งออกเป็น

การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (office waiting time) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (availability of care when needs) และความสะดวกสบายที่ได้รับในบริการ (ease of getting to care) (2) การประสานงานของการบริการ (coordination) แบ่งออกเป็น การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (getting all needs met at one place) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้บริการอย่างครอบคลุมทุกองค์ประกอบ (3) อธิยาศัยความสนใจที่ได้รับจากผู้ให้บริการ (courtesy) ได้แก่ การแสดง อธิยาศัยเป็นกันเองของผู้ให้บริการ (4) ข้อมูลต่างๆที่ได้รับจากบริการ (information) (5) คุณภาพการบริการ (quality of care) และ (6) ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (out-of-pocket cost)

จากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยจึงสรุปสาระสำคัญ เพื่อนำมากำหนดเป็นแนวทางในการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ” ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ น่าจะเกี่ยวข้องกับตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ที่เคยได้รับการบริการ ทั้ง 5 ด้าน สถานที่รับบริการ และ ช่วงเวลาที่รับบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุฒิ