บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกชมรมตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสง ต่อการให้บริการของตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สามารถใช้ประกอบในการวิจัย ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น
2. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546
3. เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
4. ตลาดสด
5. ความพึงพอใจ
6. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
7. การบริการ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. การปกครองท้องถิ่น

1.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

พรชัย เทพปัญญา และคณะ (2527 : 1) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น คือ อำนาจหน้าที่ (Authority) ที่จะกำหนด (Determine) และการบริหารกิจการ (Execute) ภายในเขตพื้นที่ที่กำหนด และขนาดของพื้นที่ที่ว่านี้อยู่ภายในประเทศ และมีขนาดเล็กกว่าประเทศและให้ความหมายอีกประการหนึ่งว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การบริหารงานทางการเมือง (Political administration) ของหน่วยย่อย (Subdivision) ทางพื้นที่และประชากรของประเทศ ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด

สมพงศ์ เกษมสิน (2518 : 140) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ส่วนการปกครองของประเทศ หรือรัฐซึ่งมีหน้าที่สำคัญที่รับผิดชอบในการดำเนินเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนในท้องถิ่นหรือในขอบเขตแห่งใดแห่งหนึ่งโดยเฉพาะ และเป็นการสมควร ที่จะมอบเรื่องดังกล่าวให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริหาร โดยมีฐานะเป็นรองจากการบริหารของรัฐบาลในส่วนกลาง

ลิขิต ธีรเวคิน (2519 : 286) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำลงมาจากชาติ หรือระดับมลรัฐและรัฐ (ในกรณีที่ประเทศเป็นสหพันธรัฐหรือรัฐรวม) ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมายและมีอำนาจอย่างเพียงพอ ที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นโดยตนเอง รวมทั้งอำนาจเก็บภาษีหรือการใช้แรงงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าวนี้ อาจจะได้รับการเลือกตั้งหรือจากการจัดสรร (แต่งตั้ง) ขึ้นมาโดยท้องถิ่นก็ได้

ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร (2526 :7) ให้ความหมายว่า "การปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครอง ซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary organization) เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

จากนิยามต่าง ๆ ดังกล่าวสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่อยู่ภายใต้หน่วยการปกครองระดับประเทศในประเทศที่เป็นรัฐเดี่ยว และอยู่ต่ำกว่าหน่วยการปกครองระดับมลรัฐในประเทศที่เป็นรัฐรวม โดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองดังกล่าวมีความรับผิดชอบขั้นต้นต่อท้องถิ่นของตน และได้รับการรับรองให้มีอำนาจหน้าที่ ที่จะใช้ดุลยพินิจในเรื่องสำคัญ ๆ ได้ โดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจากรัฐบาลกลางหรือมลรัฐ ซึ่งเป็นผู้ให้กำเนิด หรือจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ดังนั้น จึงอาจกล่าวในแง่ประชาธิปไตยว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง

1.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

1.2.1 การจัดการปกครองท้องถิ่นโดยทั่วไป มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ (พรชัย เทพปัญญาและคณะ. 2527 : 5 – 6)

1.2.2 ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง เนื่องจากการดำเนินชีวิตของบุคคลอาจจะเกิดการขัดแย้งกัน เพราะความคิดเห็นและผลประโยชน์แตกต่างกัน หรือมีการโต้แย้งกันอย่างรุนแรง หรืออาจมีการติดสินบน หรือมีการต่อสู้กัน กรณีเช่นนี้หน่วยปกครองท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จะต้องเข้ามาแก้ปัญหา โดยการเป็นผู้ร่างกำหนดกฎเกณฑ์ควบคุมการขัดแย้ง เป็นผู้ประนีประนอมหรือแบ่งผลประโยชน์

1.2.3 ทำหน้าที่การแบ่งเบาภาระ และการเป็นตัวแทนของแต่ละส่วนของประเทศ การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้น ด้วยวัตถุประสงค์ที่จะแบ่งเบาภาระของส่วนกลางให้ท้องถิ่นจัดปกครองตนเอง เพื่อเป็นการฝึกหัดการปกครองตนเองสำหรับประเทศที่ยังไม่พัฒนา แต่สำหรับประเทศที่พัฒนาแล้วนั้น ถือว่าการปกครองท้องถิ่นจะเป็นตัวแทนของประเทศส่วนหนึ่งในการสร้างความเจริญให้แก่ประเทศ อย่างเช่นชาวอเมริกามีความเห็นว่า การปกครองท้องถิ่นจะเป็นส่วนช่วยเสริมสร้างชีวิตที่เป็นประชาธิปไตย หรือแม้แต่ในสาธารณรัฐประชาชนจีนและรัสเซียก็คาดหวังไว้เช่นเดียวกัน แต่อาจจะดำเนินการแตกต่างกันเท่านั้น

จากวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าว สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์สำคัญของการปกครองท้องถิ่น คือ การให้บริการแก่ประชาชนในลักษณะที่ประชาชนไม่สามารถจัดทำได้ด้วยตนเอง และการประสานความขัดแย้งในฐานะที่เป็นตัวกลาง รวมถึงการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้เกิดการปกครองตนเอง และเป็นการพัฒนาระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอีกด้วย

1.3 ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่น

ลิขิต ธีรเวคิน (2519 : 43) ได้สรุปประโยชน์ของการ ปกครองท้องถิ่นไว้ 2 ประการ ดังนี้

1.3.1 ประโยชน์ในการพัฒนาระบอบประชาธิปไตย โดยการที่การปกครองท้องถิ่นเป็นฐานทางการเมือง และเป็นสถานที่ฝึกหัดให้ประชาชนเข้าใจ และมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องการเมืองเบื้องต้นตลอดจน เป็นสนามแห่งแรกของการที่จะให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง อันเป็นจุดสำคัญในการพัฒนาการทางการเมืองระดับชาติ ดังนั้น การปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาการทางการเมือง จึงมีความสัมพันธ์กันอย่างแน่นแฟ้น และเมื่อการเมืองของประเทศเป็นแบบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นก็จะมีส่วนพัฒนาการเมืองระบอบประชาธิปไตยด้วย เพราะการปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในระบอบการเมือง และประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองดังได้กล่าวมาแล้ว

1.3.2 ประโยชน์ในการพัฒนาสังคม การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เช่น การบริการสังคม หรือด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดตลาดในชุมชน เป็นต้น โดยคนในท้องถิ่นได้ร่วมกันเสียสละเพื่อสังคมภายใต้การชี้แนะและการให้ความช่วยเหลือจากส่วนกลาง ก็จะทำให้มาตรฐานการดำรงชีวิตของคนใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ท้องถิ่นดีขึ้น อีกทั้งบ้านเมืองก็เจริญก้าวหน้าตามไปด้วย ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน คือ เมืองพัทยาที่มีความเจริญควบคู่ไปทั้งด้านการเมือง อันได้แก่ การปกครองท้องถิ่นแบบผู้จัดการนคร ด้านเศรษฐกิจที่มีความคล่องตัวคนมีงานทำ และมีรายได้เพิ่มขึ้น และมีการบริการสมาชิกของสังคมให้มีมาตรฐานดีขึ้น ทั้งด้านปัจจัยสี่หรือสิ่งฟุ่มเฟือยต่าง ๆ ในสังคม และด้านคุณธรรมก็จะต้องทำให้เจริญตามด้านวัตถุไปด้วย

1.4 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

ประหยัด หงษ์ทองคำ (2525 : 10 – 12) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1.4.1 การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีรูปแบบแตกต่างกันไปตามความเจริญ จำนวนประชากร และขนาดของพื้นที่ของท้องถิ่น ทั้งนี้เพราะองค์ประกอบสามประการนี้ในท้องถิ่นต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน

1.4.2 องค์การปกครองท้องถิ่น จะต้องมีอำนาจปกครองอย่างอิสระพอสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การอย่างแท้จริง แต่ถ้าให้มีอิสระมากเกินไปองค์การท้องถิ่นจะกลายสภาพเป็นรัฐไป

1.4.3 องค์กรปกครองท้องถิ่น จะต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง ซึ่งสิทธินี้แยกได้เป็น 2 ประการ คือ

(1) มีสิทธิที่จะตรากฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของท้องถิ่นเองเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับในท้องถิ่นนั้น ๆ

(2) มีสิทธิในการกำหนดงบประมาณเพื่อการบริหารอันเป็นอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่นนั้น ๆ สิทธินี้ถือว่ามีความสำคัญ และเป็นหัวใจของการดำเนินงานขององค์กร-ปกครองท้องถิ่น

1.4.4 มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารอย่างน้อย 2 องค์กร คือ ฝ่ายนิติบัญญัติกับฝ่ายบริหาร แต่ในบางประเทศมีฝ่ายตุลาการเพิ่มขึ้นอีก เพื่อพิจารณาพิพากษาคดีการกระทำผิดในท้องถิ่น

1.4.5 ให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง การมีส่วนร่วมในการปกครองถือว่าเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่ง และจะเป็นผลดีต่อการปกครองท้องถิ่น เพราะเจ้าหน้าที่ขององค์การจะได้บริหารงาน ในหน้าที่ให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งย่อมจะก่อให้เกิดผลดีในการบริหารงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.5 ข้อดีของการปกครองท้องถิ่น

สมพงศ์ เกษมสิน (2518 : 142) ได้ชี้ให้เห็นข้อดีของการปกครองท้องถิ่นไว้ 6 ประการดังนี้

1.5.1 ช่วยทำให้บริการต่าง ๆ ของรัฐบาลกลางไปถึงมือประชาชน ในลักษณะที่สอดคล้องกับภาวะความต้องการและความเป็นจริงของท้องถิ่น

1.5.2 ป้องกันมิให้มีการรวมอำนาจไว้ที่รัฐบาลกลาง ซึ่งเป็นการป้องกันมิให้เกิดระบอบการปกครองแบบเผด็จการ

1.5.3 ส่งเสริมและช่วยให้การบริหารงานของรัฐบาลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะรัฐบาลสามารถประสานความเข้าใจ และความร่วมมือกับองค์กรปกครองท้องถิ่นต่าง ๆ

1.5.4 ปลูกฝังและส่งเสริมการฝึกอบรมทางด้านการเมือง ในระบอบประชาธิปไตยให้แก่ประชาชน กล่าวคือ ประชาชนได้เรียนรู้หลักการปกครองตนเอง เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมอยู่ในฐานะที่ใกล้ชิดกับสภาวะความเป็นอยู่ของตนเองมากที่สุด และประชาชนมีโอกาสเข้ามีส่วนรับรู้และช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับความต้องการต่าง ๆ ของตนเองได้ดี รวมทั้งการเตรียมผู้นำท้องถิ่นให้ก้าวไปสู่การเป็นนักการเมืองในระดับชาติต่อไป

1.5.5 ส่งเสริมประสิทธิภาพในการบริหารงาน เพราะมีการแยกปัญหาท้องถิ่นออกจากปัญหาระดับชาติ องค์กรปกครองท้องถิ่นสามารถบริหารงานได้เต็มที่ ในขณะเดียวกันรัฐบาลกลางก็มุ่งความสนใจไปที่เรื่องที่มีความสำคัญ ของประเทศได้มากขึ้น

1.5.6 ป้องกันมิให้เกิดการขัดแย้งกันระหว่างคนที่มีความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ศาสนา และภาษา เพราะต่างฝ่ายต่างได้ปกครองตนเอง สามารถสนองความต้องการของกันและกันได้ดีกว่าที่จะให้คนจากส่วนอื่นมาบริการประชาชนในท้องถิ่น

1.6 ข้อเสียของการปกครองท้องถิ่น

สมพงศ์ เกษมสิน (2518 : 143 – 144) ได้สรุปข้อเสียของการปกครองท้องถิ่นไว้ 5 ประการ ดังนี้

1.6.1 สิ้นเปลืองมาก เพราะการที่มีองค์กรปกครองท้องถิ่นทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อนกัน จึงไม่เป็นการประหยัดทั้งด้านบุคลากรและงบประมาณ

1.6.2 กรณีท้องถิ่นที่มีคนหลายเชื้อชาติ ศาสนาและภาษาต่างกัน และมีความคิดขัดแย้งกันอย่างรุนแรง การปกครองท้องถิ่นก็อาจเป็นสิ่งผลักดัน ให้มีการแบ่งแยกดินแดนออกเป็นอิสระได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.6.3 ความเจริญของท้องถิ่นไม่เท่าเทียมกันเพราะท้องถิ่นมีองค์ประกอบแตกต่างกัน ท้องถิ่นที่มีรายได้สูงมีโอกาสปรับปรุง และพัฒนาท้องถิ่นของตนได้มากกว่าท้องถิ่นที่มีรายได้น้อย

1.6.4 การดำเนินงานมีต้นทุนสูง เพราะกิจการบางอย่างมีขอบเขตกว้างขวางและเกี่ยวข้องไปถึงท้องถิ่นต่าง ๆ ได้หลายแห่งพร้อม ๆ กัน บางกรณีต้องใช้เงินทุนสูงมาก จึงต้องอาศัยการวางแผนและปฏิบัติงานประสานกัน ถ้าท้องถิ่นใดกระทำไม่ได้เช่นนั้นก็ไม่อาจทำให้ท้องถิ่นเจริญก้าวหน้าได้ และในกรณีที่ต้องใช้เงินทุนมากมายเกินกำลังท้องถิ่น ก็จำเป็นต้องอาศัยเงินลงทุนจากภายนอกหรือจากรัฐบาล ดังนั้น การจัดบริการบางอย่างของท้องถิ่นจึงไม่อาจจะดำเนินการได้เอง เพราะขาดเงินทุนและความชำนาญเพียงพอ

1.6.5 ขัดต่อหลักการปกครองที่ดีบางประการ เช่น ในกรณีที่ประชาชนยังไม่พร้อมที่จะปกครองตนเองได้ ข้อนี้นับว่าเป็นปัญหาของประเทศด้อยพัฒนาโดยทั่วไป แต่ก็เป็นที่ประจักษ์กันว่า เป็นหน้าที่ของผู้ปกครองที่ดีที่จะต้องวางแผนการดำเนินการปกครองท้องถิ่นเป็นขั้น ๆ เพื่อให้ท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครองตนเองเป็นลำดับ เพราะหากไม่มีการเริ่มต้นก็ยากที่จะนำไปสู่การปกครองแบบประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ได้ และมีหลักสากลว่ารัฐบาลที่ดีจะต้องสามารถปรับใช้หลักการหรืออุดมการณ์ต่าง ๆ ให้เข้ากับภาวะความเป็นจริงของแต่ละแหล่งตามกาลสมัย หากรัฐบาลใดกระทำการ โดยมุ่งที่จะรักษาอำนาจของตนแต่เพียงอย่างเดียว โดยไม่พยายามที่จะตระเตรียมประชาชนของตนให้สามารถรับภาระการปกครองตนเองได้ในอนาคตแล้ว ก็จะเป็นปัญหาต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตย และนำไปสู่การปกครองที่มุ่งกดขี่คนส่วนใหญ่ เพื่อประโยชน์ของคนกลุ่มย่อยในที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

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

2.1 ประวัติเทศบาลในประเทศไทย

การปกครองท้องถิ่นโดยให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองรูปแบบเทศบาลนั้น กล่าวได้ว่า เริ่มต้นมาตั้งแต่รัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยที่ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้นำวิธีการปกครองท้องถิ่นระบบเทศบาลแต่บางส่วนมาใช้ ในรูปสุขาภิบาลก่อน โดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์แก่ประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น สุขาภิบาลที่จัดขึ้นเป็นแห่งแรก คือ สุขาภิบาลกรุงเทพฯ ซึ่งตั้งขึ้นเมื่อ ร.ศ. 116 โดยให้มีหน้าที่ 4 ประการ คือ ทำลายขยะมูลฝอย การจัดเก็บที่ถ่ายอุจจาระปัสสาวะของประชาชน

