

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับคณะกรรมการชุมชน
6. คณะกรรมการชุมชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
7. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดการวิจัย

การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่ได้เกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 ได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมายจัดตั้งเทศบาลในระยะแรก มี 2 ประการ คือ เพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ และเป็นสถาบันสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน (กุลธนะ ธนาพงศธร. 2531 : 329)

1. รูปแบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546

เทศบาลมิได้จัดตั้งขึ้นทั่วทั้งประเทศ แต่จะจัดตั้งขึ้นเป็นแห่ง ๆ ไป ดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 เมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาล ให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง หรือเทศบาลนคร

ปัจจุบันพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 9 มาตรา 10 และมาตรา 11 ให้เทศบาลมี 3 ประเภท คือ

1.1 เทศบาลตำบล มาตรา 9 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่า ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล กฎหมายมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้โดยเฉพาะว่าการเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติกระทรวงมหาดไทยได้วางหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบลเอาไว้ และนอกจากนี้เทศบาลตำบลจำนวนหนึ่งยังมีที่มาจากกรณีเมื่อพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้ยกเลิกกฎหมายว่าด้วยสุขาภิบาลและกำหนดให้บรรดาสุขาภิบาลที่มีอยู่มีฐานะเป็นเทศบาลตำบล

1.2 เทศบาลเมือง มาตรา 10 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่าเทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาลการจัดตั้งเทศบาลเมืองต้องทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย

1.3 เทศบาลนคร มาตรา 11 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่าเทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล การจัดตั้งเทศบาลนครจะต้องทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย ซึ่งจะต้องระบุชื่อและเขตของเทศบาลเอาไว้

2. โครงสร้างของเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี

สำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำในเทศบาล จะมีโครงสร้างทางเจ้าหน้าที่อีกส่วนหนึ่ง เรียกว่า พนักงานเทศบาล

2.1 สภาเทศบาล

2.1.1 สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 สมาชิกสภาเทศบาล อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สำหรับจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลของเทศบาลแต่ละประเภทนี้จะไม่เท่ากัน อยู่ในระหว่างจำนวน 12 คน ถึง 24 คน ขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาลดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 15 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาล ดังนี้

- 1) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 12 คน
- 2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 18 คน
- 3) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 24 คน

2.1.2 อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ดังนี้

1) เลือกประธานสภาเทศบาล และรองประธานสภาเทศบาล เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง หรือมีมติให้ประธานสภาเทศบาล หรือรองประธานสภาเทศบาล พ้นจากตำแหน่ง

2) เลือกสมาชิกสภาเทศบาลตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญของสภาเทศบาล และเลือกตั้งบุคคลผู้เป็นหรือมิได้เป็นสมาชิกตั้งเป็นคณะกรรมการวิสามัญของสภาเทศบาล

3) รับทราบนโยบายของนายกเทศมนตรี ก่อนนายกเทศมนตรีเข้ารับหน้าที่ และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกเทศมนตรีได้แถลงไว้ต่อสภาเทศบาลเป็นประจำทุกปี

4) ให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติเทศบาล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมของเทศบาล

5) ในที่ประชุมสภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรี เสนอข้อติชอบเปิดอภิปรายทั่วไป โดยไม่มีการลงมติ

6) ในกรณีกิจการอื่นใดอาจกระทบถึงประโยชน์ได้เสียของเทศบาลหรือประชาชนในท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกเท่าที่มีอยู่ หรือนายกเทศมนตรีสามารถเสนอต่อประธานสภาเทศบาลเพื่อให้มีการออกเสียงประชามติ และประกาศให้ประชาชนทราบ

2.2 นายกเทศมนตรี

2.2.1 กฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดให้มีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย โดยมาตรา 48 รัฐธรรมนูญแห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาล ได้กำหนดจำนวนรองนายกเทศมนตรีไว้ดังนี้ คือ

- 1) เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 2 คน
- 2) เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 3 คน
- 3) เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 48 สัตตตรส แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาล

2.2.2 อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ดังนี้

- 1) อำนาจหน้าที่ในการควบคุม และรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาล โดยทั่วไปตามกฎหมายกำหนด
- 2) อำนาจหน้าที่ในการเปรียบเทียบคดีละเมิดเทศบัญญัติ
- 3) อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติกรต่าง ๆ ตามกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ คือ มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ทั้งนี้ โดยการกำหนดไว้ในกฎกระทรวง

2.2.3 เพื่อให้การใช้อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีเป็นไปอย่างเกิดประสิทธิภาพจึงแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

- 1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของเทศบัญญัติและนโยบาย
- 2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล
- 3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี
- 4) วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- 5) รักษาการณ์ให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ
- 6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินั้น และกฎหมายอื่น

2.3 พนักงานเทศบาล

พนักงานเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานหรือนอกสำนักงานเป็นผู้นำนโยบายของคณะผู้บริหารไปปฏิบัติโดยมีปลัดเทศบาล

เป็นผู้รับผิดชอบ ในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตามระเบียบ
กระทรวงมหาดไทยว่าด้วย การกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2542 แบ่งออกเป็น
12 หน่วยงาน ดังนี้

2.3.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย
ระเบียบ แบบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการสภาเทศบาล และคณะ
เทศมนตรีเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการ
เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานใด
โดยเฉพาะ

2.3.2 สำนักการคลัง / กองคลัง หรือฝ่ายคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและ
การบัญชี การจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมดูแลพัสดุและทรัพย์สินของเทศบาล
ประกอบด้วย งานการเงินและบัญชี งานพัฒนารายได้ งานผลประโยชน์ งานเร่งรัดรายได้
งานแผนที่ภาษี งานทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน

2.3.3 กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่แนะนำ ช่วยเหลือ
ด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกัน การระงับโรคติดต่อ การสุขภาพ และรักษา
ความสะอาด งานสัตว์แพทย์ ตลาดสาธารณะ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับ
สุขภาพอนามัยของประชาชน

2.3.4 สำนักการช่าง / กองช่าง หรือฝ่ายช่าง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการ
ควบคุม งานก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับ ไฟฟ้า
สาธารณะ งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผน
งานสถาปัตยกรรมและผังเมือง ตลอดจนงานสาธารณูปโภค

2.3.5 สำนักการศึกษา / กองการศึกษา หรือฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่ดำเนิน
กิจการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน งานด้านการสอน
การนิเทศการศึกษา งานการศึกษานอกโรงเรียน และงานกิจกรรมเด็กและเยาวชน

2.3.6 กองหรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงาน
วิชาการและการวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วย งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานวิจัย
และประเมินผล งานนิติการ การจัดทำงบประมาณ และงานประชาสัมพันธ์

2.3.7 กองหรือฝ่ายสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการ
ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน และงานพัฒนาชุมชน

2.3.8 กองหรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล มีหน้าที่กำจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลพร้อมบำบัดน้ำเสีย ประกอบไปด้วยงานกำจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานเครื่องกลและซ่อมบำรุงงานโรงงาน กำจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานแบบแผน งานก่อสร้าง งานควบคุมและการตรวจสอบการบำบัดน้ำเสีย งานบำรุงรักษาและซ่อมแซมและงานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

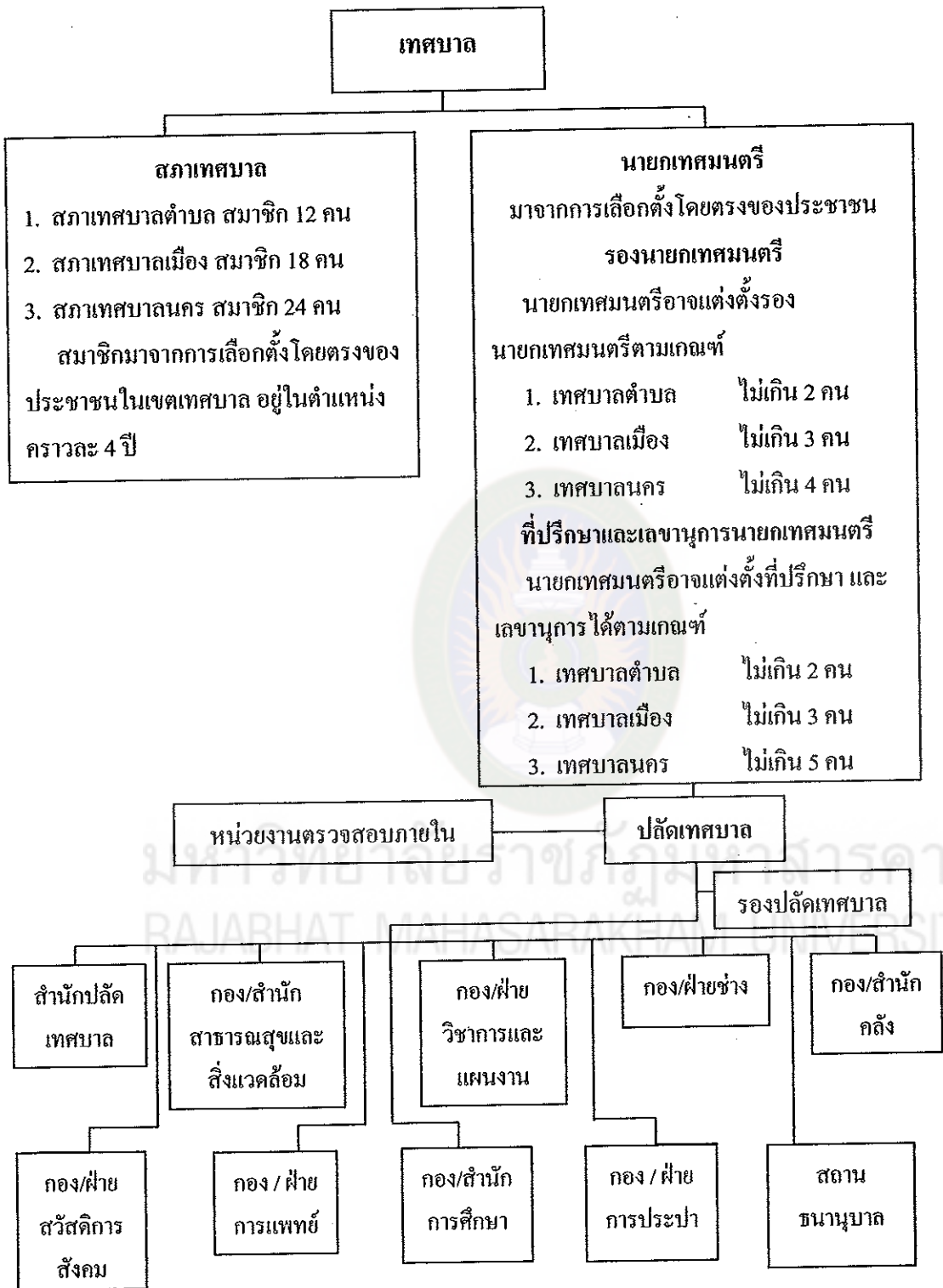
2.3.9 กองหรือฝ่ายการแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลประชาชน ประกอบไปด้วย ฝ่ายบริการการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุข (กองหรือฝ่ายการแพทย์จะจัดตั้งขึ้นเฉพาะเทศบาลนคร ซึ่งมีรายได้เพียงพอสำหรับการจัดสร้างโรงพยาบาลและการบริหารงาน)

