

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด แนวปฏิบัติ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของสมาชิกชมรมต่อการให้บริการของตลาดเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยนำเสนอรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การปกครองท้องถิ่น
2. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีการบริการ
5. ความรู้เกี่ยวกับตลาดสด
6. เทศบาลเมืองมหาสารคาม
7. ชมรมผู้ประกอบการตลาดสดเทศบาลเมืองมหาสารคาม
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. การปกครองท้องถิ่น

1.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

สุภัทสรุา หอมดอก (2545 : 8- 10) สรุปการปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีอำนาจในการปกครองตนเอง มีอำนาจอธิปไตย มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน ในพื้นที่ที่มีอาณาเขตชัดเจน จำนวนประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีสมาชิกสภาท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้ง โดยตรงจากประชาชน เป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารอย่างอิสระ รวมทั้งมีอำนาจในการกำหนดนโยบาย อำนาจ

ในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตนเองแต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้อำนาจสูงสุดของรัฐ

กฎหมาย ไซยคำภา (2547 : 16) ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐมอบอำนาจให้กับประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานท้องถิ่นจัดเป็นองค์กร มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่หาไม่ได้เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2550 : 30) ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจว่า คือ การที่รัฐมอบอำนาจบางส่วน ซึ่งมีใช้อำนาจในทางนิติบัญญัติ และไม่ใช้อำนาจทางตุลาการแต่เป็นอำนาจทางบริหาร หรือจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ เฉพาะในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับกองกำลังในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของรัฐ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น

จากนิยามต่าง ๆ ดังกล่าวสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่อยู่ภายใต้หน่วยการปกครองระดับประเทศในประเทศที่เป็นรัฐเดี่ยว และอยู่ต่ำกว่าหน่วยการปกครองระดับมลรัฐในประเทศที่เป็นรัฐรวม มีพื้นที่อาณาเขตของตนเอง มีประชากรและรายได้ตามที่หลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีอำนาจและมีอิสระในการปกครองตนเอง ดังนั้นจึงอาจกล่าวในแง่ประชาธิปไตยว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง

1.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชวงส์ ฉายะบุตร (2539 : 27-28) และโกวิท พวงงาม (2546 : 24-25) ได้เสนอความเห็นที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1.2.1 เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ในด้านการเงิน บุคลากร ตลอดระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการให้บริการชุมชน และทำให้เกิดความประหยัด เนื่องจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะมีเงินงบประมาณ สามารถหารายได้ให้กับท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นเป็นจำนวนมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขกำหนดไว้อย่างรอบคอบ

1.2.2 เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับบริการจากรัฐบาลเพียงฝ่ายเดียวอาจไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง และมักมีความล่าช้า หน่วยงานปกครองท้องถิ่น ที่มีประชาชนเป็นผู้บริหารย่อมจะสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง

1.2.3 เพื่อให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน โดยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ทั้งในบทบาทของฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ในหลากหลายบทบาท มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยระดับชาติได้เป็นอย่างดี

สรุป การปกครองท้องถิ่นเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง โดยการเลือกตัวแทนในการเข้าไปบริหารงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน

1.3 หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2550 : 17-18) ได้กล่าวว่า การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นเพื่อดำเนินการมีข้อพิจารณา ดังนี้

1.3.1 เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน เช่น พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น โบราณสถานของท้องถิ่น ตลอดจนทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรอื่น ๆ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

1.3.2 เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง งานบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ

1.3.3 เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม งานด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องจัดทำขึ้น หรือต้องรับผิดชอบร่วมมือกับรัฐบาลในการแก้ไขปัญหา เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการสาธารณสุขในท้องถิ่น สถานสงเคราะห์เด็ก คนชรา คนพิการ รวมทั้งงานที่ให้ความบันเทิงกับประชาชนในชุมชน เช่น การจัดห้องสมุดสำหรับประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น

1.3.4 เป็นงานที่เกี่ยวกับการพาณิชย์ของท้องถิ่น เช่น การจัดตั้งสถานชานูบาล (โรงรับจำนำ) การจัดการตลาด การจัดบริการเดินรถ เป็นต้น งานประเภทนี้ถือเป็น

กิจการที่ให้บริการแก่ประชาชน หากปล่อยให้เอกชนเข้ามาดำเนินการอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงต้องรับมาดำเนินการเอง และยังเป็นการเพิ่มรายได้เข้าสู่หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพราะสามารถเรียกเก็บค่าบริการเหล่านี้จากประชาชนได้

1.3.5 เป็นงานที่เกี่ยวกับการเมืองการปกครอง ในฐานะที่การปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันการเมืองสถาบันหนึ่งในระบอบประชาธิปไตย จึงมีหน้าที่ในการให้ความรู้ทางการเมืองแก่ประชาชนในระบอบประชาธิปไตย ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง การใช้อำนาจเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง เช่น การจราจร การรักษาความสะอาด เป็นต้น

สรุป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่มีหน้าที่ที่จะต้องดูแลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น งานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย งานสวัสดิการสังคม งานเกี่ยวกับการพาณิชย์ของท้องถิ่น รวมถึงงานที่เกี่ยวกับการเมืองการปกครองในฐานะที่เป็นสถาบันการเมืองตามระบอบประชาธิปไตย

1.4 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการดังนี้

1.4.1 ความเป็นอิสระของท้องถิ่น (Autonomy) ในที่นี้หมายความว่า ท้องถิ่นที่มีอำนาจการตัดสินใจในการบริหารและปกครองตนเองภายใต้ระบบรัฐเดี่ยว มิได้หมายความว่า ท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นมีอิสระเด็ดขาด เช่นเดียวกับระบบสหพันธรัฐ ดังนั้นความเป็นอิสระของท้องถิ่นจะต้องตกอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ ดังนี้

1) สถานะทางกฎหมาย (Legal status) ท้องถิ่นจะต้องมีความเป็นนิติบุคคล แต่เป็นลักษณะนิติบุคคลมหาชน กล่าวคือ ท้องถิ่นจะมีอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมายเช่นเดียวกับบุคคลธรรมดา ซึ่งหากทำการวิเคราะห์และศึกษาพระราชบัญญัติเกี่ยวกับการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท จะเห็นว่า มีบทบัญญัติกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีสถานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย

2) พื้นที่และระดับ (Area and Level) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีพื้นที่ของท้องถิ่นด้วย หากเราพิจารณาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทต่าง ๆ ในประเทศไทย เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลก็จะมีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ในตำบลนั้น ๆ

เทศบาลก็มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่เทศบาล ส่วนจังหวัดก็จะมีพื้นที่ครอบคลุมทั้งจังหวัด ซึ่งจะมีพื้นที่ทับกับพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลและพื้นที่ของเทศบาล

3) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้ง บทบัญญัติแห่งมาตรา 284 แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้ง สำหรับคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็จะต้องมาจากการเลือกตั้งเช่นกัน หากไม่ได้มาจากการเลือกตั้งโดยตรง ก็จะต้องมาจากการเลือกตั้งโดยอ้อมคือความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น

4) อำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (Authority) มาตรา 283 แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารส่วนบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยให้ปฏิบัติตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งเมื่อพิจารณาพระราชบัญญัติเกี่ยวกับท้องถิ่นแต่ละประเภท จะพบว่าพระราชบัญญัติทั้งหลายดังกล่าวจะกำหนดหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทเอาไว้แล้ว แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษาพบว่า อำนาจหน้าที่ทั้งหลายนั้นเป็นอำนาจหน้าที่อย่างกว้าง ๆ ซึ่งมีลักษณะซ้ำซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลกลางทั้งหมด

5) งบประมาณ รายได้ การเงินและการคลัง ตามบัญญัติในมาตรา 283 แห่งรัฐธรรมนูญราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 กำหนดให้ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการเงินและการคลัง โดยบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญต้องการให้มีการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นในเรื่องการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองเป็นสำคัญ

1.4.2 การกำกับดูแลโดยรัฐ (Authority) ถึงแม้ว่าท้องถิ่นจะมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ก็มีใช้หมายความว่า ท้องถิ่นจะเป็นอิสระจากรัฐและราชการส่วนกลางอย่างเด็ดขาด การปกครองและบริการส่วนท้องถิ่นโดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องตกอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐ ประชาชนโดยส่วนรวมและประเทศชาติ แต่อย่างไรก็ตาม การกำกับดูแลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรัฐ

จะต้องกระทำเท่าที่จำเป็นตามที่กฎหมายบัญญัติ และต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม ทั้งนี้จะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้ มิได้ (หควม ชูเพ็ญ ม.ป.ป. : 20-24)

สรุป หากพิจารณาจากองค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะพบว่า องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นทั้ง 2 ประการ ประการแรก ความเป็นอิสระของท้องถิ่น ท้องถิ่นมีอำนาจการตัดสินใจในการบริหารและปกครองตนเองภายใต้ระบบรัฐเดี่ยว ซึ่งจะต้องตกอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ประการที่สองการกำกับดูแลโดยรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องอยู่ภายใต้การดูแลของรัฐ โดยรัฐจะต้องกระทำเท่าที่จำเป็นตามที่กฎหมายบัญญัติเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม

1.5 จำแนกบทบาทของการปกครองท้องถิ่น

ปธาน สุวรรณมงคล (2547 : 7-8) ได้จำแนกบทบาทของการปกครองท้องถิ่น ซึ่งโดยทั่วไปการปกครองท้องถิ่นในประเทศต่าง ๆ จะมีบทบาทที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของประเทศนั้น แต่กล่าวโดยรวมแล้วการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญดังนี้

1.5.1 บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมือง ในฐานะที่การปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันการเมืองหนึ่ง จึงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษา แนะนำ ติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาให้ปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายและอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดอย่างมีความรับผิดชอบ และโปร่งใส

1.5.2 บทบาทในการจัดการให้บริการสาธารณะในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายภารกิจจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะทำหน้าที่ในการจัดให้มีและให้บริการสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เช่น ชุมชนเมืองจะมีความต้องการบริการสาธารณูปโภคสาธารณูปการ ได้แก่ ไฟฟ้า ประปา การเคหะ

การขนส่งมวลชนในขณะที่ชุมชนชนบทก็มีความต้องการเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนน แหล่งน้ำ การส่งเสริมอาชีพและรายได้ รวมทั้งการให้บริการพื้นฐานที่จำเป็นแก่ประชาชน เช่น การจัดการศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น

1.5.3 บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่น จะมีบทบาทสำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชน และกระตุ้นชุมชนท้องถิ่นให้เกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่คณะผู้บริหารและประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันกำหนด โดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยเป็นผู้สร้างบรรยากาศให้เกิดการลงทุนจากทั้งภายในและภายนอกชุมชน เช่น การสร้างระบบโครงข่ายถนนที่เชื่อมต่อกับทางสายหลัก มีแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคเพียงพอ มีการพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่น ที่จะรองรับการลงทุนจากภายนอกได้ หรือส่งเสริมให้เกิดอาชีพที่ทำรายได้แก่ประชาชนในชุมชน รวมทั้งกระตุ้นให้มีการนำเอาภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่น

1.5.4 บทบาทในการประสาน ดังกล่าวมาแล้วว่า การปกครองท้องถิ่น มิได้เป็นอิสระในการปกครองตนเองโดยสมบูรณ์จากรัฐ ในทางตรงกันข้าม การปกครองท้องถิ่นโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นองค์กรที่สำคัญที่ทำหน้าที่ประสานระหว่างนโยบายของรัฐบาลกลางกับนโยบายของคณะผู้บริหารที่มีที่มาจากสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดประโยชน์กับทั้งท้องถิ่นและประเทศชาติในท้องถิ่นของตน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของคณะผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องการส่งเสริมอาชีพและรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

1.5.5 บทบาทในการให้ความคุ้มครอง การปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทในการให้ความคุ้มครอง ปกป้องสิทธิ เสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย เช่น การดูแล ตรวจสอบมิให้โรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่ปล่อยมลภาวะออกมาเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน การให้การดูแลเด็ก ผู้สูงอายุในการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ศูนย์สงเคราะห์คนชราและผู้ยากไร้ เป็นต้น

สรุป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการดำเนินงานด้านการสนับสนุนกิจการพัฒนาการเมือง การจัดให้มีบริการสาธารณะ การกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น บทบาทในการประสานงานและบทบาทในการให้ความคุ้มครองการปกครองท้องถิ่น

2. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546

2.1 ประวัติเทศบาลในประเทศไทย

การปกครองท้องถิ่น โดยให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รูปแบบเทศบาลนั้น กล่าวได้ว่า เริ่มต้นมาตั้งแต่รัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยที่ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้นำวิธีการปกครองท้องถิ่นระบบเทศบาล แต่บางส่วนมาใช้ ในรูปแบบสุขาภิบาลก่อน โดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น สุขาภิบาลที่จัดขึ้นเป็นแห่งแรก คือ สุขาภิบาลกรุงเทพฯ ซึ่งตั้งขึ้นเมื่อ ร.ศ. 116 โดยให้มีหน้าที่ 4 ประการ คือ ทำลายขยะมูลฝอย การจัดเก็บที่ถ่ายอุจจาระปัสสาวะของประชาชนทั่วไป จัดการห้ามต่อไปในภายหน้าอย่าให้ปลูกสร้างหรือซ่อมแซมโรงเรือนที่จะเป็นเหตุให้เกิดโรคได้ ขนย้ายสิ่งโสโครกและราคาญของมหาชนไปให้พ้นเสีย แต่การสุขาภิบาลในยุคนี้ราษฎร ไม่มีส่วนเข้ามาดำเนินงานเอง เพราะผู้บริหารงานสุขาภิบาลกรุงเทพฯ เป็นข้าราชการประจำ คือเป็นเสนาบดีกระทรวงนครบาล สุขาภิบาลไทยเริ่มแรกจึงไม่มีลักษณะเป็นเทศบาล แต่ก็นับได้ว่าเป็นตัวอย่างในการที่จะมอบอำนาจหน้าที่ให้แก่ท้องถิ่นเป็นลำดับไป (ทวี พันธวุฒิสถิฐ. 2539 : 161)

อย่างไรก็ดี การจัดตั้งสุขาภิบาลเพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนปกครองตนเอง ในครั้งนั้นยังไม่บังเกิดผลเป็นที่พอใจรัฐบาลในสมัยสมบูรณาญาสิทธิราชย์ รัฐบาลได้พยายามหาทางที่จะจัดการปกครองท้องถิ่นให้ได้ผลเป็นที่น่าพอใจมากกว่านั้น จึงได้ตั้งคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่ง เมื่อ พ.ศ. 2470 ให้ไปดูการเทศบาลในต่างประเทศ มีนายอาร์ดี เกรก ซึ่งเป็นที่ปรึกษากระทรวงเกษตรขณะนั้น เป็นประธานไปดูการเทศบาลในประเทศใกล้เคียง เช่น สิงคโปร์ ฮ่องกง และฟิลิปปินส์ และเลยไปดูการเทศบาลของคณะกรรมการชุดนี้ ก่อให้เกิดความคิดในการจัดรูปการปกครองระบบเทศบาลขึ้นแก่รัฐบาลสมัยนั้น ทั้งนี้ โดยพิจารณาจากรายงานการปรับปรุงสุขาภิบาล ที่นายเกรกเสนอรัฐบาล ซึ่งมีสาระสำคัญว่า “การเป็นเทศบาลนั้นท้ง่าย เพราะราษฎรต้องการก้าวหน้าอยู่แล้ว...”

หลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศเมื่อ พ.ศ. 2475 แล้ว รัฐบาลของคณะผู้ก่อการยังมองเห็นความสำคัญของการกระจายอำนาจ ทางกรปกครองให้แก่ท้องถิ่นมากขึ้น ดังนั้น ในการตรากฎหมายจัดระเบียบราชการบริหารแผ่นดิน จึงได้บัญญัติให้มืราชการบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของราชการบริหารแผ่นดินด้วย กล่าวคือ ตามพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 ได้กำหนดให้จัด

ระเบียบบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็นราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปการปกครองส่วนท้องถิ่นตาม พระราชบัญญัติฉบับนี้ ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร (นครบาล) และ สหเทศบาล ในการจัดตั้งระเบียบและการปกครองประเทศรูปต่าง ๆ เหล่านี้ใช้พระราชบัญญัติ จัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 เป็นหลักการ (ทวี พันธวุฒิสถ. 2539 : 165)

การจัดการปกครองท้องถิ่นระบบเทศบาล ได้เริ่มขึ้นอย่างแท้จริงเมื่อได้ประกาศ ให้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้แก้ไขรูปแบบการจัด ระเบียบราชการบริหารของประเทศไทยในสาระสำคัญ และได้ตราขึ้นภายหลังที่ประเทศได้ เปลี่ยนการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตย โดย กฎหมายฉบับนี้เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการปกครองท้องถิ่นได้รับเลือกตั้งจากราษฎร นับได้ว่าเป็น การปกครองที่ถูกต้องด้วยอุดมคติของประชาธิปไตยที่ว่าเป็นการปกครองของประชาชนและ เพื่อประชาชน ประชาชนเป็นทั้งผู้บริหารและผู้ควบคุมการบริหารเพื่อประโยชน์แก่ประชาชน ในท้องถิ่นนั่นเอง

เหตุผลหรือวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเทศบาลขึ้นนั้น เป็นเหตุผลทางการเมือง มากกว่าทางการเมืองการปกครอง คือ ต้องการให้การปกครองระบบเทศบาลเป็นบันไดขั้นต้น เพื่อ ฝึกฝนให้ประชาชนคุ้นเคย และเข้าใจการปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบรัฐสภา ตาม พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล กำหนดรูปแบบการปกครองในลักษณะที่จำลองมาจากรูปแบบ ปกครองประเทศ ด้วยวิธีจัดให้มีองค์กรปกครองอย่างระบอบรัฐสภาควบคุม กล่าวคือ มีสภา เทศบาลอันเป็นองค์การปรึกษาและมีคณะมนตรีเป็นองค์การบริหาร ซึ่งรับผิดชอบและอยู่ใน ความควบคุมของสภาเทศบาล

นอกจากวัตถุประสงค์ดังกล่าวแล้ว ยังมีเหตุผลทางการเมืองการปกครองด้วย คือ ก่อตั้ง เทศบาลขึ้นเพื่อเป็นสถาบันท้องถิ่น ที่นำนโยบายระดับชาติไปสู่ประชาชนในระดับท้องถิ่น และมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการสาธารณะตามที่รัฐบาลมอบหมายได้จัดทำและจัดบริการ สาธารณะที่เห็นว่าสมควรจะจัดหรือสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เทศบาล ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 เมื่อ พ.ศ. 2478 มีจำนวน ทั้งสิ้น 44 แห่ง เป็นสุขาภิบาลแต่เดิมได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาล 33 แห่ง และเป็นท้องถิ่น ที่จัดตั้งเป็นเทศบาลขึ้นใหม่ 11 แห่ง (ทวี พันธวุฒิสถ. 2539 : 164-165)

หลังจากประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 เป็นต้นมา ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล และเปลี่ยนแปลงแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อให้เหมาะสม และสอดคล้องกับเหตุการณ์ และสถานการณ์บ้านเมือง รวม 12 ฉบับ

2.2 กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล

2.2.1 การจัดตั้งเทศบาล

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง เกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 เมื่อได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้นต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมายจัดตั้งเทศบาลในระยะแรกมี 2 ประการ คือ เพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะและเป็นสถานสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน (อรนภา มุ่งโนนบ่อ. 2548 : 27) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 แบ่งเทศบาลออกเป็นสามประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร

1) เทศบาลตำบล มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

- 1.1) ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล
- 1.2) ระบุชื่อ และเขตของเทศบาลไว้ในประกาศด้วย

2) เทศบาลเมือง มีเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

2.1) ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง ให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ

2.2) ส่วนท้องที่ที่มีชื่อเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

- 2.2.1) เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป
- 2.2.2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด
- 2.2.3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3) เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

- 3.1) เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป
- 3.2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด
- 3.3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

2.2.2 โครงสร้างของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลเรียกว่าองค์การเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลแล้ว จะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีก หนึ่งส่วนคือ พนักงานเทศบาล (อรนภา มุ่งโนนบ่อ. 2548 : 28-32)

1) สภาเทศบาล สภาเทศบาลประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน ในเขตเทศบาลตามจำนวน ดังนี้

1.1) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล

จำนวน 12 คน

1.2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล

จำนวน 18 คน

1.3) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล

จำนวน 24 คน

การดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี
สภาเทศบาลมีอำนาจหน้าที่โดยสรุป ดังนี้

(1) อำนาจในการให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งคณะกรรมการ

สามัญของเทศบาล

(2) อำนาจในการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน และนโยบายที่กำหนดไว้ในการตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรี และการลงมติไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

(3) อำนาจในการตราเทศบัญญัติ

(4) อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสภาเทศบาล

2) นายกเทศมนตรี นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน จำนวน 1 คน นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยในการบริหารงาน ดังนี้

2.1) เทศบาลตำบล อาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน

2.2) เทศบาลเมือง อาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน

2.3) เทศบาลนคร อาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี มีดังนี้

(1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ เทศบัญญัติและนโยบาย

(2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล

(3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษา

นายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี

(4) วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

(5) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินั้น

และกฎหมายอื่น

3) พนักงานเทศบาล

พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาล ที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงาน หรือนอกสำนักงานเป็นผู้นำนโยบายของนายกเทศมนตรีไปปฏิบัติ โดยมีปลัดเทศบาล เป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2542 แบ่งออกเป็น 12 หน่วยงาน ดังนี้