ทั่วไป จัดการห้ามต่อไปในภายหน้าอย่าให้ปลูกสร้างหรือซ่อมโรงเรือนที่จะเป็นเหตุให้เกิดโรคได้ ขนย้ายสิ่งโสโครกและรำคาญของมหาชนไปให้พ้นเสีย แต่การสุขาภิบาลในยุคนี้ราษฎรไม่มีส่วนเข้าดำเนินงานเอง เพราะผู้บริหารงานสุขาภิบาลกรุงเทพฯ เป็นข้าราชการประจำ คือเป็นเสนาบดีกระทรวงนครบาล สุขาภิบาลไทยเริ่มแรกจึงไม่มีลักษณะเป็นเทศบาล แต่ก็นับได้ว่าเป็นตัวอย่างในการที่จะมอบอำนาจหน้าที่ให้แก่ท้องถิ่นเป็นลำดับไป (ทวี พันธุวาสิฎฐ์. 2539 : 161)

อย่างไรก็ดี การจัดตั้งสุขาภิบาลเพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนปกครองตนเองในครั้งนั้นยังไม่บังเกิดผลเป็นที่พอใจรัฐบาลในสมัยสมบูรณาญาสิทธิราชย์ รัฐบาลได้พยายามหาทางที่จะจัดการปกครองท้องถิ่นให้ ได้ผลเป็นที่พอใจมากกว่านั้น จึงได้ตั้งคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่ง เมื่อ พ.ศ. 2470 ให้ไปดูการเทศบาลในต่างประเทศ มีนายอาร์ดี เครก ซึ่งเป็นที่ปรึกษากระทรวงเกษตรขณะนั้น เป็นประธานไปดูการเทศบาลในประเทศใกล้เคียง เช่น สิงคโปร์ ชะวา ฮ่องกง และฟิลิปปินส์ และเลยไปดูการเทศบาลของคณะกรรมการชุดนี้ก่อให้เกิดความคิดในการจัดรูปการปกครองระบบเทศบาลขึ้นแก่รัฐบาลสมัยนั้น ทั้งนี้ โดยพิจารณาจากรายงานการปรับปรุงสุขาภิบาล ที่นายเครกเสนอรัฐบาล ซึ่งมีสาระสำคัญว่า "การเป็นเทศบาลนั้นทำง่าย เพราะราษฎรต้องการก้าวหน้าอยู่แล้ว..."

หลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศเมื่อ พ.ศ. 2475 แล้ว รัฐบาลของคณะผู้ก่อการยิ่งมองเห็นความสำคัญของการกระจายอำนาจ ทางการปกครองให้แก่ท้องถิ่นมากขึ้น ดังนั้น ในการตรากฎหมายจัดระเบียบราชการบริหารแผ่นดิน จึงได้บัญญัติให้มีราชการบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของราชการบริหารแผ่นดินด้วย กล่าวคือ ตามพระราชบัญญัติ ระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 ได้กำหนดให้จัดระเบียบราชการริหารแผ่นดินออกเป็นราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปการปกครองส่วนท้องถิ่นตาม พระราชบัญญัติ ฉบับนี้ ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร (นครบาล) และสหเทศบาล ในการจัดตั้งระเบียบและการปกครองเทศบาลรูปต่าง ๆ เหล่านี้ใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 เป็นหลักการ (ทวี พันธุวาสิฎฐ์. 2539 : 165)

การจัดการปกครองท้องถิ่นระบบเทศบาล ได้เริ่มขึ้นอย่างแท้จริงเมื่อได้ประกาศให้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้แก่ไขรูปการจัดระเบียบราชการบริหารของประเทศไทยในสาระสำคัญ และได้ตราขึ้นภายหลังที่ประเทศได้เปลี่ยนการปกครองจากระบอบสมบูรณาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตย โดยกฎหมายฉบับนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการปกครองท้องถิ่นได้รับเลือกตั้งจากราษฎร นับได้ว่าเป็นการปกครอง ที่ถูกต้องด้วยอุดมคติของประชาธิปไตยที่ว่าเป็นการปกครองของประชาชนและเพื่อประชาชน ประชาชนเป็นทั้งผู้บริหารและผู้ควบคุมการบริหารเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้นเอง

เหตุผลหรือวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเทศบาลขึ้นนั้น เป็นเหตุผลทางการเมืองมากกว่าทางการปกครอง คือ ต้องการให้การปกครองระบบเทศบาลเป็นบันไดขั้นต้น เพื่อฝึกฝนให้ประชาชนคุ้นเคย และเข้าใจการปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบรัฐสภา ตามพระราชบัญญัติ จัดระเบียบเทศบาล กำหนดรูปการปกครองในลักษณะที่จำลองมาจากรูปแบบปกครองประเทศ ด้วยวิธีจัดให้มีองค์กรปกครองอย่างระบอบรัฐสภาควบคุม กล่าวคือ มีสภาเทศบาลอันเป็นองค์การปรึกษาและมีคณะมนตรีเป็นองค์การบริหาร ซึ่งรับผิดชอบและอยู่ในความควบคุมของสภาเทศบาล

นอกจากวัตถุประสงค์ดังกล่าวแล้ว ยังมีเหตุผลทางการปกครองด้วย คือ ก่อตั้งเทศบาลขึ้นเพื่อเป็นสถาบันท้องถิ่น ที่นำนโยบายระดับชาติไปสู่ประชาชนในระดับท้องถิ่น และมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินบริการสาธารณะตามที่รัฐบาลมอบหมายได้จัดทำ และจัดบริการสาธารณะที่เห็นว่าสมควรจะจัดทำหรือสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เทศบาลที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 เมื่อ พ.ศ. 2478 มีจำนวนทั้งสิ้น 44 แห่ง เป็นสุขาภิบาลแต่เดิมได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาล 33 แห่ง และเป็นท้องถิ่นที่จัดตั้งเป็นเทศบาลขึ้นใหม่ 11 แห่ง (ทวี พันธุวาสิฏฐ์. 2539 : 164 – 165)

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.2 กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล

2.2.1 การจัดตั้งเทศบาล

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

1) เทศบาลตำบล มีหลักเกณฑ์การจดตั้งดังนี้

1.1) ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล

1.2) ระบุชื่อ และเขตของเทศบาลไว้ในประกาศด้วย

2) เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

2.1) ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง ให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ

2.2) ส่วนท้องที่ที่มิใช่เป็นที่ตั้งศาสากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง 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) อำนาจในการให้ความเห็นชอบในการแต่งตังคณะกรรมการสามัญของเทศบาล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(2) อำนาจในการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน และนโยบายที่กำหนดไว้โดยการตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรี และการลงมติไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณจ่ายประจำปี

(3) อำนาจในการตราเทศบัญญัติ

(4) อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสภาเทศบาล

2) นายกเทศมนตรี นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชนจำนวน 1 คน นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยในการบริหารงาน 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 ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี

(4) วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

(5) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ในพระราชบัญญัตินั้น และกฎหมายอื่น

3) พนักงานเทศบาล

พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาล ที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงาน หรือนอกสำนักงานเป็นผู้นำนโยบายของนายกเทศมนตรีไปปฏิบัติ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2542 แบ่งออกเป็น 12 หน่วยงาน ดังนี้

3.1) สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎระเบียบแบบแผน และนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการสภาเทศบาลเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มิได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานใด โดยเฉพาะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ธรรมนุคมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

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

3.3) กองหรือฝ่ายสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือ ด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกัน การระงับโรคติดต่อ การสุขาภิบาลและรักษาความสะอาด งานสัตว์แพทย์ ตลาดสาธารณะ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน

3.4) สำนักการช่าง / กองช่าง หรือฝ่ายช่างมีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ งานสถาปัตยกรรมและผังเมือง งานสำรวจและแบบแผน งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ ตลอดจนงานสาธารณูปโภค

3.5) สำนักงานศึกษา / กองการศึกษา หรือฝ่ายการศึกษามีหน้าที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ในด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน งานด้านการสอน การนิเทศการศึกษา งานการศึกษานอกโรงเรียน และงานกิจกรรมเด็ก และเยาวชน

3.6) กอง /หรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิชาการ และการวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วย งานวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน วิจัยและประเมินผลงานนิติกร การจัดทำงบประมาณและงานประชาสัมพันธ์

3.7) กองหรือฝ่ายสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ควบคุมดูแล และรับผิดชอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็ก และเยาชน และงานพัฒนาชุมชน

3.8) กองหรือฝ่ายช่างมีหน้าที่กำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลพร้อมบำบัดน้ำเสีย ประกอบไปด้วย งานกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล งานเครื่องกล และซ่อมบำรุงงานก่อสร้าง งานโรงงานกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานควบคุมและการตรวจสอบการบำบัดน้ำเสีย งานแบบแผน งานบำรุงรักษาและซ่อมแซม และงานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

3.9) กองหรือฝ่ายการแพทย์มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลประชาชนประกอบไปด้วย ฝ่ายบริการการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุข (กองหรือฝ่ายการแพทย์จะจัดตั้งขึ้นเฉพาะเทศบาลนคร ซึ่งมีรายได้เพียงพอสำหรับการจัดสร้างโรงพยาบาล และการบริหารงาน)

172061

3.10) กองหรือฝ่ายการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับงานผลิตน้ำประปา งานวางประปา ท่อประปา งานจำหน่ายน้ำประปาให้ประชาชน งานจัดเก็บรายได้การประปา

3.11) หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบและกลั่นกรองให้ความเห็นชอบและข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาล เกี่ยวกับงานการเงินและควบคุมตรวจสอบด้านอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3.12) หน่วยงานแขวง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย การศึกษา การสวัสดิการสังคม สาธารณสุข การช่าง การประชา แขวงเป็นหน่วยงานย่อยที่จำลองรูปแบบเทศบาล เพื่อรองรับความเจริญเติบโตของเมือง และเพื่อเป็นการบริการประชาชนให้ทั่วถึง ซึ่งจะสามารถจัดตั้งแขวงได้ในกรณีที่เป็นเทศบาล ขนาดใหญ่มีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 20 ตารางกิโลเมตร ประชากรไม่ต่ำกว่า 100,000 คน มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 60 ล้านบาทขึ้นไป

2.2.3 หน้าที่ของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 ได้บัญญัติหน้าที่ของเทศบาลออกเป็น หน้าที่จะต้องปฏิบัติ และหน้าที่จะอาจปฏิบัติซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล

หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 มาตรา 50 ของเทศบาลตำบล มีดังนี้

1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

2) ให้มี และบำรุงทางบก และทางน้ำ

3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูล

4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

7) เสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9) หน้าที่อื่น ที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองแสง มีรายละเอียดด้านต่าง ๆ ดังนี้ (เทศบาลตำบลหนองแสง . 2549 : ไม่มีเลขหน้า)

3.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

เทศบาลตำบลหนองแสง ตั้งอยู่บนพื้นที่ของตัวอำเภอวาปีปทุม และตั้งอยู่ในบางส่วนของตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ห่างจากจังหวัดมหาสารคาม ประมาณ 40 กิโลเมตร มีพื้นที่ 2.3129 ตารางกิโลเมตร มีประชากร 5,807 คน มีแนวเขต ดังนี้

ด้านเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ฟากเหนือของทางหลวงไปจังหวัดมหาสารคามตรงหลัก กม. ที่ 40+000 จากหลักที่ 1 เป็นเส้นขนานกับฟากเหนือของทางหลวงไปจังหวัดร้อยเอ็ดไปทางตะวันออก ถึงฝั่งตะวันตกของห้วยจอกขวาง ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 2

ด้านตะวันออก จากหลักเขตที่ 2 เรียบตามฝั่งตะวันตกของลำห้วยจอกขวางไปทางทิศใต้ วัดศรีชุมพล ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 3

ด้านใต้ จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตก ไปอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย ตรงที่ห่างจากฟากใต้ของทางไปตำบลนาดูนไปทางทิศใต้ 450 เมตร ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 4

ด้านตะวันตก จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นตรงไปทางทิศเหนือจนบรรจบกับหลักเขตที่ 1

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.1.1 การคมนาคม ถนนในเขตเทศบาล มีทั้งหมด 43 สาย แยกเป็นถนน คสล. จำนวน 40 สาย ถนนลาดยาง จำนวน 2 สาย ถนนลูกรัง จำนวน 1 สาย

3.1.2 การประปา อยู่ในความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตเทศบาลมีผู้ใช้ทั้งหมด จำนวน 1,327 หลังคาเรือน

3.1.3 ไฟฟ้าที่ใช้ในเขตเทศบาลอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล มีทั้งหมด 1,679 หลังคาเรือน มีไฟฟ้าสาธารณะในเขตเทศบาล ทั้งหมด มี 452 จุดครอบคลุมถนน 41 สาย

3.1.4 การสื่อสาร

มีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข จำนวน 1 แห่ง มีโทรศัพท์ จำนวน 800 ครัวเรือน ลูกข่ายวิทยุสื่อสาร จำนวน 18 เครื่อง สถานีวิทยุกระจายเสียงในเขตเทศบาล จำนวน 2 สถานี

3.2 ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

3.2.1 ภูมิอากาศ อำเภอวาปีปทุม มีลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุมเมืองร้อน ช่วงฤดูร้อนอากาศร้อนอบอ้าว มีอุณหภูมิประมาณ 39 – 42 องศาเซลเซียส ช่างฤดูหนาว อุณหภูมิต่ำกว่า ประมาณ 5 – 12.5 องศาเซลเซียส ช่วงฤดูฝนเรื่องประมาณกลางเดือน พฤษภาคม ถึงกลางเดือนตุลาคม ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 1,279.83 มิลลิเมตร

3.2.2 แหล่งน้ำ แหล่งน้ำในเขตเทศบาล มีจำนวน 5 แห่ง ดังต่อไปนี้ หนองแสง หนองคู หนองแคน หนองซำแฮด อ่างเก็บน้ำห้วยจอกขวาง

3.3 ด้านเศรษฐกิจ

3.3.1 โครงสร้างทางเศรษฐกิจ / รายได้ประชากร ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง ประชากรมีรายได้ประมาณ 6,000 บาท / คน / เดือน

3.3.2 การเกษตรกรรม การประกอบการเกษตร คือ การปลูกข้าว และผักต่าง ๆ การเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ โค กระบือ สุกร เป็ด และไก่ ลักษณะการใช้ที่ดิน แยกเป็นประเภทได้ดังนี้ (ข้อมูลปี พ.ศ. 2548) ประเภทที่พักอาศัย มี 125.62 ไร่ ประเภทพาณิชยกรรม มี 10.44 ไร่ ประเภทที่อยู่อาศัยกึ่งพาณิชยกรรม มี 16.35 ไร่ ประเภทสถาบันการศึกษา มี 114.27 ไร่ ประเภทสถาบันศาสนา มี 55.46 ไร่ ประเภทสถาบันราชการ สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ มี 4.54 ไร่ ประเภทแหล่งน้ำ มี 120.52 ไร่ ประเภทนันทนาการ มี 16.03 ไร่ ประเภทเกษตรกรรม มี 26.95 ไร่ที่ว่างเปล่า มี 866.56 ไร่

3.3.3 การพาณิชยกรรมและบริการ ในเขตเทศบาลตำบลหนองแสงมีสถานประกอบการด้านพาณิชยกรรม คือ สถานีบริการน้ำมัน 2 แห่ง ตลาดสดเทศบาลมี 2 แห่ง ร้านค้าทั่วไปมี 418 สถานประการเทศพาณิชย์ในเขตเทศบาล ประกอบด้วย โรงฆ่าสัตว์ 1 แห่ง สถานประกอบการด้านบริการในเขตเทศบาล ประกอบด้วย ธนาคาร 3 แห่ง

3.3.4 การปศุสัตว์ การประกอบการของปศุสัตว์ในเขตเทศบาล ประกอบด้วย เลี้ยงโค จำนวน 25 ราย เลี้ยงกระบือ 41 ราย เลี้ยงไก่ 43 ราย เลี้ยงสุกร 15 ราย เลี้ยงเป็ดเทศ 33 ราย เลี้ยงเป็ดเนื้อ 15 ราย เลี้ยงเป็ดไข่ 18 รายและมีการปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์ จำนวน 4 ไร่

3.4 ด้านสังคม

3.4.1 ชุมชนเทศบาลตำบลหนองแสงมี 7 ชุมชน ประกอบด้วย ชุมชนเทศบาลเหนือ ชุมชนเมืองวาปีปทุม ชุมชนสำโรง ชุมชนหลักเมือง ชุมชนหนองคู ชุมชนโสมนัส และชุมชนขวัญปทุม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.4.2 ศาสนา ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธในเขตเทศบาล ร้อยละ 95 และนับถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ 5