2.3.10 กองหรือฝ่ายการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับงานผลิตน้ำประปา งานวางระบบท่อประปา งานจำหน่ายน้ำประปาให้ประชาชน งานจัดเก็บรายได้การประปา

2.3.11 หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบ กลั่นกรองให้ความเห็นชอบและข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาลเกี่ยวกับงานการเงินและควบคุมตรวจสอบด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.3.12 หน่วยงานแขวง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานป้องกันและสาธารณสุขภัย การศึกษา การสวัสดิการสังคม สาธารณสุข การช่าง การประปาแขวงเป็นหน่วยงานย่อยที่จำลองรูปแบบเทศบาลเพื่อรองรับความเจริญเติบโตของเมืองและเพื่อเป็นการบริการประชาชนให้ทั่วถึง ซึ่งจะสามารถจัดตั้งแขวงได้ในกรณีที่เป็นเทศบาลขนาดใหญ่ มีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 20 ตารางกิโลเมตร ประชากรไม่ต่ำกว่า 100,000 คน มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 60 ล้านบาทขึ้นไป

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล โดยจะมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหารและปลัดเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายข้าราชการประจำ แสดงในแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 โครงสร้างของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546

4. หน้าที่ของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งหน้าที่ของเทศบาลออกเป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ และหน้าที่จะเลือกปฏิบัติ ซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 50/53/56

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน	1. มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลตำบล ตามข้อ 1-9	1. มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลเมืองตามข้อ 1-8
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ	2. ให้มีน้ำสะอาด หรือการประปา	2. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล	3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์	3. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ	4. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้	4. การควบคุมสุกฉักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง	5. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ	5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม	6. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ	6. จัดให้มีและควบคุมตลาดท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
7. ส่งเสริมการพัฒนาศตรีเด็กเยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น	7. การวางผังเมืองและควบคุมการก่อสร้าง
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น	8. ให้มีการดำเนินกิจการ รับจํานำหรือสถาน สิ้นเชื้อท้องถิ่น	8. การส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว
9. หน้าที่อื่น กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของ เทศบาล		

ตารางที่ 2 หน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496.แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 51/54/57

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. ให้มีน้ำสะอาด หรือการประปา 2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม 4. ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน 5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์ 7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8. ให้มี และบำรุงทางระบายน้ำ 9. เทศพาณิชย์	1. ให้มีตลาดท่าเทียบเรือ และท่าข้าม 2. ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน 3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์ มารดาและเด็ก 5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล 6. ให้มีการสาธารณสุข 7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข 8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา 9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา 10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะสวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น 12. เทศพาณิชย์	มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลเมืองตามข้อ 1-12

5. ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของเทศบาล

สายยันต์ ภิรมย์กิจ (2547 : 19) ได้สรุปปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของเทศบาลมาจากสาเหตุใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

5.1 ภูมิหลังในการปกครองตนเอง เทศบาลเกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจให้ประชาชนปกครองตนเอง แต่ในความเป็นจริงแล้วเทศบาลเกิดขึ้นจากการหยิบยื่นให้ของผู้มีอำนาจมีผลทำให้

5.1.1 ประชาชนในท้องถิ่นขาดจิตสำนึกในการปกครองตนเอง เช่น การไปเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล การเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจการของเทศบาล

5.1.2 ประชาชนไม่ศรัทธาในการทำงานของพนักงานเทศบาล

5.1.3 ประชาชนเบื่อหน่ายต่อพฤติกรรมของสมาชิกสภาเทศบาลที่เห็นแก่ตัวและพวกพ้อง เข้ามาเพื่อแสวงหาผลประโยชน์

5.2 ประสิทธิภาพในการบริหารมีน้อย มาจากสาเหตุ

5.2.1 การสรรหานักคนเข้าทำงาน โดยใช้ระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบคุณธรรม

5.2.2 การบริหารงานบุคคลไม่ทัดเทียมข้าราชการอื่น ๆ

5.2.3 การทำงานของเทศบาลไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เพียงพอ

5.2.4 ฝ่ายบริหารขัดแย้งกับฝ่ายนิติบัญญัติ โดยไม่มีเหตุผล ไม่ยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นตัวตั้ง ขัดแย้งกันในการแย่งตำแหน่ง หรือแย่งชิงผลประโยชน์ทางการเมือง

5.2.5 คณะผู้บริหารขาดความรู้และทักษะในการบริหารงาน จึงมักทำตัวเป็นนักการเมืองมากกว่าเป็นนักบริหารงาน เช่น การสร้างพวกพ้อง การแสวงหาอำนาจ การแทรกแซงการทำงานของข้าราชการประจำ โดยใช้อำนาจของตนบังคับหรือโน้มน้าวพนักงานประจำทำตามความต้องการของตนเอง โดยไม่ยึดผลประโยชน์ของประชาชนและความถูกต้องตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย

5.2.6 จำนวนสมาชิกมีเกินไป อาจเกิดความขัดแย้งทางด้านความคิดได้ง่าย และต้องเสียงบประมาณจ่ายค่าตอบแทนจำนวนมาก

5.3 โครงสร้างของเทศบาลไม่เหมาะสม

5.3.1 เทศบาลมีหลายระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร ซึ่งมีอำนาจหน้าที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจทำให้ประชาชนเกิดความสับสนขึ้นได้

5.3.2 ความรับผิดชอบของเทศบาล และรัฐบาลยังไม่แบ่งให้ชัดเจนว่าเป็นหน้าที่ของฝ่ายใดดำเนินการ

5.4 การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อเทศบาลมีน้อย ทำให้ขาดแรงหนุนในการทำงาน ประชาชนจะคิดเสมอว่าเป็นหน้าที่ของเทศบาล เทศบาลต้องลงมา ทำให้ประชาชนขาดการช่วยเหลือตนเอง ทำให้เป็นภาระของเทศบาลและเกิดความไม่เชื่อมโยงไม่ต่อเนื่องในการทำงาน

5.5 นโยบายของรัฐบาลไม่แน่นอน บางรัฐบาลให้ความสำคัญแก่เทศบาล แต่บางรัฐบาลไม่ให้ความสำคัญจึงขาดความต่อเนื่อง

5.6 ปัญหาการคลังเทศบาล รายได้ของเทศบาลมีน้อยไม่พอกับรายจ่ายต้องพึ่งบอุดหนุนจากรัฐบาล ความล่าช้าในการส่งภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บให้แก่เทศบาล

จากแนวคิดการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลสรุปได้ดังนี้ เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยรูปแบบหนึ่ง ถือได้ว่าเป็นรูปแบบการปกครองที่มีความเป็นมายาวนาน และอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากรูปแบบหนึ่ง ซึ่งในปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 โดยได้มีการปรับปรุงด้าน โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลให้สอดคล้องกับสภาพการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังต่อไปนี้

ชรีณี เดชจินดา (2530 : 50) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึก ดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา ปรีดีคิลก (2534 : 321) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 7) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งและจะเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกนี้จะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี – เลว พอใจ – ไม่พอใจ สนใจ – ไม่สนใจ เป็นต้น

โชติช่วง ภิรมย์ (2538 : 7) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

วอลเลสไตน์ (Wallestein ; อ้างถึงใน ชัยพงษ์ โชติวรรณ. 2538 : 13) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้ผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากแนวความคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ดี รัก สุขใจ สดตามปรารถนาหรือเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ๆ เป็นความรู้สึกที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการแตกต่างกันไป ดังนี้

วัลลภา ชายหาด (2532 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ ในลักษณะการให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 9-10) ได้นิยามความพึงพอใจในบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : 27) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ

ประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ที่แต่ละบุคคลทำไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ และด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

กันต์เลิศ และเนลสัน (Gundlach and Nelson. 1983 : 41 ; อ้างถึงใน วัลภา ชายหาด. 2532 : 15) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบกับพฤติกรรมทำให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหา

สรุปความพึงพอใจของผู้มารับบริการมีองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการให้บริการ ได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะอาดรวดเร็ว ความสะอาดจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะอาดของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการใช้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะอาดรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังจากการใช้บริการ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ดันติพลูวินัย (2538 : 5) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก ในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

3.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

3.2 การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึง คุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

3.3 ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ พฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

3.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงาม การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูกระดาษหิ้วใส่ของ ซองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

3.5 ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้า ได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพัก โรงแรม เป็นต้น

สรุป ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้ สถานที่บริการ การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึง ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และขบวนการบริการ

4. การวัดความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ

การจัดเก็บข้อมูลเพื่อวัดความพึงพอใจอาจใช้เครื่องมือในการจัดเก็บได้หลายวิธี (กิติมา ปรีดีคิลก. 2534 : 39) ได้เสนอการวัดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

4.1 การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้ โดยให้กลุ่มคนที่ต้องการวัดลงความเห็นในแบบสอบถามที่ถามถึงความพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานบริการอยู่ โดยให้เลือกตอบอย่างอิสระ

4.2 การสัมภาษณ์ ต้องใช้ผู้ชำนาญเป็นพิเศษ สัมภาษณ์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่ตรงกับข้อเท็จจริงเป็นวิธีประหยัดและมีประสิทธิภาพมาก

4.3 สังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบระดับความพอใจ โดยสังเกตจากพฤติกรรมก่อนขณะรอรับบริการและหลังได้รับบริการ โดยสังเกตจากท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ

วิธีวัดความพึงพอใจต่อบริการนี้ ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัด จึงจะทำให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

จากแนวคิดความพึงพอใจสรุปได้ คือ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลอาจจะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับค่านิยม ความคาดหวัง สภาพแวดล้อม และประสบการณ์ที่ได้รับ การให้บริการที่ดี ควรมีการวัดความรู้สึกของผู้รับบริการเพื่อจะได้นำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนา และปรับปรุงวิธีการให้บริการในหน่วยงานเพื่อสามารถสนองตอบความต้องการของผู้มารับบริการอย่างสูงสุด และการวัดความรู้สึกของผู้มารับบริการสามารถวัดได้จากการจัดเก็บข้อมูลผู้มาใช้บริการงานที่ให้บริการในรูปแบบการสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

1. ความหมายของการบริการ

การบริการสาธารณะได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์ได้มาอยู่รวมกันเป็นประเทศ แต่แต่ละประเทศก็มีลักษณะของการบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่ทำขึ้น ส่วนใหญ่มาจากฝ่ายปกครอง และอาจถือได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อค่าบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนำมากล่าวโดยสังเขป ดังนี้

ยุวัฒน์ วุฒิมณี (2534 : 199) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. การบริการสาธารณะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ศิริพร ตันติพลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือการทำให้ลูกค้าพอใจ (Customers satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 20) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะเพิ่มขึ้นและส่งมอบแก่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือขณะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : 18) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการมีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้

S = Smiling and Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

สรุปความหมายของการบริการ หมายถึง การสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การบริการที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การทำให้ลูกค้าพอใจ มีความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ

2. ระบบการให้บริการสาธารณะ

สุทธิ ปันมา (2535 : 27) ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อสนองตอบต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบการให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพอใจ

ธงชัย สินติวงษ์ (2536 : 21) ได้ให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีกรมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต หรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งก็จะเป็นข้อมูลป้อนกลับเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

กรกนก ทิพรส (2545 : 43) กล่าวถึง ระบบที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะว่ามี 6 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร

3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางให้บริการ และ 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : 32) เห็นว่าระบบการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ ที่หน่วยงาน ที่ให้บริการ ได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ จากการพิจารณาดังกล่าวจะเห็นว่า ไม่ได้มีการพิจารณาในองค์ประกอบของช่องทางในการให้บริการและยังไม่ได้มีการพิจารณาในองค์ประกอบของช่องทางการให้บริการ และยังไม่ได้มีการพิจารณาในเชิงระบบ อย่างไรก็ตามนโยบายสำคัญประเด็นหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสามารถในการวัด คือ การมองว่าผู้รับบริการจะมีการตระหนักถึงประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับรู้ไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

สรุป กระบวนการให้บริการมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร ซึ่งการบริการเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่สนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ และมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ การบริการ และผู้รับบริการ

3. เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

มีผู้กล่าวถึงเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ ดังนี้

ยูวัฒน์ วุฒิเมธี (2534 : 110) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน เป้าหมายนี้เป็นเป้าหมายแรกที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อมกับต้องยึดถือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 6 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

สุทธิ ปันมา (2535 : 24) ซึ่งให้เห็นเป้าหมายของการบริการสาธารณะว่าต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ และบริการที่องค์การ จัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่
2. ความสม่ำเสมอการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอไม่ช้าทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน
3. ความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาให้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน

4. ความสะดวกของบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย และประหยัด

จากแนวคิดการบริการสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง งานที่กระทำเพื่อให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์และเกิดความพึงพอใจ ซึ่งต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ มีคุณภาพของทรัพยากร บุคลากรผู้ให้บริการความรู้ความสามารถในงาน และการสื่อสารที่เข้าใจกันเป็นอย่างดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

1. ความหมายของคุณภาพการบริการ

การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้การบริการประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะองค์กรที่มีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน ทั้งนี้เพราะคุณภาพในการบริการนั้นได้กลายเป็นข้อกำหนดหนึ่งที่ต้องนำมาพิจารณาในการเลือกรับบริการ องค์กรต่าง ๆ จึงหันมาเน้นการสร้างคุณภาพเพื่อให้เกิดความแตกต่างและได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

ณัฐพัชร์ สื่อประเสริฐ (2549 : 12) ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า “สิ่งใดก็ตามที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ และพุดถึงอยู่เสมอ เมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงแต่ประโยชน์การใช้สอย แต่รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า” องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามสร้าง หรือหากลยุทธ์ทางการตลาดขึ้นมาเพื่อให้ตอบสนองความต้องการและเกิดความพึงพอใจ แต่การที่จะทำให้อายุทธสำเร็จได้ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้รับบริการ เพื่อให้เข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ธุรกิจจัดให้ว่ามีความแตกต่างมากน้อยเพียงใด แล้วนำมาปรับปรุง แก้ไขเพื่อให้ช่องว่างดังกล่าวลดลง

2. การวัดคุณภาพการบริการ

แบบจำลองช่องว่าง (Gap Model) ในการบริการขององค์กรต่าง ๆ มักประสบปัญหา ซึ่งมีสาเหตุมาจากการความไม่ชัดเจนของบทบาทของการบริการ เป็นต้นว่า บริการไม่มีมาตรฐาน มาตรฐานของการบริการมีมากเกินไปทำให้ผู้ให้บริการขาดความตื่นตัว มีการตั้งมาตรฐานโดยรวมทำให้บริการมีแนวโน้มในการจัดการน้อยและจำกัดการทำงานของผู้ให้บริการ มาตรฐานในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการไม่ดี ทำให้ผู้รับบริการไม่เข้ามาใช้

บริการ และมาตรฐานของบริการไม่สามารถนำไปเชื่อมโยงกับการวัดที่เป็นรูปธรรมและระบบการให้รางวัล ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริหารจัดการมีน้อยเกินไป

จากสาเหตุดังกล่าว ซีแอมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman and Berry. 1990 : 28 ; อ้างถึงใน วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2543 : 218) จึงได้ศึกษาถึงรูปแบบของการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่าง ๆ เช่น ธนาคาร ตู้ซ่อมรถ สำนักงานบัญชี บริการซักรีด แห่ง สถาบันการศึกษา โรงพยาบาล โรงแรม กัดตาการ หน่วยควบคุมแมลง อุตสาหกรรม การท่องเที่ยว เป็นต้น โดยยึดหลักความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ที่มารับบริการเป็นหลัก และเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า “แบบจำลองช่องว่าง” (Gap Model) ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ ได้แก่

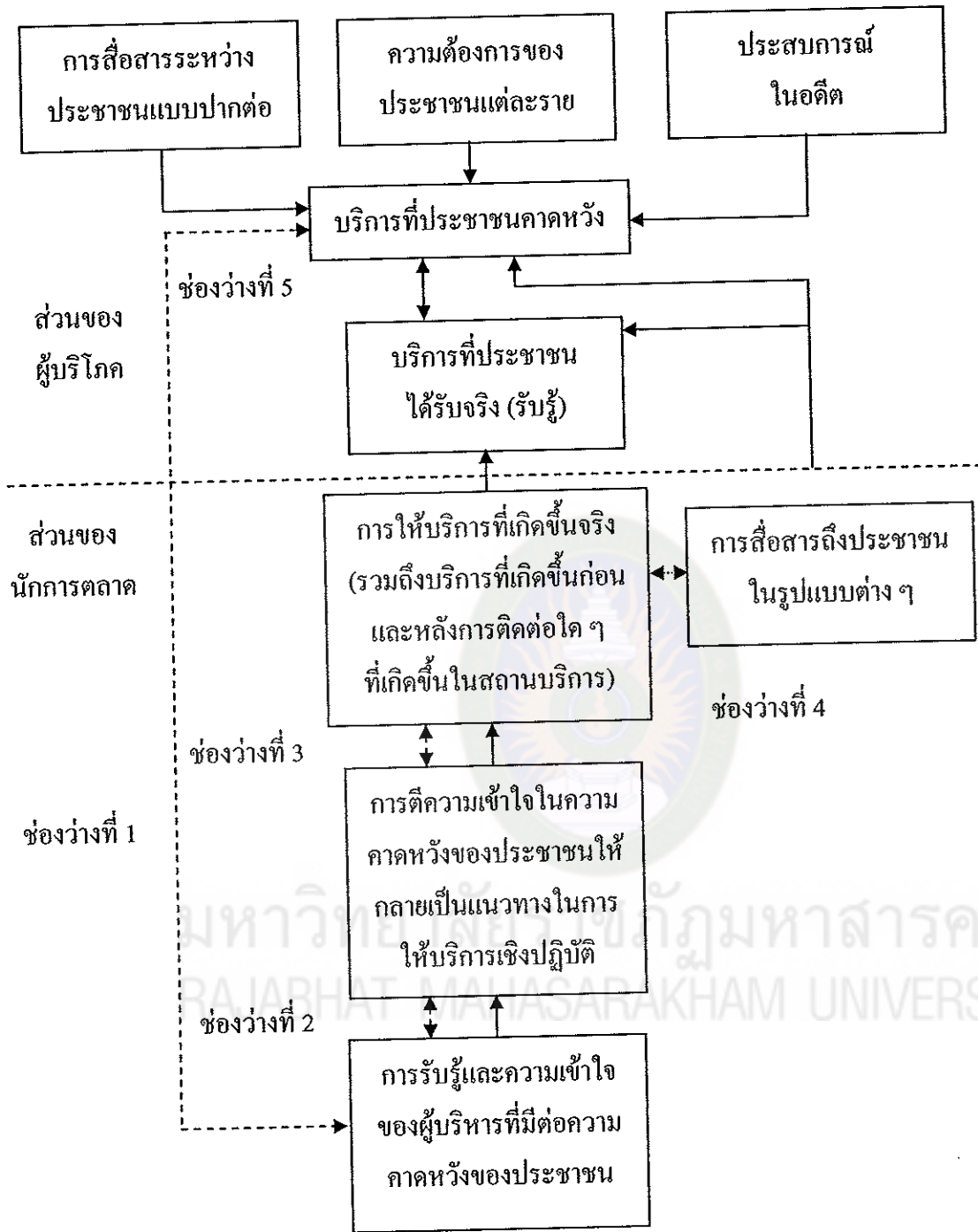
ช่องว่างที่ 1 เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ให้บริการ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้บริหารองค์กรไม่รู้ถึงความคาดหวังที่แท้จริงของผู้รับบริการ

ช่องว่างที่ 2 เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารที่มีต่อความคาดหวังและการตีความเข้าใจในความคาดหวังของผู้รับบริการให้กลายเป็นแนวทางในการปฏิบัติซึ่งมีสาเหตุมาจากมาตรฐานของบริการที่กำหนดขึ้นไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

ช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างมาตรฐานการให้บริการ และการให้บริการที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดจากการบริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่องค์กรกำหนด

ช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างระหว่างการบริการที่เกิดขึ้นจริง และการสื่อสารถึงผู้รับบริการ ในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากการที่บริการที่นำเสนอไม่เป็นไปตามที่ได้ให้สัญญาไว้

ช่องว่างที่ 5 เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง (Expected Service) และการบริการที่ได้รับจริง (Perceived Service) หรือ ช่องว่างในมุมมองของผู้รับบริการ (Customer Gap) ซึ่งช่องว่างนี้เป็นช่องว่างที่สำคัญที่สุด และมีสาเหตุมาจากการเกิดช่องว่าง 1-4 ข้างต้น ช่องว่างที่ 5 นี้เป็นช่องว่างที่ผู้ศึกษาต้องการศึกษาถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ดังแสดงในแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 แบบจำลองคุณภาพการบริการ

ที่มา : Ziethaml, Parasuraman and Berry. 1990 : 28 ;

อ้างอิงใน วีระพงษ์ เลิศมจิระรัตน์. 2543 : 218)

3. การประเมินคุณภาพการบริการ

3.1 เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ

เนื่องด้วยในปัจจุบันผู้รับบริการถูกวางให้เป็นศูนย์กลางของการให้บริการ การวัดคุณภาพจึงต้องวัดจากตัวผู้รับบริการ ซึ่งก็คือการวัดช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคาดหวังที่มีก่อนที่จะใช้บริการ และความรู้สึกที่รับรู้ได้หลังจากใช้บริการ หรือการวัดช่องว่างที่ 5 ของคุณภาพการบริการตามแนวคิดของ ซีแธมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman and Berry. 1990 : 30 ; อ้างถึงใน วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2549 : 225) จากการศึกษาของซีแธมล์, พาราสุรามาน, และเบอร์รี่ ในปี ค.ศ. 1985 (พ.ศ. 2528) พบว่า เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการที่เรียกว่า "SERVQUAL (Service Quality)" ประกอบด้วย 10 ประการ คือ

3.1.1 ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับภาระที่องค์กรให้การบริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ นั่นคือการให้บริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่มาใช้บริการ และรวมถึงการที่ได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ

3.1.2 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความตั้งใจ หรือความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการ รวมถึงการที่พนักงานให้บริการอย่างทันทีทันใด ทันใจแก่ผู้มารับบริการ

3.1.3 ความสามารถในการให้บริการ (Competence) หมายถึง ทักษะและความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และทักษะในเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่น ความรู้ ทักษะที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงาน

3.1.4 การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวก หรือความง่ายในการที่จะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการให้บริการไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไป สถานที่ที่ให้บริการ และช่วงเวลาที่ให้บริการ

3.1.5 อหยาศัยไมตรี (Courtesy) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสุขภาพ การให้เกียรติ ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เช่น การให้การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า

3.1.6 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการอยู่เสมอ โดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่เข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายหากได้รับบริการนั้น ๆ

3.1.7 ความเชื่อถือไว้ใจได้ (Credibility) จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียง ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิก และลักษณะของผู้ให้บริการทำให้น่าเชื่อถือ

3.1.8 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงและความสงสัย เช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน หรือการเก็บรักษาข้อมูลให้เป็นความลับ

3.1.9 การเข้าใจ การรู้จักผู้รับบริการ (Understanding/Knowing) เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการที่ตรงความสนใจของผู้รับบริการแต่ละราย รวมถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถจำผู้รับบริการประจำของตนเองได้

3.1.10 ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สามารถจับต้องได้ หรือสามารถสังเกตได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ ฯลฯ

3.2 หลังจากนั้นได้มีการวิจัยต่าง ๆ มากมาย เกี่ยวกับ ปัจจัย หรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้า ซึ่งพบว่าแต่ละเกณฑ์มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมาก และบางเกณฑ์สามารถรวมเข้าไว้เป็นเกณฑ์เดียวกันได้ จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1988 (พ.ศ. 2531) เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการตามแนวคิดของซีแทมบล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman and Berry. 1990 : 35 ; อ้างถึงใน วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2549 : 230) เหลือเพียง 5 ประการ คือ

3.2.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ โดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วนคือ

1) เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น โต๊ะให้บริการเก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ

2) เน้นที่พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของพนักงาน ได้แก่ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

2.1) สามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้ง่าย

2.2) พนักงานขององค์กรมีความสุภาพ เรียบร้อย

2.3) สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการของ
องค์กร

3.2.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง
ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง
และสม่ำเสมอ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- 1) ใ้บริการตามที่ได้สัญญาไว้
- 2) เมื่อมีปัญหา สามารถแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหานั้น
- 3) ให้การบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก
- 4) ใ้บริการตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้
- 5) ไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ

3.2.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่น
เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ การให้บริการอย่างรวดเร็ว นับใจ และพร้อมให้บริการเสมอ
ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการขององค์กรในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน
ได้แก่

- 1) พนักงานได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า จะได้รับบริการเมื่อใด
- 2) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันเวลาที่
- 3) พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ
- 4) พนักงานไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ

3.2.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้
บริการต้องมีความรู้ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคาราวะ สร้างความเชื่อมั่น
ให้กับผู้มาใช้บริการ โดยความมั่นใจในการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

- 1) ความสามารถของพนักงาน ซึ่งหมายถึง ความรู้ และทักษะในงาน
บริการของพนักงาน เพื่อนำความเชื่อถือ และความมั่นใจมาสู่ผู้รับบริการ
- 2) มารยาทของพนักงานที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยพนักงาน
ต้องสุภาพ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลรวมถึงทรัพย์สินของผู้รับบริการ
- 3) ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ พนักงานต้องทำให้เกิดความรู้สึกถึง
ความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และความกังวล เมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประเด็นที่ใช้
ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ได้แก่

บริการ

3.1) พนักงานให้บริการ โดยแสดงออกให้รู้สึกมั่นใจในการได้รับ

3.2) รู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

3.3) พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อผู้รับบริการทุกครั้งที่มาใช้บริการ

3.4) พนักงานมีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถามของ

ผู้รับบริการ

3.2.5 ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

- 1) ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล
- 2) เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการ
- 3) ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล
- 4) ยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ
- 5) พนักงานเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ประการนี้ ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการในองค์กรต่าง ๆ มากมาย เพื่อที่จะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการ

จากแนวคิดคุณภาพเกี่ยวกับการบริการ สรุปได้ว่า ผู้รับบริการจะใช้มิติทั้ง 5 องค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้นเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจหรือรับรู้คุณภาพการบริการตามองค์ประกอบเหล่านั้น โดยเกิดขึ้นในลักษณะของกระบวนการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการให้ความสำคัญหรือคาดหวังของผู้รับบริการกับความพึงพอใจที่ได้รับหรือการบริการที่ได้รับจริงและนำไปสู่การรับรู้คุณภาพการบริการใน 3 ลักษณะ ได้แก่ การรับรู้คุณภาพการบริการไปในทางพึงพอใจ กรณีที่พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการหรือคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงตรงกับการให้ความสำคัญหรือความคาดหวัง การรับรู้คุณภาพการบริการไปในทางประทับใจ กรณีที่พบว่า ความพึงพอใจหรือคุณภาพการบริการที่ได้รับสูงกว่าการให้ความสำคัญหรือความคาดหวัง และรับรู้คุณภาพการบริการไปในทางไม่พึงพอใจ กรณีที่พบว่า ความพึงพอใจหรือคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่าการให้ความสำคัญหรือความคาดหวัง

แนวคิดเกี่ยวกับคณะกรรมการชุมชน

คณะกรรมการชุมชนเป็นองค์กรในการพัฒนา การแก้ไขปัญหาและสร้างความสามัคคีของชุมชน และมีหน้าที่ช่วยเหลือเทศบาลเกี่ยวกับการดำเนินงานในการจัดบริการสาธารณะในเขตชุมชนตามที่เทศบาลกำหนด (เทศบาลตำบลนาเจ็ดยิง. 2554 : ออนไลน์)

1. หน้าที่คณะกรรมการชุมชน

1.1 สนับสนุนให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนชุมชน และการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม กำหนดแนวทางและกิจกรรมพัฒนาชุมชนเพื่อเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาของเทศบาล

1.2 ส่งเสริมการสนับสนุนให้สมาชิกในชุมชนให้มีความสำนึกและดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน

1.3 ส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย สิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในชุมชน

1.4 ส่งเสริม พัฒนา บำรุง รักษา ศิลปะ จารีต ขนบธรรมเนียม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของชุมชนท้องถิ่น เชื่อมโยงกับสถาบันทางศาสนา และสถานศึกษา

1.5 ส่งเสริมการประกอบอาชีพของสมาชิกในชุมชน การสร้างความเข้มแข็งของชุมชน การขับเคลื่อนเศรษฐกิจชุมชน เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความยากจน

1.6 ส่งเสริมจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์ และกองทุนสำหรับการพัฒนาชุมชน ส่งเสริมความเข้มแข็งของกลุ่ม เชื่อมโยงกับการทำมาหาเลี้ยงชีพบนพื้นฐานเศรษฐกิจพอเพียง

1.7 ส่งเสริมการพัฒนาชุมชนให้มีศักยภาพทางการท่องเที่ยว

1.8 สนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติดและสาธารณสุขของชุมชนท้องถิ่น

1.9 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการทางสังคมแก่ประชาชนในชุมชน

1.10 ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ด้านสาธารณสุข

1.11 เสริมสร้างโอกาสและสภาพแวดล้อมในชุมชนให้เอื้อต่อการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตทั้งในระบบและนอกระบบอย่างต่อเนื่อง

1.12 อื่น ๆ ตามที่เทศบาลกำหนด

2. คุณสมบัติ

คุณสมบัติผู้มีสิทธิได้รับเลือกเป็นกรรมการชุมชน

- 2.1 มีสัญชาติไทย
- 2.2 มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ในวันเลือก
- 2.3 เป็นสมาชิกที่อาศัยอยู่ในชุมชน และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน เป็นเวลาดำเนินการไม่น้อยกว่า 180 วัน นับถึงวันเลือก
- 2.4 เป็นบุคคลที่ประกอบอาชีพสุจริต ไม่ประพฤติตนเป็นภัยต่อสังคม

3. ผู้มีสิทธิเลือกคณะกรรมการชุมชน

- 3.1 มีสัญชาติไทย
- 3.2 มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์
- 3.3 เป็นสมาชิกที่ได้อาศัยอยู่ในชุมชนและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในชุมชน ดำเนินการไม่น้อยกว่า 90 วันนับถึงวันเลือก

4. คณะกรรมการชุมชน

เป็นคณะบุคคลที่ได้รับเลือกจากสมาชิกชุมชนและเทศบาลแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งเป็นตัวแทนของประชาชนในเขตแต่ละชุมชน เพื่อเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง และมีบทบาทในการแก้ไขปัญหา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจ สังคม การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในชุมชนและเขตเทศบาล รวมถึงเพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนกับเทศบาล ในการจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่และสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน

5. โครงสร้างคณะกรรมการชุมชน

แต่ละชุมชนให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง จำนวน 5 - 9 คน มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 2 ปี ประกอบด้วยตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้

- 5.1 ประธานกรรมการ
- 5.2 รองประธานกรรมการ
- 5.3 กรรมการและเลขานุการ
- 5.4 กรรมการฝ่ายการคลัง
- 5.5 กรรมการฝ่ายปกครอง ป้องกันและรักษาความสงบเรียบร้อย

- 5.6 กรรมการฝ่ายการศึกษา
- 5.7 กรรมการฝ่ายพัฒนาชุมชน
- 5.8 กรรมการฝ่ายสาธารณสุข
- 5.9 กรรมการฝ่ายสวัสดิการสังคม

6. วิธีการเลือกกรรมการชุมชน

ให้ผู้มีสิทธิเลือกกรรมการชุมชนเสนอชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม เป็นกรรมการชุมชนต่อที่ประชุมและให้ผู้มีสิทธิเลือกรับรองการเสนอชื่อไม่น้อยกว่า 2 คน ให้ที่ประชุมส่วนใหญ่มีมติเลือกผู้ได้รับเสนอเป็นกรรมการชุมชนตามจำนวน 5 - 9 คน และให้เทศบาลตรวจสอบคุณสมบัติและประกาศแต่งตั้ง

เมื่อดำเนินการเลือกกรรมการชุมชนครบทุกชุมชนแล้ว ให้นายกเทศมนตรี กำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการชุมชนภายใน 15 วัน เพื่อคัดเลือกผู้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการชุมชน

ประธานกรรมการชุมชน มาจากการเลือกกันเองของกรรมการชุมชน และให้ประธานกรรมการชุมชนเลือก รองประธานกรรมการ เลขานุการ และกรรมการฝ่ายต่าง ๆ

คณะกรรมการชุมชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

1. วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งคณะกรรมการชุมชน

ตามระเบียบเทศบาลเมืองมหาสารคาม ว่าด้วยการจัดตั้งคณะกรรมการชุมชน พ.ศ. 2548 กำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งคณะกรรมการชุมชน ไว้ ดังนี้

- 1.1 สร้างความเข้าใจอันดี และความร่วมมือกันระหว่างผู้อาศัยในชุมชน ดำเนินการพัฒนาตนเองและชุมชน เกี่ยวกับความเป็นอยู่ด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ให้ดีขึ้น
- 1.2 ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรในชุมชนให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนา มากที่สุด
- 1.3 ส่งเสริมให้รู้จักสิทธิและหน้าที่ของตนเองตามระบอบประชาธิปไตย
- 1.4 ส่งเสริมให้เข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) การพัฒนาคุณภาพชีวิต และกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะดำเนินการในชุมชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเอง และมีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหาของชุมชน

1.5 ส่งเสริมให้มีการทำนุบำรุงรักษาศิลปจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีงามของชุมชน

1.6 กิจกรรม หน้าที่ ที่คณะกรรมการเห็นว่าเป็นประโยชน์

2. คุณสมบัติของผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นคณะกรรมการชุมชน

ตามระเบียบเทศบาลเมืองมหาสารคาม ว่าด้วยการจัดตั้งคณะกรรมการชุมชน พ.ศ. 2548 ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 มีสัญชาติไทย

2.2 มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ นับถึงวันสมัครรับเลือกตั้ง

2.3 มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านของชุมชนนั้น ๆ มาไม่น้อยกว่า 1 ปี

2.4 เป็นผู้เต็มใจในการปกครองระบอบประชาธิปไตย

2.5 ไม่เป็นบุคคลไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถ

2.6 ไม่เป็นภิกษุ สามเณร นักพรต หรือนักบวช

2.7 ไม่ติดยาเสพติดให้โทษ และไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง

2.8 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

2.9 ไม่เคยต้องโทษตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกและถูกคุมขังไว้แต่เป็น

โทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท หรือลหุโทษ

2.10 ไม่เป็นผู้เสียสิทธิตามมาตรา 68 วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่ง

ราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540

3. การเลือกตั้งและแต่งตั้งคณะกรรมการชุมชน

ตามระเบียบเทศบาลเมืองมหาสารคาม ว่าด้วยการจัดตั้งคณะกรรมการชุมชน พ.ศ. 2548 กำหนดให้คณะกรรมการชุมชนให้มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในชุมชน จำนวน 11 คน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.1 คณะกรรมการชุมชนมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี แต่อาจได้รับการเลือกตั้งอีกได้ ถ้าตำแหน่งคณะกรรมการว่างลงเพราะเหตุอื่น นอกจากถึงคราวออกตามวาระ ให้เลื่อนผู้ได้รับเลือกตั้งลำดับต่อไปขึ้นมาแทน หรือให้ประชาชนชุมชนพิจารณาคัดเลือกบุคคลอื่นที่มีคุณสมบัติขึ้นมาแทนให้เต็มตำแหน่งที่ว่าง พร้อมกับบันทึกรายงานผลการประชาคม เสนอนายกเทศมนตรี ภายใน 7 วัน เพื่อออกประกาศแต่งตั้ง เว้นแต่วาระการดำรงตำแหน่งที่ว่างลงเหลือไม่ถึง 1 ปี

ในหนึ่งรอบปีของวาระการดำรงตำแหน่ง ประธานคณะกรรมการชุมชนให้คณะกรรมการชุมชนร่วมกันพิจารณารับรองการดำรงตำแหน่งเป็นปี ๆ ไปจนกว่าจะครบวาระคณะกรรมการชุมชนผู้ที่ได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งเข้ามาแทนจะมีวาระอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลือของตำแหน่งว่าง กรณีที่วาระการดำรงตำแหน่งของคณะกรรมการชุมชนสิ้นสุดลง ให้จัดการเลือกตั้งขึ้นใหม่ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่วาระสิ้นสุดลง

3.2 กรณีที่คณะกรรมการชุมชนออกตามวาระ ให้คณะกรรมการชุมชนชุดเดิมปฏิบัติหน้าที่ต่อไปจนกว่าจะมีการเลือกตั้ง และนายกเทศมนตรีได้มีประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการชุมชนชุดใหม่

3.3 ให้นายกเทศมนตรีเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการเลือกตั้งคณะกรรมการชุมชน

3.4 ให้เทศบาลประกาศและปิดประกาศกำหนดการเลือกตั้งคณะกรรมการชุมชนไว้ ณ สำนักงานเทศบาล และสถานที่เลือกตั้งไม่น้อยกว่า 15 วัน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์การเลือกตั้งตามสมควร

3.5 วิธีการเลือกตั้งจะกระทำโดยลับหรือเปิดเผยก็ได้ ในกรณีที่ผู้สมัครรับเลือกตั้งมีคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ใช้วิธีจับสลาก

3.6 หากพ้นกำหนดระยะเวลาการรับสมัครเลือกตั้งเป็นคณะกรรมการชุมชนแล้ว ปรากฏว่าจำนวนผู้สมัครรับเลือกตั้งมีไม่เกิน จำนวน 11 คน ให้ถือว่าผู้สมัครดังกล่าวได้รับการเลือกตั้งเป็นคณะกรรมการชุมชน โดยไม่ต้องมีการออกเสียงลงคะแนน

3.7 ให้นายกเทศมนตรีเรียกประชุมคณะกรรมการชุมชนครั้งแรก ภายใน 7 วัน นับแต่วันประกาศผลการเลือกตั้ง เพื่อเลือกประธาน รองประธานคณะกรรมการชุมชน และคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ และในครั้งต่อไปให้ประธานคณะกรรมการชุมชนเป็นผู้เรียกประชุมให้นายกเทศมนตรีประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการชุมชน ภายใน 3 วัน

3.8 คณะกรรมการชุมชนอาจแต่งตั้งที่ปรึกษาคณะกรรมการชุมชนได้จำนวน 1 – 5 คน ตามความเหมาะสม และมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี

3.9 ให้ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม เป็นกรรมการที่ปรึกษาคณะกรรมการชุมชน โดยตำแหน่ง และให้นายกเทศมนตรีแต่งตั้งพนักงานเทศบาลเป็นที่ปรึกษาคณะกรรมการชุมชนคนละไม่เกิน 2 ชุมชน

3.10 เมื่อวาระการดำรงตำแหน่งคณะกรรมการชุมชนทั้งคณะสิ้นสุดลงด้วยกรณีใดก็ตาม คณะกรรมการชุมชนชุดเดิมต้องส่งมอบงานและทรัพย์สินของชุมชนนั้นให้

คณะกรรมการ ชุมชนชุดใหม่ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่เทศบาลได้มีประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการ
การชุมชนชุดใหม่เรียบร้อยแล้ว

4. องค์ประกอบและหน้าที่ของคณะกรรมการชุมชน

ตามระเบียบเทศบาลเมืองมหาสารคาม ว่าด้วยการจัดตั้งคณะกรรมการชุมชน
พ.ศ. 2548 ได้กำหนดองค์ประกอบและหน้าที่ของคณะกรรมการชุมชน ไว้ดังนี้

4.1 องค์ประกอบของคณะกรรมการชุมชน ประกอบด้วย

- 4.1.1 ประธานกรรมการ
- 4.1.2 รองประธานกรรมการ
- 4.1.3 หัวหน้าฝ่ายปกครอง
- 4.1.4 หัวหน้าฝ่ายป้องกันและรักษาความสงบเรียบร้อย
- 4.1.5 หัวหน้าฝ่ายการคลัง
- 4.1.6 หัวหน้าฝ่ายการศึกษา
- 4.1.7 หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสังคม
- 4.1.8 หัวหน้าฝ่ายสาธารณสุข
- 4.1.9 หัวหน้าฝ่ายพัฒนา
- 4.1.10 เลขานุการ

4.2 หน้าที่ของคณะกรรมการชุมชน

4.2.1 ประธานกรรมการ มีหน้าที่ดังนี้

- 1) เป็นประธานในที่ประชุมคณะกรรมการชุมชน
- 2) ควบคุม ดูแล ประสานงานและติดตามผลการดำเนินงานของฝ่ายต่าง ๆ
- 3) เป็นผู้ชี้ขาดในกรณีการลงมติมีคะแนนเท่ากัน
- 4) เป็นผู้แทนของชุมชนนั้น ๆ

4.2.2 รองประธานกรรมการ มีหน้าที่ดังนี้

- 1) ช่วยเหลือการปฏิบัติงานของประธานกรรมการ
- 2) ทำหน้าที่แทนประธานกรรมการ ในกรณีที่ประธานไม่อยู่หรืออยู่แต่

ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้

4.2.3 หัวหน้าฝ่ายปกครอง มีหน้าที่ดังนี้

- 1) บำบัดทุกข์ บำรุงสุข

2) ดูแลผู้อยู่อาศัยในชุมชนให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ขนบธรรมเนียม ประเพณี ศีลธรรมอันดีงาม และนโยบายส่วนรวมของชาติ

3) ส่งเสริมให้ราษฎรสนใจในการปกครองระบอบประชาธิปไตย

4) ส่งเสริมความสามัคคีของชุมชน

5) รับผิดชอบงานอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการชุมชนมอบหมาย

4.2.4 หัวหน้าฝ่ายป้องกันและรักษาความสงบเรียบร้อยมีหน้าที่ ดังนี้

1) ดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน

2) ช่วยเหลือดูแลและระมัดระวังในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ในชุมชน

3) รับผิดชอบงานอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการชุมชนมอบหมาย

4.2.5 หัวหน้าฝ่ายการคลัง มีหน้าที่ดังนี้

1) ดำเนินการเกี่ยวกับบัญชีรายรับ - รายจ่าย

2) เก็บรักษาเงินและทรัพย์สินของชุมชน

3) แดงบัญชีรายรับ - รายจ่าย ต่อที่ประชุมคณะกรรมการชุมชน

4) รับผิดชอบงานอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการชุมชนมอบหมาย

4.2.6 หัวหน้าฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่ดังนี้

1) ส่งเสริมการศึกษา

2) ส่งเสริมกิจกรรมเยาวชน

3) ส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับศาสนา ประเพณี ศิลปะและ

วัฒนธรรมต่าง ๆ

4) รับผิดชอบงานอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการชุมชนมอบหมาย

4.2.7 หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ดังนี้

1) งานสงเคราะห์ผู้ยากไร้ที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้

2) งานสงเคราะห์ผู้ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ

3) งานด้านสวัสดิการสังคมของประชาชน

4) รับผิดชอบงานอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการชุมชนมอบหมาย

4.2.8 หัวหน้าฝ่ายสาธารณสุขต้องมาจากกรรมการที่เป็น อ.ส.ม. และมี

หน้าที่ดังนี้

1) ส่งเสริมสุขภาพอนามัยของผู้อยู่อาศัยในชุมชน

2) รักษาสภาพแวดล้อมและป้องกันอันตรายที่เกิดจากมลภาวะแวดล้อม

ในชุมชน

3) รับผิดชอบงานอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการชุมชนมอบหมาย

4.2.9 หัวหน้าฝ่ายพัฒนา มีหน้าที่ดังนี้

1) แก้ไขปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้องที่เกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชน

2) ประสานหน่วยราชการหรือองค์กรเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการ

พัฒนาชุมชน

3) รับผิดชอบงานอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการชุมชนมอบหมาย

4.2.10 เลขานุการคณะกรรมการชุมชนมีหน้าที่ ดังนี้

1) ออกหนังสือเชิญประชุมคณะกรรมการชุมชนก่อนวันประชุมอย่างน้อย 24 ชั่วโมง หรือก่อนการประชุมก็ได้ในกรณีเร่งด่วน

2) จัดบันทึกรายงานการประชุมคณะกรรมการชุมชนให้เป็นหลักฐาน และรายงานเทศบาลทราบ

3) ช่วยเหลือประสาน รองประสาน หรือคณะกรรมการชุมชนในการจัดทำเอกสารต่าง ๆ

4) รับ - ส่งหนังสือ ระหว่างเทศบาลกับคณะกรรมการชุมชน คณะกรรมการชุมชนกับคณะกรรมการชุมชนหรือชุมชนกับหน่วยงานอื่น

5) หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ประธานหรือคณะกรรมการชุมชนมอบหมาย

5. การดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชน

ตามระเบียบเทศบาลเมืองมหาสารคาม ว่าด้วยการจัดตั้งคณะกรรมการชุมชน พ.ศ. 2548 กำหนดไว้ ดังนี้

5.1 ให้คณะกรรมการชุมชนดำเนินการตามแนวทาง ดังนี้

5.1.1 ชำรงไว้ซึ่งชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์

5.1.2 เป็นตัวแทนประสานงานกับหน่วยราชการ องค์กรเอกชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในอันที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน

5.1.3 เป็นตัวแทนในการดำเนินงานร่วมกับเทศบาล เริ่มตั้งแต่การสำรวจข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ ภายในชุมชนที่เกี่ยวข้องในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การบริการพื้นฐาน โดยนำเอาความจำเป็นพื้นฐานที่ได้ปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพสังคมของชุมชนใน

เขตเทศบาลมากำหนดเป็นแผนงาน โครงการในการพัฒนาชุมชนภายใต้กรอบแนวคิดเศรษฐกิจ
พึ่งตนเอง

5.1.4 รับฟังความคิดเห็นและปัญหาความเดือดร้อนของผู้อยู่อาศัยในชุมชน
แล้วพิจารณาให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็นและความเหมาะสม

5.1.5 เสริมสร้างความสามัคคีของผู้อยู่อาศัยในชุมชน เพื่อร่วมกัน
รับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองและชุมชน ทั้งในด้านการพัฒนาชุมชน การรักษาความสะอาด
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การศึกษา เศรษฐกิจ สังคม และสุขอนามัย

5.1.6 ส่งเสริมศีลธรรม วัฒนธรรม และประเพณีอันดีงามของคนไทย

5.1.7 ประสานและติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้าไป
ปฏิบัติงานในชุมชน

5.1.8 ศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ภายในชุมชน โดยวิธีการ
ตามระบอบประชาธิปไตย

5.2 ให้มีการประชุมคณะกรรมการชุมชนอย่างน้อย 2 เดือนต่อครั้ง โดยมี
พนักงานของเทศบาลซึ่งเป็นที่ปรึกษาของคณะกรรมการชุมชนนั้นเข้าร่วมประชุมด้วย

5.3 ในการประชุมคณะกรรมการชุมชนต้องมีกรรมการเข้าประชุม ไม่น้อยกว่า
กึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด

5.4 ในการประชุมคณะกรรมการชุมชน ให้ประธานคณะกรรมการทำหน้าที่เป็น
ประธานในที่ประชุม หากประธานไม่อยู่หรืออยู่แต่ไม่สามารถจะปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธาน
คณะกรรมการทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุมแทน หากประธานคณะกรรมการและรอง
ประธานคณะกรรมการไม่อยู่หรืออยู่แต่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้ผู้มีอาวุโสสูงสุดในที่
ประชุมทำหน้าที่ประธานในที่ประชุมแทน

5.5 มติที่ประชุมคณะกรรมการชุมชนให้ถือเสียงข้างมาก โดยคณะกรรมการคน
หนึ่งย่อมมีหนึ่งเสียงในการลงคะแนน ถ้ามติที่ประชุมมีคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่
ประชุมออกเสียงชี้ขาด

5.6 ประธานคณะกรรมการอาจคัดเลือกกรรมการหนึ่งหรือสองคนทำหน้าที่
เลขานุการหรือผู้ช่วยเลขานุการ มีหน้าที่ออกหนังสือเชิญประชุมคณะกรรมการชุมชนก่อนวัน
ประชุมอย่างน้อย 24 ชั่วโมงก่อนการประชุมก็ได้

5.7 ในการประชุมคณะกรรมการชุมชนแต่ละครั้ง ให้เลขานุการคณะกรรมการ
ทำหน้าที่บันทึกการประชุมไว้เป็นหลักฐาน แล้วรายงานเทศบาลทราบตามลำดับ

จากแนวคิดเกี่ยวกับคณะกรรมการชุมชนสรุปได้ว่า การจัดตั้งชุมชนและคณะกรรมการ ชุมชนเกิดขึ้นเนื่องจาก เทศบาลเมืองมหาสารคามต้องการให้เกิดการรวมตัวกัน และเสริมสร้างการมีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนของตนเอง อีกทั้งยังเป็น ส่วนช่วยประสานงานระหว่างเทศบาลกับชุมชน ซึ่งในปัจจุบันการดำเนินงานของ คณะกรรมการชุมชนจะปฏิบัติตามระเบียบเทศบาลเมืองมหาสารคาม ว่าด้วยการจัดตั้ง คณะกรรมการชุมชน พ.ศ. 2548

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ท้องถิ่นเทศบาลเมืองมหาสารคามได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมืองมหาสารคาม เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2479 มีคณะเทศมนตรีชุดแรก เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2480 โดย นายบุญช่วย อรรถากร เป็นนายกเทศมนตรี สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคามระยะเริ่มแรก ได้อาศัยสถานที่สโมสรเสื่อป่า เป็นที่ทำการของสำนักงานเทศบาล จนถึง พ.ศ. 2483 จึงย้ายไป อยู่สุขศาลา อำเภอเมืองมหาสารคาม เป็นเวลา 5 ปีเศษ แล้วย้ายสำนักงานมาอยู่ชั้นบน ตึกแถว 2 ชั้น (ปัจจุบันคือบริเวณตลาดสด) จนถึง พ.ศ. 2501 จึงย้ายมาอยู่อาคารหลังใหม่ และต่อมาในปี พ.ศ. 2519 ได้ย้ายสำนักงานไปสร้างในที่ดิน ซึ่งมีผู้อุทิศให้ จำนวน 10 ไร่ เป็นอาคารคอนกรีต 2 ชั้น ดังในปัจจุบันนี้

1. สภาพทั่วไป

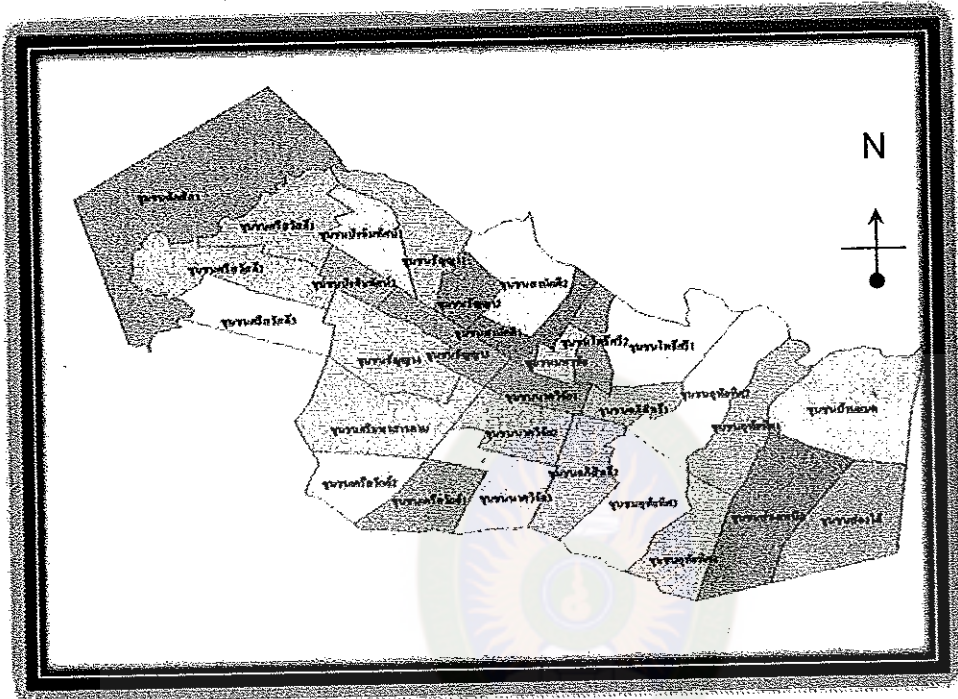
1.1 ที่ตั้งและขนาด

เทศบาลเมืองมหาสารคาม ตั้งอยู่ในเขตตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัด มหาสารคาม อยู่ระหว่างเส้นรุ้งที่ 15 องศา 25 ลิปดา และ 16 องศา 40 ลิปดาเหนือ เส้นแวง ที่ 102 องศา 50 ลิปดา และ 103 องศา 30 ลิปดาตะวันออก มีพื้นที่ 24.14 ตารางกิโลเมตร หรือ 15,087.5 ไร่ อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 475 กิโลเมตร โดยทางรถยนต์ มีอาณาเขต ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลแก้ง อำเภอเมืองมหาสารคาม
ทิศใต้ ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงนาง อำเภอเมืองมหาสารคาม
ทิศตะวันออก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลเขวาส อำเภอเมือง

มหาสารคาม

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน อำเภอเมือง
มหาสารคาม ดังแผนภาพที่ 3



แผนภาพที่ 3 แผนที่เขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ที่มา : เทศบาลเมืองมหาสารคาม (2554 : 10)

1.2 การแบ่งเขตการปกครอง

เทศบาลเมืองมหาสารคาม แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 30 ชุมชน โดยอยู่ใน
ความรับผิดชอบของนายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม มีประธาน และคณะกรรมการชุมชน
ควบคุมดูแลภายในเขตชุมชนของตนเอง ประชากรในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตั้งแต่
ปี พ.ศ. 2549 – 2554 มีตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนประชากรตามข้อมูลสำนักทะเบียนท้องถิ่นในระยะเวลา 6 ปี

ปี พ.ศ.	ชาย	หญิง	รวม
2549	19,067	20,910	39,977
2550	19,068	20,978	40,046
2551	19,081	21,150	40,231
2552	18,988	21,035	40,023
2553	18,797	20,938	39,735
2554	18,487	20,638	39,125

ตารางที่ 4 สถิติการเปลี่ยนแปลงทะเบียนราษฎร 6 ปีที่ผ่านมา

รายการ ปี พ.ศ.	จำนวนคนเกิด	จำนวนคนตาย	จำนวนคน	
			ย้ายเข้า	ย้ายออก
2549	258	24	153	314
2550	277	26	230	336
2551	271	20	257	378
2552	290	19	335	377
2553	1,395	110	954	1,755
2554	316	26	228	409

ตารางที่ 5 จำนวนครัวเรือนและประชากร โดย (แยกตามชุมชน) รวม 30 ชุมชน

ที่	ชุมชน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวม	เนื้อที่ (ไร่)
			ชาย	หญิง		
1	ดักสิตา	410	562	586	1,148	1,387.50
2	ศรีสวัสดิ์ 1	530	1,042	1,061	2,106	593.75
3	ศรีสวัสดิ์ 2	492	758	966	1,724	525
4	ศรีสวัสดิ์ 3	235	418	492	910	518.75
5	ปัจฉิมทัศน์ 1	398	802	836	1,638	425
6	ปัจฉิมทัศน์ 2	361	920	377	1,297	181.25

ที่	ชุมชน	จำนวน	จำนวนประชากร		รวม	เนื้อที่ (ไร่)
7	ัญญา 1	383	803	871	1,674	513
8	ัญญา 2	353	661	776	1,437	181.25
9	ัญญา 3	322	631	538	1,169	243.75
10	ัญญา 4	510	815	1,039	1,854	606.25
11	สามัคคี 1	296	884	958	1,842	212.5
12	สามัคคี 2	373	874	947	1,821	525
13	ศรีมหาสารคาม	342	582	1,228	1,810	800
14	เครือข่าย 1	212	484	525	1,009	493.75
15	เครือข่าย 2	95	208	201	409	513
16	นาควิชัย 1	510	1,077	1,121	2,198	225
17	นาควิชัย 2	323	323	833	1,156	393.75
18	นาควิชัย 3	235	370	557	927	618.75
19	มหาชัย	277	524	617	1,141	137.5
20	โพธิ์ศรี 1	377	932	622	1,554	506.25
21	โพธิ์ศรี 2	348	595	933	1,528	218.75
22	อภิสิทธิ์ 1	204	521	665	1,186	187.5
23	อภิสิทธิ์ 2	298	649	705	1,354	500
24	อุทัยทิศ 1	267	509	623	1,132	568.75
25	อุทัยทิศ 2	247	532	555	1,087	606.25
26	อุทัยทิศ 3	250	567	545	1,112	581.25
27	อุทัยทิศ 4	156	332	375	707	450
28	ส่องเหนือ	337	605	908	1,513	768.75
29	ส่องใต้	220	531	492	1,023	750
30	บ้านแมค	187	360	423	783	1,025
รวม		9,548	18,874	21,375	40,249	15,256.25

2. ด้านการเมืองการปกครอง

2.1 การปกครองรูปแบบเทศบาล

องค์กรเทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ประกอบด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในท้องถิ่น โดยสภาเทศบาลเมืองมหาสารคามทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติมีจำนวน 18 คน และมีนายกเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร

2.2 การเลือกตั้ง

เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2551 เทศบาลเมืองมหาสารคามจัดให้มีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาล มีผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง 18,033 คน คิดเป็นร้อยละ 64 ของผู้มีสิทธิเลือกตั้งจำนวน 28,078 คน โดยเทศบาลเมืองมหาสารคามแบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 3 เขต ในจำนวน 30 ชุมชน ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 เขตการเลือกตั้งของชุมชนทั้ง 30 ชุมชน ภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

เขต 1	เขต 2	เขต 3
1. ชุมชนดักลีลา	1. ชุมชนธัญญา 1	1. ชุมชนเครือวัลย์ 1
2. ชุมชนศรีสวัสดิ์ 1	2. ชุมชนธัญญา 2	2. ชุมชนนาควิชัย 1
3. ชุมชนศรีสวัสดิ์ 2	3. ชุมชนสามัคคี 1	3. ชุมชนนาควิชัย 2
4. ชุมชนศรีสวัสดิ์ 3	4. ชุมชนสามัคคี 2	4. ชุมชนนาควิชัย 3
5. ชุมชนปัจฉิมทัศน์ 1	5. ชุมชนมหาชัย	5. ชุมชนอภิสิทธิ์ 1
6. ชุมชนปัจฉิมทัศน์ 2	6. ชุมชนโพธิ์ศรี 1	6. ชุมชนอภิสิทธิ์ 2
7. ชุมชนธัญญา 3	7. ชุมชนโพธิ์ศรี 2	7. ชุมชนอุทัยทิศ 1
8. ชุมชนธัญญา 4		8. ชุมชนอุทัยทิศ 2
9. ชุมชนศรีมหาสารคาม		9. ชุมชนอุทัยทิศ 3
10. ชุมชนเครือวัลย์ 2		10. ชุมชนอุทัยทิศ 4
		11. ชุมชนส่องเหนือ
		12. ชุมชนส่องใต้
		13. ชุมชนบ้านแมค

2.3 การบริหารกิจการเทศบาล

2.3.1 สภาเทศบาลและอำนาจหน้าที่

1) สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรง และอยู่ในตำแหน่งวาระละ 4 ปี สภาเทศบาลมีประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 1 คน โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล

2) อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาลเมืองมหาสารคาม คือ

2.1) มีอำนาจในการตราเทศบัญญัติ โดยทำหน้าที่กั้นกรองและอนุมัติเทศบัญญัติต่าง ๆ ว่าควรบังคับใช้ในเขตเทศบาลหรือไม่อย่างไร และเทศบัญญัติดังกล่าวจะต้องไม่ขัดแย้งต่อกฎหมาย

2.2) มีอำนาจในการตรวจสอบและถ่วงดุลการทำงานของฝ่ายบริหารให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและนโยบายที่กำหนดไว้ โดยมีมาตรการควบคุม คือ การตั้งกระทู้ถามฝ่ายบริหาร การตรวจสอบการทำงาน โดยคณะกรรมการสามัญและวิสามัญของสภาเทศบาล

2.3) มีอำนาจในการเลือกสมาชิกสภาเทศบาล ตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญและมีอำนาจเลือกบุคคลที่เป็นสมาชิกหรือมิได้เป็นสมาชิก เป็นคณะกรรมการวิสามัญของสภาเทศบาลเพื่อกระทำการหรือพิจารณาการสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาลแล้ว รายงานสภาเทศบาล

2.3.2 คณะผู้บริหารและอำนาจหน้าที่

1) คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และรองนายกเทศมนตรี ที่นายกเทศมนตรีแต่งตั้ง จำนวน 3 คน

2) อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี มีดังนี้

2.1) กำหนดนโยบาย โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และนโยบาย

2.2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล

2.3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษา

นายกเทศมนตรีและเลขานุการเทศมนตรี

2.4) วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

2.5) รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ

2.6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติ

และกฎหมายอื่น

2.4 ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

2.4.1 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ดังนี้

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้ง

การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 7) ให้ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล กล่าวคือ ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

2.4.2 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย

อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนด ดังนี้

- 1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- 2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- 3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 4) การสาธารณสุข普及และการก่อสร้างอื่น ๆ
- 5) การสาธารณสุข
- 6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- 7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- 8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 9) การจัดการศึกษา
- 10) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา

และผู้ด้อยโอกาส

11) การบำรุงรักษาศิลปะ จาริตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ
วัฒนธรรมของท้องถิ่น

- 12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 14) การส่งเสริมกีฬา
- 15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของ

ประชาชน

- 16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- 19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- 20) การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
- 21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- 23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการ

อนามัย โรงมหรสพ และสาธารณะสถานอื่น ๆ

- 24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- 25) การผังเมือง
- 26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

- 27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

- 28) การควบคุมอาคาร

- 29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- 30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการ

ป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- 31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่

คณะกรรมการประกาศกำหนด

นอกจากหน้าที่ที่เทศบาลต้องทำในเขตเทศบาลแล้ว อาจทำกิจการนอกเขต
เทศบาล หรือกระทำการร่วมกับบุคคลอื่น โดยกิจการนั้นจำเป็นต้องทำและเป็นการที่เกี่ยวข้อง

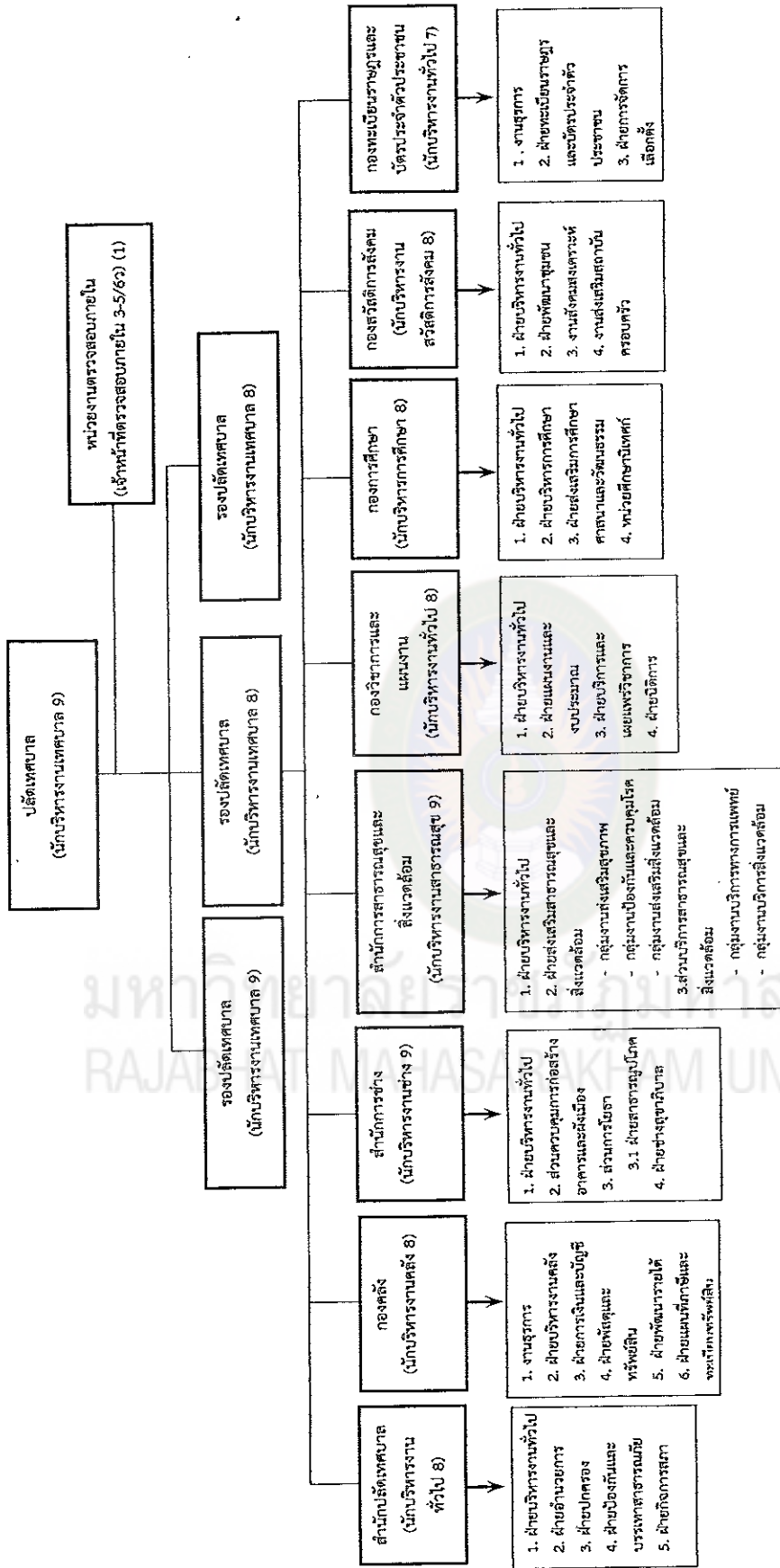
กับการที่ดำเนิน ตามอำนาจหน้าที่ภายในเขตเทศบาล ทั้งนี้ ต้องได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาล สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด สภาองค์การบริหารท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและได้รับอนุมัติจากกระทรวงมหาดไทย นอกจากนี้เทศบาลยังมีอำนาจตราเทศบัญญัติ โดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายและมีบทลงโทษปรับ ผู้ละเมิดไว้ด้วยก็ได้ แต่ห้ามมิให้เกินหนึ่งพันบาทในการดำเนินการดังกล่าว

2.5 โครงสร้างและบุคลากรในการบริหารงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

เทศบาลเมืองมหาสารคามแบ่งส่วนการบริหารออกเป็น 8 ส่วนและ 1 หน่วยงานเทศพาณิชย์ ได้แก่

- 2.5.1 สำนักปลัดเทศบาล
- 2.5.2 สำนักการช่าง
- 2.5.3 สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 2.5.4 กองคลัง
- 2.5.5 กองการศึกษา
- 2.5.6 กองวิชาการและแผนงาน
- 2.5.7 กองสวัสดิการและสังคม
- 2.5.8 หน่วยงานตรวจสอบภายใน
- 2.5.9 สถานชนานุบาล

โครงสร้างเทศบาลเมืองมหาสารคาม



แผนภาพที่ 4 อัตรากำลังบุคลากรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ที่มา : เทศบาลเมืองมหาสารคาม (2554 : 20)

3. ด้านสถานะการเงินการคลัง

การบริหารรายรับและรายจ่ายในปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยเปรียบเทียบ
ย้อนหลัง 5 ปี มีดังนี้

ตารางที่ 7 สถานการณ์คลังของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ปีงบประมาณ /รายการ	พ.ศ. 2549	พ.ศ. 2550	พ.ศ. 2551	พ.ศ. 2552	พ.ศ. 2553
รายรับจริง	349,430,691.15	484,583,166.52	389,116,520.86	292,735,283.15	342,368,980.36
รายจ่ายจริง	328,638,084.55	465,177,432.10	375,511,043.76	253,292,441.88	305,818,662.32

การบริหารรายรับและรายจ่าย ของสถานธนาอนุบาลเทศบาลเมืองมหาสารคาม
เปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี มีดังนี้

ตารางที่ 8 สถานการณ์คลังของสถานธนาอนุบาล เทศบาลเมืองมหาสารคาม

ปีงบประมาณ/ รายการ	พ.ศ. 2549	พ.ศ. 2550	พ.ศ. 2551	พ.ศ. 2552	พ.ศ. 2553
รายรับจริง	4,101,274.10	6,871,821.29	8,196,800.82	7,091,424.83	12,910,866.82
รายจ่ายจริง	2,084,053.73	4,444,137.06	6,060,212.47	2,796,917.17	7,924,884.71

4. ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา

4.1 วิสัยทัศน์การพัฒนา (Vision)

“เมืองนำอยู่ คู่การศึกษา พัฒนาองค์กร คุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ และสังคม
อย่างยั่งยืน”

4.2 พันธกิจ (Mission)

เพิ่มศักยภาพความพร้อมของเมือง เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยการพัฒนา
เมือง เศรษฐกิจสังคม คุณภาพชีวิต การศึกษา การพัฒนาการบริหารจัดการ และเป็นมิตรกับ
สิ่งแวดล้อม ใช้พลังงานและทรัพยากรธรรมชาติให้น้อยและคุ้มค่าที่สุด เพื่อรองรับการ
เจริญเติบโตของเมือง และเศรษฐกิจระดับอนุภูมิภาคในอนาคต

4.3 เป้าประสงค์ (Goals)

4.3.1 พัฒนาเมืองโดยมุ่งเน้นสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การคมนาคม ผังเมือง ภูมิทัศน์เมืองให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและมีอัตลักษณ์เชิงประวัติศาสตร์ มีการจัดการน้ำเสีย การจัดการขยะมูลฝอย การจัดการที่สาธารณประโยชน์ และเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตเมืองให้เป็นเมืองสีเขียว (Green City)

4.3.2 พัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยมุ่งเน้นเศรษฐกิจชุมชนเข้มแข็ง และสร้างทุนทางสังคม เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเมือง และเศรษฐกิจระดับอนุภาค และส่งเสริมสวัสดิการให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข มีการพึ่งพาเอื้ออาทร และสมานฉันท์

4.3.3 พัฒนาคุณภาพชีวิตและการศึกษา โดยมุ่งเน้นสุขภาพ และอนามัยประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่งเสริมการศึกษาเรียนรู้เพื่อให้เป็น เมืองศูนย์กลางการศึกษา

4.3.4 พัฒนาการบริหารจัดการองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถขององค์กรให้มีวัฒนธรรมองค์กรในการบริการ และการดำเนินงานอย่างทั่วถึง เสมอภาค และโปร่งใส โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์กรเอกชน และหน่วยงานภาครัฐ

4.4 ยุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวทางการพัฒนา (Strategies)

4.4.1 ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาเมือง

แนวทางการพัฒนา

- 1) พัฒนาระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ
- 2) พัฒนาการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 3) พัฒนาผังเมือง ภูมิทัศน์ของเมือง พื้นที่สีเขียว และที่

สาธารณประโยชน์

4.4.2 ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

แนวทางการพัฒนา

- 1) พัฒนาและส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนเข้มแข็ง
- 2) พัฒนาและส่งเสริมการขยายตัวของเศรษฐกิจ และทุนทางสังคม
- 3) พัฒนาส่งเสริมความเข้มแข็งชุมชน การพึ่งพาอย่างเอื้ออาทร และ

สวัสดิการประชาชน

- 4) พัฒนาระบบความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

4.4.3 ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาคุณภาพชีวิตและการศึกษา

แนวทางการพัฒนา

- 1) พัฒนาและส่งเสริมสุขภาพ และอนามัยประชาชน
- 2) พัฒนาและส่งเสริมการศึกษาเรียนรู้
- 3) อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณี และพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น

4.4.4 ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาการบริหารจัดการองค์กร

แนวทางการพัฒนา

- 1) พัฒนาและปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ

เครื่องใช้สำนักงาน

- 2) พัฒนาและส่งเสริมความรู้บุคลากร การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- 3) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาล

สรุปได้ว่า เทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา พุทธศักราช 2479 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจและหน้าที่ในการ ตัดสินใจในการบริหารงานเทศบาล และอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 30 ชุมชน มีคณะกรรมการชุมชนเป็นผู้ประสานงาน ในการพัฒนา ระหว่างชุมชนกับเทศบาล การดำเนินงานมีการวางแผนเพื่อกำหนดนโยบายในการพัฒนาไว้ใน แผนยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา และการแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาโดยจัดแผนพัฒนา เทศบาลสามปี ด้านการบริหารจัดการ ได้จัดส่วนการบริหาร ออกเป็น 8 ส่วน การบริหาร เพื่อปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ ซึ่งปัจจุบันอยู่ในช่วงการใช้แผนยุทธศาสตร์และแนวทางการ พัฒนา และแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (พ.ศ. 2554 - 2556) ภายใต้วิสัยทัศน์ “เมืองน่าอยู่ คู่การศึกษา พัฒนางองค์กร คุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ และสังคม อย่างยั่งยืน” ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านพัฒนาเมือง 2) ด้านพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม 3) ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตและการศึกษา และ 4) ด้านพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

จินต์สินี รักษานาม (2545 : 75) ศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้บริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง โรงพยาบาลพิจิตร จากการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการเมื่อพิจารณาอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน และเมื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้พบว่า ค่าเฉลี่ยของการรับรู้สูงกว่าความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน โดยด้านการตอบสนองในการให้บริการมีค่าความแตกต่างสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

ศิริชัย ศิริไปต์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธา สาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

ทินกร เงินอ่อน (2547 : 110) ศึกษาเรื่อง การรับรู้และความคิดเห็นของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท พบว่า ประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความต้องการ มีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกรายการ

บุศยารัตน์ คู่เทียม (2548 : 75) ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ สำหรับบริการที่ได้รับจริง พบว่า ผู้ใช้ได้รับบริการจริงในระดับมาก 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ประภัสสร อวะเดี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา

อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย รวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

เวหะมะ จินาเว และอริยา คูหา (2553 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก

พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 ผลการ วิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 โดยภาพรวม และพิจารณาในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมาก

บัญชา สมนึกในธรรม (2554 : 151) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า การจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการพัฒนาคนและสังคม ด้านการเมืองและการบริหารจัดการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค และด้านเศรษฐกิจ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพและหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

2. งานวิจัยต่างประเทศ

โยเซฟ, นีล และ โบเวอร์ด (Youssef, Nel, and Bovaird. 1996 : 110) ศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ป่วย จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งด้านที่มีค่าความแตกต่างมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้แก่

ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ และเมื่อถ่วงน้ำหนัก ความสำคัญในแต่ละด้าน พบว่า ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพ บริการแบบถ่วงน้ำหนักสูงกว่าแบบไม่ถ่วงน้ำหนัก แต่ลำดับของค่าความแตกต่างไม่ต่างกัน

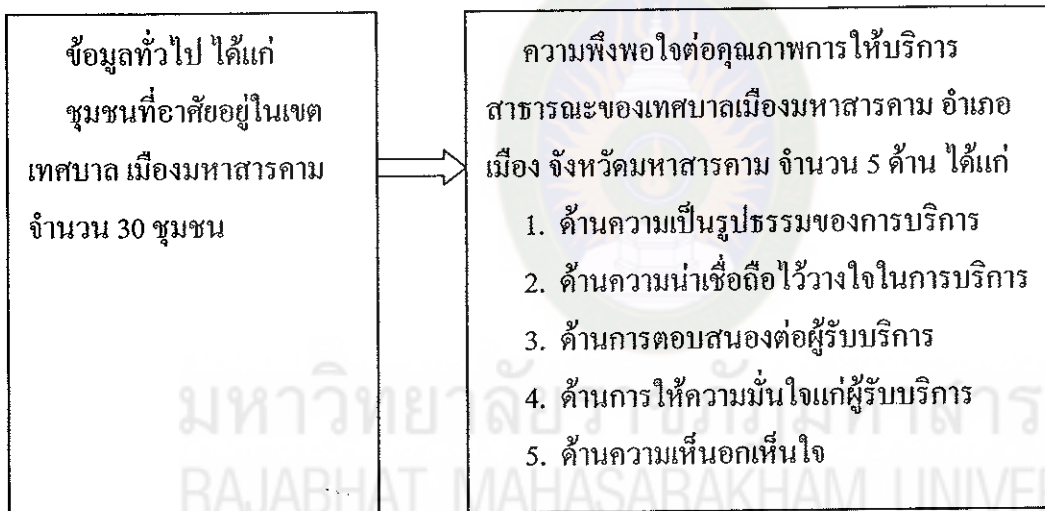
ในครั้งนีผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อ คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ดังนั้นจึงนำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ โดยใช้ทฤษฎีของซีแธมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml , Parasuraman and Berry. 1990 : 28 ; อ้างถึงใน วีระพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์. 2543 : 218) เป็นหลัก เพราะว่าทฤษฎีนี้กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการ คือ การรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพบริการ โดยการเปรียบเทียบความต้องการความ คาดหวังกับการบริการที่จะได้รับจริง ซึ่งซีแธมล์และคณะ ยังได้กล่าวถึงคุณภาพบริการว่า “การประเมินคุณภาพการบริการนั้นยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า” การรับรู้คุณภาพ บริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของผู้รับบริการกับการบริการที่ได้รับ จริง ผลที่ได้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อให้สอดคล้อง กับความต้องการของผู้รับบริการในอนาคตต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนักวิชาการหลายท่าน สามารถนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ศึกษาตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการของซีแทมส์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman and Berry. 1990 : 28 ; อ้างถึงใน วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2543 : 218) ที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) แผนภาพที่ 5

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 5 กรอบแนวคิดการวิจัย