3.1) สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎระเบียบแบบแผน และนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการสภาเทศบาลเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานได้ โดยเฉพาะ

3.2) สำนักงานการคลัง/กองคลัง หรือฝ่ายคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงิน และการบัญชีการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมดูแลพัสดุ และทรัพย์สินของเทศบาล ประกอบด้วย งานการเงินและบัญชี งานพัฒนารายได้ งานผลประโยชน์ งานเร่งรัดรายได้ งานแผนที่ภาษี งานทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการข้อมูลแผนที่และทะเบียนทรัพย์สิน

3.3) กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือ ด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกัน การระงับโรคติดต่อ การสุขภาพและรักษาความสะอาด งานสัตวแพทย์ ตลาดสาธารณะ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน

3.4) สำนักการช่าง/กองช่าง หรือฝ่ายช่างมีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับ

ไฟฟ้าสาธารณะ งานสถาปัตยกรรมและผังเมือง งานสำรวจและแบบแผน งานบำรุงรักษา
ทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ ตลอดจนงานสาธารณูปโภค

3.5) สำนักงานศึกษา/กองการศึกษา หรือฝ่ายการศึกษามีหน้าที่
ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ในด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน งานด้านการ
สอน การนิเทศการศึกษา งานการศึกษานอกโรงเรียน และงานกิจกรรมเด็กและเยาวชน

3.6) กองหรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ดำเนินการ
เกี่ยวกับงานวิชาการ และการวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วย งานวิเคราะห์นโยบายและ
แผน วิจัยและประเมินผล งานนิติการ การจัดทำงบประมาณและงานประชาสัมพันธ์

3.7) กองหรือฝ่ายสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ควบคุมดูแลและ
รับผิดชอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน และงาน
พัฒนาชุมชน

3.8) กองหรือฝ่ายช่างสุขาภิบาลมีหน้าที่กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
พร้อมนำบำบัดน้ำเสีย ประกอบไปด้วย งานกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล งานเครื่องกลและซ่อม
บำรุง งานก่อสร้าง งานโรงงานกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานควบคุมและการตรวจสอบการ
บำบัดน้ำเสีย งานแบบแผน งานบำรุงรักษาและซ่อมแซม และงานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

3.9) กองหรือฝ่ายการแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาพยาบาล
ประชาชน ประกอบไปด้วย ฝ่ายบริการการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล และศูนย์บริการ
สาธารณสุข (กองหรือฝ่ายการแพทย์จะจัดตั้งขึ้นเฉพาะเทศบาลนคร ซึ่งมีรายได้เพียงพอ
สำหรับการจัดสร้างโรงพยาบาล และการบริหารงาน)

3.10) กองหรือฝ่ายการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับงานผลิตน้ำประปา
งานวางประปา ท่อประปา งานจำหน่ายน้ำประปาให้ประชาชน งานจัดเก็บรายได้การประปา

3.11) หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบและ
กลั่นกรองให้ความเห็นชอบและข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาล เกี่ยวกับงานการเงินและควบคุม
ตรวจสอบด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3.12) หน่วยงานแขวง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงาน
ทะเบียนราษฎร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การศึกษา สวัสดิการสังคม สาธารณสุข
การช่าง การประปา แขวงเป็นหน่วยงานย่อยที่จำลองรูปแบบเทศบาล เพื่อรองรับความ
เจริญเติบโตของเมือง และเพื่อเป็นการบริการประชาชนให้ทั่วถึง ซึ่งจะสามารถจัดตั้งแขวงได้

ในกรณีที่เป็นเทศบาลขนาดใหญ่มีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 20 ตารางกิโลเมตร ประชากรไม่ต่ำกว่า 100,000 คน มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 60 ล้านบาทขึ้นไป

2.2.3 หน้าที่ของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 ได้บัญญัติหน้าที่ของเทศบาลออกเป็น หน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ และหน้าที่ที่จะอาจปฏิบัติซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล เทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น มีบทบาทและหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่น โดยมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 จนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 มาตรา 50 ดังนี้

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) ให้มี และบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำ
- 3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้ง

การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูล

- 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 7) เสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

- 9) หน้าที่อื่น ที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

และมาตรา 53 เทศบาลมีหน้าที่ต้องทำ คือให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ได้มีผู้ให้ความหมาย ความ พึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

จินตนา จันทักต (2548 : 15) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็น หรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

วฤทธิ์ สารฤทธิคาม (2548 : 32) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่าเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา

ชัยณรงค์ ตั้งอำพรทิพย์ (2547 : 24) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่นั้นเกิดขึ้นจากความต้องการ หรือจุดมุ่งหมายได้รับการตอบสนองหรือไม่

สมจิตร กาหาวงศ์ (2546 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจัดเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นก็เมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการ

3.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิล (2546 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะความพึงพอใจไว้ดังนี้

3.2.1 เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่าง เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

3.2.2 เกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของ

การบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตนาที่ดีที่ยึดถือต่อบริการประสมการณดั่งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกกล่าวเล่าขานของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการก่อนที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อย ได้ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ดันติพุลวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1. สถานที่บริการ คือ การบริการด้านสถานที่มีความสะดวก เช่น ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้ จากการมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ ทำให้เกิดความเชื่อดีและความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจ ผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา
3. ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย และมีความตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ มีความสนใจและเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
4. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น การออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถุงกระดาษหิ้วใส่ของ ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น หรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

3.4 วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ

ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการเปรียบเทียบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการ และแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ

บรัดนีย์ และอิงแลนด์ (Brudney and England, 1982 : 132 ; อ้างถึงในเชษฐชัย จตุชัย, 2547 : 21-22) ได้กล่าวถึงวิธีวัดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะออกเป็น 2 ลักษณะ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 วิธีวัดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
- มุ่งเน้น - หน้าที่ของการบริการ - เป้าหมายของการบริการ	- พิจารณาที่ประชาชน - พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง 1. พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและข้อเรียกร้องของประชาชน 2. พิจารณาความเสมอภาค (Equity) ในการกระจายบริการ	- พิจารณาที่ผู้ให้บริการ - พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ 1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) เช่น พิจารณาจากผลผลิตภาพ (Productivity) 2. พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness) เช่น พิจารณาจากการประเมินผล

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
ผลของนโยบายที่ ปรากฏ - ข้อดี	<p>- พิจารณาที่ผลกระทบ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นตัวชี้นำไปสู่แง่มุมต่าง ๆ ของการให้บริการ 2. เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาของประชาชนและเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน 3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วมของประชาชน 4. ข้อมูลด้านนี้จะทำให้เห็นถึงปทัสถานทางประชาธิปไตย 	<p>-พิจารณาผลผลิต</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แสดงให้เห็นได้ในเชิงปริมาณ 2. เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปคิดและประเมินได้ 3. มีหลักการและเทคนิคที่ได้มาตรฐานรองรับอยู่ 4. ง่ายต่อการตีความ
ผลของนโยบายที่ ปรากฏ - ข้อด้อย	<p>พิจารณาที่ผลกระทบ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่สามารถเห็นผลผลิตของบริการ 2. เกิดการพิจารณาในแบบทั่ว ๆ ไป ไม่ลึกซึ้ง 3. เกิดปัญหาด้านเกณฑ์การรับรู้ และเกณฑ์ในการประเมิน 4. ตัวบ่งชี้ทัศนคติของประชาชนที่มีบริการนั้นยังไม่กระจ่างชัด 	<p>- พิจารณาที่ผลผลิต</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เกิดอคติ (Bias) ในเรื่องของข้อมูลข่าวสารและการรายงาน 2. มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัดความที่ใช้วัดตลอดเวลา 3. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ 4. เน้นเป้าหมายของหน่วยงาน

ที่มา : เชนฐชัย จัตุชัย (2547 : 21-22)

3.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

3.5.1 ความต้องการของบุคคล

ความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ (ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์.

2545 : 48-50)

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการดำรงชีวิต วัตถุประสงค์ไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างใด เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสิ่งสำคัญ

1.1 ความต้องการอาหาร เพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต

1.2 ความต้องการน้ำ เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกาย เพื่อชดเชยการเสียน้ำเนื่องจากอากาศร้อน การออกกำลังกาย การทำงานหนักทำให้เหงื่อออกจากร่างกาย

1.3 ความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านนี้จะเริ่มขึ้นเมื่อคนเราเข้าสู่วัยรุ่น และเป็นผู้ใหญ่ การแสดงออกถึงความต้องการทางเพศขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจรสนิม ขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคมนั้น

1.4 ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม คนเราดำรงชีวิตอยู่ได้ต้องอาศัยความสมดุลทางร่างกาย อุณหภูมิที่ไม่สูงเกินไป และไม่ต่ำเกินไปที่ร่างกายจะอยู่ได้

1.5 ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด เพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดภัย ทำให้ร่างกายพยายามสร้างภูมิคุ้มกันขึ้น เมื่อมีคนอื่นมาทำร้ายคนเราก็จะหลีกเลี่ยงหรือต่อสู้ ป้องกันตัว

1.6 ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ เมื่อร่างกายเกิดความเหน็ดเหนื่อย เกิดความเหนื่อยล้าจากความอ่อนเพลียของร่างกาย จึงต้องการนอนหลับและพักผ่อน เพื่อผ่อนคลายให้ร่างกาย ได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่ และซ่อมแซมส่วนสึกหรอของร่างกาย

1.7 ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ สำหรับการหายใจ

1.8 ความต้องการการขับถ่าย เป็นการขับของเสียออกจากร่างกาย เพราะของเสียเหล่านี้เป็นพิษกับร่างกาย

2. ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and Social Needs) ความต้องการประเภทนี้เกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับ และเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล

แต่ละสังคมและฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งเวลาและโอกาสที่แตกต่างกันออกไปด้วย ลักษณะสำคัญของความต้องการทางจิตใจและสังคม มีดังนี้

2.1 ความต้องการที่เกิดจากสังคมเป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรมและกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของแต่ละคน สิ่งเหล่านี้แตกต่างกันไปในแต่ละสังคม

2.2 ความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ เราต้องมีประสบการณ์และการเรียนรู้มาก่อน จึงจะเข้าใจและเลือกกระทำได้ บางทีเราก็คือต้องการศึกษาว่าจะเริ่มต้นอย่างไร และควรจะทำอย่างไรต่อไป

2.3 ความต้องการนี้เปลี่ยนแปลงได้ แม้ในตัวคนเดียว

2.4 ความต้องการนี้จะมากขึ้นเมื่ออยู่รวมกลุ่มมากกว่าอยู่คนเดียว

2.5 ความต้องการนี้เป็นพฤติกรรมปกปิดมากกว่าพฤติกรรม

เปิดเผยจะแสดงออกเมื่อมีสิ่งเร้า

2.6 ความต้องการที่มองไม่เห็นเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม

2.7 ความต้องการทางจิตใจ และสังคมมีอิทธิพลที่จะผลักดันให้

คนเราทำอะไรก็ได้ บางครั้งก็ปราศจากเหตุผลและคุณธรรม

3.5.2 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

มาสโลว์ เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครองความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้ เขาได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้ (ปริยาพร วงษ์อนุตรโรจน์. 2545 : 51)

บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็เกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง แล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไปความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

ลำดับความต้องการของบุคคล มีความต้องการ 5 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุดเพื่อความมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมและความคุ้มครองจากผู้อื่น
3. ความต้องการความรัก และการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของความรู้สึกว่าตนได้รับความรักและมีส่วนร่วมในการเข้าหมู่พวก
4. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตน
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของตน เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงาน ที่ตนเองชอบหรือต้องการเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

3.5.3 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need Hierarchy Theory)

แอลเดอร์เฟอร์ ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG : Existence – Relatedness – Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของบุคคลเป็น 3 ประการ คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 52)

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย
2. ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคล ที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย
3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต

3.5.4 ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray's Manifest Needs Theory)

เมอร์เรย์ ได้อธิบายว่า ความต้องการของบุคคลมีความต้องการหลายอย่างในเวลาเดียวกันได้ ความต้องการของบุคคลที่เป็นความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานมีอยู่ 4 ประการ คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 53)

1. ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการที่จะสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

2. ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

3. ความต้องการอิสระ เป็นความต้องการที่เป็นตัวของตัวเอง

4. ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

3.5.5 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (Mc Cleland's Achievement Motivation Theory)

แมคคลีแลนด์ (Mc Cleland's ; อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 54) เน้นความต้องการไว้ 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงาน และบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา สามารถแก้ปัญหาได้ดีขึ้น

2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับคนอื่น และเป็นสัมพันธภาพที่อบอุ่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น ให้คุณให้โทษแก่ผู้อื่น

สรุปได้ว่าการศึกษาความต้องการของบุคคล ก็เพื่อจะได้เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ ความต้องการของบุคคลมีทั้งความต้องการทางกาย และความต้องการทางจิตใจ หรือสังคม ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ได้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐาน ซึ่งเป็นความต้องการที่ควรได้รับการตอบสนองก่อนไปสู่ความต้องการในระดับสูง อย่างไรก็ตามความต้องการต้องได้รับการตอบสนองจึงจะลดลง อย่างน้อยก็ชั่วระยะเวลาหนึ่ง ความต้องการที่สำคัญของบุคคลหนึ่ง อาจไม่ใช่ความสำคัญของคนอื่นก็เป็นได้ ด้วยเหตุนี้องค์การจึงควรพิจารณาถึงคุณลักษณะที่แตกต่างบุคคล เพื่อให้การตอบสนองได้ถูกต้อง ซึ่งความต้องการดังกล่าว เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจ เช่นเดียวกับความต้องการของชมรมผู้ประกอบการตลาดสดเทศบาลเมืองมหาสารคาม ถ้าได้รับการตอบสนองด้านการบริการ จะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งอาจมีระดับมากน้อยแตกต่างกันในแต่ละด้าน และเมื่อสามารถทราบผลแล้วจะทำให้เทศบาลเมืองมหาสารคามสามารถปรับปรุงและพัฒนาการบริการของตนเองเพิ่มขึ้นสู่การมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นด้วย

4. แนวคิดและทฤษฎีการบริการ

4.1 ความหมาย

สุมนา อยู่โพธิ์ (2550 : 14) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมขึ้นกับการขายสินค้า

คนัย เทียนพูน (2543 : 410) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการคือการมุ่งสู่ความเป็นเลิศหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้า โดยเสนอสิ่งที่เหมาะสมกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสมนั้น

จากความหมายของการบริการดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการคือ กิจกรรมหรือการกระทำที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจและความสมหวัง ซึ่งการบริการนั้นมีความแตกต่างจากสินค้าประเภทอื่นเพราะเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องคำนึงถึงความรู้สึกทางใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

4.2 ประเภทของการบริการ

การบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ตามเป้าหมายของการบริการ คือ (ชูษณะ รุ่งปัจฉิม. 2550 : 17)

1. การบริการทางด้านธุรกิจ (Business service) หมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการในเชิงธุรกิจ แสวงหากำไรเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้มีมักอยู่ภายใต้การดำเนินงานของบริษัท และห้างร้านของเอกชน เช่น การบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การบริการเคเบิลทีวี เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public service) หมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินงานโดยราชการ มุ่งประโยชน์สุข และสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ได้แก่ การบริการในหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ เช่น สาธารณสุข การบริการสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งการบริการไฟฟ้านครหลวง

4.3 คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

สมิต สัจฉกร (2548 : 31-32) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ต้องประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ

1. คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น รูปร่าง หรืออาจเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ คือ

- 1.1 มีจิตใจรักงานบริการ
- 1.2 มีความรู้ในงานที่จะบริการ
- 1.3 มีความรู้หรือตัวสินค้าหรือบริการ
- 1.4 มีความรับผิดชอบต่องานบริการของตน
- 1.5 มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน
- 1.6 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
- 1.7 มีจิตใจมั่นคง
- 1.8 มีความคิดสร้างสรรค์
- 1.9 เป็นคนช่างสังเกต
- 1.10 มีวิจารณ์ญาณและรอบคอบ

2. พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกทั่วไป

เช่น ผู้ที่มีความรู้สึกดีก็จะมีกรกระทำที่ดี พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีต้องมี
คุณลักษณะ ดังนี้

- 2.1 อธิษาศัยดี
- 2.2 มีมิตรไมตรี
- 2.3 เอาใจใส่ในงาน
- 2.4 วาจาสุภาพ
- 2.5 กิริยาสุภาพ มารยาดี
- 2.6 กระตือรือร้น
- 2.7 มีวินัย
- 2.8 ซื่อสัตย์
- 2.9 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา
- 2.10 น้ำเสียงไพเราะ

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของการให้บริการที่ดีต้องประกอบด้วย 2 ลักษณะคือ
คุณลักษณะ คือ สิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น รูปร่าง หรืออาจเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน
เช่น จิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรม คือ การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกทั่วไป เช่น
ผู้ที่มีความรู้สึกดีก็จะมีกรกระทำที่ดี ดังนั้น ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องประกอบด้วยทั้งคุณลักษณะ
และพฤติกรรมที่ดี

4.4 สาเหตุที่ทำให้เกิดการบริการที่ด้อยคุณภาพ (ตามหลัก 3'I)

(จูวิทย์ รัตนพลแสนย์, 2552 : เว็บไซต์)

1. Innocence (ความไร้เดียงสา) เป็นการรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือขาดทักษะในการทำงานบริการ หรือทำผิดพลาดไป เพราะความไม่รู้ของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรมให้ความรู้ หรือจัดพี่เลี้ยงคอยดูแลและให้คำแนะนำ

2. Ignorance (ความละเลยหรือเพิกเฉย) แม้ว่าผู้ให้บริการจะรู้ แต่ก็ทำมักเกิดจากความมั่งงาย ขาดจิตสำนึก ขาดวินัย ขาดความรับผิดชอบ หรือหัวหน้าไม่ใส่ใจ ไม่สนใจ ซึ่งสามารถแก้ไขได้ด้วยการวางแผน การจัดระบบการนิเทศงานทุกระดับชั้น (ควบคุมดูแล แนะนำ สอนงาน) มีมาตรการจูงใจให้รางวัล ตักเตือน ลงโทษ เป็นต้น

3. Intention (ความจงใจกระทำ) ในกรณีนี้เป็นการจงใจกระทำในสิ่งที่ไม่สมควร หรือไม่กระทำในสิ่งที่ควร มักเกิดจากปัญหาด้านการบริหารจัดการที่เกื้อหนุนหรือเกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น ความขัดแย้ง ความไม่ยุติธรรม การเมืองในองค์กรไม่พอใจในตำแหน่ง หรือเงินเดือน เป็นต้น จึงมีคำกล่าวที่ว่า “ก่อนที่จะบริการลูกค้าภายนอก (ประชาชน) ให้ดีนั้น ต้องบริการลูกค้าภายใน (ข้าราชการ) ให้ดีเสียก่อน” ในการแก้ไขสามารถทำได้ด้วยการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรให้ดี

สรุปได้ว่า ตามหลัก 3'I แนวคิดในเรื่องการบริการที่ไร้คุณภาพเกิดจากความไร้เดียงสา คือ การขาดทักษะ เพิกเฉยต่อหน้าที่ และการจงใจกระทำสิ่งไม่ควรถือเป็นปัจจัยต่อการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ สามารถแก้ไขได้ด้วยการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรให้ดีขึ้น จึงจะมารับบริการภายนอกให้ดีขึ้นได้

5. ความรู้เกี่ยวกับตลาดสด

5.1 ลักษณะของตลาดสด

กฎกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2542) ออกตามความในพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 กำหนดลักษณะของตลาดสดเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ตลาดประเภทที่ 1 ได้แก่ ตลาดที่มีโครงสร้างอาคารและดำเนินกิจการเป็นประจำหรืออย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และมีลักษณะอาคารสิ่งปลูกสร้างสำหรับผู้ขายของที่ขนถ่ายสินค้า ส้วมและที่ถ่ายปัสสาวะ ที่รวบรวมมูลฝอยและที่จอดรถ ตามที่กำหนดไว้คือ

1.1 มีถนนรอบอาคารตลาดกว้างไม่น้อยกว่า 4 เมตร และมีทางเข้าออกบริเวณตลาดกว้างไม่น้อยกว่า 4 เมตร อย่างน้อย 1 ทาง

1.2 ตัวอาคารตลาดทำด้วยวัสดุถาวร มั่นคง แข็งแรง ความสูงของหลังคาต้องมีความเหมาะสมกับการระบายอากาศของตลาดนั้น ๆ

1.3 ฝ้าผนังและพื้นทำด้วยวัสดุถาวร แข็งแรง เรียบ ทำความสะอาดง่าย มีประตู กว้างไม่น้อยกว่า 2 เมตร และสามารถป้องกันสัตว์ต่าง ๆ เข้าไปพลุกพล่านได้ และทางเดินภายในอาคารมีความกว้างไม่น้อยกว่า 2 เมตร

1.4 มีการระบายอากาศภายในตลาดเพียงพอ และมีความเข้มของแสงสว่างเหมาะสมและต้องไม่ใช่แสงหรือวัสดุอื่นที่ทำให้สีของสินค้าเปลี่ยนแปลงไปจากธรรมชาติ

1.5 แผงขายสินค้ามีลักษณะเป็นแบบปิดทึบ มีพื้นที่แผงไม่น้อยกว่า 2 ตารางเมตร และสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร มีที่นั่งสำหรับผู้ขายของไว้โดยเฉพาะอย่างเหมาะสมแยกต่างหากจากแผงและสะดวกต่อการเข้าออก

1.6 จัดให้มีน้ำประปาอย่างเพียงพอสำหรับล้างสินค้าหรือล้างมือโดยระบบท่อ

1.7 มีทางระบายน้ำทำด้วยวัสดุถาวร เรียบ ทางระบายน้ำภายในตลาดสดต้องเป็นแบบเปิด ส่วนรอบตลาดต้องเป็นแบบรูปตัวยูและมีตะแกรงที่สามารถเปิดทำความสะอาดได้ง่าย มีบ่อคักมูลฝอย บ่อคักไขมันและระบบบำบัดน้ำเสีย

1.8 ต้องจัดให้มีเครื่องดับเพลิงไว้ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

1.9 ต้องจัดที่ขนถ่ายสินค้า ซึ่งมีพื้นที่เพียงพอและสะดวกต่อการขนถ่ายสินค้าและการรักษาความสะอาด

1.10 ส้วมและที่ถ่ายปัสสาวะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์สุขาภิบาลและจัดให้มีจำนวนเพียงพอ และดูแลทำความสะอาดเป็นประจำทุกวัน

1.11 ที่รวบรวมมูลฝอยต้องมีลักษณะเป็นสิ่งปลูกสร้างถาวร หรือเป็นที่พักมูลฝอยที่เหมาะสมกับตลาดนั้น ๆ มีขนาดเพียงพอที่จะรองรับปริมาณมูลฝอยในแต่ละวัน มีการปกปิดสามารถป้องกันสัตว์เข้าไปคุ้ยเขี่ยได้ ตั้งอยู่นอกตัวอาคารตลาดสดและอยู่ในพื้นที่ที่รถเข้าออกได้สะดวก

1.12 ต้องจัดให้มีที่จอดรถตามความเหมาะสม

2. ตลาดประเภทที่ 2 ได้แก่ ตลาดที่ไม่มีโครงสร้างอาคารและดำเนินการเป็นประจำอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และมีลักษณะบริเวณที่จัดไว้สำหรับขายของ ส้วมและที่ถ่ายปัสสาวะ และที่รวบรวมมูลฝอย ดังนี้

2.1 พื้นทำด้วยวัสดุถาวร แข็งแรง เรียบ ทำความสะอาดง่าย และไม่
มีน้ำขัง

2.2 มีรั้วที่สามารถป้องกันสัตว์ต่าง ๆ เข้าไปพลุกพล่านได้ มีทางเดิน
กว้างไม่น้อยกว่า 2 เมตร

2.3 แผงสีนค้ำ สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร ด้านล่างของแผง
ไม่ใช่เป็นที่เก็บหรือสะสมสีนค้ำหรือของอื่น ๆ

2.4 จัดให้มีน้ำประปาหรือน้ำสะอาดไว้ใช้ในตลาดอย่างเพียงพอ

2.5 มีทางระบายน้ำรอบตลาดแบบเปิด มีบ่อดักมูลฝอย บ่อดักไขมัน
บ่อพักน้ำเสีย และมีการบำบัดน้ำเสีย

2.6 ส้วมและที่ถ่ายปัสสาวะ ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และ
สุขลักษณะตามที่กำหนด มีจำนวนและที่ตั้งเหมาะสม นอกบริเวณแผงขายสีนค้ำ

2.7 ที่รวบรวมมูลฝอย ต้องมีลักษณะที่เหมาะสมกับตลาดนั้น ๆ มี
ขนาดเพียงพอที่จะรองรับปริมาณมูลฝอยในแต่ละวัน มีการปกปิด สามารถป้องกันสัตว์เข้าไป
คุ้ยเขี่ยได้ ตั้งอยู่นอกบริเวณแผงขายสีนค้ำ และอยู่ในพื้นที่ที่รถเข้าออกได้สะดวก

3. ตลาดประเภทที่ 3 ได้แก่ตลาดที่ไม่มีโครงสร้างอาคารและดำเนิน
กิจการ ชั่วคราวหรือเป็นครั้งคราวหรือตามวันที่กำหนด และมีบริเวณที่จัดไว้สำหรับขายของ
ส้วมและที่ถ่ายปัสสาวะและที่รวบรวมมูลฝอย ตามที่กำหนด ดังนี้

3.1 มีแผงขายสีนค้ำสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร

3.2 ทางเดินระหว่างแผงสำหรับผู้ซื้อต้องกว้างไม่น้อยกว่า 2 เมตร

3.3 จัดให้มีน้ำประปาหรือน้ำสะอาดไว้ใช้ในตลาดอย่างเพียงพอ

3.4 จัดให้มีตะแกรงดักมูลฝอยบริเวณท่อระบายน้ำก่อนปล่อยน้ำทิ้งลง
สู่ท่อระบายน้ำสาธารณะ

3.5 มีส้วมและที่ถ่ายปัสสาวะ หรือจัดให้มีส้วมเคลื่อนที่หรือส้วม
สาธารณะหรือส้วมของหน่วยงานราชการที่ได้รับอนุญาตให้ใช้อยู่ใกล้ห่างไม่เกิน 100 เมตร

3.6 มีที่รวบรวมขยะมูลฝอย

5.2 เกณฑ์การพัฒนาและยกระดับตลาดสด

กระทรวงสาธารณสุข (2547 : 135-140) ได้กำหนดเกณฑ์การพัฒนาและ
ยกระดับตลาดสด ไว้ดังนี้

1. เกณฑ์มาตรฐานด้านกฎหมาย มีดังนี้

- 1.1 ภายในตลาดสดมีการระบายอากาศอย่างเพียงพอ ไม่ร้อน อบอ้าว หรืออับทึบ
- 1.2 มีการจัดการ คูแฉก และควบคุมบริเวณแผง ทางเดิน ถนน (ที่ตั้งรองรับมูลฝอยสาธารณะ) และที่ตั้งที่รวบรวมมูลฝอย ให้สะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ
- 1.3 ตลาดและบริเวณโดยรอบไม่มีน้ำขังเฉอะแฉะ
- 1.4 รางระบายน้ำเสียภายในตลาดเป็นชนิดรางเปิด สำหรับรางระบายน้ำรอบตลาดมีฝาปิด ที่เปิดทำความสะอาดได้ สามารถระบายน้ำได้ ไม่มีน้ำขัง ไม่อุดตัน
- 1.5 ภายในห้องส้วมไม่มีกลิ่นเหม็น และมีการระบายอากาศดี
- 1.6 ระบบเก็บกักอุจจาระถูกสุขลักษณะไม่ชำรุด
- 1.7 มีการทำความสะอาดเป็นประจำทุกวัน
- 1.8 มีน้ำใช้ที่สะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ
- 1.9 จัดให้มีการล้างตลาดตามหลักสุขาภิบาล อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- 1.10 ผู้ขายและผู้ช่วยขายของ ต้องวางสินค้าบนแผง ห้ามวางสินค้าบนพื้นตลาดหรือวางล้ำแผงหรือขอบเขต การวางและเก็บสะสมสินค้าประเภทอาหาร เครื่องใช้ที่เกี่ยวกับอาหาร ต้องวางสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 ซม. ห้ามวางวัตถุอันตรายปนกับสินค้าประเภทอาหาร และห้ามวางสินค้าสูงกว่าพื้นตลาดเกินกว่า 150 ซม.
- 1.11 ผู้ขายและผู้ช่วยขายในตลาด ต้องมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อหรือโรคที่สังคมรังเกียจ หรือไม่เป็นพาหะนำโรคติดต่อ
- 1.12 ผู้ขายและผู้ช่วยขายในตลาด ต้องแต่งกายสุภาพ เป็นระเบียบเรียบร้อยในระหว่างการขาย มีสุขวิทยาส่วนบุคคลที่ดี
- 1.13 ผู้ขายและผู้ช่วยขายของในตลาด ต้องปฏิบัติให้ถูกสุขลักษณะในกรรมวิธี การจำหน่าย ทำปรุง ประกอบ เก็บ หรือสะสมอาหารหรือสินค้าอื่น รักษาความสะอาดของภาชนะ และของใช้ต่าง ๆ

2. เกณฑ์มาตรฐานตลาดสด

- 2.1 ภายในตัวตลาดมีการระบายอากาศอย่างเพียงพอ ไม่ร้อนอบอ้าว หรืออับทึบ
- 2.2 มีการจัดการคูแฉกควบคุมบริเวณแผง ทางเดิน ถนน ที่รองรับขยะมูลฝอยสาธารณะและที่ตั้งที่รวบรวมมูลฝอยให้สะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ

2.3 ตลาดและบริเวณโดยรอบไม่มีน้ำขังและ

2.4 รางระบายน้ำเสียภายในตลาดเป็นชนิดรางเปิด สำหรับระบายน้ำรอบตลาดมีฝาปิด ที่เปิดทำความสะอาดได้และสามารถระบายน้ำได้ ไม่มีน้ำขัง ไม่อุดตัน

2.5 ภายในห้องส้วมไม่มีกลิ่นเหม็น และมีการระบายอากาศดี

2.6 ระบบเก็บกักอุจจาระถูกสุขลักษณะไม่ชำรุด

2.7 มีการทำความสะอาดตลาดเป็นประจำทุกวัน

2.8 มีน้ำใช้ที่สะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ

2.9 ห้องส้วมแยกเพศ ชาย-หญิง ออกจากกันเป็นสัดส่วน

2.10 มีการจัดวางสินค้า สิ่งของ วัสดุอุปกรณ์เป็นระเบียบ เรียบร้อย ไม่ให้เกะกะ รกรุงรัง และไม่กีดขวางทางเดิน

2.11 สินค้าประเภทอาหาร และเครื่องใช้ที่เกี่ยวกับอาหารจะต้องวางสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 ซม.