3.4.3 วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ มีดังนี้

1) ประเพณีงานออกซอนกลองยาว ประมาณเดือน ธันวาคม กิจกรรมที่ทำ คือ ประกวดธิดากลองยาว ประกวดกลองยาว มีการจัดออกร้านนิทรรศการ

2) ประเพณีงานลอยกระทง ประมาณเดือน พฤศจิกายน กิจกรรมที่ทำ คือ ประกวดนางนพมาศ ประกวดกระทง และประกวดขบวนแห่

3) ประเพณีสงกรานต์ ประมาณเดือน เมษายน กิจกรรมที่ทำ คือ มีการรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ และแห่พระพุทธรูปรอบเมือง

3.4.4 การศึกษา เทศบาลตำบลหนองแสงได้จัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนเป็นการถ่ายโอนภารกิจให้แก่เทศบาล มี 2 ห้อง จำนวน 86 คน ครูมี 4 คน ระดับก่อนประถมศึกษา ถึง ประถมศึกษามี 3 โรงเรียน คือ โรงเรียนอนุบาลวาปีปทุม สังกัดสำนักงานพื้นที่เขตการศึกษา เขต 2 มหาสารคาม โรงเรียนเมืองวาปีปทุม สังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษา เขต 2 มหาสารคาม โรงเรียนรุ่งอรุณ เป็นโรงเรียนเอกชน ระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษา เขต 2 มหาสารคาม

3.4.5 สาธารณสุข ประกอบด้วย ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง และคลีนิคเอกชน จำนวน 10 แห่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.5 ด้านการเมือง การบริหาร

3.5.1 โครงสร้างและบุคลากรในการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองแสง ประกอบด้วยนายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน รองนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน ที่ปรึกษานายก-เทศมนตรี จำนวน 1 คน เลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน ทำหน้าที่เป็นคณะผู้บริหารมีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบ ในการบริหารกิจการของเทศบาลตามกฎหมาย โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้า และมีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน

เทศบาลตำบลหนองแสง แบ่งส่วนราชการเป็น 6 กอง ดังนี้

1) สำนักปลัดเทศบาล ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายปกครอง ฝ่ายวิชาการและแผน

2) กองคลัง ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานคลัง ฝ่ายการเงินและบัญชี ฝ่ายพัฒนารายได้ ฝ่ายแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน

3) กองช่าง ประกอบด้วย ฝ่ายการโยธา ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง

4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารสาธารณสุข ฝ่ายส่งเสริมการอนามัย

5) กองการศึกษา

6) กองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วยฝ่ายพัฒนาชุมชน

โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลหนองแสง

แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองแสง

ที่มา : เทศบาลตำบลหนองแสง. 2548 : ไม่มีเลขหน้า)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4. ตลาดสด

4.1 ลักษณะของตลาดสด

กฎกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2542) ออกตามความใน พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 กำหนดลักษณะของตลาดสด เป็น 3 ประเภท ดังนี้

4.1.1 ตลาดประเภทที่ 1 ได้แก่ ตลาดที่มีโครงสร้างอาคารและดำเนินกิจการเป็นการประจำหรืออย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

4.1.2 ตลาดประเภทที่ 2 ได้แก่ ตลาดที่ไม่มีโครงสร้างอาคารและดำเนินกิจการเป็นการประจำหรืออย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

4.1.3 ตลาดประเภทที่ 3 ได้แก่ ตลาดที่ไม่มีโครงสร้างอาคารและดำเนินกิจการ ชั่วคราวหรือเป็นครั้งคราว หรือตามวันที่กำหนด

4.2 ลักษณะตลาดสดประเภทที่ 1

ตลาดประเภทที่ 1 ต้องมีเนื้อที่ตามความเหมาะสม โดยมีส่วนประกอบของสถานที่ และสิ่งปลูกสร้าง คือ อาคารสิ่งปลูกสร้างสำหรับผู้ขายของ ที่ขนถ่ายสินค้า ส้วม และที่ถ่ายปัสสาวะ ที่รวบรวมมูลฝอย และที่จอดรถตามที่กำหนด

อาคารสิ่งปลูกสร้างสำหรับผู้ขายของ ต้องมีและเป็นไปตามหลักเกณฑ์และสุขลักษณะ ดังต่อไป

4.2.1 มีถนนรอบอาคารตลาดกว้างไม่น้อยกว่า 4 เมตร และมีทางเข้าออกบริเวณตลาดกว้างไม่น้อยกว่า 4 เมตร อย่างน้อยหนึ่งทาง

4.2.2 ตัวอาคาร ทำด้วยวัสดุถาวร มั่นคง แข็งแรง

4.2.3 หลังคาสร้างด้วยวัดสุทนไฟ และแข็งแรงทนทาน ความสูงของหลังคามีความเหมาะสมกับการระบายอากาศของตลาดนั้น ๆ

4.2.4 พื้นทำด้วยวัสดุถาวร แข็งแรง เรียบ ทำความสะอาดง่ายและไม่มีน้ำขัง

4.2.5 ผาผนังทำด้วยวัสดุถาวร แข็งแรง เรียบ ทำความสะอาดง่าย (6) ประตูมีความกว้างไม่น้อยกว่า 2 เมตร และสามารถป้องกันสัตว์ต่าง ๆ เข้าไปพลุนพล่านในตลาดสด

4.2.6 ทางเดินภายในอาคารสำหรับผู้ซื้อ มีความกว้างไม่น้อยกว่า 2 เมตร

4.2.7 มีการระบายอากาศภายในตลาดเพียงพอ ไม่ให้เกิดกลิ่นเหม็นอับ

4.2.8 ความเข้มของแสงสว่างในอาคารตลาดไม่น้อยกว่า 100 ลักซ์ เว้นแต่ที่แผงขายสินค้า หรือเขียงจำหน่ายเนื้อสัตว์ ต้องมีความเข้มของแสงสว่างไม่น้อยกว่า 200 ลักซ์ ทั้งนี้ ต้องไม่ใช้แสงหรือวัสดุอื่นที่ทำให้สีของสินค้าเปลี่ยนแปลงไปจากธรรมชาติ

4.2.9 แผงขายสินค้าเป็นแบบปิดทึบ ทำด้วยวัสดุถาวรเรียบ มีความลาดเอียงและทำความสะอาดง่าย มีพื้นที่แผงไม่น้อยกว่า 2 ตารางเมตร สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร และมีทางเข้าแผงของกว้างไม่น้อยกว่า 70 เซนติเมตร มีที่นั่งสำหรับผู้ขายของได้โดยเฉพาะอย่างเหมาะสม แยกต่างหากจากแผงและสะดวกต่อการเข้าออก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.2.10 จัดให้มีน้ำประปาอย่างเพียงพอ สำหรับล้างสินค้าหรือล้างมือ โดยระบบท่อ สำหรับแผงขายอาหารสด ต้องมีก๊อกน้ำไม่น้อยกว่า 1 ก๊อกน้ำต่อ 2 แผง และมีการวางท่อในลักษณะที่ปลอดภัย ไม่เกิดการปนเปื้อนจากน้ำโสโครก ไม่ติดหรือทับกับท่ออุจจาระ และต้องจัดให้มีที่เก็บสำรองน้ำให้มีปริมาณเพียงพอและสะดวกต่อการใช้

4.2.11 มีทางระบายน้ำทำด้วยวัสดุถาวร เรียบ ทางระบายน้ำภายในตลาดต้องเป็นแบบเปิด ส่วนทางระบายน้ำรอบตลาดต้องเป็นแบบรูปตัวยู และมีตะแกรงปิดที่สามารถเปิดทำความสะอาดได้ง่าย มีความลาดเอียง ระบายน้ำได้สะดวก มีบ่อดักมูลฝอย บ่อดักไขมัน และระบบบำบัดน้ำเสีย โดยน้ำทิ้งต้องได้มาตรฐานน้ำทิ้งตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร เว้นแต่จะได้จัดส่งน้ำเสียไปบำบัด ในระบบบำบัดน้ำเสียรวมของราชการท้องถิ่น โดยได้เสียค่าบริการตามอัตราของราชการส่วนท้องถิ่นนั้น

4.2.12 ต้องจัดให้มีเครื่องดับเพลิงไว้ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร ติดตั้งไว้ในบริเวณที่เห็นได้ง่าย ความใน 4.2.1 มิให้ใช้บังคับกับตลาดที่จัดตั้งขึ้นก่อนวันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ แต่ให้ปรับปรุงตามที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นกำหนด

4.3 เกณฑ์การพัฒนาและยกระดับตลาดสด

สำนักงานปกครองท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม (2548 : ไม่มีเลขหน้า) ได้กำหนดเกณฑ์การพัฒนาและยกระดับตลาดสดไว้ดังนี้

4.3.1 เกณฑ์มาตรฐานด้านกฎหมาย มีดังนี้

1) ภายในตัวตลาดมีการระบายอากาศอย่างเพียงพอ ไม่ร้อน อบอ้าว หรืออับทึบ

2) มีการจัดการ ดูแล และควบคุมบริเวณแผง ทางเดิน ถนน (ที่ตั้งรองรับมูลฝอยสาธารณะ) และที่ตั้งที่รวบรวมมูลฝอย ให้สะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ

3) ตลาดและบริเวณโดยรอบไม่มีน้ำขังเฉอะแฉะ

4) รางระบายน้ำเสียภายในตลาดเป็นชนิดรางเปิด สำหรับรางระบายน้ำรอบตลาดมีฝาปิด ที่เปิดทำความสะอาดได้ สามารถระบายน้ำได้ ไม่มีน้ำขัง ไม่อุดตัน

5) ภายในห้องส้วมไม่มีกลิ่นเหม็น และมีการระบายอากาศดี

6) ระบบเก็บกักอุจจาระถูกสุขลักษณะไม่ชำรุด

7) มีการทำความสะอาดเป็นประจำทุกวัน

8) มีน้ำใช้ที่สะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ

9) จัดให้มีการล้างตลาดตามหลักสุขาภิบาล 1 อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

10) ผู้ขายของและผู้ช่วยขายของ ต้องวางสินค้าบนแผง ห้ามวางสินค้าบนพื้นตลาดหรือวางล้ำแผงหรือขอบเขต การวางและเก็บสะสมสินค้าประเภทอาหาร เครื่องใช้ที่เกี่ยวกับอาหาร ต้องวางสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 ซม. ห้ามวางวัตถุอันตรายปนกับสินค้าประเภทอาหาร และห้ามวางสินค้าสูงกว่าพื้นตลาดเกินกว่า 150 ซม.

11) ผู้ขายของและผู้ช่วยขายในตลาด ต้องมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อหรือโรคที่สังคมรังเกียจ หรือไม่เป็นพาหะนำโรคติดต่อ

12) ผู้ขายของและผู้ช่วยขายของในตลาด ต้องแต่งกายสุขภาพ เป็นระเบียบเรียบร้อยในระหว่างการขาย มีสุขวิทยาส่วนบุคคลที่ดี

13) ผู้ขายของและผู้ช่วยขายของในตลาด ต้องปฏิบัติให้ถูกสุขลักษณะในกรรมวิธี การจำหน่าย ทำปรุง ประกอบ เก็บ หรือสะสมอาหารหรือสินค้าอื่นรักษาความสะอาดของภาชนะ และของใช้ต่าง ๆ

4.3.2 เกณฑ์มาตรฐานตลาดสด

1) ภายในตัวตลาดมีการกระบายอากาศอย่างเพียงพอ ไม่ร้อนอบอ้าวหรือดับทึบ

2) มีการจัดการดูแลควบคุมบริเวณแผง ทางเดิน ถนน ที่รองรับขยะมูลฝอยสาธารณะและที่ตั้งที่รวบรวมมูลฝอย ให้สะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ

3) ตลาดและบริเวณโดยรอบไม่มีน้ำขังเฉอะแฉะ

4) รางระบายน้ำเสียภายในตลาดเป็นชนิดรางเปิด สำหรับรางระบายน้ำรอบตลาดมีฝาปิด ที่เปิดทำความสะอาดได้และสามารถระบายน้ำได้ ไม่มีน้ำขัง ไม่อุดตัน

5) ภายในห้องส้วมไม่มีกลิ่นเหม็น และมีการระบายอากาศดี

6) ระบบเก็บกักอุจจาระถูกสุขลักษณะไม่ชำรุด

7) มีการทำความสะอาดตลาดเป็นประจำทุกวัน

8) มีน้ำใช้ที่สะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ

9) ห้องส้วมแยกเพศ ชาย – หญิง ออกจากกันเป็นสัดส่วน

10) มีการจัดวางสินค้า สิ่งของ วัสดุอุปกรณ์เป็นระเบียบ เรียบร้อยไม่ให้เกะกะ รกรุงรัง และไม่กีดขวางทางเดิน

11) สินค้าประเภทอาหาร และเครื่องใช้ที่เกี่ยวกับอาหารจะต้องวางสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 ซม.

12) ให้มีการล้างตลาดตามหลักการสุขาภิบาล อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

13) มีที่รองรับมูลฝอยสาธารณะที่ถูกหลักสุขาภิบาลอย่างเพียงพอ และทำความสะอาดอยู่เสมอ

14) มีการดักมูลฝอยและบ่อดักไขมัน ก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ หรือออกสู่สิ่งแวดล้อม

15) โครงสร้างอาคารตลาดมีความมั่นคง แข็งแรง ไม่ชำรุด พื้นตลาด ทำด้วยวัสดุถาวรแข็งแรงไม่ลื่นทำความสะอาดง่าย

16) มีการจัดการควบคุมป้องกันสัตว์และแมลงพาหะนำโรคไม่ให้รบกวนและก่อความรำคาญ

17) มีผู้ดูแลรับผิดชอบในการรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของตลาด

18) แผงขายสินค้ามีความเข้มของแสงสว่างไม่น้อยกว่า 200 ลักซ์

19) แผงขายสินค้าทำด้วยวัสดุถาวร เรียบ ทำความสะอาดง่าย และสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 ซม. และไม่เป็นแหล่งอาศัยของสัตว์ แมลงพาหะนำโรค

20) จัดให้มีหมายเลขแผง ชื่อที่อยู่ผู้ขายของ ติดตั้งประจำแผงและมองเห็นชัดเจน

21) ที่รับรองมูลฝอยประจำแผงที่ถูกหลักสุขาภิบาล และทำความสะอาดอยู่เสมอ

22) ที่รวบรวมมูลฝอยที่ถูกหลักสุขาภิบาล อย่างเพียงพอและทำความสะอาดอยู่เสมอ

23) จัดให้มีที่เก็บน้ำสำรองหรือมีบริการน้ำสำรองไว้ให้เพียงพอต่อการใช้ในแต่ละวัน

24) ห้องส้วมชาย – หญิง ที่ปัสสาวะชาย อ่างล้างมือพร้อมสบู่ ต้องสะอาดใช้การได้ มีจำนวนเพียงพอ และตั้งอยู่ในที่เหมาะสม

25) มีผู้ทำความสะอาดห้องส้วม อย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง

26) บริเวณห้องส้วม มีที่รองรับมูลฝอยทำด้วยวัสดุแข็งแรงไม่รั่วซึมและมีฝาปิด

27) มีการป้องกัน ควบคุมสัตว์และแมลงพาหะนำโรคอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

28) มีสัตว์และแมลงพาหะนำโรคไม่เกินมาตรฐาน

29) มีการจัดการจำหน่ายสินค้า แต่ละประเภทเป็นหมวดหมู่ไม่ปะปนกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

30) มีชนิดและจำนวนเครื่องดับเพลิงที่เหมาะสม ใช้การได้ติดตั้งในบริเวณที่เห็นง่ายและสะดวกต่อการนำมาใช้งาน

31) จัดให้มีการบำรุงรักษาโครงสร้าง ๆ ภายในตลาดให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้อย่างปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ

32) มีการอำนวยความสะดวกด้านระบบการจราจร

33) ผู้ขายของและผู้ช่วยขายของต้องแต่งกายเรียบร้อยมีสุขวิทยาส่วนบุคคลที่ดี

34) ผู้ขายมองและผู้ช่วยขายของต้องปฏิบัติให้ถูกสุขลักษณะในการใช้กรรมวิธีการปรุงประกอบและจำหน่ายอาหาร

35) จัดให้มีตู้แสดงความคิดเห็นจากประชาชน

36) ทางเดินภายในอาคารตลาด มีความกว้างไม่น้อยกว่า 2 เมตร

37) มีการแยกประเภทมูลฝอยเป็นมูลฝอยสด และมูลฝอยทั่วไป

38) มีกลุ่ม / ชมรมผู้ประกอบการตลาด ผู้ขายของ ผู้ช่วยขายของ ผู้บริโภค หรืออื่นๆ เช่น กิจกรรมการออกกำลังกาย

39) จัดให้มีการฝึกอบรมผู้ขายของ และผู้ช่วยขายของในตลาดในด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม / สุขภาพอนามัย

40) น้ำเสียที่ผ่านออกจากระบบจะต้องได้มาตรฐาน (สำหรับตลาดที่มีขนาดพื้นที่ ตั้งแต่ 2500 ตารางเมตร ขึ้นไป)

ระดับพื้นฐาน ผ่านเกณฑ์ จำนวน 13 ข้อ

ระดับดี ผ่านเกณฑ์ จำนวน 17 ข้อ

ระดับดีมาก ผ่านเกณฑ์ จำนวน 17 ข้อแรก และผ่านเกณฑ์ระดับดีมาก 18 ข้อขึ้นไป (รวม 35 – 40 ข้อ)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ดังกล่าวบางข้อ ที่สอดคล้องกับการวัดระดับความพึงพอใจของสมาชิกชมรมตลาดสดต่อการให้บริการของตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดและเป็นข้อคำถามในเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5. ความพึงพอใจ

5.1 ความหมาย

ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533 : 66 – 69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ซึ่งหมายถึง สถานที่ให้บริการรวมถึงมีสถานที่จอดรถ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการ

2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งหมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใสใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ที่อยู่ในสภาพสมบูรณ์ครบถ้วน

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดไว้ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องมีการแก้ไขทันทีหรือไม่ชักช้า

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง มีข้อมูลเพียงพอ มีขั้นตอนการขอที่สะดวก ข้อมูลทันสมัยทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับงานที่บริการ เปิดโอกาสให้มีการค้นหาในอินเตอร์เน็ตและสอบถามเพิ่มเติมได้

สมชัย เลิศทิฐิวงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้า ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า ความคาดหวังของลูกค้า (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กล่าวโดยสรุปความพึงพอใจของประชาชน ความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการของหน่วยงาน นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ จุดร่วมสำคัญของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จาก หน่วยงานในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

มิลเลทท์ (Millet. 1954 : 38) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานของรัฐ (Satisfactory Service) นั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

มอร์ส (Morse. 1958 : 101) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงได้ ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานได้ และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการก็จะเกิดปฏิกริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดก็จะลดน้อยลง หรือหมดไปก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานได้

สตาอาส และเซเลส (Strauss and Sayless. 1960 : 97 ; อ้างถึงใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 : 13) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจ ในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้ นอกจากนั้น นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

วรูม (Vroom. 1967 : 86 ; อ้างถึงใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 : 12) ได้กล่าวถึง ทัศนคติ (Attitude) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าสามารถที่จะใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลเนื่องจากงานที่เขาทำอยู่ โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีจะทำให้เกิดความพอใจ และความไม่พอใจตามลำดับ

โวลแมน (Wolman. 1973 : 27 ; อ้างถึงใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

ฟิทซเกอรัลด์ และดูแรนท์ (Fizgerald and durant. 1980 : 586 ; อ้างใน เรืองบุญ สิริรังศรี. 2535 : 27) ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อบริการสาธารณะ (Pubic Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นที่ฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลทำไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Sudjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณ และคุณภาพของการบริการ

รีเอด และกันด์ลาช (Reid and gundlach. 1983 : 41 ; อ้างใน พัทธกร ศาสนะสุพันธ์. 2547 : 12) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนเป็นระดับความพอใจของประชาชน ที่เกิดจากได้รับบริการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจ

5.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิล (2546 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ดังนี้

5.2.1 เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึก ในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่าง เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพขงการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

5.2.2 เกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตนาคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั่งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกกล่าวเล่าขานของผู้ใช้บริการเหล่านี้ เป็น

มหาวิทยาลัยราชภัฏพนัทนิคม
PANYAPAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการก่อนที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับ คือ คาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจ ต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อย ได้ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทาง บวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

5.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2538 : 5 – 8) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1. สถานที่บริการ คือ การบริการด้านสถานที่มีความสะดวก เช่น ทำเล ที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้ จากการมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ ทำให้เกิดความเชื่อถือและความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจ ผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

3. ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับ-บริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย และมีความตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการมีความสนใจและเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น การออกแบบสถานที่ความสวยงามของการแตกต่างภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถุงกระดาษ หิ้วใส่ของ ฉลากสินค้า เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

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

5.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิภพ อุดม (2537 : 61 – 62) ได้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1) ระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อย และบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัย และตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2) ระดับความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์ และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

6. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

6.1 ความต้องการของบุคคล

ความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 48 – 50)

6.1.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างไร เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสำคัญ

1) ความต้องการอาหาร เพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต

2) ความต้องการน้ำ เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกาย เพื่อชดเชยการเสียน้ำเนื่องจากอากาศร้อน การออกกำลังการ การทำงานหนักทำให้เหงื่อออกจากร่างกาย เป็นต้น

3) ความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านนี้จะเริ่มขึ้นเมื่อคนเราย่างเข้าสู่วัยรุ่น และเป็นผู้ใหญ่ การแสดงออกถึงความต้องการทางเพศขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจรสนิยม ขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคมนั้น

4) ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม คนเราดำรงชีวิตอยู่ได้ต้องอาศัยความสมดุลทางร่างกาย อุณหภูมิที่ไม่สูงเกินไป และไม่ต่ำเกินไปพอที่ร่างกายจะทนได้

5) ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด เพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดภัย ทำให้ร่างกายพยายามสร้างภูมิคุ้มกันขึ้น เมื่อมีคนอื่นมาทำร้ายคนเราก็จะหลีกหนีหรือต่อสู้ ป้องกันตัว

6) ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ เมื่อรางกายเกิดความเหน็ดเหนื่อย เกิดความเหนื่อยล้าจากความอ่อนเพลียของร่างกาย จึงต้องการนอนหลับและพักผ่อน เพื่อผ่อนคลายให้ร่างกาย ได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่ และซ่อมแซมส่วนสึกหรอของร่างกาย

7) ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ สำหรับการหายใจ

8) ความต้องการการขับถ่าย เป็นการขับของเสียออกจากร่างกาย เพราะของเสียเหล่านี้เป็นพิษกับร่างกาย

6.1.2 ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and Social Needs) ความต้องการประเภทนี้เกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับ และเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคมและฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งเวลา และโอกาสที่แตกต่างออกไปด้วย ลักษณะสำคัญของความต้องการทางจิตใจ และสังคมมีดังนี้

1) ความต้องการที่เกิดจากสังคมที่เป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรม และกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของแต่ละคน สิ่งเหล่านี้แตกต่างกันไปในแต่ละสังคม

2) ความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ เราต้องมีประสบการณ์และการเรียนรู้มาก่อน จึงจะเข้าใจและเลือกกระทำได้ บางทีเราก็ต้องการศึกษาว่าจะเริ่มต้นอย่างไรและควรจะทำอย่างไรต่อไป

3) ความต้องการนี้เปลี่ยนแปลงได้ แม้ในตัวคนเดียวกัน

4) ความต้องการนี้จะมีมากขึ้นเมื่ออยู่รวมกลุ่มมากกว่าอยู่คนเดียว

5) ความต้องการนี้เป็นพฤติกรรมปกปิดมากกว่าพฤติกรรมเปิดเผย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จะแสดงออกเมื่อมีสิ่งเร้า

6) ความต้องการที่มองไม่เห็นเป็นนามธรรมมากว่ารูปธรรม

7) ความต้องการทางจิตใจ และสังคมมีอิทธิพลที่จะผลักดันให้คนเราทำอะไรก็ได้ บางครั้งก็ปราศจากเหตุผลและคุณธรรม

6.2 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

มาสโลว์เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครอง ความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้ เขาได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับการต้องการของบุคคลไว้ดังนี้ (ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน์. 2545 : 51)

บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง แล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่นๆ ต่อไปความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

6.2.1 ลำดับความต้องการของบุคคล มีความต้องการ 5 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1) ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุด เพื่อความมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น

2) ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมและความคุ้มครองจากผู้อื่น

3) ความต้องการความรัก และการมีส่วนเป็นเจ้าของความรู้สึกว่าตนได้รับความรักและมีส่วนร่วมในการเข้าหมู่พวก

4) ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตน

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของตน เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงาน ที่ตนเองชอบหรือต้องการเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

6.3 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need Hierarchy Theory)

แอลเดอร์เฟอร์ ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่าทฤษฎีอีอาร์จี (ERG : Existence – Relatedness – Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของบุคคลเป็น 3 ประการ คือ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 52)

6.3.1 ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย

6.3.2 ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคล ที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย

6.3.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต

6.4 ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray's Manifest Needs Theory)

เมอร์เรย์ ได้อธิบายว่า ความต้องการของบุคคลมีความต้องการหลายอย่างในเวลาเดียวกันได้ ความต้องการของบุคคลที่เป็นความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานมีอยู่ 4 ประการ คือ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 53)

6.4.1 ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

6.4.2 ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

6.4.3 ความต้องการอิสระ เป็นความต้องการที่เป็นตัวของตัวเอง

6.4.4 ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการที่จะอิทธิพลเหนือคนอื่น และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

6.5 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (Mc Cleland's Achievement Motivation Theory)

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

6.5.1 ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงาน และบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา สามารถแก้ปัญหาได้ดีขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

6.5.2 ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น และเป็นสัมพันธภาพที่อบอุ่น

6.5.3 ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น ให้คุณให้โทษแก่ผู้อื่น

สรุปได้ว่าการศึกษาความต้องการของบุคคล ก็เพื่อจะได้เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ ความต้องการของบุคคลมีทั้งความต้องการทางกาย และความต้องการทางจิตใจหรือสังคม ความต้องการอาจแบ่งเป็นความต้องการภายนอก และความต้องการภายใน ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ได้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐาน ซึ่งเป็นความต้องการที่ควรได้รับการตอบสนองก่อนไปสู่ความต้องการ ในระดับสูง อย่างไรก็ตามความต้องการต้องได้รับการตอบสนองจึงจะลดลง อย่างน้อยก็ชั่วระยะเวลาหนึ่ง ความต้องการที่สำคัญของบุคคลหนึ่ง อาจไม่ใช่ความสำคัญของอีกคนหนึ่งก็เป็นได้ ด้วยเหตุนี้องค์การจึงควรพิจารณาถึงคุณลักษณะที่แตกต่างบุคคล เพื่อให้การตอบสนองได้ถูกต้อง ซึ่งความต้องการดังกล่าว เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจ เช่นเดียวกับความต้องการของสมาชิกชมรมตลาดสดเทศบาลหนองแสง ถ้ารับการตอบสนองด้านการบริการจะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งอาจมีระดับมากน้อยแตกต่างกันในแต่ละด้าน และเมื่อสามารถทราบผลแล้วจะทำให้เทศบาลตำบลหนองแสงสามารถปรับปรุงและพัฒนาการบริการของตนเองเพิ่มขึ้น สู่การมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นด้วย

7. การบริการ

7.1 ความหมาย

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 252 ; อ้างถึงใน เสาวนีย์ ฤทธิ์รุ่ง. 2545 : 39) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม แตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการ ทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริการโดยทั่วไปจึงมีคุณลักษณะสำคัญ 4 ประการ

1) การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2) การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ

3) การรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือเกือบจะในเวลาเดียวกันกับที่มีการให้บริการ

4) ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการหรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

ดนัย เทียนพุฒ (2543 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการคือการมุ่งสู่ความเป็นเลิศหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้า โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถ ในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสมนั้น

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนกิจกรรมในการส่งมอบบริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

จากความหมายของการบริการดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการคือ กิจกรรมหรือการกระทำที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจและความสมหวัง ซึ่งการบริการนั้นมีความแตกต่างจากสินค้าประเภทอื่นเพราะเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องคำนึงถึงความรู้สึกทางใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

7.2 ลักษณะของการบริการ

สงคราม ชัย ลีทองดี (2544 : 14) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่อยอธิบายลักษณะที่ดีของการบริการ (Service) ไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมิทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

C = Courtes คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 254) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวัน เวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการกระบวนการที่แสดงออกถึงการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการโดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้า เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีรูปร่าง แต่เป็นการตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

7.3 องค์ประกอบของงานบริการ

กอทเบอร์ก (Gothberg. 1986 : 195 ; อ้างถึงใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541 : 259) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

7.3.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากรได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

7.3.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

7.3.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ ได้

7.4. ลักษณะคุณภาพของการให้บริการ

ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งลูกค้าประทับใจในการบริการมากเท่าไร ลูกค้ายิ่งจะรู้สึกว่าบริการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ คุณภาพการบริการ (Quality Service) จึงเกิดขึ้นจากจุดที่ลูกค้าได้รับบริการนั่นเอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 216) ได้กล่าวถึงลักษณะคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ดังนี้

7.4.1 การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า

7.4.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

7.4.3 ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสามารถและมีความรู้ความสามารถในงาน

7.4.4 ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณญาณ

7.4.5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

7.4.6 ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7.4.7 การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

7.4.8 ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

7.4.9 การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

7.4.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customers) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

นอกจากนี้ยังกล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
   1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
   1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
   2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
   2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
   2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
   2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
   3.1 ความสามารถในการให้บริการ
   3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
   3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
   4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย และไม่ซับซ้อนเกินไป
   4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
   4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
   4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
   5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
   5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
   5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
   6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding)

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

จากแนวความคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้คือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเร็วทันใจ การให้เกียรติ การแสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้การบริการด้านต่าง ๆ ดังดังนี้

วราพรรณ สันทัสนะโชค (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการโดยรวม ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับลูกค้ามีความ

พึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ตามลำดับ

2. เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ระดับการศึกษา รายได้และอายุของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ แต่อาชีพมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สำหรับที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน แต่อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยส่วนรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่การรื้อปรับระบบอยู่ในระดับปานกลาง

อุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ในการบริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น มีความพึงพอใจรองลงมาคือ อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ ที่ไม่แสดงอาการแข็งกระด้าง หยาบคายต่อผู้มารับบริการ และมีความพึงพอใจน้อย คือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จีระศักดิ์ เงยวิจิตร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับอย่างมากในด้านให้บริการของพนักงานดำเนินการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

น้ำประปา ด้านการให้ บริการแก่ผู้ใช้น้ำและด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ ตามลำดับ และไม่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจน้อยในด้านราคาและค่าธรรมเนียมการให้บริการ และด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการตามลำดับ

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการให้บริการส่วนการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ 6 กลุ่ม พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจระหว่างเพศไม่แตกต่างกัน

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชน : ศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักเขตคลองเตย พบว่า ปัญหาและอุปสรรค บางประการในการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนสำนักเขตคลองเตย ได้แก่ ขาดการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการติดต่อราชการ ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากใช้เวลานาน และขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

สุรชัย รัชตประทาน (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินฯทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร นำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือเป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณโดยรอบ มีความสะดวกสบายขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ยกเว้น 2 รายการ คือ อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ และการประชาชนสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมและรายด้านอยู่ในกระดับปานกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

ศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

เชษฐชัย จัตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียบราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนัก-ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ.05 โดยอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจกว่าอาชีพรับราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจ มากกว่าอาชีพรับราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปลี่ยนเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ 5 ด้าน ของมณีวรรณ ตั้นไทย (2533 : 66) ซึ่งได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการด้านต่าง ๆ คือ (1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ (2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านคุณภาพของการบริการ (4) ด้านระยะเวลาในการบริการ และ (5) ด้านข้อมูลทั่วไปและเกณฑ์การพัฒนาและยกระดับตลาดสดของสำนักงานปกครองท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม (2548 : ไม่มีเลขหน้า) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังรายละเอียดในแผนภูมิที่ 2

แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY