

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยการศึกษาความต้องการของประชาชนที่มีต่อยุทธศาสตร์การให้บริการของเทศบาลเมืองสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสรุปเป็นหัวข้อได้ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
2. แนวความคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. ยุทธศาสตร์การบริการประชาชนของกรมการปกครอง
4. แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล
5. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองสามพราน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

ความหมายของความต้องการ

พจนานุกรมในไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (2526 :323) กล่าวถึง "ความต้องการ" ว่าหมายถึง ความอยากได้ ใคร่ได้หรือประสงค์จะได้ และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้ร่างกายเกิดการขาดความสมดุลเนื่องมาจากมีสิ่งเร้ามากระตุ้น มีแรงขับภายในเกิดขึ้น ทำให้ร่างกายไม่อาจอยู่นิ่งต้องพยายามดิ้นรน และแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ เมื่อร่างกายได้รับตอบสนองแล้ว ร่างกายมนุษย์ก็กลับสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง และก็จะเกิดความต้องการใหม่ๆ เกิดขึ้นมาทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด

ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545: 213 -214) กล่าวว่า ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของ

มนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อ Abraham Maslow เป็นทฤษฎีการจิตใจที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุดและสรุปว่า เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การนอน และการพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอดและความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกายและความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or Acceptance Needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจึงต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการยกย่อง (Esteem Needs) ตามทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545: 213 -214) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ ความภาคภูมิใจ สถานะและความเชื่อมั่นในตนเอง

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Needs for Self-actualization) มาสโลว์คำนึงว่าความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

ทฤษฎีตามแนวความคิดของเมอร์เรย์

เมอร์เรย์ (Murray อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545: 213 -214) มีความคิดเห็นว่า ความต้องการเป็นสิ่งที่บุคคลได้สร้างขึ้นก่อให้เกิดความรู้สึกขาดซึ่ง ความต้องการนี้บางครั้งเกิดขึ้นเนื่องจากแรงกระตุ้นภายในของบุคคล และบางครั้งอาจเกิดความต้องการเนื่องจากสภาพสังคมก็ได้ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความต้องการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากสภาพทางร่างกายและสภาพทางจิตใจนั่นเอง ทฤษฎีความต้องการตามหลักการของเมอร์เรย์สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความต้องการที่จะเอาชนะด้วยการแสดงออกความก้าวร้าว (Need for Aggression) ความต้องการที่จะเอาชนะผู้อื่น เอาชนะต่อสิ่งขัดขวางทั้งปวงด้วยความรุนแรง มีการต่อสู้ การแค้น การทำร้ายร่างกาย หรือฆ่าฟันกัน เช่น การพุดจากระทบกระแทกกับบุคคลที่ไม่ชอบกัน หรือมีปัญหากัน เป็นต้น

2. ความต้องการที่จะเอาชนะฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ (Need for Counteraction) ความต้องการที่จะเอาชนะนี้เป็นความต้องการที่จะฟันฝ่าอุปสรรค ความล้มเหลวต่างๆ ด้วยการสร้างความพยายามขึ้นมา เช่น เมื่อได้รับคำดูถูกดูหมิ่น ผู้ได้รับจะเกิดความพากเพียรพยายามเพื่อเอาชนะ คำ สบประมาทจนประสบความสำเร็จเป็นต้น

3. ความต้องการที่จะยอมแพ้ (Need for Abasement) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่จะยอมแพ้ ยอมรับผิด ยอมรับคำวิจารณ์ หรือยอมรับการถูกลงโทษ เช่น การเผาตัวตาย เพื่อประท้วงระบบการปกครอง พันท่ายนรสิงห์ไม่ยอมรับอภัยโทษ ต้องการจะรับโทษตามกฎหมาย เป็นต้น

4. ความต้องการที่จะป้องกันตนเอง (Need for Defendant) เป็นความต้องการที่จะป้องกันตนเองจากคำวิพากษ์วิจารณ์ การดำเนินคดี เช่น เป็นการป้องกันทางด้านจิตใจ พยายามหาเหตุผลมาอธิบายการกระทำของตน มีการป้องกันตนเองเพื่อให้พ้นผิดจากการกระทำต่างๆ เช่น ให้เหตุผลว่าสอบตกเพราะครูสอนไม่ดี ครูอาจารย์ที่ไม่มีวิญญานครูก็เกียจอบรมสั่งสอนศิษย์ หรือประเภท "รำไม่ดีโทษปี่โทษกลอง"

5. ความต้องการเป็นอิสระ (Need for Autonomy) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่ปรารถนาจะเป็นอิสระจากสิ่งกีดขวางทั้งปวง ต้องการที่จะต่อสู้ดิ้นรนเพื่อเป็นตัวของตัวเอง

6. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) คือ ความต้องการที่จะกระทำสิ่งต่างๆ ที่ยากลำบากให้ประสบความสำเร็จจากการศึกษาพบว่า เพศชายจะมีระดับความต้องการความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

7. ความต้องการสร้างมิตรภาพกับบุคคลอื่น (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะทำให้ผู้อื่นรักใคร่ ต้องการรู้จักหรือมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ต้องการเอาอกเอาใจ มีความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนฝูง พยายามสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับบุคคลอื่น

8. ความต้องการความสนุกสนาน (Need for Play) เป็นความต้องการที่จะแสดง ความสนุกสนาน ต้องการหัวเราะเพื่อการผ่อนคลายความตึงเครียดมีการสร้างหรือเล่าเรื่องตลก ขบขัน เช่น มีการพักผ่อนหย่อนใจมีส่วนร่วมในเกมกีฬา เป็นต้น

9. ความต้องการแยกตนเองออกจากผู้อื่น (Need for Rejection) บุคคลมักจะมีความปรารถนาในการที่จะแยกตนเองออกจากผู้อื่น ไม่มีความรู้สึกยินดียินร้ายกับบุคคลอื่น ต้องการเมินเฉยจากผู้อื่น ไม่สนใจผู้อื่น

10. ความต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น (Need for Succedanea) ความต้องการประเภทนี้จะเป็นความต้องการให้บุคคลอื่นมีความสนใจ เห็นอกเห็นใจ มีความสงสารในตนเอง ต้องการได้รับความช่วยเหลือ การดูแล ให้คำแนะนำดูแลจากบุคคลอื่นนั่นเอง

11. ความต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่น (Need for Nurture) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมในการทำกิจกรรมในการทำกิจกรรมกับบุคคลอื่น โดยการให้ความช่วยเหลือให้บุคคลอื่นพ้นจากภัยอันตรายต่างๆ

12. ความต้องการที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้อื่น (Need for Exhibition) เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นได้เห็น ได้ยินเกี่ยวกับเรื่องราวของตนเอง ต้องการให้ผู้อื่นมีความสนใจ สนุกสนาน แปลกใจ หรือตกใจในเรื่องราวของตนเอง เช่น เล่าเรื่องตลกขบขัน ให้บุคคลอื่นฟังเพื่อบุคคลอื่นจะเกิดความประทับใจในตนเอง เป็นต้น

13. ความต้องการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น (Need for Dominance) เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นมีการกระทำตามคำสั่งหรือความคิด ความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีอิทธิพลเหนือกว่าบุคคลอื่น

14. ความต้องการที่จะยอมรับนับถือผู้อื่น (Need for Deference) เป็นความต้องการที่จะยอมรับนับถือผู้ที่อาวุโสกว่าด้วยความยินดี รวมทั้งนิยมชมชื่นในบุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่า พร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับบุคคลดังกล่าวด้วยความยินดี

15. ความต้องการหลีกเลี่ยงความรู้สึกล้มเหลว (Need for Avoidance of Inferiority) ความต้องการจะหลีกเลี่ยงให้พ้นจากความอับอายทั้งหลาย ต้องการหลีกเลี่ยงการดูถูก หรือการกระทำต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความละอายใจ รู้สึกอับอายล้มเหลว พ่ายแพ้

16. ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากอันตราย (Need for Avoidance Harm) ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดทางด้านร่างกาย ต้องการได้รับความปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง

17. ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากการถูกตำหนิหรือถูกลงโทษ (Need for Avoidance of Blame) เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงการลงโทษด้วยการคล้อยตามกลุ่ม หรือยอมนับคำสั่งหรือปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของกลุ่มกฎเกณฑ์เพราะกลัวถูกลงโทษ

18. ความต้องการความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Need for Orderliness) เป็นความต้องการที่จะจัดสิ่งของต่างๆ ให้อยู่ในสภาพที่เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความประณีต งดงาม

19. ความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียง เป็นความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียงของคนที่มิอยู่ไ้ว้นสุดความสามารถ เช่น การไม่ยอมขโมย แม้ว่าตนเองจะหิว หรือไม่ยอมทำความผิด ไม่คดโกง ผู้ใดเพื่อชื่อเสียงวงศ์ตระกูล เป็นต้น

20. ความต้องการให้ตนเองมีความแตกต่างจากบุคคลอื่น (Need for Contrariness) เป็นความต้องการที่อยากจะเด่น น่าสมบัย ไม่เหมือนใคร

จากที่กล่าวมาทั้งหมด ของทฤษฎีความต้องการในหัวข้อนี้ผู้วิจัยพบว่า ความต้องการของแต่ละบุคคลจะเกิดขึ้นเนื่องจากการขาดสมดุล และสิ่งเร้ามากระตุ้นทำให้บุคคลต้องพยายามดิ้นรนและแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ ความต้องการของแต่ละบุคคลไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับสถานภาพทางด้านร่างกายจิตใจและสังคมของแต่ละบุคคลซึ่งอาจมีความเหมือนหรือแตกต่างกันได้ และจะเกิดความต้องการใหม่ๆ เกิดขึ้นมาทดแทนอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

แนวความคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Public Service)

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2541: 7-10) บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ สามารถแยกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ตำรวจทางปกครองและบริการสาธารณะ

ตำรวจทางปกครอง คือ การที่ฝ่ายปกครองใช้อำนาจฝ่ายเดียวในการควบคุมและรักษาความสงบเรียบร้อยเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อยในบ้านเมือง โดยการป้องกันจะเป็นในรูปแบบของการออกกฎหมายหรือคำสั่งมาใช้บังคับล่วงหน้า ซึ่งอาจจะเป็นกฎเกณฑ์ระเบียบทั่วไปเช่น กฎจราจร หรือออกคำสั่งที่มีผลเป็นการเฉพาะราย เช่น การอนุมัติ การอนุญาต ตำรวจทางปกครองมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการที่ต่างจากตำรวจยุติธรรม กล่าวคือ ตำรวจทางปกครองมีหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อย ส่วนตำรวจยุติธรรมมีหน้าที่ปราบปรามความผิดที่เกิดขึ้นแล้ว

บริการสาธารณะ คือ กิจกรรมซึ่งรัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม เป็นการให้บริการแก่ประชาชนหรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. เป็นกิจกรรมที่นิติบุคคลมหาชน อันได้แก่ รัฐบาล องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ หรือมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ
2. เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประโยชน์สาธารณะและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ประยูร กาญจนกุล (อ้างถึงใน สุกัญญา โอภากุล, 2544 : 15) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการที่สำคัญ ดังนี้ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมอยู่ในการอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก

5. เอกชนย่อมมีสิทธิได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง บริการสาธารณะนั้นไม่ว่าจะเป็นประเภทใด จะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองในฐานะที่เป็นผู้อำนาจจัดทำเองหรือในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำเสมอ บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำเอง เช่น การรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ การคลัง เป็นต้น บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำ เช่น การให้สัมปทานกิจการสาธารณูปโภค แก่เอกชนรับไปจัดทำ เป็นต้น

2. บริการสาธารณะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ความต้องการส่วนรวมของประชาชนนี้อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ

2.1 ความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.2 ความต้องการที่จะได้รับความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต

ฉะนั้น บริการสาธารณะจึงต้องจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการดังกล่าวนี้ เพราะเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องแก่ประโยชน์สาธารณะโดยตรง

3. การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดยบทกฎหมายผู้ใดจะถือว่าทำให้เสียหายหรือเสียดุลหรืออย่างใดไม่ได้ เพราะต้องการจัดทำบริการสาธารณะจำเป็นจะต้องปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ โดยไม่มีการหยุดชะงัก เพราะว่าบริการสาธารณะเป็นกิจการที่จำเป็นอย่างยิ่งแก่ประชาชน หากหยุดชะงักด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนและความเสียหายแก่ประชาชน ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะที่จัดทำเป็นราชการจึงถือหลักสำคัญว่าจะต้องทำให้ติดต่อกัน โดยสม่ำเสมอเป็นนิจเพราะความต้องการของประชาชนย่อมมีอยู่ตลอดเวลา หากมีผู้ใดมาทำให้บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลง ฝ่ายปกครองก็มีอำนาจที่จะปราบปรามได้ สำหรับข้าราชการเพื่อป้องกันมิให้ข้าราชการและพนักงานของรัฐนั้นหยุดงานอย่างเดียวกับลูกจ้างของเอกชน โดยถือว่าการกระทำเช่นนั้นเป็นความผิดอาญา

หลักการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะของรัฐเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการซึ่งได้มีนักวิชาการให้หลักการบริการและแนวทางดังนี้

จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millett อ้างถึงใน ศุภสิทธิ์ โสสุกวรรณ, 2547 : 12) กล่าวว่า หลักสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชนโดยมีหลักการหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ได้แก่การแบ่งแยกก็ดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นเอกชนที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Time Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้าง ความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความถึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการกระทำหน้าที่ให้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กุลธร ธนาพงศธร (อ้างถึงใน ศุภสิทธิ์ โสสุกวรรณ, 2547 : 11) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างกันบุคคลกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

4. หลักความปลอดภัย บริการที่จัดมาให้บริการต้องเป็นบริการที่มีความปลอดภัยต่อผู้มาใช้บริการ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

เวอร์มา (Verma อ้างถึงใน สุกัญญา โอภากุล, 2544 : 17) กล่าวว่าหลักการให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างการบริการที่มีอยู่กับการพิจารณาขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงสถานที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของการบริการซึ่งรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

กอทเบิร์ก (Gothberg อ้างถึงใน วิกรม ลิ้มสรัตนันท์, 2545 : 20) ได้ให้ความเห็นว่าการบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะคือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพที่ดี

2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการด้านนั้น ๆ เป็นอย่างดี

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ต้องสามารถสื่อความหมายเข้าใจกันเป็นอย่างดี โดยการใช้ภาษาและสัญลักษณ์ต่าง ๆ

แนวความคิดการบริการประชาชน

การให้บริการ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ส่งต่อบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนำมากล่าว ดังนี้

แคทซ์ และดานเนท (Katz & Danet อ้างถึงใน กนกพรณ วีระคำศรี, 2540 : 21-22) ได้เสนอแนวความคิดต่อหลักการให้บริการประชาชนไว้อย่างน่าสนใจ บุคคลทั้งสองได้นำการศึกษาการบริการประชาชนแล้วมีความเห็นว่าจะต้องศึกษาจากหลักการพื้นฐานของการให้บริการขององค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) การปฏิบัติโดยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) และการวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality)

1. การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องกำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมสามารถกระทำได้ตามระเบียบกฎเกณฑ์ และสามารถทำได้ง่ายด้วยทั้งนี้โดย สืบเนื่องจากเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการว่าได้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ มีการสอบถามเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่อง หรือสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องผลกระทบที่ตามมานอกจากจะทำให้งานล่าช้าและยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยยากลำบาก

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกันเป็นหลักการที่ประชาชนควรได้รับการวินิจฉัย สั่งการอย่างมีเหตุผลยึดหลักกฎหมาย และไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคนหรือกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนต้องปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ ไม่ถือเขาถือเรา โดยสืบเนื่องจากเจ้าหน้าที่ว่ามีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ ให้บริการตามลำดับก่อนหรือหลังหรือไม่ ซึ่งหากมีการเลือกปฏิบัติและ ไม่ได้ให้บริการตามลำดับก่อนหลังถือว่าการบริการไม่เสมอภาค

3. การวางตัวเป็นกลาง เป็นหลักการที่ต้องการให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ หรือความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องเน้นการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงความเป็นญาติ เพื่อนหรือคนรู้จัก ทั้งนี้พิจารณาจากเจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงสนทนากับประชาชนอย่างไร กริยาท่าทางที่เจ้าหน้าที่แสดงออกเป็นอย่างไร และสีหน้าของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการเป็นอย่างไร เจ้าหน้าที่มีน้ำเสียงที่แสดงลักษณะยินดี หรือข่มขู่กริยาท่าทางสุภาพหรือไม่สุภาพ หรือหน้าตายิ้มแย้ม หรือบึ้งตึง ทำหน้าไม่พอใจ หรือรำคาญ

4. เอกชนย่อมมีสิทธิได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกันทั้งนี้ เพราะบริการสาธารณะมิได้จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใด โดยเฉพาะแต่เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยเสมอหน้ากัน

สรุป การให้บริการสาธารณะ คือกิจกรรมซึ่งรัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม เป็นการให้บริการแก่ประชาชนหรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ยุทธศาสตร์การบริการประชาชนของกรมการปกครอง

การให้บริการภาครัฐกับการปฏิรูประบบราชการ

พงษ์ศักดิ์ เสมอศักดิ์ (2544:12-19) เสนอแนวคิดที่ระบบราชการไทยควรนำมาเป็นกรอบในการดำเนินการปฏิรูป 4 ด้าน ดังนี้

1. ขจัดความล่าช้าในการดำเนินงาน (Cutting Red Tape)
2. เพิ่มอำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน (Empowering Employees to Cret Result)
3. ตัดทอนกลับไปสู่ความจำเป็นพื้นฐานรัฐบาลที่ดีกว่าและถูกกว่า (Cutting Back to

Basics : Producing Better Government for Less)

4. ให้ความสำคัญต่อลูกค้าเป็นอันดับแรก (Putting Customers First) รัฐบาลจะต้องยึดมั่นต่อ ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) โดยต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้าง และการปฏิบัติงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง หน่วยงานต่างๆต้องรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การสำรวจความคิดเห็น การประชุมกลุ่มย่อย การสร้างพลวัตรของตลาด (Market Dynamics) เช่น การสร้างสภาพของการแข่งขัน และให้ทางเลือกแก่ลูกค้ามากขึ้น

จากการศึกษาของ ธงชัย สันติวงษ์ (อ้างถึงใน ณพชัย มหาพิราภรณ์, 2542: 51–53) เกี่ยวกับการปรับปรุงบริการของรัฐ ว่าต้องมุ่งถึงการพัฒนากระบวนการให้บริการให้มีกระบวนการ และขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันทั้งหลายข้างต้นให้ลุล่วงไปได้ให้มากที่สุด นั่นคือ

1. การจัดบริการที่มีคุณภาพ คือ ต้องรู้จักนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการ ดังเช่นการรู้จักวางแผนและจัดหานำเครื่องถ่ายเอกสารแบบใหม่ที่ใช้ง่าย และทำให้คมชัด ทำให้คุณภาพของงานดีขึ้น หรือในแง่ของคนผู้ทำงาน ก็จะต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะ ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การผลิตสินค้าและบริการทำได้ดีขึ้นด้วย เช่น การจัดการฝึกอบรมให้รู้จักใช้เครื่องมือสื่อสาร และเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ดีขึ้น พร้อมทั้งการช่วยสนับสนุนเรียนรู้ให้ทำได้ดีขึ้นด้วยนอกจากนี้ การอบรมให้รู้จักเทคนิคง่าย ๆ ตามวิธีการจัดตั้งกลุ่มคุณภาพโดยส่งเสริมให้ช่วยกันเองแบบไม่ทางการ ก็จะช่วยให้เกิดความคิดในการริเริ่มปรับปรุงในระดับของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้

2. การลดต้นทุน ซึ่งอาจทำได้หลายทางด้วยกัน เช่น การพิจารณาปรับปรุงการทำงานโดยการนำเอาเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูกทำงานได้ถูกต้องแม่นยำ เข้ามาช่วยคนทำงานในขั้นตอนไม่จำเป็น และที่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้ลดน้อยลงก็จะมีส่วนช่วยให้ต้นทุนลดได้เช่นกัน

3. การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับเอกชน ที่จะสามารถส่งเสริมสิ่งที่เป็นคุณค่าให้กับลูกค้า หรือประชาชนที่มาขอรับบริการได้เช่นกัน การให้บริการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้มาติดต่อ การให้บริการส่งเอกสารไปให้ที่บ้าน หรือการสามารถรับบริการ หลายอย่างในจุดเดียว

4. การปรับปรุงให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดของยุคโลกาภิวัตน์ คือ ความไวของสิ่งต่างๆ อันเกิดจากเทคโนโลยี ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานหรือการทำกิจกรรมต่าง ๆ สามารถทำได้สะดวกและฉับไว และครบถ้วนถูกต้องมากขึ้น

ดังนั้นการต้องรู้จักเอาเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการปรับปรุงการทำงานและลดขั้นตอนการบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การบริการทำได้เร็วและสามารถให้บริการได้ดีกว่า และฉับไวกว่าคู่แข่ง ตัวอย่างของหนังสือที่มีการพิมพ์บาร์โค้ดติดไว้ย่อมทำให้การควบคุมคุณภาพสินค้าทำได้ง่ายและสะดวกในการคิดเงินด้วยเครื่อง และถ้าหากมีการวางระบบเชื่อมโยงกับการออกใบเสร็จ โดยพิมพ์รายการให้ก็จะทำให้เครื่องทำงานแทนคนได้ทั้งหมด ทำให้เกิดความถูกต้อง สะดวกและทำให้รวดเร็ว

ทั้งนี้ ด้วยอิทธิพลจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เจริญมาก และมีศักยภาพในการทำงานสูง จึงทำให้เครื่องจักรสมัยใหม่มีส่วนที่จะสอดแทรกและเข้าไปทำงานแทนคนได้มากขึ้นดีขึ้น และลึกลงไปหลาย ๆ ขั้นตอนด้วย ซึ่งด้วยสภาพใหม่นี้เองทำให้เกิดแนวคิดของการปรับปรุง และลดขั้นตอนแบบขนาดใหญ่ โดยไม่จำเป็นต้องติดปรับปรุงเล็กๆ น้อยๆ ที่ละอย่างสองอย่าง และไม่จำเป็นต้องริเริ่มต้นด้วยการยื้อวิธีการติดรากฐานเดิม แล้วจึงค่อยก้าวเปลี่ยนจากของเก่าที่มีอยู่เดิม หรือที่เคยมีอยู่ก่อน

ยุทธศาสตร์แรก คือ ด้านการอำนวยความสะดวกและรวดเร็ว ได้แก่

1. การเพิ่มเวลาการให้บริการประชาชน และลดเวลาการใช้บริการ เช่น การปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชน ให้บริการนอกเวลาราชการ(ช่วงเทศกาล) กำหนดระยะเวลาการให้บริการแต่ละประเภท

2. การใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการให้บริการ เช่น โครงการการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ขยายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Online) งานทะเบียนราษฎรทั่วประเทศในปี 2548 ขยายระบบบัตรประชาชนแถบแม่เหล็กทั่วประเทศในปี 2546

3. การประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น ประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ ทางวิทยุ หอกระจายข่าว การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์

ยุทธศาสตร์ที่สอง คือ ด้านความทันสมัย ได้แก่

1. การปรับปรุงระบบงาน เช่น ระบบบัตรคิว ป้ายแสดงค่าธรรมเนียม ป้ายกำหนดระยะเวลาบริการ
2. การปรับปรุงภูมิทัศน์ เช่น ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายนอก ปรับปรุงภายในองค์กร ได้แก่การจัดวางแผนผังสำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวก

ยุทธศาสตร์ที่สาม คือ ด้านการสร้างความประทับใจ ได้แก่

1. การปรับทัศนคติบุคลากร เช่น ปรับสร้างจิตสำนึกในการบริการประชาชน พัฒนาบุคลิกภาพ การคัดเลือกบุคลากรในการบริการประชาชน
2. การพัฒนานุเคราะห์ เช่น การฝึกอบรม/ดูงาน โดยใช้วิทยากรจากภายใน/ภายนอก ศึกษาดูงานหน่วยที่ประสบผลสำเร็จ พัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงาน

เนื่องจากกรมการปกครองได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ และประสิทธิภาพของการบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการที่มีคุณภาพ มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตลอดจนได้รับความพึงพอใจมากขึ้นเรื่อย ๆ ดังจะเห็นได้จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาด้านการบริการตามลำดับ

แผนพัฒนาด้านการบริการประจำปี 2547 ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ปรับปรุงแก้ไขบริการของกรมการปกครองขึ้น เพื่อเป็นกรอบแนวทางให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม อาทิเช่น จัดสรรงบประมาณให้อำเภอ/กิ่งอำเภอดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ซ่อมแซมห้องน้ำ-ห้องสุขา และการปรับปรุงลานจอดรถ
2. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาระบบงาน อาทิเช่น จัดทำคู่มือเรื่องราวจังหวัด ร้องเรียน แสดงความคิดเห็นให้ทุกอำเภอ/กิ่งอำเภอ ดำเนินโครงการปรับขยายเวลาการให้บริการต่อเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ.2546
3. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนานุเคราะห์ให้เป็นมืออาชีพ อาทิเช่น รมรงค์กิจกรรมอำเภอ..ยิ้ม การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการบริการประชาชนแก่ข้าราชการ
4. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการ อาทิเช่น การขยายระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ทั่วประเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถทำบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ณ สำนักทะเบียนใดก็ได้ โครงการจัดทำบัตรประชาชนแบบอเนกประสงค์ (Smart Card)
5. ยุทธศาสตร์ด้านการประสานความร่วมมือกับหน่วยงาน/องค์กรภายนอก อาทิเช่น การให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานที่ร้องขอ โครงการสำนักบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ เป็นต้น

แผนพัฒนาด้านการบริการประจำปี 2548 ได้้นำแนวทางในการพัฒนาการบริการในปี 2547 มาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งแนวคิดหลักที่นำมาใช้ก็คือ การสร้างเอกลักษณ์การบริการของกรมการปกครอง โดยกำหนดยุทธศาสตร์การบริการประชาชน 4 ด้าน ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม มีเป้าประสงค์คือ สร้างรูปแบบมาตรฐานของอาคารสถานที่ทุกอำเภอ/กิ่งอำเภอ ทั้งภายนอกและภายในให้เอื้ออำนวยต่อการบริการของประชาชน และเพื่อให้เป็นเอกลักษณ์ที่ประชาชนสามารถทราบได้ทันทีว่าเป็นที่ว่าการอำเภอ โดยมีกิจกรรม/โครงการรองรับคือ ทาสีอาคารแบบเดียวกัน มีธงชาติขนาดมาตรฐานเดียวกัน มีสวนหย่อม และสนามหญ้าสวยงาม ปลุกต้นราชพฤกษ์ มีลานจอดรถและที่จอดรถเป็นระเบียบถูกหลักจราจร จัดมุมแสดงสินค้า OTOP มีหน่วยประชาสัมพันธ์ (Counter Service) มีบอร์ดประชาสัมพันธ์กันฝุ่นและกันเอกสารหลุดร่วง มีป้ายและผังบอกส่วนราชการ มีห้องน้ำสะอาด มีรูปแบบการจัดสำนักงานเหมือนกันทุกแห่ง มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ มีมุมพักผ่อน มีป้ายบอกระยะเวลาการให้บริการ มีป้ายบอกอัตราค่าธรรมเนียม มีโทรทัศน์ให้ชม หรือเปิดเพลงระหว่างรอรับบริการ มี Internet ให้เล่นฟรี ติดเครื่องปรับอากาศ/ปรับปรุงการระบายอากาศที่ดี/มีพัดลม จัดกิจกรรม 5 ส

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบงานและเทคโนโลยี มีเป้าประสงค์เพื่อพัฒนาปรับปรุงงานและเทคโนโลยีของทุกอำเภอ/กิ่งอำเภอ ให้มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ประชาชนมีความสะดวก ในการรับบริการ ณ อำเภอ/กิ่งอำเภอแห่งใดก็ได้ โดยมีกิจกรรมรองรับคือ ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง จากการบริการด้วยระบบ Online มีระบบคิว จัดทำบัตรคิว ระบบคิวอัตโนมัติอิเล็กทรอนิกส์ และระบบชุดด้วยบัตรประจำตัวประชาชน จัดให้มีระบบคิวในระหว่างรอการถ่ายบัตร เพื่อป้องกันการทุจริต จัดให้มีช่องทางการบริการและป้ายบอกงานให้ชัดเจน เปิดให้บริการช่วงพักเที่ยงและวันเสาร์ทุกประเภท เหมือนกับการให้บริการในวันราชการปกติ ขยายโครงการการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ และ ศูนย์บริการร่วม (Service Link) ให้ครบทุกอำเภอ สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์เพื่อเสริมสร้างเอกลักษณ์ของกรมการปกครอง จัดให้มีบริการนัดหมายล่วงหน้า “มาตามนัด/นัดบริการ” จัดให้มีการบริการนอกสถานที่ และมีการบริการส่งเอกสารถึงบ้าน มีตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน แสดงความคิดเห็น จัดประกวดเทคนิคการบริการประชาชน ปรับปรุงขั้นตอนการบริการให้สะดวก รวดเร็วขึ้น โครงการพัฒนาสำนักทะเบียนมาตรฐาน โครงการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่นประจำปี 2548 โครงการนิเทศการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการบริการประชาชน ตรวจซ่อมพัฒนาและจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน จัดทำบัตรประชาชน

แบบเอนกประสงค์ มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนอัตโนมัติเลขหมาย 1548 มีระบบการแก้ไขคอมพิวเตอร์ จัดช่องทางท่องเที่ยวที่ โครงการศูนย์บริการอัจฉริยะของกรมการปกครอง ศูนย์บริการข้อมูลอำเภออัจฉริยะ

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์บริการ มีเป้าประสงค์เพื่อพัฒนาให้บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการในอำเภอ/กิ่งอำเภอ มีศักยภาพและทัศนคติที่ดีต่อการทำงานบริการ และพร้อมต่อการบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ข่าวสารและกิจกรรม การบริการของกรมการปกครองอย่างทั่วถึง และมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการของกรมการปกครอง รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนและภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น โดยมีกิจกรรมรองรับ คือ การฝึกอบรมทีมวิทยากร ฝึกอบรมทีมผู้บริการระดับอำเภอ ปรับเปลี่ยน (Rotate) เจ้าหน้าที่เมื่อเกิดปัญหา โครงการพัฒนาศูนย์บริการด้านการให้บริการงานทะเบียนและบัตรฯ พัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้ปรับเปลี่ยนทัศนคติ โดยให้ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เจ้าหน้าที่แต่งเครื่องแบบและติดเข็มกลัดอำเภอ ยิ้ม เพื่อให้เป็นเอกลักษณ์ของกรมการปกครอง เจ้าหน้าที่มีสวัสดิการและขวัญกำลังใจดีขึ้น การจัดสรรอัตรากำลังให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน การชี้แจงบทบาท ปลัดจังหวัด/นายอำเภอ ให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้จัดการหรือผู้ให้คำแนะนำ เป็นพี่เลี้ยงดูแลการให้บริการประชาชน การประเมินผล

4. ยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์ ดำเนินการทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมการบริการประชาชนของกรมการปกครองให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน โดยประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการประชาชนของกรมการปกครอง การประชาสัมพันธ์ในพื้นที่

สรุป ยุทธศาสตร์การให้บริการประชาชน หมายถึง แนวทางในการบรรลุจุดหมายของการให้บริการของเทศบาลเมืองสามพราณ จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ 3 ด้าน คือ ด้านการอำนวยความสะดวกและรวดเร็ว ด้านความทันสมัย และด้านการสร้างความประทับใจ

แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

หลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองแล้ว ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่นพร้อมกับการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรก ว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองของเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะจนกระทั่งในสมัยที่จอมพล ป. พิบูลสงคราม

เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ขึ้นใช้แทนกฎหมายเก่าทั้งหมด (กุลธน ธนาพงศธร อ้างถึงใน อุไร โต้ะทอง, 2551 : 18)

จากบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวข้างต้นได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใดขึ้นเป็นเทศบาลไว้ 3 ประการ คือ

1. จำนวนและความหนาแน่นของประชากรในท้องถิ่นนั้น
2. ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินการกิจการของท้องถิ่น
3. ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่า จะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น กฎหมายได้กำหนดให้จัดตั้งเทศบาลขึ้นได้

เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

1. ท้องที่ ที่เป็นตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง ให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ
2. ส่วนท้องที่ ที่มีใช้เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้
 - 2.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป
 - 2.2 ราษฎรอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อตารางกิโลเมตร
 - 2.3 มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลแล้วจะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วน คือ พนักงานเทศบาล องค์ประกอบของเทศบาล ประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี ซึ่งต่างฝ่ายต่างมาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง (โกวิทย์ พวงงาม, 2548 : 207)

1. นายกเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งมีวาระ 4 ปี และจะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระ ไม่ได้แม้ดำรงตำแหน่งไม่ครบ 4 ปีก็นับเป็น 1 วาระ

1.1 ทีมบริหารของนายกเทศมนตรี

- 1.1.1 รองนายกเทศมนตรี นายกเทศมนตรีมีอำนาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีที่ไม่ใช่สมาชิกสภาเทศบาล (ส.ท.) เป็นผู้ช่วยในการบริหารราชการของเทศบาล

1.1.2 ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี กฎหมายกำหนดให้นายกเทศมนตรีหรืออาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการได้โดย

2. สภาเทศบาล สภาเทศบาลประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น

3. พนักงานเทศบาล พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาล นั้นต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งในเรื่องงานการทะเบียน การสาธารณสุข โภค การศึกษา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก ซึ่งต่างกับเทศมนตรีที่ว่าคณะเทศมนตรีรับผิดชอบและภารกิจในลักษณะของการ “ทำอะไร” ส่วนการ “ทำอย่างไร” ก็จะเป็นหน้าที่ของพนักงานเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ

พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ประจำ มีการแบ่งหน่วยงานของเทศบาลออกเป็น 6 ส่วน (ระเบียบคณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.) ว่าด้วยการกำหนดส่วนการบริหารของเทศบาล การกำหนดตำแหน่งและอัตราเงินเดือนของพนักงานเทศบาล พ.ศ. 2519) เพื่อที่จะให้บริการแก่ประชาชนได้ดังนี้

3.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการของสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ งานนิติการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานทะเบียนตลอดจนงานอื่นๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานใดโดยเฉพาะ เช่น สถานธนาบาลของเทศบาล (โรงรับจำนำ)

3.2 ส่วนคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การจัดเก็บภาษีต่างๆ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ฯลฯ งานจัดทำงบประมาณ งานผลประโยชน์ของเทศบาล ควบคุมดูแลพัสดุและทรัพย์สินของเทศบาลตลอดจนงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงินที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของส่วนใดหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.3 ส่วนสาธารณสุข มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกันและระงับโรค การสุขาภิบาล การรักษาความสะอาด งานสัตว์แพทย์ ตลาดสาธารณะ สุสาน และฌาปนสถานสาธารณะ ตลอดจนควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน เช่น การแต่งผม การจำหน่ายอาหาร เป็นต้น ซึ่งรวมเรียกว่า การประกอบการค้าอันอาจจะเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน รวมทั้งงานสาธารณสุขอื่นๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายหรืองานที่ได้รับมอบหมายเทศบาลแห่งที่มีรายได้เพียงพอก็จัดตั้งโรงพยาบาลขึ้นเอง

เช่น โรงพยาบาลของเทศบาลนครเชียงใหม่ นอกจากนี้แล้วเทศบาลเล็กๆ ก็จะจัดให้มีสถานีนามัย ศูนย์บริการสาธารณสุข

3.4 ส่วนช่าง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานโยธา งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผน งานสถาปัตยกรรม และผังเมืองและงานสาธารณูปโภค งานควบคุมการก่อสร้างอาคารเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้าหรืองานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

3.5 ส่วนการประปา มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการ และจำหน่ายน้ำสะอาด ตลอดจนจัดเก็บผลประโยชน์ในการนี้

3.6 ส่วนการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาระดับประถมศึกษาของเทศบาล งานด้านการสอน การนิเทศ การศึกษา งานสวัสดิการสังคม และนันทนาการ ตลอดจนปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนต่างๆ เหล่านี้อาจจัดให้มีฐานะเป็นสำนัก กอง ฝ่าย แผนก หรืองานก็ได้โดยคำนึงถึงลักษณะงานในหน้าที่และความรับผิดชอบ ปริมาณและคุณภาพของงานได้ตามความเหมาะสมของแต่ละเทศบาล แต่หากงานใดยังไม่มีความจำเป็นจะต้องแยกจัดเป็นส่วนการบริหารงานต่างหากก็ให้รวมกิจการนั้นเข้ากับส่วนอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันได้ หรือเทศบาลใดมีงานอื่นเพิ่มขึ้นจากที่กำหนดไว้และไม่อาจรวมไว้กับส่วนใดได้ก็อาจจัดเป็นส่วนต่างหากก็ได้ตามหลักเกณฑ์ข้างต้นโดยอนุโลม

การบริหารงานของเทศบาล

การบริหารงาน ประกอบด้วย คณะเทศมนตรี จะทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย แนวทางการปฏิบัติงานในการพัฒนาท้องถิ่น จึงเห็นได้ว่าหน้าที่สำคัญในการวางแผนดำเนินงานก็คือ คณะเทศมนตรี เป็นผู้รับผิดชอบควบคุมจัดทำให้เป็นไปตามแผนนั้น จึงเท่ากับว่าคณะเทศมนตรีรับผิดชอบในการวางแผน “นโยบาย” นั้นเอง เมื่อเปรียบเทียบกับการบริหารงานของรัฐบาลแล้ว คณะเทศมนตรีก็เช่นเดียวกับคณะรัฐมนตรี ซึ่งบริหารราชการดำเนินนโยบาย ส่วนงานประจำทั้งหมดย่อมอยู่ในความรับผิดชอบของปลัดเทศบาลหรือคล้ายกับปลัดกระทรวง

สำหรับสภาเทศบาลจะทำหน้าที่การตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งกับตัวบทกฎหมาย ซึ่งใช้บังคับแก่บุคคลทั่วไปในเขตเทศบาล หรือปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล และตามที่กฎหมายบัญญัติและให้อำนาจไว้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าในกรณีหลังนี้กฎหมายได้ให้อำนาจที่นับว่าสำคัญที่สุดของสภาเทศบาลในกรณีนี้คือ การพิจารณาตราเทศบัญญัติงบประมาณประจำปี นับว่าสภาเทศบาลได้ใช้อำนาจอย่างสูงสุดในการบริหาร และควบคุมคณะเทศมนตรี

การบริหารบุคคล

ระบบการบริหารงานบุคคลของเทศบาลไทยเป็นระบบที่ให้มีคณะกรรมการบริหารงานบุคคลในระดับชาติของรัฐบาลเป็นผู้ว่าหลัก และควบคุมการดำเนินงานต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของเทศบาลทุกแห่งทั่วประเทศ ทั้งนี้โดยคาดหวังที่จะให้เกิดเสถียรภาพและความมั่นคงในการบริหารการปกครองประเทศเป็นสำคัญ ส่วนในระดับที่ต่ำกว่าลงไปนั้น ให้มีการจัดตั้งอนุกรรมการบริหารงานบุคคลลดหลั่นกันลงไป

จึงจะเห็นได้ว่า องค์การบริหารบุคคลของเทศบาลตั้งแต่ในระดับชาติ ที่มีคณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะอนุกรรมการพนักงานเทศบาลประจำจังหวัด (อ.ก.ท.) ในระดับจังหวัดจะประกอบไปด้วยคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ ที่ประกอบด้วยข้าราชการประจำของราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเกือบทั้งหมด โดยเฉพาะข้าราชการจากกระทรวงมหาดไทย

การบริหารการคลัง

เทศบาลเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล จึงสามารถมีงบประมาณและทรัพย์สินเป็นของตนเองแยกจากส่วนกลาง (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2549 : 140-141) ซึ่งประกอบด้วย

1. รายได้ของเทศบาล ตามกฎหมายว่าด้วยเทศบาล ได้แก่ ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล รายได้จากการสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์ พันธบัตรหรือเงินกู้ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การหรือนิติบุคคลต่าง ๆ ซึ่งเทศบาลจะทำการกู้เงินได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากสภาเทศบาลและได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยแล้ว เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้ และเงินรายได้อื่น ๆ ตามแต่กฎหมายจะกำหนด

2. รายจ่ายของเทศบาล ตามกฎหมายว่าด้วยเทศบาล ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนอื่นๆ ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้างและทรัพย์สินอื่นๆ เงินอุดหนุน และรายจ่ายอื่นๆ ตามข้อผูกพันหรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนด

กิริติพงศ์ แนวมาลี และวิน พรหมแพทย์ (อ้างถึงใน อุไร ไช้ทอง, 2551 : 22) ได้สรุปการบริหารการคลังไว้ดังนี้

การที่เทศบาลจะสามารถดำเนินการต่างๆ ได้ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้จำเป็นต้องมีรายได้เป็นของตนเองในการดำเนินงานของเทศบาล การจัดเก็บรายได้และการใช้จ่ายจะถูกควบคุมกำหนดโดยตรงจากรัฐบาล โดยรัฐบาลจะกำหนดเป็นกฎหมายว่าจะมีรายได้กี่ประเภท มีอะไรบ้าง และจะได้มาอย่างไรบ้าง เช่น ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ฯลฯ และอัตราใน

การจัดเก็บภาษี รวมทั้งการแบ่งรายได้นี้เป็นส่วนหนึ่งของรายได้ประเภทภาษีให้แก่เทศบาล ส่วนกลางก็เป็นผู้กำหนดอีกด้วย

เมื่อเทศบาลมีรายได้แล้ว ก็จำเป็นจะต้องกำหนดแนวทางในการใช้จ่ายในรูปเทศบัญญัติงบประมาณประจำปี โดยผ่านความเห็นชอบจากสภาเทศบาลเสียก่อน และการตรวจสอบบัญชีจะเป็นการควบคุมสุดท้ายเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามกฎหมาย

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 กำหนดไว้แจ้งชัด ซึ่งอาจจำแนกที่มาของอำนาจหน้าที่ดังกล่าวได้คือ

อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด สามารถแบ่งแยกประเภทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้เป็น 2 ส่วน คือ หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และอำนาจหน้าที่ ที่เลือกปฏิบัติทั้งยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในฐานะต่างๆ ดังนี้

หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ มาตรา 50, 53 และ 56 หน้าที่เทศบาล มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำให้เขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย และ สิ่งปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจกรรมใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลโดยสรุป

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย

และสิ่งปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
10. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
11. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
12. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
13. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
14. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
15. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
16. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

กิจการที่อาจจัดทำในเขตเทศบาล

1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
6. ให้มีการสาธารณสุขการ
7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

สรุป เทศบาลเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 โครงสร้างของเทศบาล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลแล้วจะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วน คือ พนักงานเทศบาล องค์ประกอบของเทศบาล ประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี ซึ่งต่างฝ่ายต่างมาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง เทศบาลเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีงบประมาณและทรัพย์สินเป็นของตนเองแยกจากส่วนกลาง ประเภทอำนาจหน้าที่ของเทศบาล แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และอำนาจหน้าที่ที่เลือกปฏิบัติ

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองสามพราน

เทศบาลเมืองสามพราน เป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง เดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาล ซึ่งได้ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2498 ตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย วันที่ 31 สิงหาคม 2498 และลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 72 ตอนที่ 74 ลงวันที่ 17 กันยายน 2498 และแก้ไขเปลี่ยนแปลงเขตสุขาภิบาลสามพรานใหม่ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 14 กันยายน 2519 ต่อมาได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลสามพราน โดยพระราชบัญญัติเปลี่ยนฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ซึ่งมีผลบังคับใช้ในวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 และได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากเทศบาลตำบลสามพรานมาเป็นเทศบาลเมืองสามพราน ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2551

สภาพทั่วไปของเทศบาลเมืองสามพราน

ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลเมืองสามพราน ตั้งอยู่ที่ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ห่างจากกรุงเทพมหานครไปตามเส้นทางเพชรเกษมประมาณ 35 กิโลเมตร หรือเส้นทางถนนพระบรมราชชนนี (ปิ่นเกล้า – นครชัยศรี) ประมาณ 50 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ตำบลต่าง ๆ ในเขตอำเภอสามพราน ดังนี้

ทิศเหนือ จรดหมู่ที่ 6 องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ และหมู่ที่ 1 องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด

ทิศตะวันออก จรดแม่น้ำท่าจีน (นครชัยศรี) หมู่ที่ 2 องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด หมู่ที่ 5 องค์การบริหารส่วนตำบลยายชา และหมู่ที่ 7 องค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน

ทิศใต้ จรดแม่น้ำท่าจีน (นครชัยศรี)

ทิศตะวันตก จรดหมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 7 องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

ประชากร

เทศบาลเมืองสามพราน มีครัวเรือนทั้งสิ้น 7,257 ครัวเรือน ประชากรรวมทั้งสิ้น 15,690 คน แยกเป็นชาย 8,477 คน หญิง 7,213 คน หมู่ 7 ตำบลสามพราน มีประชากรมากที่สุด หมู่ 5 ตำบลยายชา มีประชากรน้อยที่สุด

ยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนาในช่วงสามปี

ยุทธศาสตร์การพัฒนาหรือจุดมุ่งหมายเชิงกลยุทธ์ หมายถึงวิธีการที่องค์กรให้เพื่อก้าวไปสู่ เป้าหมายที่ประสงค์เป็นการตอบคำถามที่ว่า “เทศบาลเมืองสามพราน จะไปถึงจุดหมายที่ต้องการได้อย่างไร” มีการกำหนดแนวทางให้เลือกปฏิบัติสู่เป้าประสงค์ เทศบาลเมืองสามพราน ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาหรือจุดมุ่งหมายเชิงกลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาได้ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริการสาธารณะ เน้นการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค และสาธารณูปการอย่างเพียงพอ มีแนวทางการพัฒนา ดังต่อไปนี้

1.1 พัฒนารับปรุงประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ รวมถึงการซ่อมแซมให้ใช้งานได้ดี

1.1.1 ก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษา ถนน เขื่อน สะพาน ทางเท้า ท่อระบายน้ำท่าเทียบเรือและระบบบำบัดน้ำเสีย

1.1.2 พัฒนาระบบจราจร

1.1.3 พัฒนาระบบไฟฟ้า - ประปา

1.1.4 จัดทำผังเมืองรวมผังเมืองเฉพาะและป้องกันการบุกรุกที่สาธารณประโยชน์

1.1.5 พัฒนาแหล่งน้ำคูคลองและระบบชลประทานเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตรอื่นๆ

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ เน้นการพัฒนาเศรษฐกิจแบบเกษตรอุตสาหกรรมส่งเสริมการพาณิชย์ ซึ่งได้กำหนดแนวทางการพัฒนา ดังต่อไปนี้ เพิ่มรายได้ประชาชนโดยเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจแบบเกษตรอุตสาหกรรมใช้เทคโนโลยีพัฒนาให้มีมาตรฐาน มีคุณภาพมีการกระจายรายได้และการกระจายตัวด้านเศรษฐกิจ

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคม เน้นการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็งโดยใช้เวทีประชาคมบนพื้นฐานมีคุณภาพแห่งวิถีไทยและโลกาภิวัตน์ เพื่อการยกมาตรฐานในการดำรงชีวิต

ทั้ง ด้านการศึกษา ศาสนาและสุขภาพ โดยทุกส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งได้กำหนดแนวทางการพัฒนา ดังต่อไปนี้

3.1 ส่งเสริมสนับสนุนงบประมาณและช่วยเหลือในการป้องกันอาชญากรรมและสิ่งเสพติดเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.2 พัฒนาคุณภาพชีวิตสถานศึกษาในเขตพื้นที่ และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

3.3 ใช้กีฬาเป็นเครื่องมือในการลดปัญหาทางสังคมและพัฒนาศักยภาพประชาชน

3.4 พัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิตแก่เด็ก สตรี ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ ผู้สูงอายุ ได้รับการดูแลตามสมควร

3.5 ควบคุมและเฝ้าระวังด้านสาธารณสุข

3.6 ส่งเสริมและสนับสนุนสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ที่ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์ฟื้นฟูศิลป วัฒนธรรม ประเพณี

4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นให้เป็นเทศบาลเมืองน่าอยู่บนคุณภาพแห่งการอนุรักษ์ควบคู่ไปกับการใช้ประโยชน์ มีสิ่งแวดล้อมที่ดี ปราศจากมลภาวะ และประชาชนเข้ามามีบทบาทในการพิทักษ์บ้านเกิด โดยได้กำหนดแนวทางการพัฒนาไว้ ดังต่อไปนี้

4.1 ปรับปรุงประสิทธิภาพในการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูลและของเสียอันตราย

4.2 ลดปริมาณมลพิษทางอากาศ ฝุ่นละออง

4.3 พัฒนาระบบป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม

4.4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม

5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านองค์กร เน้นการพัฒนาสมรรถนะระบบบริหารจัดการ ส่งเสริมบุคลากรมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานพร้อมสร้างจิตสำนึกและกระบวนการทัศนคติที่ดีในการบริการประชาชน การเพิ่มขีดความสามารถด้านการคลังให้สมดุลกับรายจ่าย และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารองค์กรและงานบริการประชาชน โดยได้กำหนดแนวทางการพัฒนาไว้ ดังต่อไปนี้

5.1 ปรับปรุงประสิทธิภาพในการประสานความร่วมมือระหว่างประชาชน องค์กรภาครัฐและเอกชน

5.2 พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการตามวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

5.3 เพื่อประสิทธิภาพการบริหารและเตรียมการรองรับการถ่ายโอนภารกิจจาก รัฐตามพ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.

5.4 พัฒนาศักยภาพตามระบบคุณธรรม มุ่งเน้นการรักษาวินัย และจริยธรรมขององค์กรรวมถึงการสร้างความเข้มแข็งใจและบรรยากาศการทำงาน

5.5 เพิ่มรายได้และลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็นของเทศบาลเมืองสามพราณ

5.6 ส่งเสริมปรับปรุงประสิทธิภาพอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และพัฒนาสถานที่ปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภักดี แก้วคุณ (2544) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านระบบการให้บริการ อาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพการสมรส

ธีระ อัครมาส (2545) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเรือเสาะ จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาปรากฏผลคือ ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเรือเสาะ พบว่า ผู้รับบริการที่มีชุมชนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และระบบบริการที่ดีส่งผลให้ผู้รับบริการเทศบาลตำบลเรือเสาะมีความพึงพอใจสูงกว่าการรับบริการในระบบบริการของเทศบาลแตกต่างกันไปด้วย และระบบบริการที่ดี ย่อมหมายถึง การบริการที่มีคุณภาพตามที่ผู้รับบริการต้องการ จึงมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจด้วย ส่วนอายุ การนับถือศาสนา ระยะเวลาที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา การได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลจากรูปแบบการประชาสัมพันธ์ต่างๆ คุณลักษณะของผู้บริหารและ ตัวผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเรือเสาะ

พจนาด กาติวี (2546) ทำการศึกษาเรื่อง ระดับการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานของเทศบาลตำบลในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับสูงจำนวน 4 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ด้านการจัดให้มีและบำรุงทางบก ด้านการบำรุงศิลปประเพณีและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และด้านการรักษาความสะอาด

ของถนนหรือทางเท้าที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล นอกจากนี้ยังมีผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านการให้ราษฎรได้รับการศึกษาและอบรม และด้านการจัดให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

ดวงภรณ์ ศรีธัญญา (2547) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่อันดับที่หนึ่ง รองลงมา ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระบบการให้บริการ ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านข้อมูลข่าวสารตามลำดับ ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบไม่แตกต่างกัน

วัชรินทร์ บรรดาศักดิ์ (2548) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมากทุกด้าน ค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีเพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน มีความคาดหวังต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับประชาชนที่มีระดับการศึกษา และมีรายได้จากอาชีพหลักต่างกัน มีความคาดหวังต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานไม่แตกต่างกัน

ชูศักดิ์ เสโลห์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะในเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือมีความต้องการรับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลวังเหนือทุกด้านอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการจัดการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลวังเหนือ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ

ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและความแตกต่างของชุมชน มีความสัมพันธ์กับความต้องการบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลวังเหนือ ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลวังเหนือและปัจจัยด้านสภาพทางกายภาพ ปัจจัยด้านสภาพครอบครัว และปัจจัยด้านสภาพเศรษฐกิจ มีอิทธิพลต่อความต้องการรับบริการสาธารณะของประชาชนจากเทศบาลตำบลวังเหนือในระดับมาก

วรลักษณ์ รอดริเกษ (2550) ศึกษาเรื่องความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ด้านระบบการผลิตน้ำประปา ระบบการจ่ายน้ำประปา และระบบการจัดเก็บเงินค่าน้ำประปา ตามทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ จำนวน 364 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมืองจังหวัดอุดรดิตถ์ ทั้ง 3 ด้าน คือด้านระบบการผลิตน้ำประปา ด้านระบบการจ่ายน้ำประปา และด้านระบบการจัดเก็บเงินค่าน้ำประปา อยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ผลวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความต้องการไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกันความต้องการของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ข้อเสนอแนะความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ควรมีกระบวนการผลิตน้ำประปาให้ถูกสุขลักษณะมากกว่านี้ นำระบบการผลิตน้ำประปาที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อที่จะผลิตน้ำประปาที่ใส สะอาด ปราศจากตะกอน และกลิ่นคลอรีน มีความถี่สูงสุด

พรหมนุรักษ์ มหาคิลคนพรัตน์ (2551) ศึกษาเรื่อง สภาพการดำเนินงานด้านบริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินงานด้านบริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ระดับการดำเนินงานด้านบริการสูงเป็นอันดับแรกคือ ด้านการส่งเสริมผู้ยากจนและผู้ด้อยโอกาสทางสังคม รองลงมาคือด้านการส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพอนามัยที่ดี ด้านการจัดให้มีระบบการศึกษาที่ดี และด้านการส่งเสริมให้มีงานทำ ตามลำดับ

สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากสาระสำคัญของแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของประชาชน ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดที่ได้มาสรุปเป็นตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยดังนี้

1. การให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองสามพราน จังหวัดนครปฐม แบ่งตามยุทธศาสตร์การบริการประชาชนของกรมการปกครอง ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก และรวดเร็ว ด้านความทันสมัย และด้านการสร้างความประทับใจ

1.1 ด้านการอำนวยความสะดวกและรวดเร็ว ได้แก่ การเพิ่มเวลาการให้บริการประชาชน ลดเวลาการใช้บริการ การใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์เชิง

1.2 ด้านความทันสมัย ได้แก่ การปรับปรุงระบบงาน และการปรับปรุงภูมิทัศน์

1.3 ด้านการสร้างความประทับใจ ได้แก่ การปรับทัศนคติบุคลากร การพัฒนาบุคลากร

2. ตัวแปรสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอาชีพ จากงานวิจัยของ ดวงภรณ์ ตรีธัญญา (2547) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 งานวิจัยของ วชิรินทร์ บรรดาศักดิ์ (2548) ศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีเพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน มีความคาดหวังต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 งานวิจัยของ ชูศักดิ์ เสโลห์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะในเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและความแตกต่างของชุมชน มีความสัมพันธ์กับความต้องการบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลวังเหนือ และงานวิจัยของ วรลักษณ์ รอดริเกษ (2550) เรื่องความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์ ที่พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกันความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์ แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงนำสถานภาพส่วนบุคคลมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้