2.12 ให้มีการล้างตลาดตามหลักสุขาภิบาล อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

2.13 มีที่รองรับมูลฝอยสาธารณะที่ถูกหลักสุขาภิบาลอย่างเพียงพอ และทำความสะอาดอยู่เสมอ

2.14 มีการดักมูลฝอยและบ่อดักไขมัน ก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะหรือออกสู่สิ่งแวดล้อม

2.15 โครงสร้างอาคารตลาดมีความมั่นคง แข็งแรง ไม่ชำรุด พื้นตลาด ทำด้วยวัสดุถาวรแข็งแรงไม่ลื่นทำความสะอาดง่าย

2.16 มีการจัดการควบคุมป้องกันสัตว์และแมลงพาหะนำโรคไม่ให้รบกวนและก่อความรำคาญ

2.17 มีผู้ดูแลรับผิดชอบในการรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของตลาด

2.18 แผงขายสินค้ามีความเข้มของแสงสว่างไม่น้อยกว่า 200 ลักซ์

2.19 แผงขายสินค้าทำความสะอาดวัสดุถาวร เรียบ ทำความสะอาดง่าย และสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 ซม. และไม่เป็นแหล่งอาศัยของสัตว์ แมลงพาหะนำโรค

2.20 จัดให้มีหมายเลขแผง ชื่อที่อยู่ผู้ขายของ ติดตั้งประจำแผงและมองเห็นชัดเจน

- 2.21 ที่รับรองมูลฝอยประจำแผงที่ถูกหลักสุขาภิบาล และทำความสะอาด
สะอาดอยู่เสมอ
- 2.22 ที่รวบรวมมูลฝอยประจำแผงที่ถูกหลักสุขาภิบาล อย่างเพียงพอ
และทำความสะอาดอยู่เสมอ
- 2.23 จัดให้มีที่เก็บน้ำสำรองหรือมีบริการน้ำสำรองไว้ให้เพียงพอต่อ
การใช้ในแต่ละวัน
- 2.24 ห้องส้วมชาย-หญิง ที่ปีสสาวะชาย อ่างล้างมือพร้อมสบู่ ต้อง
สะอาดใช้งานได้ มีจำนวนเพียงพอ และตั้งอยู่ในที่เหมาะสม
- 2.25 มีผู้ทำความสะอาดห้องส้วม อย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง
- 2.26 บริเวณห้องส้วม มีที่รองรับมูลฝอยทำด้วยวัสดุแข็งแรงไม่รั่วซึม
และมีฝาปิด
- 2.27 มีการป้องกัน ความคุ้มครองและแมลงพาหะนำโรคอย่างน้อยปีละ 2
ครั้ง
- 2.28 มีสัตว์และแมลงพาหะนำโรคไม่เกินมาตรฐาน
- 2.29 มีการจัดการจำหน่ายสินค้า แต่ละประเภทเป็นหมวดหมู่ไม่ปะปน
กัน
- 2.30 มีชนิดและจำนวนเครื่องดับเพลิงที่เหมาะสม ใช้งานได้ติดตั้งใน
บริเวณที่เห็นง่ายและสะดวกต่อการนำมาใช้งาน
- 2.31 จัดให้มีการบำรุงรักษาโครงสร้างภายในตลาดให้อยู่ในสภาพที่
ใช้งานได้อย่างปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ
- 2.32 มีการอำนวยความสะดวกด้านระบบการจราจร
- 2.33 ผู้ขายของและผู้ช่วยขายของต้องแต่งกายสุภาพเรียบร้อยมีสุข
วิทยาส่วนบุคคลที่ดี
- 2.34 ผู้ขายของและผู้ช่วยผู้ขายของต้องปฏิบัติให้ถูกสุขลักษณะในการ
ใช้กรรมวิธีการปรุงประกอบและจำหน่ายอาหาร
- 2.35 จัดให้มีผู้แสดงความคิดเห็นจากประชาชน
- 2.36 ทางเดินภายในตลาดสด มีความกว้างไม่น้อยกว่า 2 เมตร
- 2.37 มีการแยกประเภทมูลฝอยเป็นมูลฝอยสด และมูลฝอยทั่วไป

2.38 มีกลุ่ม/ชมรมผู้ประกอบการตลาด ผู้ขายของ ผู้ช่วยขายของ ผู้บริโภคร หรืออื่น ๆ เช่น กิจกรรมการออกกำลังกาย

2.39 จัดให้มีการฝึกอบรมผู้ขายของ และผู้ช่วยขายของในตลาดในด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม/สุขภาพอนามัย

2.40 น้ำเสียที่ผ่านออกจากระบบจะต้องได้มาตรฐาน (สำหรับตลาดที่มีขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 2,500 ตารางเมตร ขึ้นไป)

ระดับพื้นฐาน ผ่านเกณฑ์ จำนวน 13 ข้อ

ระดับดี ผ่านเกณฑ์ จำนวน 17 ข้อ

ระดับดีมาก ผ่านเกณฑ์ จำนวน 17 ข้อแรก และผ่านเกณฑ์

ระดับดีมาก 18 ข้อขึ้นไป (รวม 35-40 ข้อ)

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเกณฑ์มาตรฐานตลาดสดดังกล่าวมาปรับปรุงใช้เป็นกรอบแนวคิดและเป็นข้อคำถามในเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

6. เทศบาลเมืองมหาสารคาม

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีรายละเอียดต่าง ๆ (เทศบาลเมืองมหาสารคาม. 2553 : 2-11) ดังนี้

6.1 ประวัติความเป็นมาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ท้องถิ่นเทศบาลเมืองมหาสารคามได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองมหาสารคามเมื่อวันอาทิตย์ที่ 14 กุมภาพันธ์ 2479 มีคณะเทศมนตรีชุดแรก เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2480 โดยนายบุญช่วย อัครถาวร เป็นนายกเทศมนตรี สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระยะเวลาเริ่มแรกได้อาศัยสถานที่สโมสรเสื่อป่าเป็นที่ทำการของสำนักงานเทศบาล จนถึง พ.ศ. 2483 จึงย้ายไปอยู่สุขศาลาอำเภอเมืองมหาสารคามเป็นเวลา 5 ปีเศษ แล้วย้ายสำนักงานมาอยู่ชั้นบนตึกแถวสองชั้น (ปัจจุบันคือตลาดสด) จนถึง พ.ศ. 2501 จึงย้ายมาอยู่อาคารหลังใหม่ และต่อมาในปี พ.ศ. 2519 ได้ย้ายสำนักงานไปสร้างในที่ดินซึ่งมีผู้อุทิศให้จำนวน 10 ไร่ เป็นอาคารคอนกรีต 2 ชั้น ดังในปัจจุบันนี้ และมีเนื้อที่ภายในเขตเทศบาลทั้งสิ้น 24.14 ตารางกิโลเมตร

6.2 โครงสร้างส่วนการบริหารงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

6.2.1 องค์การเทศบาล ประกอบด้วย สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณี

6.2.2 เทศบาลเมืองมหาสารคาม ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน สิบแปดคน อยู่ในตำแหน่งได้คราวละสี่ปี

6.2.3 เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีพนักงานเทศบาล และจัดแบ่งการบริหารออกเป็นส่วนต่าง ๆ ตามปริมาณและคุณภาพของงาน

6.3 ส่วนการบริหารงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประกอบด้วย

6.3.1 สำนักปลัดเทศบาล

6.3.2 สำนักการช่าง

6.3.3 สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

6.3.4 กองคลัง

6.3.5 กองการศึกษา

6.3.6 กองวิชาการและแผนงาน

6.3.7 กองสวัสดิการและสังคม

6.3.8 กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

6.3.9 หน่วยงานตรวจสอบภายใน

6.3.10 สถานธนาบาล

6.4 อำนาจหน้าที่ของส่วนการบริหารงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

6.4.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาลและราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง หรือส่วนราชการใดในเทศบาล โดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล

สำนักปลัดเทศบาล แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

1) งานธุรการ

2) ฝ่ายอำนวยการงานการเจ้าหน้าที่

3) ฝ่ายปกครอง ประกอบด้วย

(1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(2) งานรักษาความสงบ

6.4.2 สำนักการช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ การออกแบบ การจัดทำข้อมูลทาง ด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและตรวจสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและ

เขียนแบบ การตรวจสอบการก่อสร้าง งานควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกล การควบคุม การรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุมเก็บรักษาการเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานช่าง แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

- 1) งานธุรการ
- 2) ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง ประกอบด้วย
 - (1) งานวิศวกรรม
 - (2) งานสถาปัตยกรรม
 - (3) งานผังเมือง
- 3) ฝ่ายการโยธา ประกอบด้วย
 - (1) งานสาธารณูปโภค
 - (2) งานสวนสาธารณะ
 - (3) งานศูนย์เครื่องจักรกล
 - (4) งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ

6.4.3 สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสาธารณสุขชุมชน ส่งเสริมสุขภาพและอนามัย การป้องกันโรคติดต่อ งานสุขาภิบาล สิ่งแวดล้อมและงานอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข งานสัตวแพทย์

สำนักงานสาธารณสุข แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

- 1) งานธุรการ
- 2) ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข ประกอบด้วย
 - (1) งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
 - (2) งานศูนย์บริหารสาธารณสุข
 - (3) งานรักษาความสะอาด
- 3) ฝ่ายบริการและส่งเสริมการอนามัย ประกอบด้วย
 - (1) งานส่งเสริมสุขภาพ
 - (2) งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
 - (3) งานสัตวแพทย์

6.4.4 กองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน เอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จบำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ ฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้ และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่าย การทำงบทดลองประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาลและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

กองคลัง แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

- 1) งานธุรการ
- 2) ฝ่ายบริหารงานคลัง ประกอบด้วย
 - (1) งานพัสดุและทรัพย์สิน
 - (2) งานงานการเงินและบัญชี
- 3) ฝ่ายพัฒนารายได้ ประกอบด้วย
 - (1) งานผลประโยชน์
- 4) ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ประกอบด้วย
 - (1) งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

6.4.5 กองการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการศึกษาและพัฒนาศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา และการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอาชีวศึกษา โดยให้มีงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานบริหารวิชาการ งานโรงเรียน การศึกษานิเทศก์ งานกิจการนักเรียน งานการศึกษาปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุดพิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา งานกิจการศาสนาส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชน และการศึกษานอกโรงเรียน และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

กองการศึกษา แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

- 1) งานธุรการ
- 2) ฝ่ายบริหารการศึกษา ประกอบด้วย
 - (1) งานการเจ้าหน้าที่
 - (2) งานกิจการนักเรียน
 - (3) งานโรงเรียน

- 3) ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประกอบด้วย
 - (1) งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน
 - (2) งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา
 - (3) งานส่งเสริมประเพณี และศิลปวัฒนธรรม
- 4) หน่วยศึกษานิเทศก์ ประกอบด้วย
 - (1) ฝ่ายพัฒนางานวิชาการ
 - (2) ฝ่ายพัฒนาการนิเทศก์การศึกษา
 - (3) ฝ่ายวิจัยและประเมินผลทางการศึกษา

6.4.6 กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผน เพื่อประกอบการกำหนดนโยบายจัดทำแผนหรือโครงการ ติดตามประเมินผล การดำเนินงานตามแผนและโครงการต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นนโยบาย แผนงานของเทศบาลและโครงการระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรม ระดับจังหวัด หรือระดับอำเภอแล้วแต่กรณี และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

กองวิชาการและแผนงาน แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

- 1) งานธุรการ
- 2) งานวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน
- 3) งานประชาสัมพันธ์
- 4) งานนิติกร
- 5) งานบริการและเผยแพร่วิชาการ

6.4.7 กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่นและชุมชนแออัด การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น การให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคมและปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

กองสวัสดิการสังคม แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

- 1) งานธุรการ
- 2) งานพัฒนาชุมชน
- 3) งานสังคมสงเคราะห์

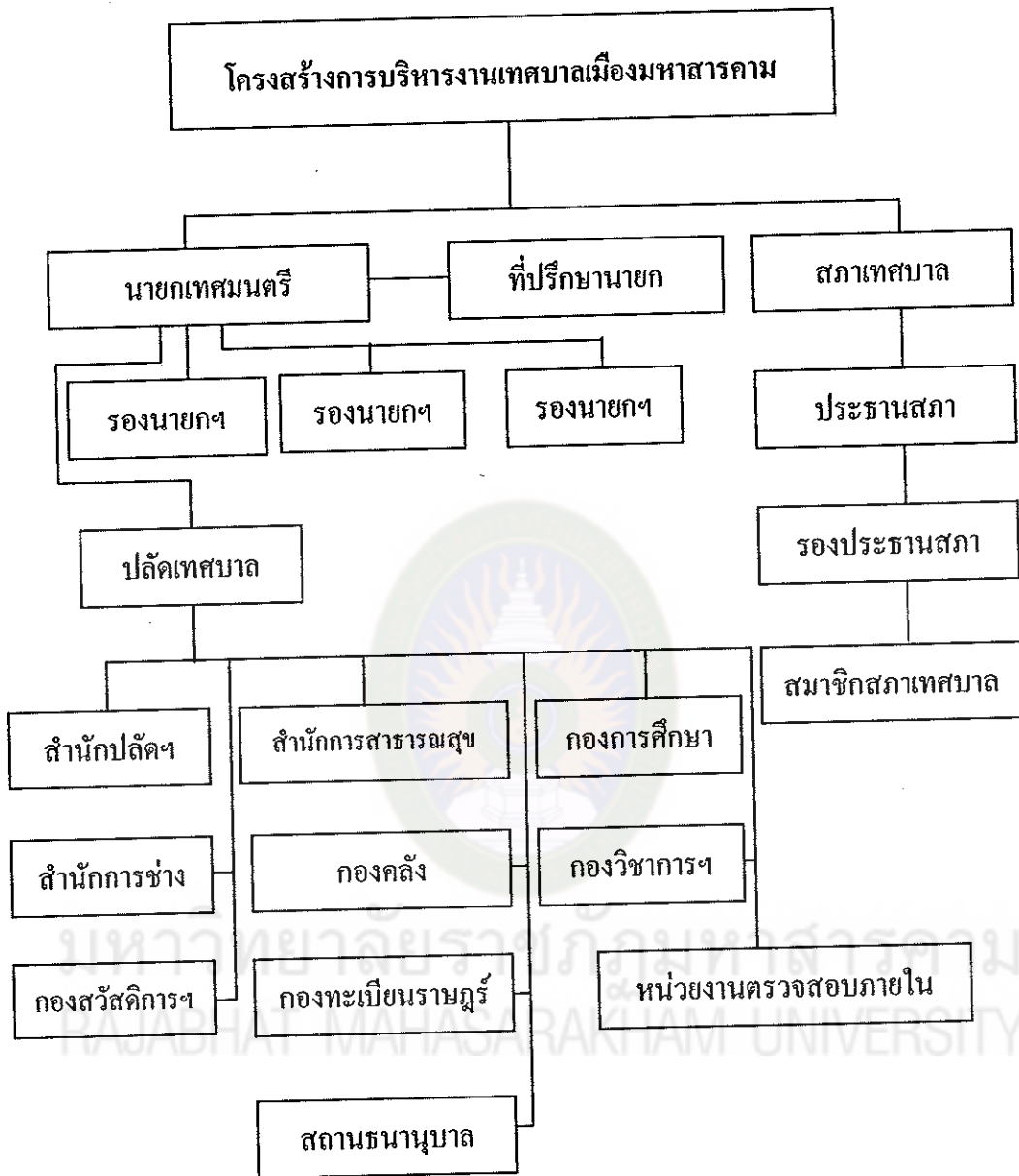
6.4.8 กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร งานพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน งานจัดเตรียมเกี่ยวกับการเลือกตั้งและดำเนินการเลือกตั้ง งานปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ในการดำเนินการตามกฎหมายทะเบียนราษฎร ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ งานปรับปรุงการทะเบียนราษฎร ให้มีประสิทธิภาพทันสมัย และรัดกุม เพื่อให้การพิสูจน์ตรวจสอบตัวบุคคลถูกต้องไม่ผิดพลาด และงานเร่งสำรวจและตรวจสอบการจัดทำทะเบียนราษฎร การเก็บรักษาข้อมูลให้มีประสิทธิภาพและทันสมัยเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

- 1) งานธุรการ
- 2) งานทะเบียนราษฎร
- 3) งานบัตรประจำตัวประชาชน
- 4) งานจัดการการเลือกตั้ง

6.4.9 งานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชี เอกสารการเบิกจ่าย เอกสารรับเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการบัญชี งานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษา การตรวจสอบทรัพย์สินและการทำประโยชน์จากทรัพย์สินเทศบาล การเงินของเทศบาลและควบคุมตรวจสอบด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและตามที่ได้รับมอบหมาย งานตรวจสอบภายในขึ้นตรงต่อปลัดเทศบาล

6.4.10 สถานธนาบาล มีหน้าที่เพื่อสงเคราะห์และช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อย โดยการนำสิ่งของมาจำหน่ายและเสียดอกเบี้ยในอัตราต่ำ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาทางการเงินในระยะสั้นๆ ได้ ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการควบคุมและการดำเนินงานสถานธนาบาลของหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2516 รวมทั้งแก้ไขเพิ่มเติมถึง พ.ศ. 2545 สถานธนาบาลของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มี 1 แห่ง



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ที่มา : เทศบาลเมืองมหาสารคาม. 2553 : 75

สรุปได้ว่า เทศบาลเมืองมหาสารคามมีโครงสร้างตามอำนาจหน้าที่พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ซึ่งประกอบด้วยส่วนการบริหารงาน 9 ส่วน 1 หน่วยงานเทศพาณิชย์ ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล สำนักการช่าง

สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองคลัง กองการศึกษา กองวิชาการและแผนงาน กองสวัสดิการและสังคม กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน หน่วยงานตรวจสอบภายใน และสถานธนาอนุบาล ซึ่งทั้ง 9 ส่วน 1 หน่วยงานเทศบาลนิยซ์ จะมีหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน และการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคามครบทุกด้าน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก

7. ชมรมผู้ประกอบการตลาดสดเทศบาลเมืองมหาสารคาม

7.1 ข้อมูลทั่วไปของตลาดสดเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ตลาดสดเทศบาลเมืองมหาสารคาม (เทศบาลเมืองมหาสารคาม, 2551 : 1-7) ดำเนินการก่อสร้างตั้งแต่ปีงบประมาณ 2544 ก่อสร้างแล้วเสร็จเมื่อปี 2546 โดยใช้จ่ายจากเงินกู้ของกองทุนเมืองในภูมิภาค สำนักงานกองทุนเพื่อสังคม ผู้ประกอบการค้าในตลาดสดทั้งหมด 250 ราย การก่อสร้างอาคารเป็นอาคารชั้นเดียว ก่อสร้างบริเวณตลาดสดเก่า ตัวอาคารมีขนาดกว้าง 50.60 เมตร ยาว 70.10 เมตร ภายในอาคารประกอบด้วย

7.1.1 ห้องน้ำ ห้องส้วม จำนวน 2 ชุด

7.1.2 แท่นขายของตามแบบที่กำหนด จำนวน 476 แท่น

7.1.3 แผงขายผ้าและของชำตามแบบ จำนวน 60 แผง

7.1.4 รางระบายน้ำรูปตัวยู

7.1.5 ระบบไฟฟ้า และระบบประปา

7.1.6 ป้ายทางเข้า จำนวน 6 จุด และทางเท้า คสล. จำนวน 8 จุด

7.2 การดำเนินงานตลาดสดของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ในปัจจุบันตลาดสดเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีเจ้าหน้าที่จากเทศบาลเมืองมหาสารคามเข้าดำเนินงานและบริหารงาน ดังต่อไปนี้

7.2.1 สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่

1) ดำเนินการรักษาความสะอาดภายในอาคารและภายนอกอาคาร
ตลาดสด

2) จัดเจ้าหน้าที่ปิดกวาดขยะ (เช้า-เย็น) วันละ 7 คน

3) ดำเนินการล้างตลาด เดือนละ 4 ครั้ง

4) จัดหาภาชนะรองรับขยะมูลฝอย

5) ดำเนินการควบคุมแมลงและพาหะนำโรค

6) ควบคุมกำกับดูแลด้านสุขาภิบาลอาหาร และอาหารปลอดภัย

7.2.2 สำนักการช่าง มีหน้าที่ ปรับปรุงโครงสร้างอาคารและร่องระบายน้ำพร้อมจัดหาสาธารณูปโภค

7.2.3 กองคลัง มีหน้าที่ จัดเก็บค่าเช่าและจัดผู้ประกอบการเข้าจำหน่ายสินค้าภายในตลาดสด และจัดเก็บค่าเก็บขนขยะมูลฝอย

7.2.4 งานเทศกิจ มีหน้าที่ รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในตลาดสด จัดหาสถานที่จอดรถให้แก่ผู้ให้บริการ และจัดระเบียบการจราจรบริเวณถนนโดยรอบตลาดสดเทศบาล

7.3 ชมรมผู้ประกอบการตลาดสดเทศบาลเมืองมหาสารคาม

7.3.1 ข้อมูลทั่วไปของชมรมผู้ประกอบการตลาดสด

ชมรมผู้ประกอบการตลาดสดเทศบาลเมืองมหาสารคาม ก่อตั้งเมื่อปี 2551 ภายใต้การบริหารงานของนายแพทย์กิตติศักดิ์ ฅณาสวัสดิ์ นายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม มีการส่งตัวแทนผู้ประกอบการค้าในตลาดสดดำเนินงานร่วมกับเทศบาล เพื่อทำหน้าที่ในการเป็นสื่อกลางในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก และเป็นแกนนำในการบริหารจัดการต่าง ๆ ภายในตลาดสดเทศบาล ในปัจจุบันมีสมาชิกชมรม จำนวน 250 ราย มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตลาดสดเทศบาลเมืองมหาสารคาม เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2551 ซึ่งมีวาระการปฏิบัติงาน 4 ปี โดยมีรายชื่อดังต่อไปนี้

- | | | |
|------------------|--------------|----------------------|
| 1) นายวุฒิโชค | ภาคบัว | ประธานกรรมการ |
| 2) นางสุดสวาท | มังกร | รองประธานคนที่ 1 |
| 3) นางจารุณี | เทวนฤด | รองประธานคนที่ 2 |
| 4) นายสุรัฐ | ตั้งสัตบุตร | รองประธานคนที่ 3 |
| 5) นายสุรศักดิ์ | เทศแดง | เหรียญก |
| 6) นายสมคิด | คุ้มภัย | ผู้ช่วยเหรียญก |
| 7) นายทองสา | ทองวงศ์ | ผู้ช่วยเหรียญก |
| 8) นางรัตนา | สินพร | ประชาสัมพันธ์ |
| 9) นางปัทมา | เสนาจักร | ผู้ช่วยประชาสัมพันธ์ |
| 10) นางสุภาพร | ไตรแก้วเจริญ | เลขานุการ |
| 11) นายสุรศักดิ์ | อนันต์เอื้อ | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 12) นายอารีย์ | วงษ์นารัตน์ | กรรมการ |
| 13) นายอดิศักดิ์ | อร่ามศรี | กรรมการ |

14) นายพิสูจน์	บัวนาค	กรรมการ
15) นายสุข	วิฑูเมธาลักษณ	กรรมการ
16) นายพรชัย	ฉัตรจินรัตน์	กรรมการ
17) นายยุทธศาสตร์	หนูสุวรรณ	กรรมการ
18) นายบุญส่ง	ตั้งสัตตบุตร	กรรมการ
19) นายสมคิด	คุ้มภัย	ที่ปรึกษา
20) นายวิชาญ	ภาคบัว	ที่ปรึกษา

คณะกรรมการดังกล่าว ให้มีหน้าที่ดังนี้

- 1) เป็นแกนกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันระหว่างผู้ประกอบการค้าและเจ้าหน้าที่ทางราชการ
- 2) ร่วมมือกับองค์กรภาครัฐ และภาคเอกชนในการพัฒนาตลาดสดเทศบาลเมืองมหาสารคาม
- 3) ให้คำปรึกษาให้ข้อเสนอแนะ และอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานให้กับผู้ประกอบการค้า และเจ้าหน้าที่ทางราชการ
- 4) ส่งเสริมความสามัคคีในกลุ่มผู้ประกอบการค้าขายในตลาดสดเทศบาลเมืองมหาสารคาม
- 5) ก่อให้เกิดความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในตลาดสดเทศบาลเมืองมหาสารคาม
- 6) ส่งเสริมและพัฒนาการประกอบอาชีพจำหน่ายสินค้าในตลาดสดเทศบาลเมืองมหาสารคามให้เจริญก้าวหน้า และมีมาตรฐานที่ดี ถูกสุขอนามัย
- 7) ช่วยเหลืองานสาธารณประโยชน์และการกุศล และงานอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อตลาดสดเทศบาลเมืองมหาสารคาม

7.3.2 ระเบียบข้อบังคับของชมรมผู้ประกอบการตลาดสด

1) สมาชิกชมรม มี 2 ประเภท ได้แก่ สมาชิกสามัญ และสมาชิกวิสามัญ สมาชิกสามัญ ได้แก่บุคคลที่ประกอบอาชีพการค้าภายในตลาดสดเทศบาลเมืองมหาสารคาม และสมัครเข้าเป็นสมาชิกชมรมถูกต้อง ส่วนสมาชิกวิสามัญ ได้แก่สมาชิกสมทบบุคคลทั่วไปที่บรรลุนิติภาวะแล้ว สนใจสมัครเข้าเป็นสมาชิกของชมรมฯ

2) การเข้าเป็นสมาชิก ผู้มีความประสงค์เข้าเป็นสมาชิกต้องยื่นความจำนงต่อประธานชมรมหรือเลขาธิการชมรม ตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้

- 3) การพิจารณาคำขอเข้าเป็นสมาชิก เมื่อพิจารณาแล้วอนุมัติให้สมาชิก จะต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 30 วัน นับแต่วันอนุมัติ
 - 4) วันเริ่มสมาชิกภาพ เริ่มตั้งแต่วันที่คณะกรรมการมีมติรับเข้าเป็นสมาชิก
 - 5) การพ้นจากสมาชิกภาพ ได้แก่
 - (1) การตาย
 - (2) ลาออกโดยยื่นหนังสือลาออกต่อประธานชมรมฯ
 - (3) คณะกรรมการลงมติให้ออก และลบชื่อออกจากการเป็นสมาชิก
 - (4) กระทำการใด ๆ ที่ทำให้ชมรมเสื่อมเสียชื่อเสียงโดยเจตนา
 - (5) กระทำการละเมิดระเบียบข้อบังคับโดยเจตนา
 - (6) ไม่ชำระค่าบำรุง (ถ้ามี) เป็นต้น
 - 6) สิทธิของสมาชิกชมรม
 - (1) เสนอความคิดเห็นในการแก้ไขและปรับปรุงชมรมให้ดีขึ้น
 - (2) สมาชิกสามารถออมเงินไว้เพื่อเป็นกองทุนหมุนเวียนของชมรมได้
 - (3) สมาชิกสามารถกู้เงินเพื่อใช้ในการลงทุนและพัฒนากิจการ
- ค้าขายได้เมื่อจำเป็น
- กองทุนได้
- ด้วยกัน
- (4) สมาชิกทุกคนมีสิทธิได้รับเงินปันผลและการลงมติพิจารณาใน
 - (5) สมาชิกมีสิทธิที่จะได้รับการดูแล รับผิดชอบ กำลังใจจากสมาชิก
 - (6) มีสิทธิได้รับเลือกเป็นกรรมการดำเนินการ
 - (7) มีส่วนร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของชมรม
 - (8) สามารถเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมของชมรม
 - (9) สามารถเข้าร่วมในการประชุมสมาชิกของชมรมฯ อภิปราย
- แสดงความคิดเห็น เสนอญัตติในที่ประชุม
- (10) ได้รับความช่วยเหลือตามระเบียบ ข้อบังคับของชมรมฯ

7.3.3 หน้าที่ของสมาชิกชมรมตลาดสด

- (1) ต้องเข้าร่วมประชุมเพื่อลงมติพิจารณาในวาระการประชุมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับกิจกรรมของชมรม

(2) สมาชิกทุกคนต้องมีความซื่อสัตย์และจริงจัง มีความเชื่อมั่นในคณะกรรมการที่ผ่านการแต่งตั้งมา

(3) หากสมาชิกชมรมท่านใดไม่เข้าร่วมประชุมในแต่ละครั้ง จะถือว่าไม่มีสิทธิลงมติในครั้งนั้น ๆ

(4) หากสมาชิกท่านใดขาดประชุมติดต่อกัน 3 ครั้ง จะถือว่าหมดสภาพการเป็นสมาชิก

(5) มีหน้าที่ช่วยเหลือกันและกัน ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยเคร่งครัด

(6) หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการชมรมฯ

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกชมรมต่อการให้บริการของตลาดสดเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

ประมวล นันทภูมิ (2550 : 28) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการชำระภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านภาพลักษณ์ของเทศบาลนครพิษณุโลก และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์

ชวลิต ธนิตกุล (2550 : 54) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในรายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ

ประภาส กิจจินดาโอภาส (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของสมาชิกชมรมตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสงต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคามของสมาชิกชมรมตลาด

เทศบาลตำบลหนองแสง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และจำแนกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านข้อมูลทั่วไป ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระยะเวลาในการให้บริการ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคามของสมาชิกชมรมตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสงที่มีเพศ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสมาชิกชมรมตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสงที่ระยะเวลาที่ค้าขายในตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสงแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

มังกร ฐระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านการให้บริการด้านข้อมูลทั่วไป และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

นภวัลย์ ลีมหามงคลกุล (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลทั่วไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เรวัตติ บุญยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พงษ์พันธ์ ชนะดี (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

เดชา พิมพ์บึง (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอขามสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอขามสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงจากลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอขามสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่มีความแตกต่างกัน

มะลิวรรณ ธ.น.หล้า (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย

3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ของประชาชนที่มีเพศ อายุและอาชีพแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวม มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

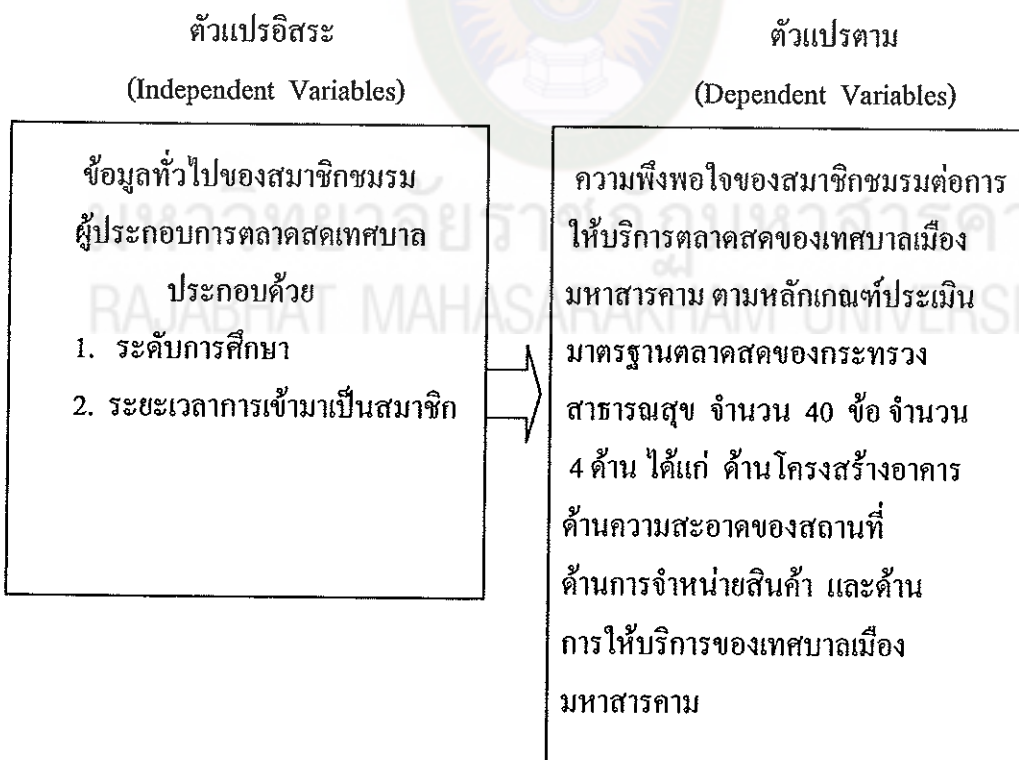
อภิรดี จันโทริ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านตรงความต้องการของประชาชน ด้านความสม่ำเสมอในการให้บริการและด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จิระกุล ปะมา (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มีเพศและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมและ

รายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ .05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอไม่มีความแตกต่างกัน

9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษากครั้งนี้ ได้นำหลักเกณฑ์ประเมินมาตรฐานตลาดสดของกระทรวงสาธารณสุข มาปรับปรุงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย จำนวน 40 ข้อ เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังรายละเอียดในแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย