

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์
  - 1.1 ความหมายภาพลักษณ์
  - 1.2 ความหมายภาพลักษณ์องค์กร
  - 1.3 ความสำคัญของภาพลักษณ์
  - 1.4 ประเภทของภาพลักษณ์
  - 1.5 ลักษณะของภาพลักษณ์
  - 1.6 ภาพลักษณ์เทศบาล
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
  - 2.1 ความหมายของการให้บริการ
  - 2.2 ความสำคัญการให้บริการ
  - 2.3 ลักษณะการให้บริการ
  - 2.4 คุณภาพการให้บริการ
  - 2.5 ความหมายคุณภาพการให้บริการ
  - 2.6 ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ
  - 2.7 ประเภทคุณภาพของงานบริการ
  - 2.8 ลักษณะของคุณภาพการให้บริการ
  - 2.9 การให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
3. บริบทเทศบาล
  - 3.1 ประวัติความเป็นมาเทศบาล
  - 3.2 ความหมายของเทศบาล
  - 3.3 ประเภทของเทศบาล
  - 3.4 อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล
  - 3.5 การแบ่งส่วนราชการของเทศบาล

- 3.6 อำนวยการหน้าที่ของเทศบาล
- 3.7 โครงสร้างของเทศบาล
- 3.8 พนักงานเทศบาล
- 3.9 ยุทธศาสตร์เทศบาล
- 3.10 ภาพรวมเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม
- 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
  - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ
- 5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

### แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ ภาษาอังกฤษเรียกว่า IMAGE เดิมภาษาไทยใช้คำว่าจินตนาการหรือ จินตนาภาพ ในขณะที่นักประชาสัมพันธ์และนักประชาสัมพันธ์โฆษณาใช้คำเรียกเป็นภาษาไทยอย่างแพร่หลายว่า “ภาพพจน์” ซึ่งเมื่อแปลเป็นภาษาอังกฤษ จะแปลได้ว่า “Figure Of Speech” หมายถึงการใช้ภาษาที่สามารถสร้างภาพได้ แต่ความหมายของ Image ไม่ใช่ Figure Of Speech แต่เป็นภาพที่เกิดจากการจินตนาการหรือการสร้างขึ้นในความคิดของบุคคลมากกว่า จนกระทั่งปี พ.ศ. 2519 พลตรีพระเจ้าวรวงศ์เธอกรมหมื่นนราธิปพงศ์ประพันธ์ ในฐานะที่ปรึกษาคณะกรรมการบัญญัติศัพท์ภาษาไทยได้ประธานความเห็นแก่คณะกรรมการบัญญัติศัพท์ และราชบัณฑิตยสถานว่า “ภาพลักษณ์” แทนคำว่า “ภาพพจน์” จะตรงตามความหมายของศัพท์ภาษาอังกฤษ “Image” มากกว่าซึ่งทางราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้การยอมรับและเก็บคำว่าภาพลักษณ์ลงในพจนานุกรมไทย โดยให้ความหมายว่า “ภาพที่เกิดจากความนึกคิดหรือคิดว่าควรเป็นเช่นนั้น” จึงทำให้ปัจจุบันใช้คำว่า “ภาพลักษณ์” แทนที่คำว่า “ภาพพจน์” (วิรัช ฤทธิรัตนกุล. 2545 : 81)

#### 1. ความหมายภาพลักษณ์

จากการศึกษา ได้มีผู้ให้ความหมายของ “ภาพลักษณ์” ดังนี้

ไกรลาส สุทธิเกิด (2545 : 58) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์ หมายถึงภาพที่เกิดขึ้นด้วยความประทับใจ หรือการรับรู้ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจ จากการมีความรู้ในอดีตซึ่งผันแปรไปตามการมุ่งมองของนักวิชาการทั้งหลาย แต่อย่างไรก็ตามถ้าจะมองให้เป็นรูปธรรมมากขึ้นและได้พรรณนาไว้ว่า ภาพลักษณ์ คือ พลังแฝงที่จะนำไปสู่พฤติกรรม เจตคติของบุคคลกลุ่มบุคคลที่มีต่อสถาบันหรือเป้าหมาย ซึ่งอาจจะเป็นกรณี หรือบุคคลหรือสถาบันใด ๆ ก็ได้ ความ

คาดหมายของบุคคลต่อบุคคลกรณี หรือสถาบันที่มีต่อกรณีใดกรณีหนึ่ง ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับความเชื่อ ความรู้สึก ของคนที่มีอยู่ สิ่งสะท้อนความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีต่อกรณี หรือบุคคลหรือสถาบันคุณค่าเพิ่ม หรือความนิยมที่มีต่อสถาบัน บุคคล หรือกรณีเรื่องราวใด ๆ

กาญจนา นาคสกุล (2547 : 70) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพของบุคคล องค์กร สถาบัน เป็นต้น ที่เกิดขึ้นในใจของคน มักเป็นภาพที่เกิดจากจากลักษณะการกระทำ ความประพฤติหรือพฤติกรรมของบุคคล องค์กร หรือสถาบันนั้น ๆ

วาสนา จันทร์สว่าง (2548 : 59) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง เป็นภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลตามความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อองค์กร สถาบัน บุคคล หรือการดำเนินงาน ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจนี้อาจจะเป็นผลมาจากการได้รับประสบการณ์โดยตรงหรือประสบการณ์ทางอ้อมที่บุคคลนั้นรับรู้มา

โกวิท ทรัพย์ไพศาล (2548 : 23) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง การรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับองค์กรทั้งหมด โดยองค์กรก็เปรียบเสมือนคนซึ่งย่อมต้องมีบุคลิกภาพ และภาพลักษณ์ที่ต่างกัน

จิราภรณ์ สีขาว (2549 : 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพรวมทั้งหมดขององค์กรที่บุคคลรับรู้ จากประสบการณ์ หรือมีความประทับใจตลอดจน ความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานหรือสถาบัน โดยการกระทำหรือพฤติกรรมองค์กร การบริหารผลิตภัณฑ์ การบริหาร และการประชาสัมพันธ์ จะเข้ามามีบทบาทต่อภาพลักษณ์องค์กรด้วย

เจฟกินส์ (Jenkins. 1993 : 21) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพขององค์ใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งรวมถึงทุกสิ่งทุกอย่างเกี่ยวกับองค์กรที่ประชาชนรู้จัก เข้าใจ และได้มีประสบการณ์ในการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรนั้น ส่วนหนึ่งของภาพลักษณ์กระทำได้โดยอาศัย การนำเสนอเอกลักษณ์ขององค์กร ซึ่งปรากฏแก่สายตาคนทั่วไปได้ง่าย เช่น สัญลักษณ์ เครื่องแบบ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 553) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง องค์กรรวมของความเชื่อ ความคิด และความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทัศนคติและการกระทำใดที่คนเรามีต่อสิ่งนั้นจะมีความเกี่ยวพันกันสูงกับภาพลักษณ์ของสิ่งนั้น ๆ

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลเกี่ยวกับองค์กรนั้น ๆ ที่ทางองค์กร ได้สื่อสารออกไปปรากฏต่อสายตาของบุคคล เช่น สัญลักษณ์ เครื่องแบบ เพื่อให้บุคคลเกิดการรับรู้และเข้าใจองค์กรมากขึ้น ซึ่งรวมไปถึงการจัดการบริการ ผลิตภัณฑ์ และบริการต่าง ๆ

## 2. ความหมายภาพลักษณ์องค์กร

ภาพลักษณ์อาจจะเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ การสร้างภาพลักษณ์จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นยิ่งต่อหลาย ๆ องค์กรในยุคโลกาภิวัตน์นี้ และเมื่อมีการแข่งขันสูงขึ้นในทางธุรกิจ การแข่งขันกันเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ขององค์กรตนเพื่อให้ทันกับสภาวะการณ์โลกที่ปรับเปลี่ยนไปตลอดเวลาเช่นกัน มีตั้งแต่ระดับสูงไปจนถึงระดับล่าง ซึ่งการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ในองค์กรของตนนั้นกระทำได้หลายแนวทางเลือก ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรไว้ ดังนี้

ณัฐริยา พริ้งสกุลชัย (2547 : 4) ได้ให้ความหมายว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กรในแง่ระบบบริหารจัดการ บุคลากร ความรับผิดชอบต่อสังคม และการทำประโยชน์แก่สาธารณะ

พจน์ ใจชาญสุขกิจ (2548 : 27) ได้ให้ความหมายว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ขององค์กรหรือสถาบันรวมถึงผู้บริหาร อันประกอบด้วย จิตวิทยา (Psychological) คุณค่าเพิ่ม (Value Added) ตราสินค้า (Brand) เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ตัวบุคคลสะท้อนผ่านทางความคิด การแสดงออกเมื่อยามพบปะบุคคลภายนอก

เบ็ญจวรรณ ชาติจอหอ (2550 : 42) ได้ให้ความหมายว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง การเปลี่ยนแปลงภาพรวมทั้งหมดขององค์กรที่บุคคลรับรู้จากประสบการณ์ หรือมีความรู้ความประทับใจ ตลอดจนความรู้สึก ที่มีต่อหน่วยงานหรือสถาบัน โดยการกระทำหรือพฤติกรรมองค์กร การบริหาร ผลิตภัณฑ์ และการประชาสัมพันธ์

สายพิณ เจริญเชาว์ (2556 : ออนไลน์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีต่อหน่วยงานนั้น ๆ ทั้งนี้ การรับรู้หรือภาพดังกล่าวเป็นผลมาจากการกระทำของคนในองค์กรนั้นนั่นเอง ไม่ว่าจะเป็นการกระทำ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์องค์กรจึงมีความสำคัญมากต่อองค์กร เพราะจะช่วยเสริมสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นแก่องค์กรนั้น ๆ ทำให้ผู้ใช้บริการเทศบาล อำเภอชื่นชมมีความรู้สึกนึกคิดที่ดี มีความเชื่อมั่น และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเป็นที่ยอมรับ

## 3. ความสำคัญของภาพลักษณ์

พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2545 : 94) กล่าวว่า ความสำคัญของภาพลักษณ์ หมายถึง พื้นฐานที่องค์การขนาดใหญ่ทุกแห่งต้องให้ความสำคัญ เพราะภาพลักษณ์เป็นเรื่องของการ

สร้างสรรค์ (Creation) ที่ต้องใช้ระยะเวลาในการสร้างอย่างยาวนานและต่อเนื่อง เพื่อให้บุคคลเก็บเป็นภาพประทับใจ จากการได้รับรู้ได้เห็นได้มีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ แล้วเก็บสะสมไว้เป็นภาพที่ดีเป็นความรู้สึกที่ดี ดังนั้น สิ่งที่ปรากฏให้เห็นจึงเปรียบเสมือนบุคลิกเฉพาะของตัวขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อภาพลักษณ์นั้นจะมีความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องลึกซึ้งกับพฤติกรรม อันส่งผลต่อการบริหารการดำเนินงานธุรกิจในยุคที่โลกของเราก้าวสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) การติดต่อสื่อสารสามารถเชื่อมโยงถึงกันอย่างใกล้ชิด ด้วยศักยภาพของการสื่อสารมวลชนและความก้าวหน้าทันสมัยของเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้ข้อมูลและเหตุการณ์ข่าวสารต่าง ๆ เผยแพร่สู่สาธารณชนอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว คนในสังคมมีความตื่นตัวจากข่าวสารที่ได้รับทั้งด้านดีและด้านไม่ดีจากแหล่งหลายสื่อทุกคนต้องการข้อมูลข่าวสารเพื่อใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพ ใช้ในการตัดสินใจและดำเนินชีวิตประจำวัน ดังนั้นหากองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ดี มันคงถาวรและมีการพัฒนาให้ดีขึ้นตลอดเวลาองค์กรก็ย่อมได้รับความนิยมนิยมชมชอบความเชื่อมั่น ไว้วางใจและได้รับการยอมรับสนับสนุนจากประชาชน เมื่อมีวิกฤติการณ์เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีผลกระทบรุนแรง องค์กรที่มีภาพลักษณ์ดีก็ย่อมไม่ได้รับผลกระทบที่รุนแรงเท่าองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี และประชาชนทั่วไปก็อาจจะต่อต้านเมินเฉยหรือเกลียดชังองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีนั้น

นวพร แสงเนตร (2548 : 19) กล่าวว่า ความสำคัญของภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพลักษณ์เป็นภาพประทับใจที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่ง องค์กรใดองค์กรหนึ่ง หรือสถาบันใดสถาบันหนึ่ง โดยภาพลักษณ์นี้ อาจจะเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานะและเวลาที่ผ่านไป เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับสถาบันทุกแห่ง เพียงแต่จะเลือกรางหรือชัดเจนเป็นภาพที่ดีหรือเลวเท่านั้น ภาพลักษณ์ขององค์กรสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นเรื่องละเอียดอ่อนและมีความเกี่ยวข้องในทุก ๆ ด้านที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นองค์กรนั้น ๆ นับตั้งแต่เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน สถานที่ทำงาน ผลิตภัณฑ์บริการ ทรัพย์สิน และทุก ๆ อย่างที่ประกอบกันขึ้นมาและเกี่ยวข้องกับความป็นองค์กรนั้น มีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะมีที่น่าเชื่อถือ ความศรัทธา สมควรแก่การไว้วางใจจากประชาชน รวมทั้งอาจจะไม่ให้ความร่วมมือสนับสนุนต่อองค์กรนั้น ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรนั้น ๆ มีภาพลักษณ์ที่ดี ก็จะมีที่น่าเชื่อถือ ความศรัทธา สมควรแก่การไว้วางใจ และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ องค์กรจึงมีความจำเป็นที่ต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในใจของประชาชน

ภาพลักษณ์เป็นพื้นฐานที่องค์กรขนาดใหญ่ทุกแห่งต้องให้ความสำคัญเพราะ ภาพลักษณ์เป็นเรื่องของการสร้างสรรค์ (Creation) ที่ต้องใช้ระยะเวลาในการสร้างอย่างยาวนานและต่อเนื่องเพื่อให้บุคคลเก็บความรู้สึกประทับใจ จากการได้รับรู้ได้เห็นมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ

แล้วเก็บสะสมเป็นภาพที่ดีเป็นความรู้สึกที่ดี ประชาชนก็จะเกิดความเลื่อมใสศรัทธา ให้ความไว้วางใจและให้ความร่วมมือต่อหน่วยงานนั้น ๆ ก่อให้เกิดความราบรื่นในการดำเนินงาน และความเจริญก้าวหน้าขององค์กรนั้น ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรใดมีภาพลักษณ์ในเชิงลบ ประชาชนก็จะไม่ไว้วางใจ ไม่เชื่อถือ เกิดความระแวงสงสัย ผลที่ตามมาคือ องค์กรนั้น ๆ ย่อมประสบอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และหากปล่อยทิ้งไว้ไม่มีการแก้ไขขององค์กรนั้นก็จะเป็นไปไม่ได้ในที่สุด ดังนั้นองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ จึงพยายามแข่งขันกันในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรนั้น

วิช ฤทธิธนกุล (2545 : 35) กล่าวว่า ความสำคัญของภาพลักษณ์ หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตาม หากมีภาพลักษณ์ที่เป็นไปในทางที่เสื่อมเสียแล้ว หน่วยงานนั้นย่อมไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจจากประชาชนประชาชน อาจมีความระแวงสงสัย หรือเกลียดชัง รวมทั้งไม่ให้ความร่วมมือสนับสนุน ในทางตรงกันข้ามหากหน่วยงานหรือองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ดี ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานย่อมจะสวยสดงดงามเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา ไว้วางใจ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์จึงมีความสำคัญมากต่อองค์กรต่าง ๆ เพราะจะช่วยเสริมสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นแก่องค์กรนั้น ๆ ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกนึกคิดที่ดี มีความเชื่อมั่น และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร สามารถดำเนินกิจการไปได้อย่างมั่นคง ไม่สั่นคลอนเป็นที่ยอมรับและสนับสนุนของประชาชนตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

#### 4. ประเภทของภาพลักษณ์

ประเภทของภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายประการภายใต้การควบคุมของธุรกิจเมื่อพิจารณาภาพลักษณ์ที่องค์กรธุรกิจจะสามารถนำมาเป็นองค์ประกอบทางการบริหารจัดการได้แล้ว อาจจำกัขอขอบเขตประเภทของภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการตลาดให้ชัดเจน โดยจำแนกเป็น 3 ประเภทด้วยกัน ดังนี้ (Kotler. 2000 : 296)

4.1 ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product Or Service Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงตัวองค์กรหรือตัวธุรกิจ ซึ่งองค์กรหนึ่ง ๆ อาจมีผลิตภัณฑ์หลายชนิดและหลายยี่ห้อจำหน่ายอยู่ในท้องตลาด ดังนั้น ภาพลักษณ์ประเภทนี้จึงเป็นภาพโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการทุกชนิดและทุกตราที่ยี่ห้อที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง

4.2 ภาพลักษณ์ตราที่ยี่ห้อ (Brand Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสินค้ายี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่งหรือตรา (Brand) ใดตราหนึ่ง หรือเครื่องหมายการค้า (Trademark) ใดเครื่องหมายการค้าหนึ่ง ส่วนมากมักอาศัยวิธีการ โฆษณาและการส่งเสริมการขาย เพื่อป้องกัน

บุคลิกลักษณะของสินค้า โดยการเน้นถึงคุณลักษณะเฉพาะหรือจุดขาย แม้สินค้าหลายยี่ห้อจะมาจากองค์กรเดียวกัน แต่ก็ไม่จำเป็นต้องมีภาพลักษณ์เหมือนกัน เนื่องจากภาพลักษณ์ของตราหือถือถือว่าเป็นสิ่งเฉพาะตัว โดยขึ้นอยู่กับข้อกำหนดตำแหน่งครองใจ (Positioning) ของสินค้ายี่ห้อโดยยี่ห้อหนึ่งที่ต้องการให้มีความแตกต่าง (Differentiation) จากยี่ห้ออื่น ๆ

4.3 ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กรหรือสถาบัน ซึ่งเน้นเฉพาะภาพของตัวสถาบันหรือองค์กรเพียงส่วนเดียวไม่รวมถึงสินค้าหรือบริการที่จำหน่าย ดังนั้น ภาพลักษณ์ประเภทนี้จึงเป็นภาพที่สะท้อนถึงการบริหารและการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในแง่ระบบบริหารจัดการ บุคลากร ได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากร ความรับผิดชอบต่อสังคม และการทำประโยชน์แก่สาธารณะ

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ประเภทของภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรธุรกิจเป็นภาพที่สะท้อนถึงการบริหารและการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในด้าน ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ภาพลักษณ์ตราหือถือ ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร ทำให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการ ไปได้ อย่างมั่นคง

## 5. ลักษณะของภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์มีคุณลักษณะที่สามารถจำแนกออกได้ 10 ลักษณะ ดังนี้

(วิรัช ลภีรัตนกุล, 2545 : 38)

5.1 ภาพลักษณ์ซ้อน (Multiple Image) เป็นภาพลักษณ์ที่ตั้งมาจากสมมติฐานว่าบุคคลในสังคมนั้นมาจาก “ร้อยพ่อ พันแม่” มาจากแหล่งต่าง ๆ มีความรู้ ความเชื่อ ฐานะทางเศรษฐกิจสังคม การศึกษาและอื่น ๆ ที่ต่างกัน โดยเฉพาะมีความรู้และประสบการณ์ต่อองค์กรต่างกัน ดังนั้น จะหวัง สมาชิกในสังคมจะมีภาพลักษณ์ในทางบวกเรื่องหนึ่ง และภาพลักษณ์ในทางลบอีกเรื่องหนึ่งได้เช่นกัน

5.2 ภาพลักษณ์ปัจจุบัน (Current Image) เป็นภาพลักษณ์ตามความเป็นจริงในปัจจุบันซึ่งอาจเป็นภาพลักษณ์เชิงลบหรือบวกก็ได้ จะเป็นภาพลักษณ์ที่เกิดมาโดยธรรมชาติหรือโดยเจตนาที่ตามหน้าที่ของผู้บริหารจะต้องหาภาพลักษณ์ปัจจุบันให้ได้ เมื่อพบภาพลักษณ์ที่ไม่ดีจะได้รับการเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น หรือพบภาพลักษณ์ที่ผิดเพี้ยนจากสิ่งที่ต้องการก็อาจนำไปพิจารณาตัดสินใจต่อไปได้

5.3 ภาพลักษณ์จากกระจกเงา (Mirror Image) ก็เปรียบได้กับเวลาที่คนเราส่องกระจกเขาก็จะเห็นภาพของตัวเองในกระจก ในภาพนั้นเขาอาจมองว่าสวย สวยงามดี หรือตรงกับลักษณะใดก็ได้ตามความนึกคิดของเราเอง

5.4 ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนา (Wish Image) เป็นภาพลักษณ์ที่ผู้บริหารและหรือบุคลากรมีความต้องการจะให้องค์กรของตนเป็นเช่นนั้น เช่น เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบ ต่อสังคมเป็นองค์กรที่มีความเจริญรุ่งเรือง เป็นองค์กรที่ให้คำตอบแทนบุญคุณแก่ผู้ใช้บริการ เป็นต้น การกำหนดความปรารถนา เปรียบเสมือนการกำหนดเป้าประสงค์ของงานที่เราจะทำได้ เพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ

5.5 ภาพลักษณ์สูงสุดที่ทำได้ (Optimum Image) เป็นภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากการตระหนักในความจริง และการมีความเข้าใจ การรับรู้ (Perception) ของผู้รับข่าวสาร อุปสรรคของการใช้สื่อมวลชนและสื่อที่เราควบคุมได้และสภาพแวดล้อมที่ยากที่จะควบคุม และอื่น ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนาได้ ดังนั้นภาพลักษณ์ชนิดนี้จึงเป็นภาพลักษณ์ที่ผู้เกี่ยวข้องรู้จักประมาณตนและตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจนไม่ทำให้การกำหนดภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนา มีความสูงส่งมากเกินไปจนไม่เป็นจริง

5.6 ภาพลักษณ์ที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง (Correct And Incorrect Image) ลักษณะเหมือนภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นไม่ตรงกับความเป็นจริง อาจเป็นเพราะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยธรรมชาติ (ข่าวลือ อุบัติเหตุ ฯลฯ) และ/หรือ กระบวนการสื่อสาร และ/หรือ การรับรู้ของผู้รับสาร และเมื่อเกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ถูกต้องแล้วก็จำเป็นต้องมีการแก้ไขภาพลักษณ์ให้ถูกต้องต่อไป ภาพลักษณ์ที่ถูกต้องนี้คล้ายกับภาพลักษณ์ปัจจุบันแต่จะต่างกันว่าภาพลักษณ์ที่ถูกต้องได้มีการปรับเปลี่ยนจากภาพลักษณ์ที่ไม่ถูกต้องมาก่อนระยะหนึ่ง

5.7 ภาพลักษณ์สินค้า/บริการ (Product/Service) สินค้าหรือบริการที่มีภาพลักษณ์ของตนเอง เช่นเดียวกับองค์กร สินค้าหรือบริการบางอย่างอาจมีภาพลักษณ์ที่ไม่ค่อยดี เช่น บุหรี่หรือ สถานอาบอบนวด แต่สินค้าหรือบริการบางอย่างกลับมีภาพลักษณ์ที่ตรงกันข้าม เช่น ยาสีฟัน โรงพยาบาล เมื่อสินค้า/บริการที่องค์กรมีไม่ว่าจะมีภาพลักษณ์เชิงลบ หรือเชิงบวกหรือกลาง ๆ ก็ยังมีความจำเป็นที่จะต้องปรุงแต่ง ให้มีภาพลักษณ์ที่มีเอกลักษณ์เป็นที่ยอมรับมากขึ้นจากสังคม นอกจากนี้ ภาพลักษณ์ขององค์กรจะเป็นเช่นไร ภาพลักษณ์สินค้านี้ก็จะมีความเกี่ยวพันเป็นอย่างมาก

5.8 ภาพลักษณ์ตราสินค้า (Brand Image) เป็นภาพลักษณ์ที่มีลักษณะคล้ายกับภาพลักษณ์สินค้าเพียงแต่กรณีเป็น “ตราสินค้า ” หรือ “Logo” “สัญลักษณ์”

5.9 ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร ใดองค์กรหนึ่ง โดยเน้นภาพรวมทั้งหมดขององค์กร โดยรวมถึงสินค้า ยี่ห้อสินค้า ระบบการบริหารองค์กร ความมั่นคง การมีบุคลากรที่มีคุณภาพความรับผิดชอบต่อสังคม ฯลฯ



5.10 ภาพลักษณ์สถาบัน (Institution Image) ซึ่งคล้ายกับภาพลักษณ์องค์กร เพียงแต่มุ่งมองเฉพาะตัวองค์กร หรือ ตัวสถาบัน ความรับผิดชอบของสถาบันที่มีต่อสังคมความเป็นสถาบันที่มั่นคง เจริญก้าวหน้า แต่ทั้งนี้จะไม่มุ่งมองเชิงธุรกิจการค้า หรือการค้าหรือตราสินค้า

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ลักษณะของภาพลักษณ์ คือ องค์กรประกอบระหว่าง ข้อเท็จจริงกับการประเมินส่วนตัว ดังนั้น ภาพลักษณ์ จึงเป็นผลรวมระหว่าง ข้อเท็จจริง การประเมิน ทำให้เกิดภาพลักษณ์ขึ้น

## 6. ภาพลักษณ์เทศบาล

ภาพลักษณ์ของเทศบาลที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของประชาชน ได้จากการทำให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อสถาบันหรือองค์กร ที่สามารถสร้างความจดจำและศรัทธาได้ในระยะยาว (สมิต สัชฌกร. 2546 : 188-193)

### 6.1 ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร หมายถึง ผู้ให้บริการ ที่ต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ บุคลากรควรมีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความน่าเชื่อถือ มีความรับผิดชอบ สื่อสารกับผู้ใช้บริการ ได้ดี มีความกตริเริ่มมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ ดังนั้น องค์กรต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านบุคลากร โดยเริ่มตั้งแต่การสรรหาคัดเลือก การพัฒนา การฝึกอบรม รวมไปถึงการจูงใจและปลูกฝังลักษณะที่จำเป็นต่อการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ ทักษะการแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าการทักทาย การขอบคุณทุกครั้งที่ถูกคำมาใช้บริการ การสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการ

#### 6.1.1 ความหมายของบุคลากรของเทศบาล

บัญญัติ พุ่มพันธ์ (2547 : 111) ได้ให้ความหมายว่า บุคลากร หมายถึง ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด พนักงานเทศบาล พนักงานส่วนตำบล ข้าราชการกรุงเทพมหานคร พนักงานเมืองพัทยา และข้าราชการหรือพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีกฎหมายจัดตั้งซึ่งได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการ โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจากเงินงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนของรัฐบาลที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาจัดเป็นเงินเดือนของข้าราชการ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

พนัส หันนาคินทร์ (2545 : 21) ได้ให้ความหมายว่า บุคลากร หมายถึง บุคคลผู้ที่มีหน้าที่ทำงานให้แก่ องค์กรนั้น ๆ ย่อมเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำงานให้ลุล่วงไปได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ และได้ผลตรงตามจุดมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้แล้วอย่างชัดเจน ถึงแม้จะมีปัจจัยอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานดีสักเพียงใดแต่บุคลากรที่มีหน้าที่ควบคุมปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้น ค้อยคุณภาพก็ย่อมยากที่จะบรรลุถึงจุดหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ชูชัย สมितिไกร (2548 : 35) ได้ให้ไว้ความหมายว่า บุคลากร หมายถึง องค์ประกอบที่สำคัญมากประการหนึ่งขององค์กร เพราะการที่องค์กรหนึ่ง ๆ จะบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานได้นั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรภายในองค์กรนั้น ๆ นอกจากนั้น เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ ของการดำเนินงานอันได้แก่ เงิน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องจักร การตลาด และการจัดการแล้ว ทรัพยากรมนุษย์ คือ ปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดของการแข่งขันทางธุรกิจ กล่าวคือ หากองค์กรต่าง ๆ มีทรัพยากรด้านอื่น ๆ เหมือนกัน แต่มีผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารต่างกันแล้ว ผลการดำเนินงานย่อมต่างกัน-

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า บุคลากรเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะส่งผลต่อ ภาพลักษณ์ซึ่งในเทศบาล ได้แก่ พนักงานจ้าง พนักงานส่วนท้องถิ่นที่ทำงานหรือปฏิบัติหน้าที่ใน องค์กรนั้น ๆ โดยได้รับเงินจากเงินงบประมาณเพื่อจ่ายเป็นเงินเดือนหรือค่าตอบแทนจากหมวด เงินเดือนและค่าจ้างประจำ หรือหมวดค่าจ้างชั่วคราว

#### 6.1.2 บทบาทหน้าที่ของบุคลากรในเทศบาล

ในเทศบาลมีการจัดวางตำแหน่งของบุคลากรตามความรับผิดชอบ ดังนี้ (เทศบาลตำบลหงส์หิน. 2549 : 25)

##### 1) หน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักปลัด

1.1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ได้แก่ งานเลขานุการผู้บริหาร งานธุรกิจ การ งานสารบรรณงานเลือกตั้ง งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานรักษาความสะอาด ความปลอดภัยของสถานที่ราชการ งานที่มีได้กำหนดให้อยู่ในความรับผิดชอบของกองราชการใด งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

1.2) ฝ่ายบริหารงานบุคคล ได้แก่ งานสิทธิสวัสดิการข้าราชการ และ ลูกจ้างงานการเจ้าหน้าที่ งานพัฒนาบุคลากร – งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย

1.3) ฝ่ายนโยบายและแผน ได้แก่ งานจัดทำแผนพัฒนา และประสาน การจัดทำแผนพัฒนา งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานคณะกรรมการพัฒนา และคณะกรรมการ จัดทำแผนพัฒนาและงานจัดทำข้อมูล

1.4) ฝ่ายงบประมาณและพัฒนารายได้ ได้แก่ งานจัดทำข้อเทศบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี/ชั่วคราว งานแก้ไขเปลี่ยนแปลงงบประมาณ งานเกี่ยวกับการโอนเงิน งบประมาณงานโครงการเงินอุดหนุนและงานโครงการพัฒนารายได้

1.5) ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลฯ ได้แก่ งานตรวจติดตามการดำเนินการตาม ข้อเทศบัญญัติปฏิบัติงานสำรวจทัศนคติและความคิดเห็นของประชาชนในการบริหารงาน และงานติดต่อประสานงาน ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงาน

## 2) หน้าที่ความรับผิดชอบกองคลังของเทศบาล

2.1) ฝ่ายการเงิน ได้แก่ งานควบคุมการเบิกจ่ายเงินงบประมาณทุกหมวดรายจ่าย งานเบิกจ่าย รับเงิน นำส่งเงิน เก็บรักษาเงิน เอกสารแทนตัวเงิน งานควบคุมการเบิกจ่ายเงิน งบประมาณทุกหมวดรายจ่าย งานตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาเบิกเงิน งานเบิกจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญงานจัดสรรเงินต่าง ๆ งานเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน และเงินอื่น ๆ

2.2) ฝ่ายบัญชี ได้แก่ งานจัดทำบัญชีทุกประเภท งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงิน งานจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมรายได้รายจ่ายทุกประเภท งานจัดทำงบทดลองประจำเดือน ประจำปี

2.3) ฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ได้แก่ งานเร่งรัดจัดเก็บรายได้ ได้แก่ งานเร่งรัดจัดเก็บรายได้ งานจัดทำทะเบียนรายได้และการรายงาน

2.4) ฝ่ายพัสดุฝ่ายทรัพย์สิน ได้แก่ งานทำสัญญา งานต่ออายุสัญญา งานจัดซื้อจัดจ้างจัดหาพัสดุ งานเปลี่ยนแปลงสัญญาซื้อ หรือสัญญาขาย งานทะเบียนพัสดุ ครุภัณฑ์ และทรัพย์สิน งานซ่อมแซมบำรุงรักษาพัสดุ งานควบคุมการเบิกจ่ายพัสดุและทรัพย์สิน งานควบคุมการเบิกจ่ายพัสดุและทรัพย์สิน

## 3) หน้าที่ความรับผิดชอบกองช่าง

3.1) ฝ่ายสำรวจและออกแบบ ได้แก่ งานออกแบบและเขียนแบบ งานสำรวจออกแบบและจัดทำข้อมูลทางวิศวกรรม งานการจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ และงานรวบรวมจัดเก็บประวัติโครงการต่าง ๆ

3.2) ฝ่ายก่อสร้างและซ่อมบำรุง ได้แก่ งานแผนและปฏิบัติงานประจำปี งานแผนการควบคุมการปฏิบัติงานก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานตรวจสอบการก่อสร้าง งานควบคุมอาคารตามระเบียบ กฎหมาย งานควบคุมการก่อสร้าง และซ่อมแซมทาง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำอื่น ๆ และงานจัดสถานที่ งานรัฐพิธีต่าง ๆ

### 6.1.3 มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากรในองค์กรส่วน

ท้องถิ่น

บัญญัติ พุ่มพันธ์ (2547 : 120) อนุสนธิจากคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) ได้กำหนดมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้ประมวลขึ้นจาก

ข้อเสนอแนะของผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นหลักการและแนวทางปฏิบัติให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทั่วไปใช้ยึดถือเป็นเครื่องกำกับความประพฤติ ได้แก่

- 1) พึงดำรงตนให้ตั้งมั่นอยู่ในศีลธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละและมีความรับผิดชอบ
- 2) พึงปฏิบัติหน้าที่อย่างเปิดเผย โปร่งใส พร้อมให้ตรวจสอบ
- 3) พึงให้บริการด้วยความเสมอภาค สะดวก รวดเร็ว มีอัธยาศัยไมตรี โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก
- 4) พึงปฏิบัติหน้าที่โดยยึดผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างคุ้มค่า
- 5) พึงพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- 6) พึงมีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ และเอาใจใส่ต่อผู้มาติดต่องาน ประสานงาน ผู้มาใช้บริการ

7) พึงมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

#### 6.1.4 ลักษณะพึงประสงค์ของบุคลากรในเทศบาล

องค์การบริหารส่วนตำบลพะเยา (2552 : 25) ได้ให้คำนิยามพึงประสงค์สำหรับการยึดถือปฏิบัติในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐใน 5 ประการ ได้แก่

- 1) กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง
  - 1.1) ยึดมั่นในความถูกต้อง ความชอบธรรม
  - 1.2) เสียสละ
  - 1.3) ยึดหลักวิชาการและจรรยาวิชาชีพ
  - 1.4) ไม่โอนอ่อนตามอิทธิพลใด
- 2) ซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบ
  - 2.1) ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา
  - 2.2) แยกเรื่องส่วนตัวออกจากหน้าที่การงาน
  - 2.3) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ต่อประชาชน ต่อการปฏิบัติงาน ต่อองค์กร และต่อการพัฒนาปรับปรุงระบบราชการ
- 3) โปร่งใส ตรวจสอบได้
  - 3.1) ปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความ โปร่งใส
  - 3.2) ให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องได้

3.3) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายใต้กรอบของกฎหมาย

4) ไม่เลือกปฏิบัติ

4.1) บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค เน้นความสะดวก รวดเร็ว

ประหยัดและถูกต้อง

4.2) ใช้ทรัพยากรของทางราชการให้คุ้มค่าเสมือนหนึ่งการใช้

ทรัพยากรของตนเองเน้นการทำงาน โดยยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลลัพธ์ค่าใช้จ่าย

5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

5.1) ทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเกิดผลดีแก่หน่วยงานและ

ส่วนรวม

5.2) ใช้ทรัพยากรของทางราชการให้คุ้มค่าเสมือนหนึ่งการใช้

ทรัพยากรของตนเอง

5.3) เน้นการทำงาน โดยยึดผลลัพธ์และค่าใช้จ่าย

วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2548 : 47-48) กล่าวว่า หน่วยงานของรัฐได้จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐขึ้นเพื่อนำไปสู่การเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีจริยธรรมดีงามมีอย่างน้อย 7 ประการ คือ

1. การนำหลักธรรม มาใช้ในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละอดทน มีความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ สุภาพ มีเมตตาธรรมและเป็นแบบอย่างที่ดีของหน่วยงานภาครัฐ

2. การมีจิตสำนึกที่ดีงามในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการและประชาชนโดยส่วนร่วม กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้อาสาหรือสมัครเข้ามาปฏิบัติราชการเพื่อผลประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชน จึงจำเป็นต้องมีจิตสำนึกที่ดีงามในการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนถ้าหากเจ้าหน้าที่ของรัฐทำให้ก็จะเชื่อว่าจะช่วยสร้างความเจริญและยกมาตรฐานของประเทศให้สูงขึ้น

3. การวางตัวให้เหมาะสม เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ควรทะเลาะทแยงนอยากจะมีชีวิตความเป็นอยู่หรูหราโอ้อ่า ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยหรือกินอยู่อย่างดีเกินความพอดี แต่ควรปรับเปลี่ยนให้มีพฤติกรรมปรับตัวในลักษณะที่กินอยู่แต่พอดี รู้จักใช้จ่ายแต่พอดี รู้จักประหยัดไม่ฟุ่มเฟือย

4. การไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่ง ไปแสวงหาผลประโยชน์ ไม่ว่าจะผลประ โยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

5. การพบปะเยี่ยมเยียนและช่วยเหลือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งเอาใจใส่ทุกข์สุขและรับฟังเรื่องราว ร้องทุกข์ของประชาชนและรับหาทางช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

6. การไม่ใช้และไม่บิดเบือนข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ควรปฏิบัติงานในลักษณะนี้เพื่อให้ผู้อื่นหรือประชาชนเข้าใจผิดโดยมุ่งหวังผลประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

7. การแสดงความรับผิดชอบในการบริการงานผิดพลาด เจ้าหน้าที่ของรัฐควรแสดงความรับผิดชอบตามควรแก่กรณี เช่น ลาออกจากตำแหน่งเมื่อปฏิบัติหน้าที่บกพร่องหรือผิดพลาดอย่างร้ายแรง

#### 6.1.5 การพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้งานที่ปฏิบัติบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

##### 1) ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ ดังนี้

ศิริอร พงษ์สมบูรณ์ (2545 : 2) ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรใดต้องการเป็นองค์กรชั้นนำและสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรนั้น จำเป็นจะต้องมีการสร้างทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ให้เกิดกับองค์กร กล่าวคือ บุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่สุดขององค์กร ซึ่งจะมีทิศทางไปทางใด ขึ้นอยู่กับคุณภาพและประสิทธิภาพของบุคลากร ขององค์กรนั้น ๆ

พชรวิทย์ จันทรศิริสิริ (2554 : 153) ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการที่นำมาฝึกฝนบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะทัศนคติค่านิยม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและการพัฒนาตนเองเป็นกระบวนการในการเรียนรู้ ซึ่งนำเอาความรู้และแนวคิดที่ได้รับรู้ไปประยุกต์ใช้และสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการเทคโนโลยี ค่านิยม และวัฒนธรรมทางสังคม ให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของสังคม

##### 2) กระบวนการพัฒนาบุคลากร

บทบาทสำคัญในกระบวนการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ (สนั่น มีสัจย์ ธรรม. 2540 : 461)

2.1) การหาความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร หรือปัญหาที่ต้องการ  
จะพัฒนา

2.1.1) ศึกษาจากผลผลิตขององค์กร

2.1.2) ศึกษาจากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานว่า  
สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรือไม่

2.1.3) ศึกษาจากนโยบาย วิธีการปฏิบัติงาน แผนงาน และ  
เป้าหมายของงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมว่าสมควรจะพัฒนาบุคลากรวิธีใด

2.2) การวางแผนการพัฒนาบุคลากร เป็นการคิดหาทางเลือกที่ดีที่สุด  
ในการพัฒนาบุคลากรไว้ล่วงหน้า โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดให้ได้ผลคุ้มค่าด้วยการ  
ดำเนินการอย่างเป็นระบบให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหา ประกอบด้วย ปัญหา  
และสาเหตุ

ขั้นที่ 2 การรวบรวมข้อมูล

ขั้นที่ 3 การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย เป้าหมาย  
สัมพันธ์กับปัญหา วัตถุประสงค์ สัมพันธ์กับสาเหตุของปัญหา

ขั้นที่ 4 การวางแผนการดำเนินงาน ประกอบด้วย

1. กำหนดวัตถุประสงค์

2. กำหนดทางเลือก

3. กำหนดวิธีการดำเนินการ

4. กำหนดผู้รับผิดชอบ

5. กำหนดระยะเวลา

6. กำหนดค่าใช้จ่าย

7. วางแผนการวัดผล/ประเมินผล

8. เขียนโครงการผู้มีอำนาจอนุมัติ

ขั้นที่ 5 การจัดทำงบประมาณ

ขั้นที่ 6 การควบคุมและประเมินผล

3) การดำเนินการพัฒนาบุคลากร คือ การดำเนินการพัฒนาบุคลากร  
ตามที่ได้วางแผนไว้ ตามระยะเวลาหรือปฏิทินปฏิบัติงานที่กำหนด

4) การติดตามและประเมินผล คือ การติดตามและประเมินผลการพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีต่าง ๆ ตามแผนกำหนดไว้ว่าได้ดำเนินการไปตามแผนงาน วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียงใด อาจดำเนินการได้ 3 ระยะ ดังนี้

4.1) การติดตามและประเมินผล ในระหว่างการดำเนินการพัฒนา

บุคลากร

4.2) การประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นการพัฒนาหรือหลังจากเสร็จสิ้น

โครงการ

4.3) การติดตามและประเมินผล หลังจากทีบุคลากรกลับไปปฏิบัติงานในระยะหนึ่ง เพื่อจะได้ทราบว่า การพัฒนาบุคลากรดังกล่าว เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง การติดตามและประเมินผลในลักษณะนี้ นิยมใช้กับการฝึกอบรมเป็นสำคัญ

#### 6.1.6 แนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากร

บุคลากรของเทศบาล ในการปฏิบัติงานของบุคลากรต้องดำเนินอยู่บนพื้นฐานของความน่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจจากทางการและผู้ใช้บริการทั่วไป ดังนั้น

##### 1) การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

1.1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ซื่อสัตย์สุจริต และเที่ยงธรรม มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

1.2) ศึกษาหาความรู้และขยันหมั่นเพียรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความเป็นกันเอง

1.3) ใช้วิชาความรู้ในการปฏิบัติงานอาชีพอย่างเต็มกำลังความสามารถ ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

1.4) ยึดมั่นในคุณธรรม ละเว้นจากอบายมุขทั้งปวง ไม่ประพฤติตนในทางที่อาจทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงของตนเอง

1.5) หลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ อันอาจกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาการ หรือเป็นปัญหาเสื่อมเสียต่อธนาการในภายหลัง

1.6) ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ของตน หรือยินยอมให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจหน้าที่ของตน ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม แสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น

##### 2) การปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

2.1) สนับสนุนให้เกิดความสามัคคี มีการทำงานเป็นทีม ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูลในการทำงานซึ่งกันและกัน ในทางที่ชอบเพื่อประโยชน์ต่องานของธนาการ ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์อันดี และให้เกียรติต่อกัน



2.2) มีทัศนคติที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ไม่กล่าวร้ายหรือวิพากษ์วิจารณ์โดยปราศจากความจริงและไม่เป็นธรรม หรือกระทำการก่อให้เกิดความแตกแยกกันในหมู่คณะ

2.3) พึงมีสัมมาคารวะและให้เกียรติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้มีตำแหน่งสูงกว่า ไม่กระทำการใด ๆ ที่ผิดขั้นตอน หรือข้ามสายการบังคับบัญชา

2.4) ไม่กระทำการล่วงเกิน คุณความดีด้วยพฤติกรรม หรือ ด้วยวาจา ทำให้เกิด หรือ ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญทางเพศต่อพนักงาน หรือต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

2.5) รับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลอื่น และพิจารณานำไปใช้ในทางที่เป็นประโยชน์ต่องานของธนาคาร

2.6) ไม่ประพฤติตนไปในทางที่นำความเสื่อมเสีย หรือนำความเสียหายมาสู่หมู่คณะหรือธนาคาร

### 3) การปฏิบัติต่อองค์กร

3.1) สนับสนุนนโยบายของเทศบาล และปฏิบัติตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน ระเบียบงาน ประกาศ คำสั่งใด ๆ ข้อกำหนด และมติคณะกรรมการ หรือหนังสือเวียนของธนาคาร โดยเคร่งครัด

3.2) ไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำหรือ ปกปิดการกระทำใด ๆ ที่ผิดกฎหมาย ปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึง ผลประโยชน์ หรือผลเสียหายที่จะมีต่อองค์กรเป็นสำคัญ

3.3) มุ่งรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์สูงสุด ติดตามผลงานที่ทำ และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว ในเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหรือทรัพย์สิน หรือชื่อเสียง

3.4) มีทัศนคติที่ดี ไม่กล่าวร้ายโดยปราศจากความจริงและไม่เป็นธรรม รักษาชื่อเสียงและเกียรติภูมิขององค์กร ตลอดจนระมัดระวังการแสดงความเห็นต่อบุคคลภายนอกในเรื่องที่อาจกระทบกระเทือนต่อชื่อเสียงและการดำเนินงานขององค์กร

3.5) ไม่ประกอบกิจการหรือลงทุนใด ๆ อันเป็นการแข่งขัน หรือเป็นเหตุให้เกิดการขัดผลประโยชน์ หรือเป็นบุคลากรประจำหรือบุคลากรชั่วคราวในองค์กรอื่น ที่ดำเนินกิจการในลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน หรือองค์กรที่เป็นคู่แข่ง

3.6) ให้ความร่วมมือ ดูแล รักษา ระมัดระวัง และใช้ทรัพย์สินของเทศบาลให้เกิดประโยชน์สูงสุด และไม่สิ้นเปลืองสูญเปล่าตลอดจนไม่ให้เสื่อมเสียเร็วกว่ากำหนด หรือสูญหาย

## 4) การปฏิบัติต่อผู้ร่วมงาน มีดังนี้

- 4.1) พึงให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการทำงานซึ่งกันและกัน
- 4.2) พึงให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานให้แก่ผู้ร่วมงาน
- 4.3) พึงให้ความเคารพนับถือผู้บังคับบัญชา และให้ความเอาใจใส่ดูแลทุกข์สุข และมีเมตตาธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
- 4.4) พึงหลีกเลี่ยงการรับของขวัญและขอกำนำลอันมีมูลค่าสูงจากผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา
- 4.5) ไม่พืงนำเรื่องส่วนตัวหรือข้อมูลของผู้ร่วมงาน ไปวิพากษ์วิจารณ์ในทางเสียชื่อเสียง

## 5) การปฏิบัติต่อสังคม มีดังนี้

- 5.1) พึงให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ อุทิศตนสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อ ชุมชนและสังคม
  - 5.2) ไม่พืงให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนกิจกรรมหรือกิจการใด ๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า บุคลากรในเทศบาลแต่ละบุคคลมีบทบาทหน้าที่หลักการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คุณธรรม จริยธรรมของบุคลากร ซึ่งคาดว่าส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรของเทศบาล

## 6.2 ด้านสถานที่

ด้านสถานที่ที่เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเทศบาล และนำไปสู่ภาพลักษณ์ของเทศบาล สถานที่ต้องสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งด้วยการสัมผัสและการมองเห็น ต้องมีการจัดสถานที่ ตลอดจนอุปกรณ์สำนักงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายบอกชื่อของหน่วยงาน ชื่อตำแหน่งหน้าห้องป้ายบอกเวลาเปิด – ปิดทำการ รวมทั้งขั้นตอนวิธีการติดต่องานแผนกต่าง ที่ชัดเจน

## 6.2.1 ด้านสถานที่

สุปรีชา ทรัพย์โร (2544 : 205) กล่าวว่า ด้านสถานที่ หมายถึง คุณลักษณะที่ดีของสถานที่ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านอาคารสถานที่ว่า สถานที่ควรจะต้องมีคุณลักษณะ ดังนี้

- 1) ความเพียงพอ (Adequacy) หมายถึง พื้นที่ มีบริเวณ และอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างพอเพียง

- 2) ความเหมาะสม (Suitability) หมายถึง ความเหมาะสมในการเลือกที่ตั้งของเทศบาล ลักษณะของพื้นที่ การจัดห้องต่าง ๆ เป็นต้น
- 3) ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง การป้องกันมิให้เกิดอุบัติเหตุหรืออันตรายต่าง ๆ
- 4) สุขลักษณะ (Healthfulness) หมายถึง การพิจารณาส่งเสริมในด้านสุขภาพและอนามัย เป็นหลัก
- 5) ระยะเวลาการติดต่อใช้สอย (Accessibility) หมายถึง เส้นทางหรือระยะทางจากบ้านมาเทศบาล หรือจากจุดต่าง ๆ ในบริเวณเทศบาล
- 6) การยืดหยุ่นได้ (Flexibility) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพื้นที่ผนังกันห้องหรืออุปกรณ์เครื่องใช้ให้ใช้ประโยชน์แก่กิจกรรมหลาย ๆ อย่าง
- 7) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การใช้พื้นที่ อาคาร อุปกรณ์ให้ได้ผลเต็มที่
- 8) การประหยัด (Economy) หมายถึง การวางแผนผังบริเวณออกแบบอาคารคุ้มค่างบเงินที่ลงทุน และเสียค่าบำรุงรักษาน้อย
- 9) การขยายตัว (Expansibility) หมายถึง การขยายตัวของบริเวณและอาคาร โดยมีการออกแบบที่เหมาะสม ขยายตัวได้ง่าย และเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายน้อย
- 10) รูปร่าง (Appearance) หมายถึง การวางแผนผังบริเวณเทศบาล อาคารและการตกแต่งภายใน ภายในนอกให้เป็นที่น่าชมแก่ผู้พบเห็น รวมทั้งการบำรุงรักษาอาคารและสถานที่ให้สวยงามและสะอาดอยู่เสมอ

#### 6.2.2 องค์ประกอบพื้นฐานของการวางแผนสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์ประกอบพื้นฐานของการวางแผนสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลจะประกอบด้วย (สุเทพ การุณย์สัจจกร. 2545 : 300)

- 1) มีขนาดสัดส่วนที่เหมาะสมเพียงพอ โดยมีการวางแผนออกแบบด้วยวิธีการใช้เทคนิควิเคราะห์การใช้งาน
- 2) ระบบการควบคุมสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ
- 3) มีรูปแบบหรือรูปทรงที่เหมาะสม
- 4) มีการจัดบรรยากาศที่เหมาะสม
- 5) มีความสัมพันธ์อย่างกลมกลืนระหว่างที่ว่างและพื้นที่ใช้สอย

### 6.2.3 ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก

การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย

#### แนวทางปฏิบัติ

- 1) จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
- 2) จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม
- 3) จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอ มีแผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้าย

ชื่อห้อง

- 4) จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น

5) จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูลรวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วจัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ ซึ่งจะต้องมีขนาดสัดส่วนที่เหมาะสม เพียงพอ มีที่ตั้งและบรรยากาศดี มีความสะดวกในการเดินทาง

### 6.3 ด้านนโยบายการดำเนินงาน

6.3.1 นโยบายด้านการเมืองการบริหาร (สำนักงานเทศบาลอำเภอชื่นชม. 2556 : 5)

1) ส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานเทศบาล และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

2) จัดระบบการบริหารงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบขอข้อมูลจากศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลได้

3) ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้งบุคลากรของเทศบาล เพื่อให้บริการประชาชนได้ด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ดำเนินการแก้ไขปัญหาของประชาชนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการตามลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของปัญหา

### 6.3.2 นโยบายด้านการศึกษา

1) มุ่งส่งเสริมศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน โดยให้มีผู้ดูแลมืออาชีพ สนับสนุนเด็กและเยาวชนให้มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

2) ส่งเสริมพัฒนาวิชาชีพครู พัฒนาสถานศึกษาในเขตเทศบาลและสนับสนุนการจัดกิจกรรมนักเรียนให้มีคุณภาพได้มาตรฐานเป็นแบบอย่างให้กับสถานศึกษาอื่น

### 6.3.3 นโยบายด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

1) ส่งเสริมการสาธารณสุข โดยการให้ประชาชนทุกวัย ได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและติดตามดูแลเป็นพิเศษสำหรับผู้พิการ

2) ดำเนินการจัดการด้านการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูลอย่างมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ โดยไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม

3) สร้างความสวยงามของเมืองให้น่าอยู่ โดยการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณคูคลองและสถานที่สาธารณะให้มีความร่มรื่นสวยงาม เป็นที่พักผ่อนของประชาชน

### 6.3.4 นโยบายด้านสังคม

1) ส่งเสริมสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้ป่วย โรคเอดส์ ตลอดจนสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส ตามนโยบายของรัฐบาลอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี พร้อมทั้งดำเนินงานกิจกรรมศูนย์ผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง

2) ทำนุบำรุงพระพุทธศาสนาให้เจริญรุ่งเรือง

3) ส่งเสริมให้ประชาชนทุกวัยออกกำลังกาย เล่นกีฬา นันทนาการและสนับสนุนให้มีลานกีฬาในชุมชน ตลอดจนสนับสนุนโครงการกิจกรรมเฝ้าระวัง ป้องกันปราบปรามยาเสพติดให้โทษ

### 6.3.5 นโยบายด้านการบริการประชาชน

1) พัฒนาและปรับปรุงการบริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลให้มีความรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

2) ให้บริการด้านประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาล และหน่วยงานอื่นให้ประชาชนได้รับทราบในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ วารสาร เสียงตามสาย และรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานของเทศบาลต่อไป

### 6.3.6 นโยบายด้าน โครงสร้างพื้นฐาน

- 1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ถนน ไฟฟ้า ประปา ให้เกิดความสะดวกปลอดภัยและอย่างทั่วถึงเพียงพอ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน
- 2) ดำเนินการจัดบริการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการให้สะดวกปลอดภัยและทั่วถึง โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาและใช้ประโยชน์ร่วมกัน

### 6.3.7 นโยบายด้านเศรษฐกิจ

- 1) ส่งเสริมและเพิ่มรายได้ของประชาชน ด้วยการประสานความช่วยเหลือจากองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชนในการฝึกพัฒนาอาชีพเสริม ส่งเสริมการดำเนินการผลิตแปรรูป การตลาด ตลอดจนจัดให้มีสถานที่และศูนย์แสดงจำหน่ายสินค้าชุมชน

- 2) ส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรอย่างทั่วถึง

### 6.3.8 นโยบายด้านวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

- 1) จัดกิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมและจารีตประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น ในคงอยู่ไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของท้องถิ่นและความเป็นไทยให้คงอยู่สืบไป

- 2) ส่งเสริมฟื้นฟูและพัฒนาการนำภูมิปัญญาท้องถิ่น มาใช้ประโยชน์ต่อวิถีชีวิตอันเป็นการเชิดชูภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีการดำเนินชีวิตอย่างประหยัด นำไปสู่เศรษฐกิจแบบยั่งยืนสอดคล้องตามแนวทางพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

### 6.3.9 นโยบายด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- 1) ส่งเสริมสนับสนุนศูนย์ป้องกันภัยร้ายและภัยพิบัติ เพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- 2) พัฒนาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้ทันสมัย พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า นโยบายการดำเนินงานมีจุดมุ่งหมาย คือ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานเทศบาล มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และทำให้ประชาชนคุณภาพชีวิตที่ดี มีทำให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน

## 6.4.ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย

การกำหนดภาพลักษณ์เพื่อส่งเสริมการตลาดของเทศบาลที่พึงประสงค์นั้น วิเคราะห์จำแนกโดยอาศัยกรอบทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดร่วมกับทฤษฎีการสื่อสารการตลาด ดังนั้น การบรรลุเป้าหมายของภาพลักษณ์เพื่อส่งเสริมการตลาดจึงสามารถดำเนินการได้โดยอาศัยเครื่องมือการสื่อสารการตลาด (Marketing Communication Tools) ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ให้กลมกลืนกัน ดังนี้ (สมิต รัชฎกร. 2546 : 188-193)

6.4.1 การสร้างภาพลักษณ์เพื่อส่งเสริมการตลาดโดยอาศัยการโฆษณา (Advertising) การโฆษณาคือเครื่องมือหลักในการสื่อสารภาพลักษณ์ของสินค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาพที่สื่อถึงความสวยงาม ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีล้ำสมัย ทั้งนี้ การสร้างภาพลักษณ์ตราหือของสินค้าหรือบริการผ่านทางโฆษณามีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ภาพของสินค้า คำขวัญคำบรรยาย จุดเด่นของสินค้า ชื่อผู้แทนจำหน่าย สถานที่ติดต่อและโทรศัพท์ ชื่อและที่ตั้งซึ่งทั้งหมดนี้ต้องบ่งบอกถึงบุคลิกของสินค้าและตำแหน่งครองใจของสินค้านั้น ๆ อย่างเด่นชัด

6.4.2 การสร้างภาพลักษณ์เพื่อส่งเสริมการตลาดโดยอาศัยการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือที่สร้างความเชื่อถือได้และมีความยืดหยุ่นสูงจึงสามารถช่วยสร้างภาพลักษณ์ตราหือและภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์ ด้วยวิธีการเสนอข้อเท็จจริงเชิงบวกอย่างนุ่มนวลและไม่โอ้อวด จึงกลายเป็นจุดแข็งที่เสริมสร้างความเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้บริโภคในระยะยาว นอกจากนี้ การทำประชาสัมพันธ์ยังเป็นเครื่องมือหลักของการสื่อสารภาพลักษณ์ของเทศบาล โดยถ่ายทอดผ่านทางกิจกรรมพิเศษ การรณรงค์ และสื่อ เพื่อบ่งบอกถึงประสิทธิภาพและความเจริญก้าวหน้าของกิจการ และแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบที่ธุรกิจมีต่อสังคม

6.4.3 การสร้างภาพลักษณ์เพื่อส่งเสริมการตลาดโดยอาศัยการสื่อสารผ่านบุคคล (Personal Contact) การสื่อสารผ่านทางบุคคลในที่นี้อาจเป็นบุคคลากรขายสินค้า ตัวแทนจำหน่ายหรือสมาชิกในระบบการตลาดขายตรง ซึ่งทำหน้าที่โดยตรงในการถ่ายทอดข้อมูลและให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ตลอดจนช่วยเสริมสร้างการรับรู้และทัศนคติที่ดีต่อกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการดำเนินงานธุรกิจขายตรง (Direct Sale) ซึ่งถือว่าสื่อบุคคลเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจและเป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างองค์กรกับผู้ใช้บริการในทุก ๆ เรื่อง ทั้งเรื่อง สินค้า บริการ และกิจกรรมต่าง ๆ

6.4.4 การสร้างภาพลักษณ์เพื่อส่งเสริมการตลาดโดยอาศัยการส่งเสริมการขายการส่งเสริมการขายในที่นี้หมายถึงรวมทั้งกิจกรรมและอุปกรณ์ส่งเสริมการขายที่จัดขึ้น ทั้งสองส่วนนี้ต้องมีความสอดคล้องกับพฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นเป้าหมาย เพื่อช่วยสร้างเสริมภาพลักษณ์ที่ดีและถูกต้องของสินค้ารวมไปถึงภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ โดยสะท้อนถึงตำแหน่งครองใจของสินค้าหรือบริการที่ขายอย่างชัดเจนและมีรสนิยมอันเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

6.4.5 การสร้างภาพลักษณ์เพื่อส่งเสริมการตลาดโดยอาศัยการสื่อสารผ่านอัตลักษณ์ของธุรกิจ (Business Identity)

6.4.6 กลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ และวิธีการสร้างภาพลักษณ์มาปรับประยุกต์เพื่อใช้ในการพัฒนาเทศบาล ให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธายอมรับ และสร้างความรู้สึที่ดีแก่

ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้รับการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาอันเป็นข้อมูลในการวางแผนการกำหนดทิศทางในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่องค์กรต่อไป โดยกลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์สามารถดำเนินการได้ ดังนี้ แอนเดอร์สัน และ โรบิน (Anderson And Rubin. 1986 : 53)

1) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ถูกจำลองขึ้นมา (An Image Is Synthetic) ไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ แต่เกิดจากการวางแผนที่ประกอบกันขึ้นมา เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์บางอย่างที่กำหนดไว้ เช่น วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ ดังนั้น ภาพลักษณ์จึงเกิดจากการวางแผนประชาสัมพันธ์การกำหนดกระบวนการและกลยุทธ์ต่าง ๆ เป็นอย่างดี และขึ้นอยู่กับประสบการณ์และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์กร สินค้าหรือบริการที่ประชาชน ได้รับ และสิ่งเหล่านี้จะก่อตัวขึ้นเป็นความประทับใจ ซึ่งอาจจะเป็นความประทับใจที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ แล้วแต่พฤติกรรมขององค์กร หรือการผลิตสินค้าหรือให้บริการขององค์กร

2) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เชื่อถือได้ (An Image Is Believable) เป็นการสร้างภาพในใจของคนเราเกี่ยวกับบุคคล องค์กร สถาบันหรือสิ่งต่าง ๆ ให้มันคงเป็นที่ยอมรับโดยอยู่บนพื้นฐานของที่น่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด การสร้างภาพลักษณ์จะไม่เกิดผลใด ๆ ถ้าไม่มีความน่าเชื่อถือในบุคคลหรือองค์กร สถาบันนั้น

3) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่อยู่นิ่งและรับรู้ได้ (An Image Is Passive) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ต้องไม่ขัดแย้งกับความเป็นจริง ถึงแม้ว่าภาพลักษณ์จะไม่ใช่ว่าความเป็นจริง แต่ภาพลักษณ์จะต้องถูกนำเสนออย่างสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกับความเป็นจริง นั่นคือปรัชญา นโยบายการดำเนินงาน การประพฤติปฏิบัติรวมทั้งคุณภาพของสินค้าและบริการ

4) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจน (An Image Is Vivid And Concrete) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นจากสิ่งที่เป็นนามธรรมให้เป็นสิ่งที่เป็นรูปธรรม ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นการสร้างจินตนาการรูปธรรมเพื่อให้ตอบสนองดึงดูดใจ และความรู้สึกทางอารมณ์ ได้อย่างชัดเจนต่อกลุ่มประชาชน จะต้องชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจและจดจำ และมีความแตกต่างจากกัน ทำให้สื่อความหมายได้ครบถ้วนตามต้องการ

5) ภาพลักษณ์ต้องเป็นสิ่งที่ถูกทำให้ดูง่ายแก่การเข้าใจและแตกต่าง (An Image is Simplified) ซึ่งต้องชัดเจน ง่ายแก่การทำความเข้าใจและจดจำ มีความแตกต่างที่โดดเด่น แต่สื่อความหมายได้ครบถ้วนตามต้องการ เช่น เครื่องหมาย (Logo) คำขวัญ (Slogan) ซึ่งก็คือการสร้างภาพลักษณ์ให้มีความโดดเด่นแตกต่างกันเอง

6) ภาพลักษณ์มีความหมายและแวมุม (An Image Is Ambiguous) เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ กล่าวคือ เราสามารถเปลี่ยนจากภาพลักษณ์ที่ดีเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดี หรือเปลี่ยนจากภาพลักษณ์ที่ไม่ดีเป็นภาพลักษณ์ที่ดีได้ อันเนื่องมาจากสภาพการณ์ภายในหรือปัจจัย



ภายนอกองค์การมากระทบ ดังนั้น องค์กรต่าง ๆ จึงต้องมีการสำรวจภาพลักษณ์ปัจจุบันขององค์กรอย่างสม่ำเสมอเพื่อจะได้ทราบว่าภาพลักษณ์ต่อองค์กรเป็นอย่างไร รวมถึงสินค้าและบริการด้วยเพื่อจะได้ส่งเสริมและรักษา หรือแก้ไขภาพลักษณ์ที่ดีให้อยู่คู่องค์กร สินค้าและบริการตลอดไป ภาพลักษณ์ในบางครั้งอาจเป็นสิ่งที่ดูเหมือนกำกวม มีลักษณะที่กำกึ่งระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงมาบรรจบกัน

นอกจากนี้ การสร้างภาพลักษณ์แก่องค์กร มีผลต่อความน่าเชื่อถือและการให้ความไว้วางใจ ช่วยให้ธุรกิจมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับและมีบุคคลต่าง ๆ มาติดต่อสัมพันธ์ด้วย ภาพลักษณ์ในทางที่ดีซึ่งเป็นที่ต้องการมี ได้หลายลักษณะ ซึ่งพิจารณาจากความเหมาะสมเป็นสำคัญ ทั้งนี้อาจพิจารณาจากภาพลักษณ์ที่ดีต่อไปได้

การสร้างภาพลักษณ์ โดยรวมเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการสร้างความรู้สึกที่ดีทั้งด้านบุคคล สถานที่ และด้านนโยบายการดำเนินงาน ย่อมช่วยให้เกิดภาพลักษณ์อันงดงาม รวมทั้งได้รับความสนับสนุนและปกป้องเมื่อมีการร้ายโจมตีที่ไม่ถูกต้องเป็นธรรมดา ดังนี้

ด้านบุคลากร จะต้องสร้างความรู้สึกให้เป็นที่ยอมรับว่าเป็นบุคคลหรือคณะบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือน่ายกย่อง ไม่มีข้อน่ารังเกียจใด ๆ ทั้งในเรื่องบุคลิกภาพและกิริยามารยาท บุคลากรพูดจาสุภาพ นุ่มนวล เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีคุณภาพทำงานมีประสิทธิภาพ กระตือรือร้น รวดเร็ว ว่องไว

ด้านสถานที่ ต้องสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งด้วยการสัมผัสและการมองเห็น การรักษาความสะอาดจึงเป็นสิ่งสำคัญ การลงทุนก็ไม่มากแต่ให้ผลคุ้มค่าที่สุด จึงต้องมีการจัดสถานที่ตลอดจนอุปกรณ์สำนักงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายบอกชื่อของหน่วยงาน ชื่อตำแหน่งหน้าห้อง ป้ายบอกเวลาเปิด-ปิดทำการ รวมทั้งขั้นตอนวิธีติดต่อกับแผนกต่าง ๆ ที่ชัดเจน

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย เป็นการส่งเสริมการตลาดที่อาศัยการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ สื่อสารภาพลักษณ์ของเทศบาล เพื่อส่งเสริมการขาย และการตลาด สร้างภาพลักษณ์พัฒนาองค์กรเป็นที่เชื่อถือ ยอมรับของผู้ใช้บริการ

จากแนวคิดภาพลักษณ์ดังกล่าว ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นมาอย่างมีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความประทับใจ เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ และถูกยอมรับจากสาธารณชน ผู้วิจัยจึงนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยศึกษาถึงภาพลักษณ์ของเทศบาล อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านนโยบายการดำเนินงาน และด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ประชาชนมีมุมมองที่ดีต่อเทศบาล

## แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ

สิ่งสำคัญในการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยการนำเสนอการให้บริการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะทราบข้อมูลของการให้บริการจากประสบการณ์ในอดีต การพูดปากต่อปาก การโฆษณาของธุรกิจบริการ ผู้ใช้บริการจะพึงพอใจ ถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อมีความต้องการ (When) ในที่ที่ต้องการ (Where) และในลักษณะที่ต้องการ (How) นักการตลาดต้องทำวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของผู้ใช้บริการ วิธีการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ คือ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพการบริการแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้จากการบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้ใช้บริการจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะใช้บริการซ้ำ ซึ่งมีรายละเอียดที่จะทำการศึกษา ดังนี้ (วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ, 2552 : 116)

### 1. ความหมายของการให้บริการ

จากการศึกษา ได้มีผู้ให้ความหมายของการให้บริการ ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2546 : 51) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การให้บริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547 : 14-15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า

วีระรัตน์ กิจเลิศนิไพโรจน์ (2547 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติ ซึ่ง ไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548 : 162) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง การช่วยเหลือ เริ่มต้นช่วยเหลือผู้ร่วมงานของเราอย่างเต็มที่ เต็มใจแบบเอื้ออาทร ให้ก่อนเสมอ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

อุทิศ ศิริวรรณ (2549 : 212) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติ ซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปปลักษณ์หรือตัวตน จึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของในสิ่งใด

จริยา เรือนแก้ว (2550 : 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยการให้ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ การแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างถูกต้อง ในขณะที่ลูกค้ามาใช้บริการหรือภายหลังจากที่ลูกค้ามารับบริการแล้ว

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การให้บริการเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ทำตามความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือปฏิบัติงานต่อผู้ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันยึดหลักความสะดวกของผู้รับบริการ

## 2. ความสำคัญการให้บริการ

2.1 ความสำคัญของการให้บริการ ได้มีผู้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการ ดังนี้ (สมชาติ กิจขรรยง. 2546 : 15)

2.1.1 การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนที่ทำให้ชนะใจผู้บริการที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

2.1.2 การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ หรือในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริการด้วย

2.1.3 การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่น ๆ อีกในอนาคต

2.2 หลักการสำคัญของการให้บริการ เพื่อเป็นการนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ จึงมีหลักการให้บริการ ดังนี้

2.2.1 การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อจะได้จัดให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม

2.2.2 การใช้วิธีการสื่อสารที่ดีต่อผู้ใช้บริการ เพราะการสื่อสารที่ดีทั้งโดยวาจาหรือใช้สื่อที่เป็นสัญลักษณ์ต้องกระจัดไว้สื่อสารกับผู้ใช้บริการ จะทำให้เกิดความสะดวกและความเข้าใจที่ดี

2.2.3 การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ ทุกคน การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ เป็นการแสดงถึงการยอมรับและนับถือผู้ใช้บริการ จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

2.2.4 การมีความรับผิดชอบ การแสดงความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ หรือผู้มาใช้บริการในทุกกรณี จะทำให้ผู้ใช้บริการ หรือผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่น

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ความสำคัญของการให้บริการเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือต่อองค์กรเกี่ยวกับการบริการที่ดี มีคุณภาพและนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ

### 3. ลักษณะการให้บริการ

การให้บริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้ง ๆ ไปด้วยมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 34)

3.1 ความเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นกิจกรรมที่เป็นนามธรรม กล่าวคือ ผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการไม่อาจจับต้องหรือสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 (ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง) ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ เหมือนกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ประเภทอื่น ๆ จึงมีความเสี่ยงตามการรับรู้ของผู้บริโภคมากกว่าสินค้า

3.1.1 เพื่อลดความเสี่ยงตามการรับรู้ของผู้บริโภคมากกว่าสินค้า

3.1.2 เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อและเสริมสร้างความเชื่อมั่น ผู้ให้บริการจึงต้องจัดหาและเตรียมสิ่งต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องใช้ วัสดุสื่อสาร สัญลักษณ์ หรือตราสินค้า หรือเครื่องหมายทางการค้า และราคา เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันและให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น

### 3.2 การผลิตและการบริโภคที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ (Inseparability)

การบริการต่างจากการผลิตและจำหน่ายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ตรงที่สินค้าสามารถผลิตในคราวหนึ่งและนำไปเก็บเพื่อรอการจำหน่าย แล้วจึงจัดจำหน่ายให้แก่ผู้ใช้บริการ นำไปบริโภคอีก แต่การบริการจะมีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในคราวเดียวกัน จึงไม่สามารถแยกออกจากผู้ใช้บริการได้

3.3 ความแตกต่างที่หลากหลาย (Variability) เนื่องจากการให้บริการแต่ละครั้งมีความแตกต่างกันไป คุณภาพของการบริการแต่ละครั้งจึงขึ้นอยู่กับว่า ใครเป็นผู้ให้บริการ เพราะผู้ให้บริการอาจมีพฤติกรรมในการให้บริการที่ต่างกัน หรืออาจได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการที่แตกต่างกัน ตลอดจนอาจมีเวลาและสถานที่ในการให้บริการที่แตกต่างกันด้วย จึงส่งผลให้การบริการชนิดเดียวกัน มีความแตกต่างหลากหลายได้

3.4 ไม่สามารถเก็บกักไว้ได้ (Perish Ability) การบริการไม่อาจผลิตเก็บไว้เพื่อรอการจำหน่าย หรือเก็บกักตุนไว้เพื่อใช้ประโยชน์ในภายหลังเหมือนสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ นอกจากนี้การบริการยังแปรผันขึ้นลงกับความต้องการของตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอด้วย จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ลักษณะการให้บริการมีแตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป โดยการให้บริการนั้นเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถแยกการบริการกับการผลิตออกจากกันได้ จึงทำให้การบริการมีความแตกต่างที่หลากหลาย เช่น แตกต่างกันในคุณภาพการให้บริการ หรือพฤติกรรมในการให้บริการ

## 4. คุณภาพการให้บริการ

การบริการ ซึ่งเป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ จึงต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ และข้อควรคำนึง ดังนี้ (สมิต สัจฉกร. 2545 : 173)

4.1 ความสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการ ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงผู้ใช้บริการ เป็นหลัก โดยนำเอาความต้องการของผู้ใช้บริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เห็นว่าเหมาะสมแล้วแก่ผู้ใช้บริการก็ตาม แต่ถ้าผู้ใช้บริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจไร้ค่า

4.2 การให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจ เนื่องจากคุณภาพ คือ ความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักการเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้บริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

4.3 การปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน หากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องเพียงเล็กน้อย ก็ยากที่จะทำให้ผู้ใช้บริการพอใจ

4.4 ความเหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตามกำหนด เวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดย่อมเป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการให้บริการทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของผู้ใช้บริการและสามารถตอบสนองให้รวดเร็วก่อนกำหนดเวลาด้วย

4.5 ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น การให้บริการไม่ว่าลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบและรอบด้าน จะมุ่งแต่ผลประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้ใช้บริการและองค์กร ไม่เป็นการเพียงพอ จำต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งควรยึดหลักในการให้บริการว่าระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบต่อความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การให้บริการถือเป็นภารกิจของผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญที่ผู้ใช้ บริการต้องคำนึงถึงเป็นสิ่งแรก จะต้องอาศัยหลักการบริการที่ดีให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด คุณภาพการให้บริการต้องมีความสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจจากการปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน ความเหมาะสมแก่สถานการณ์ และการที่ไม่ก่อผลเสียหายแก่ผู้ใช้บริการ

## 5. ความหมายคุณภาพการให้บริการ

การประกอบธุรกิจในตลาดยุคปัจจุบัน นอกจากเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมที่สามารถจับต้องสัมผัสได้แล้ว ยังเกี่ยวข้องกับสินค้าอีกประเภทหนึ่งซึ่งมิใช่วัตถุ จึงไม่อาจจับต้องได้ แต่สัมผัสได้ด้วยการรับรู้ ซึ่งเป็นสินค้าที่เรียกกันทั่วไปว่า “การบริการ” และจะเห็นได้ว่าคุณภาพของการให้บริการที่ดีจำเป็นที่ผู้บริหารทุกระดับจะต้องมีหลักการหรือโครงสร้างการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งถือได้ว่าเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้บุคลากรทุกคนในองค์กรยึดถือและปฏิบัติตาม แต่โครงสร้างการให้บริการมีแนวทางการปฏิบัติที่หลากหลายแตกต่างกันออกไป มีผู้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการนั้น ไว้หลายท่าน ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546 : 35) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การจะให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด การให้ บริการไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอ สนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้ รับแนวทางปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 120) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty)

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 21) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหมายถึง สาธารณะเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2548 : 10) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภค

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548 : 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหมายถึง คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง

จินตนา บุญบงการ (2549 : 40) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหมายถึง สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำงานพื้นที่และส่งมอบให้ผู้ใช้บริการรับบริการทันทีหรือเกือบจะทันทีมีลักษณะการบริการที่ดี มี 7 ประการ ดังนี้

S = Smiting & Sympathy: ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

E = Earthy Response: ตอบสนองความประสงค์ต่อผู้มารับบริการอย่างรวมเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R= Respectful: แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V= Voluntariness Manner: การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่งานอย่างเสียไม่ได้

I= Image Enhancing: การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C= Courtesy: ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุขภาพ มีมารยาทดี

E= Enthusiasm: ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการและการให้บริการมากกว่าที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้และที่สำคัญ

ครอสบี (Crosby. 1988 : 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

แกวิน (Gavin. 1988 : 104) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพบริการมีความหมายแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้ให้ความหมาย เช่น ถ้ายึดเอาลูกค้าเป็นหลัก คุณภาพการบริการ หมายถึงบริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

กิลแลม (Gillem. 1990 : 10) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง กระบวนการที่ไม่มีสิ้นสุดมุ่งสู่บริการที่เป็นเลิศซึ่งกระบวนการนั้นรวมไปถึง ทัศนคติและค่านิยมของบุคลากรในองค์กรด้วย

กรอนรูส (Gronroos. 1996 : 114) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพ คือ อะไร เนื่องจากคุณลักษณะของบริการไม่มีตัวตนและลูกค้าจะเกี่ยวข้องกับทั้งกระบวนการผลิต ซึ่งสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและผลของบริการที่เกิดขึ้นในการประเมินนั้นควรแบ่งแยกว่า เป็นคุณภาพของกระบวนการให้บริการหรือคุณภาพของผลลัพธ์จากบริการซึ่งการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการจะเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบกระบวนการให้บริการที่คาดหวังไว้กับที่ได้รับจริง

คอตเลอร์ (Kotler. 2009 : 429) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ผู้ให้บริการ การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่จะสามารถอำนวยความสะดวกและเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

## 6. ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ สามารถพิจารณาได้ในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2547 : 109)



## 6.1 เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

6.1.1 สร้างความพอใจและความจงรักภักดีให้ผู้ให้บริการทำให้บริการอย่างมีคุณภาพยอมทำให้ผู้ใช้บริการติดใจและรู้สึกพอใจต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้กับธุรกิจบริการอื่นที่ไม่คุ้นเคย ในที่สุดย่อมแสดงความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากลูกค้าหาได้ยากเต็มทีในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย ซึ่งมีผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจ นอกจากนี้ การให้บริการที่ดีเลิศยังช่วยลดความไม่พอใจของผู้ใช้บริการด้วย เนื่องจากการลดความผิดพลาดของการให้บริการลง มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจการให้บริการที่มีคุณภาพยอมทำให้ผู้ใช้บริการชื่นชมธุรกิจ และความชื่นชมนั้นจะถูกถ่ายทอดไปยังผู้อื่น ทำให้ธุรกิจมีภาพลักษณ์ที่ดี

6.1.2 มีอิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการเนื่องจากลูกค้าในปัจจุบันพิจารณาถึงความคุ้มค่าการให้บริการ สิ่งที่เป็นพื้นฐานในการบอกถึงความคุ้มค่า คือ คุณภาพในการบริการ

6.1.3 เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาดส่วนประสมทางการตลาดไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทน ธุรกิจอาจคิดกลยุทธ์หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ มาสู่ตลาด ไม่นานนักคู่แข่งรายอื่นก็ลอกเลียนแบบได้ ไม่ว่าจะเป็นการออกบริการใหม่ การเพิ่มช่องทางจัดจำหน่าย การปรับปรุงราคา หรือการส่งเสริมการตลาดแบบแจกแถมหลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจน คือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ในธุรกิจหนึ่ง ๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมาก แยกความแตกต่างอย่างชัดเจนได้ยาก เช่น การบริการบัตรเครดิตของแต่ละธนาคารบริการของโรงพยาบาล บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่สิ่งที่จะช่วยให้ลูกค้าแยกความแตกต่างได้ คือ คุณภาพในการบริการซึ่งเกิดขึ้นจากบุคคลกรทุกคนที่มอบบริการผ่านกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย

6.1.4 สร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนและความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน ด้วยเหตุผลทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น ทำให้การบริการที่มีคุณภาพเป็นการสร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนให้ธุรกิจ ยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบได้ในเวลาอันรวดเร็ว ทำให้เกิดความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

## 6.2 เชิงปริมาณ ความสำคัญในเชิงปริมาณ ประกอบด้วย

6.2.1 ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาดการที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาดจากการให้บริการ ย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลาเสียแรงงานบุคลากรที่ต้องมาตามแก้ไข และการสูญเสียผู้ใช้บริการ ดังนั้น การปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการให้บริการย่อม

ช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไข ข้อผิดพลาด ซึ่งมีการลงทุนที่ถูกกว่าแต่ได้ประโยชน์คุ้มค่ากว่า นอกจากนี้ การติดตามแก้ไขข้อผิดพลาดอาจจะแก้ไขได้ไม่หมด หรืออาจแก้ไขได้ไม่ถึงรากเหง้าของปัญหา ซึ่งในที่สุดอาจจะเกิดขึ้นซ้ำได้ นอกจากนี้ การหาผู้ให้บริการใหม่เพื่อชดเชยผู้ให้บริการที่สูญเสียไปจะใช้งเงินมากกว่าการรักษาผู้ให้บริการเก่าถึงร้อยละ 25

6.2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้ธุรกิจ เมื่อผู้ให้บริการเกิดความมั่นใจในบริการที่จะได้รับแล้วว่าคุ้มค่า การเสนอขายบริการอย่างอื่นเพิ่มเติมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ย่อมทำให้ผู้ให้บริการตัดสินใจได้ไม่ยาก ทำให้กิจการสามารถเพิ่มรายได้จากฐานผู้ใช้บริการปัจจุบันในขณะที่เดียวกันการเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดจากลูกค้าใหม่และจากผู้ใช้บริการปัจจุบันที่พอใจในบริการของธุรกิจย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ คือ กระบวนการในการสร้างความพอใจและความจงรักภักดี ให้ผู้ให้บริการมีความรู้สึกพอใจและตัดสินใจใช้บริการต่อองค์กร

## 7. ประเภทคุณภาพของงานบริการ

ประเภทคุณภาพงานบริการจะมีความแตกต่างจากการผลิตสินค้าในหลายด้าน จะประกอบไปด้วยคุณสมบัติ 10 ด้าน คือ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2547 : 111)

7.1 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสม่ำเสมอของผลงานที่ส่งมอบให้กับ ลูกค้า การรักษาความสัตย์ และเป็นที่พึ่งพาของผู้ใช้บริการ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นกับการดำเนินงาน

7.2 การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ของผู้ให้บริการ ได้อย่างทันที่ถูกต้อง รวดเร็ว และด้วยความเต็มใจ ไม่ต้องให้ผู้บริการรอคอย ต่อว่า และเลิกใช้บริการ หรือหันไปใช้บริการของกลุ่มแข่งขันรายอื่น ๆ

7.3 ความสามารถ (Competence) ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของบุคลากรที่พร้อมในการให้บริการแก่ผู้บริการ โดยพนักงานจะต้องมีความสามารถที่เหมาะสม และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริการว่า เขาจะได้รับบริการตามที่เขาต้องการและเป็นไปตามข้อกำหนด

7.4 การเข้าถึงได้ (Access) ผู้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้เมื่อต้องการ โดยไม่ต้องเสียเวลาค้นหาสถานที่ รอคอยการบริการ และมีขั้นตอนในการติดต่อที่ยาวนาน

7.5 ความสุภาพ (Courtesy) ไม่ได้หมายถึง การพูดจาที่สุภาพ และแต่งกายเรียบร้อยเท่านั้น แต่จะครอบคลุมถึงการแสดงออกที่เหมาะสมกับกาลเทศะ ด้วยความเต็มใจและจริงใจตลอดจนแสดงความสุภาพออกมาจากใจ จนผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสได้จากความรู้สึกที่ดี

7.6 การติดต่อสื่อสาร (Communication) สร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้บริการและพยายามทำความเข้าใจผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม

7.7 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) ความเชื่อใจที่ผู้ใช้บริการต่อธุรกิจ ซึ่งจะพิจารณาจากชื่อเสียง ความซื่อสัตย์ และความโปร่งใสในการดำเนินงานของธุรกิจ

7.8 ความปลอดภัย (Security) จากการให้บริการทั้งทางกายภาพ ความรู้สึกและข้อมูล โดยบุคคลากรมั่นใจได้ว่าจะได้รับบริการที่ไม่ต้องเสี่ยงอันตราย ความผิดพลาดหรือความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นกับตนเองและสิ่งแวดลอม ตลอดจนไม่ต้องกังวลว่าข้อมูลของตนจะถูกเผยแพร่สู่สาธารณชน โดยไม่ได้รับอนุญาตเสียก่อน

7.9 ความเข้าใจผู้ใช้บริการ (Understanding The Customer) เพื่อที่จะสามารถให้บริการที่สร้างความพอใจ (Satisfaction) และความชื่นชม (Appreciation) จากผู้ใช้บริการ ทำให้เขาผูกพัน ซื่อสัตย์ และกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

7.10 สามารถจับต้อง / รู้สึกได้ (Tangibles) ถึงความพร้อมและความใส่ใจในการให้บริการ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ให้บริการ เครื่องแบบบุคลากรและความสะอาดของสถานที่

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ประเภทคุณภาพงานบริการมีความแตกต่างจากการผลิตสินค้าในด้านความน่าเชื่อถือ คือ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ความสามารถ ความรู้ ทักษะ และประสิทธิภาพของบุคลากร การเข้าถึงผู้ใช้บริการในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการเข้าใจและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

## 8. ลักษณะของคุณภาพการให้บริการ

คุณลักษณะที่กำหนดคุณภาพสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ ได้แก่ (ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ และคณะ. 2545 : 27-30)

8.1 สมรรถนะ (Performance) เป็นคุณสมบัติพื้นฐานในการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์ (Primary Operating Characteristics) เช่น ฝ่ากเงินธนาคารต้องมีดอกเบี้ย เป็นต้น

8.2 ลักษณะเฉพาะพิเศษ (Features) เป็นคุณสมบัติรองในการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์ (Secondary Operating Characteristics) ที่เพิ่มขึ้นจากคุณสมบัติเบื้องต้นและกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจซื้อสินค้านั้น

8.3 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) ความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์จะสามารถทำงานได้ตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ ภายใต้กรอบระยะเวลา และสถานการณ์ที่กำหนด

8.4 ความสอดคล้องตามที่กำหนด (Conformance) ผลิตภัณฑ์สามารถดำเนินงานได้ตามรายละเอียดที่ทางองค์กรแจ้งไว้ในข้อกำหนด (Specification) หรือที่เรียกว่า Spec

8.5 ความทนทาน (Durability) ครอบคลุมระยะเวลา และรูปแบบการใช้งานในสภาพต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ว่าเป็นไปตามกำหนด การกล่าวอ้าง และความคาดหวังเพียงใด

8.6 ความสามารถในการให้บริการ (Serviceability) ความเร็ว ความสะดวก และความสามารถในการเข้าถึง และใช้บริการภายหลังการขาย ซึ่งจะรวมถึง มารยาท บุคลิกภาพ และความพร้อมจะให้บริการของบุคคลากร

8.7 ความสวยงาม (Aesthetics) รูปแบบการนำเสนอของผลิตภัณฑ์ เช่น ความสวยงาม ความดึงดูดใจ และความน่าใช้งานของผลิตภัณฑ์

8.8 การรับรู้คุณภาพ หรือชื่อเสียง (Perceived Quality หรือ Reputation) เป็นการยอมรับในตราสินค้าที่ลูกค้ามีต่อสินค้าหรือบริการนั้น ซึ่งจะเกิดจากประสบการณ์ กิตติศัพท์ และการยอมรับในสังคม

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการในลักษณะคุณภาพผลิตภัณฑ์ ของสินค้าในด้านสมรรถนะในการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์ ซึ่งความน่าเชื่อถือและได้สอดคล้องตามที่กำหนดที่องค์กรได้แจ้งรายละเอียดไว้ มีความทนทานครอบคลุมถึงระยะเวลา รูปแบบการใช้งาน และความสามารถในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว รับรู้ มีคุณภาพ และชื่อเสียงในสังคม

## 9. การให้บริการและคุณภาพการให้บริการ

การให้บริการและคุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งนอกจากจะมีมิติหรือครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ความเป็นธรรมและอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงการรักษาความลับสัญญาขององค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย และโดยทั่วไปนั้น การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสองสิ่ง คือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Technical Quality of Outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ และคุณภาพของกระบวนการบริการ (Functional Quality of Process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้บริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมบริการที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา ซึ่งในกรณีดังกล่าว ผู้วิจัยได้ใช้องค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก

พึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 4 ประการ คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ด้านประสานงานในการบริการ และ ด้านการบริการ (Aday And Anderson. 1975 : Unpaged)

### 9.1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการ

มีการจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวกในเทศบาล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2553 : 6 - 19) ผู้รับบริการเมื่อมารับบริการ จากหน่วยงาน มักจะใช้เวลานานกว่าจะเสร็จธุระ ดังนั้น การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

#### 9.1.1 จัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ

แนวทางปฏิบัติ

- 1) จัดบริเวณที่จอดรถให้แก่ผู้มารับบริการ
- 2) ผู้ที่นำรถมาจอดต้องประทับตราจอดรถ ณ จุดรอรับบริการเพื่อ

ป้องกันบุคคลอื่น เข้ามาใช้สถานที่จอด

- 3) รถของเจ้าหน้าที่ต้องหาที่จอดภายนอกหรือด้านหลังบริเวณที่ทำงาน

#### 9.1.2 จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

แนวทางปฏิบัติ

- 1) จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม เช่น มีพื้นที่สีเขียว
- 2) จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ
- 3) มีป้ายบอกทาง / แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง
- 4) จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอ

ไว้บริการ

- 5) มีบริการถ่ายเอกสาร
- 6) มีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก
- 7) จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ห้องขะ

และน้ำดื่มไว้บริการขณะรอคอย

- 8) จัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี มีจำนวนเพียงพอและสะอาด
- 9) กำหนดหมายเลขโทรศัพท์ซึ่งใช้เฉพาะ โทรเข้าสำหรับแจ้งเหตุ และให้

มีคู่สายมากพอ

### 9.1.3 จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล

#### แนวทางปฏิบัติ

- 1) รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบ สะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
- 2) จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการของเทศบาลคือการที่ประชาชนที่ไปติดต่อขอใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีป้ายบอกทาง / แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการสะดวกในการมารับบริการ เมื่อการมารับบริการสะดวกก็ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของเทศบาล

### 9.2 ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ

ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ คือ บุคลิกภาพสำหรับผู้ปฏิบัติบริการจึงมีความสำคัญที่ควรใส่ใจนำมาปรับใช้กับตนเองในการปฏิบัติงาน คือ เป็นการสร้างความรู้สึกต่อผู้พบเห็นว่า ชอบหรือไม่ชอบ หรือเกิดความรู้สึกต่อคน ๆ นั้นอย่างไร เช่น เป็นคนมีเสน่ห์น่าคบหาสมาคมด้วย มีความสง่าผ่าเผย หรือกลับเป็นตรงข้ามคือ ไม่น่าคบเสียเลย บุคลิกภาพทำให้คนเกิดความรู้สึกทางใจ ซึ่งทำให้เกิดอารมณ์แต่เพียงอย่างเดียว ไม่ต้องใช้ความคิดสติปัญญา หรือการตัดสินใจที่ต้องใช้เหตุผลใด ๆ ทั้งสิ้น นั่นคือ ลักษณะเฉพาะประจำตัวของบุคคลหนึ่ง ๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมที่ตอบกับบุคคลอื่น ๆ ในการปรับตัวให้เหมาะสมต่อสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดความเหมาะสมแก่ตัวเอง อันประกอบด้วยรูปร่าง ลักษณะ อากัปริยา คำพูด น้ำเสียง การแสดงท่าทาง รวมถึงพฤติกรรมที่แสดงออก อุปนิสัยใจคอ ทักษะคติ ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ซึ่งสามารถแยกให้ชัดเจนระหว่าง บุคลิกภาพ กับ บุคลิกลักษณะ คือ บุคลิกภาพ (Personality) คือ ผลรวมของ พันธุกรรมและประสบการณ์ทั้งหมดของบุคคล ส่วน บุคลิกลักษณะ (Trait) คือ ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกที่เห็นได้จากภายนอกอย่างชัดเจน เช่น ลักษณะรูปร่าง หน้าตา สีหน้า กริยาท่าทาง คำพูด น้ำเสียง ที่ปรากฏแก่ผู้พบเห็น

9.2.1 ลักษณะบุคลิกภาพที่ดีสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านบริการพิจารณาแบบกว้าง ๆ ดังนี้

- 1) ส่วนที่เกี่ยวกับร่างกาย ได้แก่ การมีสุขภาพพลานามัยดี แต่งกายสะอาด และเรียบร้อย กริยาท่าทางสง่า ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ใช่หลุกหลิกดูกลน

2) เสียงและภาษาที่พูด น้ำเสียงแจ่มใส ชัดเจน ไม่เบาและไม่ดังเกินไป พูจา ฉะฉาน ไม่เพ้อเจ้อ หรือ คลุมเครือ ใช้ภาษาเหมาะกับบุคคล และถูกกาลเทศะ คุณลักษณะประจำตัว อื่น ๆ เช่น มีความอดทนและอดกลั้นต่อสิ่งภายนอกที่มากระทบจิตใจ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ ไม่หวั่นไหว ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์ เป็นคนที่รับฟังความคิดเห็น และฟังข้อ ขัดแย้งของผู้อื่นด้วยอารมณ์ปกติ เข้าใจอะไรได้รวดเร็ว เป็นผู้มีวิจรรย์ญาณ ไตร่ตรอง สุขุม สามารถ เข้าใจอะไรได้ถูกต้อง คัดลึนใจได้เร็วและเหมาะสม วินิจฉัยปัญหาถูกต้องตามที่ควรจะเป็น เป็นต้น

9.2.2 บุคลิกภาพที่ควรระวังสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ ได้แก่ การขาด ความคิดริเริ่ม เฉื่อยชา ผัดวันประกันพรุ่ง ขาดความสังเกต ขาดความรับผิดชอบ ขาดความ ระวังระมัดระวัง ขาดความสามารถในการทำงาน ขาดการปรับปรุงตัว ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ ควรสำรวจว่าตนเองว่ามีบุคลิกภาพในลักษณะใด เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต ประจำวันในสังคมหรือไม่ ต่อจากนั้นอาจวางแผนทางปรับปรุงบุคลิกภาพ แต่ระวังรักษา สุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ ก็จะเป็นเหตุส่งเสริมแก้ไขคัดแปลงบุคลิกภาพให้ดีขึ้น คนทั่วไป ยอมรับมาตรฐานของสังคมในเรื่อง ความสะอาดทั้งร่างกายและเครื่องแต่งกาย การมีกิริยาจา สุภาพเรียบร้อย พูจาฉะฉาน ชัดถ้อยชัดคำ ไม่พูดหยาบเพ้อเจ้อ ท่าทางเข้มแข็ง แคล่วคล่อง สง่าผ่า แฝย อ่อนโยนแต่ไม่อ่อนแอ รู้จักควบคุมอารมณ์ได้ดี มีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและสถาบัน นับ แต่ครอบครัวจนถึงสังคมภายนอก หากมีการวางแผนหรือให้ความสำคัญกับการพัฒนา บุคลิกภาพ หรือระวังระมัดระวังการวางตัวในการปฏิบัติงานและการอยู่ในสังคมก็จะส่งผลให้ตัวเราก่อ ความน่าเชื่อถือกับผู้พบเห็น ทำให้อยากพูดสนทนาด้วย

### 9.2.3 การเสริมสร้างบุคลิกภาพสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ ได้แก่

1) การมอง สายตาสามารถบอกถึงความรัก ความเกลียดชัง ความเมตตา ปรานี ความโกรธแค้น ความเคารพนับถือ หรือความเหยียดหยาม ดูหมิ่นดูแคลน ฉะนั้น เมื่อเรามอง ใคร เราจะต้องพยายามใช้สายตาด้วยความสุภาพเรียบร้อย ระวังในการใช้สายตาอย่าให้คนอื่นเกิด ความเข้าใจผิดได้

2) การแต่งกาย ต้องคำนึงถึงความสะอาดเรียบร้อย ถูกต้องและเหมาะสมกับ กาลเทศะ เช่น ใส่รองเท้ารัดส้น ใส่เสื้อทับใน ควรมีสูท ซึ่งจะทำให้เรามีบุคลิกที่ดี และสง่างาม

3) การพูด ต้องมีศิลปะในการพูด ให้ชนะใจผู้ฟัง โดยจะต้องใช้คำพูดที่มี เหตุผล สุภาพ ไพเราะ และใช้คำพูดที่เหมาะสมกับผู้ฟัง (โดยคำนึงถึงวัย เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และความสนใจพิเศษของผู้ฟัง) สถานที่ เวลา และ โอกาส

4) การเดิน ต้องระมัดระวัง ไม่ให้เกิดเสียงดังจนเกินไป ซึ่งจะทำให้เป็นที่  
รบกวนผู้อื่น ต้องเดินให้ตัวตรง ออกผายไหล่ผึ่ง เดินให้มีท่าทางสง่าและเรียบร้อย ไม่เดินผ่ากลางผู้อื่น  
ที่ยืนสนทนากันอยู่

5) การแสดงท่าทาง ต้องระวังท่าทางที่ไม่สวยงาม เวลาพูดหรือทำอะไรก็  
ตาม อย่ามีการแสดงท่าประกอบมากเกินไปจนน่าเกลียด หรือแสดงท่าที่ไม่สุภาพ

6) ทักษะในการทำงาน ในการทำงานใด ๆ ก็ตามจะต้องทำให้ดีที่สุดเท่าที่จะ  
ดีได้ ต้องทำด้วยท่าทางคล่องแคล่ว ด้วยความชำนาญ และให้ได้ผลงานดีเด่น

7) สุขภาพ ต้องระวังสุขภาพให้ดี อย่าให้มีโรค ระวังรักษาสุขภาพร่างกายให้  
สมบูรณ์แข็งแรงอยู่เสมอ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ คือ ผู้ที่มี “จิต  
แจ่มใส ภายสง่า วาจาดี คือ คุณสมบัติของบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเรื่องจำเป็นและมีความสำคัญเป็นอย่าง  
ยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ ในการใช้ชีวิตอยู่ในสังคมไม่ว่าจะเป็นสังคมครอบครัว เพื่อน  
องค์กร ซึ่งจุดเด่นที่เห็นได้ชัดเจน สำหรับผู้ที่มีบุคลิกภาพดี คือ การสร้างความเชื่อถือ ที่เกิดจาก  
รูปร่าง ลักษณะ อากัปกริยา คำพูด น้ำเสียง การแสดงท่าทาง รวมถึงพฤติกรรมที่แสดงออก อุบัติสัย  
ใจคอ หัสนคติ ความรู้สึกนึกคิด

### 9.3 ด้านประสานงานของการบริการ

เทศบาล ได้พัฒนาวิธีการดำเนินงาน โดยการบูรณาการกิจกรรมต่าง ๆ  
ของเทศบาล และนำแนวคิดเรื่องชุมชนเข้มแข็งที่มุ่งเน้นให้ประชาชนรวมตัวกันเป็น “องค์กร  
ชุมชน” ตามภารกิจหน้าที่ของเทศบาล อาศัยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหลัก และ  
ประสานความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่สำคัญเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคประชาชนเข้า  
มามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) 6 ประการ คือ  
หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วมและ  
หลักความคุ้มค่า จึงได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นที่ให้ความสำคัญครอบคลุมในบทบาท  
ภารกิจหน้าที่ของเทศบาล จำนวน 9 ศูนย์ ได้แก่ 1) ศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติด  
2) ศูนย์ บริการร่วมด้านบรรเทาสาธารณภัยและศูนย์ประสานงานด้านการรักษาความปลอดภัย  
ในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเทศบาลตำบลเวียงพางคำ 3) ศูนย์ อปพร.เทศบาลตำบล  
เวียงพางคำ 4) ศูนย์เยาวชนเทศบาลตำบลเวียงพางคำ 5) ศูนย์กีฬาตำบลเวียงพางคำ 6) ศูนย์ส่งเสริม  
สุขภาพชุมชนเทศบาลตำบลเวียงพางคำ 7) ศูนย์บูรณาการวัฒนธรรมสายใยชุมชนตำบลเวียงพางคำ  
8) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเทศบาลตำบลเวียงพางคำ และ 9) ศูนย์บริการถ่ายทอด  
เทคโนโลยีทางการเกษตรและการอาชีพตำบลชื่นชม



นอกจากนี้ยังได้ บูรณาการ 9 ศูนย์ 99 กลุ่ม เครือข่าย จะเป็นกลไกสำคัญในระดับพื้นที่ในการประสานและดำเนิน โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เทศบาล ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้เกิดรูปแบบการดำเนินการในรูปแบบใหม่ที่มีความยั่งยืน โดยให้ภาคประชาชนเข้ามา มีบทบาท และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมและเป็นผู้สร้างความร่วมมือให้ผู้อื่นเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม ด้วยขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

9.3.1 การสร้างความรู้ความเข้าใจ โดยการจัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจ และร่วมวางแผนการทำงานให้ผู้นำชุมชนและชี้แจงสร้างความเข้าใจให้ประชาชนในหมู่บ้าน รับทราบเรื่องราวของกิจกรรมที่จะดำเนินการและสรุปเป็นมติร่วมกันทั้งหมู่บ้าน เพื่อสร้างความร่วมมือของชุมชน

9.3.2 การสร้างทีมผู้นำ ดำเนินการโดยการเชิญผู้นำชุมชนประกอบด้วย กรรมการหมู่บ้าน ปราชญ์ชาวบ้าน ข้าราชการเกษียณที่อาศัยในชุมชน ผู้นำกลุ่ม/องค์กรในชุมชน ประธานศูนย์ 9 ศูนย์ ประธานกลุ่มองค์กรต่าง ๆ ในหมู่บ้านร่วมหารืออย่างสม่ำเสมอ จนเกิดเป็นทีม ผู้นำชุมชนที่ร่วมวางแผนการทำงานร่วมกัน

9.3.3 ใช้สำนักงานเทศบาลเป็นศูนย์กลางการประสานงาน การปรึกษาหารือ ในทีมผู้นำ และการจัดประชุมชาวบ้านจะใช้สำนักงานเทศบาลเป็นศูนย์กลางในการประสานงาน และเป็นที่พบปะกัน ประสานความร่วมมือกันระหว่างชุมชน องค์กร กลุ่มต่าง ๆ และหน่วยงานภาครัฐอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ยังใช้เป็นสถานที่รับรองแขกที่มาเยือน และเทศบาลเข้ามามีส่วนร่วมในฐานะพี่เลี้ยง คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ โดยจัดทีมงานของพนักงานเทศบาลตามภารกิจหน้าที่เป็นผู้ประสานงานทุกหมู่บ้าน

9.3.4 การมอบหมายภารกิจ ภายหลังการประชุมทำความเข้าใจและมีมติร่วมกันแล้วจะมีการมอบหมายภารกิจกระจายตามบทบาทหน้าที่ ความถนัดของบุคคล และให้กระจายครอบคลุมพื้นที่ต่าง ๆ ให้ทุกคนในชุมชนได้มีส่วนร่วมทุกกระบวนการ ชาวบ้านปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และร่วมมือกันดำเนินงานต่าง ๆ หรือร่วมกันทำกิจกรรมเพื่อพัฒนาหมู่บ้านของตนเองให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

9.3.5 การติดตามผลการดำเนินงาน มีการติดตามการปฏิบัติงานโดยจะดำเนินการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเดือนละ 1 ครั้ง นอกจากนี้ยังมีการประเมินผลการดำเนินงานของหมู่บ้านที่บริหารจัดการหมู่บ้านตามหลักธรรมาภิบาลและมอบเงินรางวัลเป็นประจำทุกปี

### 9.3.6 การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีหลายวิธีการที่สามารถวัดความรู้สึกออกมาได้ในเชิงปริมาณ หรือเป็นตัวเลขที่วัดค่าได้ เพื่อนำผลการวัดความพึงใจนำมาปรับใช้ในการวางแผนการปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้เหมาะสม ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงถือเป็นดัชนีสำคัญขององค์กรที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบและวัดผล สำหรับภาครัฐได้ใช้ตัวชี้วัด “ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” เป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานที่มุ่งประชาชนเป็นศูนย์กลาง หากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจระดับต่ำ ส่วนราชการต้องมีการปรับเปลี่ยนและปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

9.3.7 การวัดความพึงพอใจนั้น หน่วยงานควรคำนึงถึง “คุณภาพของการให้บริการ” เป็นอันดับต้น ๆ ว่าการวัดนั้น จะสะท้อนระดับคุณภาพของการให้บริการออกมาได้มากน้อยเพียงใด ต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นคุณภาพของการให้บริการและผลลัพธ์ของบริการ เพื่อให้สามารถนำผลการวัดกลับมาพิจารณาปรับปรุงงานบริการ

### 9.3.8 การวัดความพึงพอใจ อาจมาจากวิธีการดังนี้

1) จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น โดยจัดให้มีผู้รับความคิดเห็นของผู้รับบริการพร้อมทั้งมีแบบฟอร์มที่ผู้รับบริการ กรอกข้อมูล ได้ง่าย แบบฟอร์มและผู้รับความคิดเห็นนี้ควรให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย เช่น สามารถ Download ได้จาก Website ตามหน่วยงานราชการต่าง ๆ หรือสามารถขอรับแบบฟอร์มและส่งกลับได้ทางโทรสาร

2) การจัดการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเห็น (Focus Group) โดยการนัดหมายผู้เกี่ยวข้องมาพบและพูดคุยในคราวเดียว เพื่อระดมความเห็นและหาประเด็นบางอย่างร่วมกัน วิธีการนี้เหมาะกับ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีจำนวนไม่มากนัก และส่วนราชการที่ทำหน้าที่ให้บริการกับส่วนราชการด้วยกัน

9.3.8 ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เป็นผู้กำหนดประเด็นในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัด “ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

5) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการและประเด็นความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีหลัก 6 ข้อดังนี้

- 5.1) หลักนิติธรรม
- 5.2) หลักคุณธรรม
- 5.3) หลักความโปร่งใส
- 5.4) หลักความมีส่วนร่วม
- 5.5) หลักความรับผิดชอบ
- 5.6) หลักความคุ้มค่า

#### 9.3.9 แนวทางปฏิบัติในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้

ส่วนเสีย

- 1) จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วน

ส่วนได้ส่วนเสีย

- 2) ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตอบ

แบบสอบถาม หรือสร้างแรงจูงใจอื่น ๆ ให้สนใจในการตอบแบบสอบถาม เช่น มีรางวัลจูงใจ เป็นต้น

- 3) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสรุปผล

4) ปรับปรุงจุดอ่อนหรือปรับปรุงสิ่งที่คุณรับบริการไม่พึงพอใจ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไรก็ตาม นอกจากการใช้การสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการแล้ว อาจดำเนินวิธีการอื่น ๆ ได้ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมเพื่อทดสอบ และการจัดหน่วยสอดแนมหรือสายลับที่ปฏิบัติตัวเสมือนหนึ่งเป็นผู้ที่มาขอรับบริการตามปกติของภาครัฐ โดยสังเกตการณ์และรายงานผลการบริการของเจ้าหน้าที่ให้ผู้บริหารของหน่วยงานนั้นทราบ เป็นต้น (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. 2555 : 7)

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ความสำเร็จในการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ คือ การใช้เครือข่ายความสัมพันธ์จากทุนต่าง ๆ ที่เทศบาลมีอยู่ ทั้งทุนด้านงบประมาณ และทุนด้านสังคม คือ การใช้กลุ่มประชาสังคมต่าง ๆ เป็นกลไกในการผลักดันให้โครงการสามารถเดินหน้าไปตามความต้องการอย่างแท้จริงของประชาชน ที่สำคัญ คือ ทุนทางกายภาพ คือ การประสานงานกับส่วนราชการที่มีอยู่ในพื้นที่ เพื่อขอความช่วยเหลือในด้านวิชาการ และทำให้โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ มีความยั่งยืนสูง

#### 9.4 ด้านการบริการ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

การพัฒนาคุณภาพงานบริการในหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือมีมาตรฐานคุณภาพใกล้เคียงกัน นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

##### 9.4.1 การพัฒนาการบริการ

การมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพ ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการ ดังนี้

1) ลูกค้าสำคัญที่สุด (Customer Focus) เพราะลูกค้าหรือผู้รับผลงาน เป็นเป้าหมายหรือเหตุผลที่ต้องมีหน่วยงานของเรา ระดับของคุณภาพ อยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานหน้าที่ของเรา คือ การค้นหาและตอบสนองความต้องการผู้รับผลงาน

2) จุดสานฝันร่วมกัน (Common Vision) เป็นการรวมพลัง เพื่อการสร้างสรรค์ สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยน ไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

3) ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork & Empowerment) ทุกคนต่างพึ่งพิงกันในการทำงาน คุณภาพไม่ได้เกิดจากผลงานของใครคนใดคนหนึ่ง แต่เกิดจากการประสาน ความพยายามของผู้เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและโอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

4) มุ่งมั่นกระบวนการ (Process Focus) เป็นการมองว่าปัญหา ส่วนใหญ่ เกิดจากระบบงานที่ไม่รัดกุม การพัฒนาคุณภาพ คือการปรับปรุง กระบวนการทำงานให้มีความ รัดกุม ง่าย ในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ปฏิบัติงานทำงาน ได้ดีที่สุด

5) สานด้วยอริยสัจสี่ (Problem Solving Process) เป็นการนำกระบวนการ ทางวิทยาศาสตร์ หรืออริยสัจสี่มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

6) ดีที่ผู้นำ (Leadership Support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลง เป็นการนำโดยใช้อุดมการณ์ร่วมกัน ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุม และสั่งการเป็นโค้ช

7) ทำดีไม่หยุดยั้ง (Continuous Improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่าง ต่อเนื่อง ไม่พอใจกับระดับคุณภาพที่เป็น

#### 9.4.2 การปรับปรุงการบริการ

การพัฒนาการบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกันกับระดับความ พึงพอใจของประชาชนถ้าหน่วยงานได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพให้การให้บริการ ให้มีคุณภาพ ของงานบริการด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลง สามารถ ปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่ายได้ เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานใน การปฏิบัติงานและควรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความต้องการของประชาชน มีการ เปลี่ยนแปลง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก ก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีการยกระดับคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ สามารถดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ (สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2552 : 11 - 55)

1) กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของหน่วยงาน เพื่อให้ทราบ ทิศทางและเป้าหมายของหน่วยงาน มีองค์ประกอบ ดังนี้

1.1) ประวัติดิ

1.2) วิสัยทัศน์

1.3) พันธกิจ

1.4) ภารกิจ

1.5) ความท้าทาย

1.6) ค่านิยม

1.7) โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง

## 2) การปรับปรุงบริการในกระบวนการงาน

มีการจัดตั้งคณะทำงานขึ้นมารับผิดชอบ โดยตรงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรในการปรับปรุงกระบวนการงานให้บริการ ประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ คณะทำงานอาจมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 2.1) วิเคราะห์ข้อมูล ในการคัดเลือกกระบวนการงานเพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อผู้รับบริการ
- 2.2) จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด
- 2.3) รับฟังความคิดเห็น / ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 2.4) เสนอมาตรฐานต่อผู้รับบริการ
- 2.5) ผลักดันการพัฒนาบริการสู่ความสำเร็จ
- 2.6) พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการ ได้เหมาะสม

### 9.4.3 คัดเลือกงานบริการของหน่วยงาน

ทำการศึกษาวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้หรือมีความเสี่ยงอะไรที่ควรจะต้องเลือกกระบวนการงาน ที่มาดำเนินการพัฒนาคุณภาพก่อน ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ได้ดังนี้

- 1) ศึกษาจากวิสัยทัศน์ หรือนโยบายของผู้บริหาร หรืออำนาจหน้าที่ภารกิจของหน่วยงาน
- 2) ศึกษาจากงานที่มีผู้รับบริการมาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก หรือมีผลกระทบต่อผู้รับบริการจำนวนมาก หรือมีผู้ร้องเรียนมาก
- 3) ศึกษาจากความต้องการของผู้รับบริการ โดยผลการศึกษาคควรได้ภาพที่ชัดเจนว่าผู้รับบริการต้องการอะไร เช่น ประเภทงานบริการ ลักษณะการให้บริการ รูปแบบการบริการ เป็นต้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงจุด และตามเป้าหมาย
- 4) ศึกษาจากปัญหาในการปฏิบัติงานหรือการบริหารงานที่มีผลกระทบต่อกระบวนการให้บริการที่ทำให้การบริการมีความล่าช้า ไม่คุ้มค่า ฯลฯ

### 9.4.4 ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น

ศึกษาวิเคราะห์ กระบวนการที่ได้คัดเลือกไว้แล้วว่ามีกระบวนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการเป็นอย่างไร เพื่อปรับปรุง และพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

- 1) สสำรวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน เป็นการวิเคราะห์สภาพการทำงานในปัจจุบัน ซึ่งจะสามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา หรือความล่าช้า ในการ

ปฏิบัติงาน รวมทั้งความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการได้รับบริการได้ โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากความต้องการของผู้รับบริการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จากนั้น หาจุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการไหลของงานในกระบวนการ ให้มีการแยกแยะขั้นตอนการทำงานย่อย ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน และสามารถวิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม และขั้นตอนใดก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

2) วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้นในขั้นตอนใดและสูญเสียเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) มาวิเคราะห์หาสาเหตุเริ่มต้นของปัญหา (Root Cause) ซึ่งผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดลำดับ ความสำคัญของปัญหาว่ามีความจำเป็นเร่งด่วน หรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหาตั้งเป้าหมาย และขอบเขตในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

#### 9.4.5 การดำเนินการปรับปรุงบริการ

การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงาน สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน คือ การปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ปัจจุบันภาครัฐได้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุน และส่งเสริมให้ระบบราชการมีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนราชการที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจและความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ โดยส่วนรวมจากการได้รับบริการ สำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

1) กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน / แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนดวิธีการปรับปรุง และเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งการปรับปรุงงานอาจนำเทคนิคต่าง ๆ มาปรับใช้ให้เหมาะสมได้ เช่น 5 ส 5 ไซเคิล PDCA เป็นต้น หรืออาจนำเทคนิคการคิดหาวิธีการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้ คือ

1.1) เทคนิค PDCA PLAN การวางแผน ซึ่งรวมถึงการออกแบบกระบวนการ การเลือกตัววัด และการถ่ายทอดเพื่อนำข้อกำหนดไปปฏิบัติ DO ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ CHECK การตรวจประเมิน ความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ACT การปรับปรุง โดยอาศัยผลของการตรวจประเมิน การเรียนรู้ ปัจจัยนำเข้าใหม่ ๆ ข้อกำหนดใหม่ ๆ รวมถึงความต้องการของผู้รับบริการ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

1.2) เทคนิคการตั้งคำถาม 5 W – 1H ( What ?, Why ?, Where ?, When ?, Who ?, How ?) ซึ่งเทคนิคนี้สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบัน และหาวิธีการปรับปรุงที่ทำให้กระบวนการปฏิบัติงานเหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่มสามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้

1.3) เทคนิค ECRS ซึ่งได้แก่ (ตัด รวม เปลี่ยนขั้นตอน ทำให้ง่าย )

1.3.1) การขจัดสิ่งที่ไม่จำเป็น (Eliminate) คือ การกำจัดขั้นตอนที่ไม่มีความจำเป็นหรือขั้นตอนที่ทำให้เกิดการสูญเปล่านั้นออกไปจากกระบวนการ

1.3.2) การรวมเข้าด้วยกัน (Combine) คือ การรวมขั้นตอนที่เกี่ยวข้องหรือการปฏิบัติงานที่คล้ายกันรวมเป็นขั้นตอนเดียว ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดเวลาในการทำงาน

1.3.3) การจัดลำดับใหม่ (Rearrange) คือ การวิเคราะห์ขั้นตอนเพื่อมาจัดลำดับขั้นตอนระบบงานใหม่

1.3.4) การทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) คือ การทำให้ขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ง่ายขึ้นและสะดวกขึ้น เพื่อเป็นการปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่

ทั้งนี้ การเลือกที่จะนำเทคนิคใด มาใช้ปรับปรุงงานนั้น ควรมีการประเมินเทคนิคต่าง ๆ ที่จะนำมาปรับปรุงงานก่อนเพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้อย่างเหมาะสมโดยอาจพิจารณาได้ ดังนี้

- (1) การนำไปใช้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริงหรือไม่
- (2) การนำไปใช้ในการปรับปรุงงานนั้นต้องเป็นไปได้ และสามารถที่จะนำไปปฏิบัติได้โดยไม่มีอุปสรรค
- (3) เทคนิคที่ใช้ในการปรับปรุงต้องมีค่าใช้จ่ายประมาณเท่าไร
- (4) เทคนิคนั้นต้องใช้เวลาในการเตรียมนานเท่าใด
- (5) การนำไปใช้เพื่อปรับปรุงงานให้เป็นรูปธรรมและสามารถแก้ปัญหาได้ต้องใช้นุ้กกลางเท่าใด

9.4.6 หัวใจการบริการ คำว่า หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระฉ่าง การสนับสนุนการเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่นต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้



1) ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

2) ต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

3) การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One Stop Service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

4) การยิ้มแย้มแจ่มใสหน้าตาต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจ การให้บริการที่ดี

5) การสื่อสารที่ดีคือการสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์ที่จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการช่างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

6) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นี้ถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

7) การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website

8) การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตาม และ ประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามี ข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป

#### 9.4.7 การสร้างหัวใจนักบริการ

- 1) S = Smiling and Sympathy (ยิ้มแย้ม และเห็นอกเห็นใจ)
- 2) E = Early Response (ตอบสนองอย่างรวดเร็ว)
- 3) R = Respectful (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ)
- 4) V = Voluntariness manner (ให้บริการสมัครใจ)
- 5) I = Image Enhancing (รักษาภาพลักษณ์ของตัวเองและองค์กร)
- 6) C = Courtesy (อ่อนน้อม สุภาพ)
- 7) E = Enthusiasm (กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น)

#### 9.4.8 การต้อนรับผู้รับบริการ

- 1) สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
- 2) สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดิ์ครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อ เรื่องอะไรครับ/ค่ะ”

- 3) อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- 4) ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
- 5) มองสบตา พายิ้มพิมพิ์ใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
- 6) ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ
- 7) ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ตามลำดับ ก่อน-หลัง

8) ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ

9) ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผล ให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

#### 9.4.9 การรับโทรศัพท์

1) รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับ โทรศัพท์ช้าไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง

2) กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดิ์ครับ/ค่ะ, (ชื่อหน่วยงาน), (ชื่อผู้รับ โทรศัพท์), รับสายครับ/ค่ะ”

3) เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว

4) กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้ง ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการนอกจากจะมีลักษณะของการให้บริการที่ดีแล้ว ความร่วมมือ ประสานงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกัน ก็ต้องได้รับการสนับสนุนจากข้าราชการส่วนอื่น ๆ อีกด้วย เพราะทุกส่วนราชการ เป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการประชาชน โดยต้องอำนวยความสะดวก ความรวดเร็วกับประชาชน และผู้ให้บริการ ต้องมีสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่ดี มีความพร้อมเพื่อให้บริการที่ดี เพื่อให้เกิดความร่วมมือและเต็มใจในการปฏิบัติงาน อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากแนวคิดคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ด้านประสานงานในการบริการ และด้านคุณภาพการบริการ เพื่อทำให้เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา จนกระทั่งสามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการได้ ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีแนวคิดที่เป็นประโยชน์ สามารถใช้เป็นแนวทางนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน ได้คืออย่างนี้

## บริบทเทศบาล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

### 1. ประวัติและความเป็นมาเทศบาล

การปกครองท้องถิ่นของไทยเริ่มขึ้นตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) โดยทรงจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ซึ่งตราเป็นพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพ ร.ศ. 116 (พ.ศ. 2440) มีวัตถุประสงค์เพื่อการป้องกัน โรคภัย บำรุงรักษาความสะอาด บ้านเมือง ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในพระนคร ต่อมาทรงจัดตั้งสุขาภิบาลท่าฉลอมตามประกาศพระบรมราชโองการ ลงวันที่ 18 มีนาคม ร.ศ. 124 (พ.ศ. 2448) โดยให้ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน ร.ศ. 125 (พ.ศ. 2449) จากนั้นได้มีการร่างกฎหมายสุขาภิบาลขึ้น เรียกว่า พระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาล ร.ศ. 127 (พ.ศ. 2541) เพื่อขยายการปกครองท้องถิ่นให้แพร่หลาย โดยแบ่งสุขาภิบาลเป็น 2 ประเภท ได้แก่ สุขาภิบาลเมือง ซึ่งจัดตั้งขึ้นในเขตเมืองอันเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด ปัจจุบันคือ เทศบาล สำหรับสุขาภิบาลตำบลปัจจุบันยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง หน่วยการปกครอง

ท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น อาจเรียกเป็นรัฐบาลท้องถิ่น โดยมีพื้นที่แน่นอน มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร โดยขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีการบริหารงาน การบริหารงบประมาณเป็นของตนเอง มีสภาท้องถิ่นที่มีสมาชิก ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน (ประหยัด หงษ์ทองคำ. 2546 : 44)

## 2. ความหมายของเทศบาล

เทศบาลมิได้จัดตั้งขึ้นทั่วทั้งประเทศ แต่จะจัดตั้งขึ้นเป็นแห่ง ๆ ไปดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 โดยเมื่อรัฐพิจารณาเห็นควรที่จะยกฐานะท้องถิ่นใดขึ้นเป็นเทศบาล ก็ตราพระราชกฤษฎีกายกฐานะท้องถิ่นนั้นเป็นเทศบาลเป็นแห่ง ๆ ไป เทศบาลมีฐานะเป็นทบวงการเมืองและเป็นนิติบุคคลดังที่กำหนดไว้ในมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (นันทวัฒน์ บรมานันท์ และแก้วคำ ไกรสรพงษ์. 2544 : 66)

เทศบาลตำบลปัว จังหวัดน่าน (2556 : ออนไลน์) ให้ความหมายของเทศบาล หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจ ไปให้หน่วยปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นและชุมชน โดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบ มีอิสระในการใช้ดุลยพินิจมีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาคแต่องค์กรปกครองท้องถิ่นก็มีได้มีอธิปไตยในตัวเอง ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง ตามวิธีที่เหมาะสมการปกครองท้องถิ่น มีหลายรูปแบบแต่ที่สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยมากที่สุด คือ เทศบาล

คลาร์ก (Clarke. 1957 : 87-89) ให้ความหมายของ เทศบาลหมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะ และหน่วยการปกครอง ดังกล่าวนั้นจัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

มอนตากู (Montagu. 1984 : 574) ให้ความหมายของเทศบาล หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่น ได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งปลอดจากการควบคุมของหน่วยการบริหารส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บังคับของอำนาจสูงสุดของรัฐอยู่ มิได้เป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า เทศบาล หมายถึง หน่วยงานหนึ่งที่จัดตั้งขึ้น โดยรัฐบาลตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ ในการปฏิบัติการบริหารบ้านเมือง และมีวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล การปกครองส่วนท้องถิ่น มีนำอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานและมีอิสระ

ในตนเอง แต่ยังคงอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของรัฐบาล และในส่วนของผู้บริหาร ได้มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกผู้มาบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตัวเอง

### 3. ประเภทของเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552 มาตรา 8 ถึง มาตรา 11 ได้กำหนดให้เทศบาลมีอยู่ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

3.1 เทศบาลตำบล ได้แก่ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลกฎหมายมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้โดยเฉพาะว่าการเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไรบ้างแต่ในทางปฏิบัติ กระทรวงมหาดไทยได้วางหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบลเอาไว้

3.2 เทศบาลเมือง มีอยู่ 2 รูปแบบ คือ

3.2.1 ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดทุกแห่งจะต้องตราพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเป็นเทศบาลเมือง

3.2.2 ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล

3.3 เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาลการจัดตั้งเทศบาลทั้ง 3 ประเภทจะต้องทำโดยพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะต้องระบุชื่อและเขตของเทศบาลเอาไว้ด้วย

### 4. อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล

อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาลสรุปได้ ดังนี้ (สมบูรณ์ เดชสมบูรณ์สุข. 2551 :

1-40)

4.1 อำนาจในการตราเทศบัญญัติ สภาเทศบาลสามารถตราเทศบัญญัติขึ้นได้ โดยจะต้องไม่ขัดหรือแย้งต่อบทกฎหมาย และมีเงื่อนไขว่า จะต้องเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหน้าที่ของเทศบาล หรือมีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจเทศบาลตราเทศบัญญัติได้ในกระบวนการตราเทศบัญญัตินั้น เริ่มจากผู้เสนอร่างเทศบัญญัติจะเป็นนายกเทศมนตรี หรือสมาชิกสภาเทศบาลก็ได้ (เว้นแต่เป็นร่างเทศบัญญัติที่เกี่ยวกับการเงินจะต้องให้นายกเทศมนตรีรับรองเสียก่อน จึงจะเสนอได้) เสนอต่อสภาเทศบาล สภาเทศบาลจะดำเนินการพิจารณาร่างเทศบัญญัติ ในการพิจารณาจะดำเนินการเป็น 3 วาระ ในวาระแรกเป็นขั้นรับหลักการแห่งร่างบัญญัติ วาระสองเป็นขั้นการพิจารณาแก้ไขรายละเอียด หรือ วาระแปรญัตติ วาระสาม เป็นขั้นการลงมติว่าจะใช้เป็นเทศบัญญัติหรือไม่เมื่อสภาเทศบาลมีมติเห็นชอบแล้วภายใน 7 วันให้ประธานสภา ส่งร่างเทศบัญญัตินั้นไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณา (กรณีเทศบาลตำบลต้องส่งผ่านนายอำเภอไปยังผู้ว่าราชการจังหวัด)

และผู้ว่าราชการจังหวัดต้องพิจารณาร่างเทศบัญญัติให้แล้วเสร็จและส่งคืนประธานสภาเทศบาลภายใน 15 วัน (หากครบกำหนดแล้วให้ถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นชอบด้วยร่างเทศบัญญัตินั้น) เพื่อนำมาให้นายกเทศมนตรีลงนามใช้บังคับเป็นเทศบัญญัติต่อไป หากผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นชอบกับร่างเทศบัญญัติให้ส่งร่างนั้นพร้อมด้วยเหตุผล คืนสภาเทศบาลเพื่อพิจารณาใหม่ภายใน 30 วัน หากสภาเทศบาลยืนยันตามร่างเดิมด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 2/3 ของสมาชิกสภาเทศบาลเท่าที่มีอยู่ ประธานสภาเทศบาลก็สามารถส่งร่างเทศบัญญัตินั้นให้แก่นายกเทศมนตรี ลงนามใช้บังคับได้และแจ้งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ ถ้าสภาเทศบาลไม่ยืนยันภายใน 30 วัน หรือยืนยันแต่ได้คะแนนเสียงน้อยกว่า 2/3 ให้ร่างเทศบัญญัตินั้นเป็นอันตกไป

4.2 อำนาจในการควบคุมฝ่ายบริหาร เพื่อให้ฝ่ายบริหารได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและนโยบายที่กำหนดไว้ โดยการใช้มาตรการการตั้งกระทู้ถาม สมาชิกสภาเทศบาลมีสิทธิ์ตั้งกระทู้ถามคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีในข้อความใด ๆ ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้ (แต่ฝ่ายบริหารก็มีสิทธิ์จะตอบคำถามหรือไม่ก็ได้) และการอนุมัติงบประมาณประจำปี (หรืองบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม) สภาเทศบาลจะเป็นผู้พิจารณาอนุมัติร่างเทศบัญญัติงบประมาณประจำปี ที่นายกเทศมนตรีเสนอมาให้พิจารณา

4.3 อำนาจในการให้ความเห็นชอบแต่งตั้งประธานสภาเทศบาล / รองประธานสภาเทศบาล ผู้ว่าราชการจังหวัด จะทำหน้าที่เรียกประชุมสมาชิกสภาเทศบาลว่าจะให้การสนับสนุนใครเป็นประธานสภาเทศบาล และรองประธานสภาเทศบาล เมื่อสภาเทศบาลเห็นชอบแล้วจะเสนอให้ผู้ว่าราชการจังหวัด ประกาศแต่งตั้งต่อไป

4.4 อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการของสภาเทศบาล ในสภาเทศบาลจะมีการเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสามัญประจำสภาเทศบาล (ได้ไม่เกิน 4 คณะ ขึ้นอยู่กับว่าเป็นเทศบาลนคร/เมือง/ตำบล) และคณะกรรมการวิสามัญ

## 5. การแบ่งส่วนราชการของเทศบาล

การแบ่งส่วนราชการของเทศบาลกำหนดโครงสร้างเทศบาลออกเป็น 3 ขนาด ได้แก่ ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก โดยให้คำนึงถึงความต้องการและความเหมาะสมของเทศบาล ดังนี้ (สมบูรณ์ เดชสมบูรณ์สุข. 2551 : 1-40)

5.1 สำนักปลัดเทศบาล (มีฐานะเป็นกอง)

5.2 กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ได้แก่ การคลัง การช่าง การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การศึกษา วิชาการและแผนงาน การประปา การแพทย์ การช่างสุขาภิบาล สวัสดิการสังคม

### 5.3 หน่วยงานตรวจสอบภายใน

### 5.4 แฉวง

ทั้งนี้เทศบาลอาจประกาศกำหนดกอง หรือส่วนราชการอื่น ได้ตามความเหมาะสมและจำเป็นของเทศบาล โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพนักงานเทศบาล ทั้งนี้ตามคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล กำหนด

## 6. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่ หมายถึง อำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลและมีกฎหมายรองรับ เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และยังมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายอื่นกำหนดไว้ด้วย เช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่ได้บัญญัติอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้ในมาตรา 16 เป็นต้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2548 : 142)

อำนาจและหน้าที่ของเทศบาล มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของเทศบาลไว้รวม 31 ประการด้วยกัน คือ

6.1 จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตน

6.2 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

6.3 จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

6.4 การสาธารณสุข โภชนา และการก่อสร้างอื่น ๆ

6.5 การสาธารณสุข

6.6 การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ

9.7 การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน

6.8 การส่งเสริมการท่องเที่ยว

6.9 การจัดการศึกษา

6.10 การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและ

ผู้ด้อยโอกาส

6.11 การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

6.12 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

6.13 การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

6.14 การส่งเสริมกีฬา

6.15 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของ

ประชาชน

6.16 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

6.17 การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

6.18 การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

6.19 การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล

6.20 การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน

6.21 การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

6.22 การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

6.23 การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย

โรงมหรสพ และสาธารณสุขสถานอื่น ๆ

6.24 การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

6.25 การผังเมือง

6.26 การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

6.27 การดูแลรักษาที่สาธารณะ

6.29 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

6.30 การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุน การป้องกันและ

รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

6.31 กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่

คณะกรรมการประกาศกำหนดและนอกจากนี้ ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาลเองก็ยังสามารถกำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้โดยแยกเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร รวมทั้งยังบัญญัติให้เทศบาลสามารถทำกิจการนอกเขตเทศบาลหรือกระทำการร่วมกับบุคคลอื่นได้ ซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้วกิจการที่เทศบาลทุกประเภทจะทำได้นั้นสามารถแบ่งได้เป็น 8 ประเภทใหญ่ ๆ คือ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2548 : 144)

6.31.1 การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน เช่น การดับเพลิง การป้องกันและระงับสาธารณภัย

6.31.2 การสาธารณสุข เช่นการจัดให้มีและบำรุงสถานที่พิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ



การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การจัดให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สุสานและฌาปนสถาน เป็นต้น

6.31.3 การสาธารณสุขการ เช่น การสงเคราะห์มารดาและเด็ก การสงเคราะห์คนชราคนอนาถา เด็กกำพร้า เป็นต้น

6.31.4 การโยธาสาธารณะ เช่น การสร้างและบำรุงทางบกทางน้ำ การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ สวนสัตว์ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจของราษฎร เป็นต้น

6.31.5 การศึกษา เช่น การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา การจัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬา เป็นต้น

6.31.6 การสาธารณสุขปโภคและเทศพาณิชย์ เช่น การประปา การไฟฟ้า การเดินรถประจำทาง ตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม กิจการโรงรับจำนำ เป็นต้น

6.31.7 การทะเบียนราษฎร

6.31.8 การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎรกิจการทั้งหลายเหล่านี้เป็นหน้าที่ของเทศบาลที่จะต้องจัดทำภายในเขตเทศบาลของตนอำนาจหน้าที่ดังกล่าวนี้ได้มีการเพิ่มเติมโดยการแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับเทศบาลหลายครั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการแก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 10 ในปี พ.ศ. 2542 ได้มีการเพิ่มหน้าที่ให้กับเทศบาลอีกหลายประการ เช่น เพิ่มหน้าที่ให้กับเทศบาลตำบลในการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ บำรุงศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น หรือการเพิ่มหน้าที่ให้กับเทศบาลนครในการควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพและสถานบริการอื่น การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง รวมทั้งการส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว นอกจากนี้ เทศบาลอาจทำกิจการอื่น ๆ ได้อีกตามหลักเกณฑ์ที่บัญญัติไว้ในมาตรา 57 ทวิ และ มาตรา 57 ศรี แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาล คือ การทำกิจการภายนอกเขตเทศบาลอาจออกไปทำกิจการต่าง ๆ ภายนอกเขตของตน ได้โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1) การนั้นจำเป็นต้องทำและเป็นการที่เกี่ยวข้องกับกิจการที่ดำเนินตามอำนาจหน้าที่อยู่ภายในเขตของตน

2) ได้รับความยินยอมจากเทศบาล สภาจังหวัดหรือสภาตำบลแห่งท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยการทำการร่วมกับบุคคลอื่น โดยก่อตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด

## 7. โครงสร้างของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล 2496 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 12 พ.ศ.2546 มาตรา 14-15 และมาตรา 36 กำหนดให้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็นสองส่วนคือ สภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ (สมบูรณ์ เดชสมบูรณ์สุข. 2551 : 1-40)

7.1 สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลตามจำนวน ดังนี้

7.1.1 เทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน

7.1.2 เทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน

7.1.3 เทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน

7.2 การดำรงตำแหน่ง สมาชิกสภาเทศบาล อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี มีอำนาจหน้าที่โดยสรุป ดังนี้

7.2 1 อำนาจในการตราเทศบัญญัติ

7.2 2 อำนาจในการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรี

7.2 3 อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำเทศบาล

7.3. นายกเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้ง โดยตรงจากประชาชน มีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง และนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาล ตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

7.3.1 เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรี ได้ไม่เกิน 2 คน

7.3.2 เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรี ได้ไม่เกิน 3 คน

7.3.3 เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรี ได้ไม่เกิน 4 คน

7.4 นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรี เลขาธิการนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาล เพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรี โดยกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินสองคน ในกรณีเทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินสามคน และในกรณีเทศบาลนคร ให้แต่งตั้งได้รวมกันไม่เกินห้าคนนายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

7.4.1 กำหนดนโยบายไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย เทศบัญญัติ และนโยบาย

7.4.2 สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล

7.4.3 แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี

7.4.4 วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

7.4.5 รักษาให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ

7.4.6 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่นและตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 48 เอกลักษณ์คดี กำหนดให้เทศบาล มีปลัดคนหนึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลรองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย และมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย การบริหารงานบุคคลของเทศบาล ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

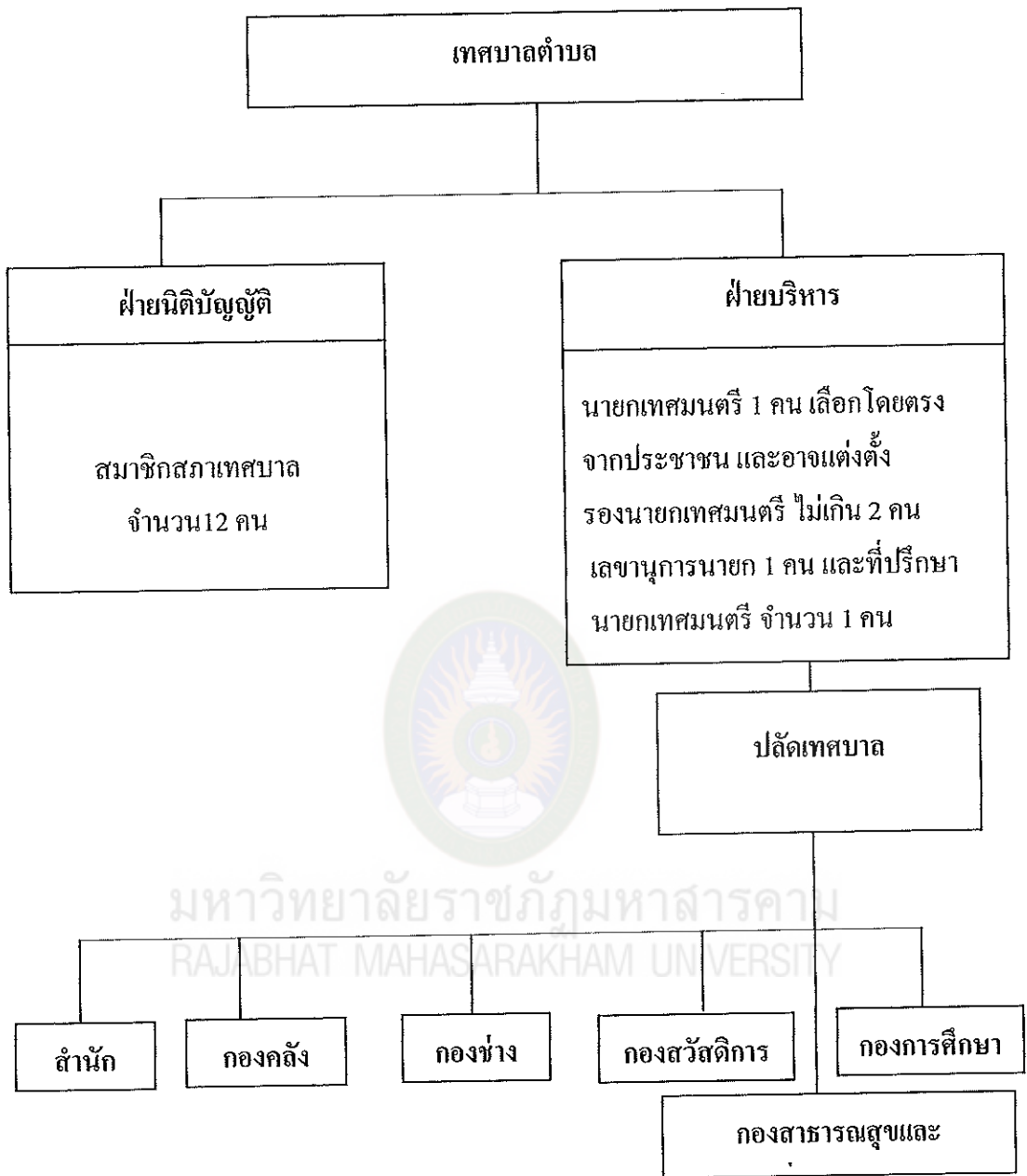
7.5 เทศบาลมีโครงสร้างการบริหารงานตาม พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 โดยมีองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ ฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร ฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาเทศบาล ฝ่ายบริหาร ได้แก่ คณะเทศมนตรี

7.5.1 อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล

- 1) ตราเทศบัญญัติของเทศบาล
- 2) ควบคุมการบริหารงานของคณะเทศมนตรี
- 3) ให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งคณะเทศมนตรี
- 4) พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการต่าง ๆ
- 5) พิจารณาให้ความเห็นชอบเรื่องต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

7.5.1 อำนาจหน้าที่ของคณะเทศมนตรี

- 1) ควบคุมและรับผิดชอบการบริหารกิจการของเทศบัญญัติตามกฎหมาย
- 2) หน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของคณะผู้บริหาร
- 3) หน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น



แผนภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบล

ที่มา : เทศบาลอำเภอชื่นชม (2556 : 1)

## 8. พนักงานเทศบาล

เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงาน หรือนอกสำนักงาน เป็นผู้นำนโยบายของนายกเทศมนตรีไปปฏิบัติ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแล

การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2542 แบ่งออกเป็น 12 หน่วยงาน ดังนี้ (สมบูรณ์ เดชสมบูรณ์สุข. 2551 : 1-40)

8.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการสภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี เกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานใด โดยเฉพาะ

8.2 สำนักงานกองคลัง / กองคลัง หรือฝ่ายคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมดูแลพัสดุและทรัพย์สินของเทศบาล ประกอบด้วยงานการเงินและบัญชีงานพัฒนารายได้ งานผลประโยชน์ งานเร่งรัดรายได้ งานแผนที่ภาษี งานทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

8.3 กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วย ของประชาชน การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การสุขาภิบาลและรักษาความสะอาดงานสัตว์แพทย์ ตลาดสาธารณะ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพเกี่ยวกับสุขอนามัยของประชาชน

8.4 สำนักการช่าง / กองช่างหรือฝ่ายช่าง มีหน้าที่เกี่ยวกับ การควบคุมงานก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับ ไฟฟ้าสาธารณะ งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผน งานสถาปัตยกรรมและผังเมือง ตลอดจนงานสาธารณูปโภค

8.5 สำนักงานศึกษา / กองการศึกษา หรือฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน งานด้านการสอน การนิเทศ การศึกษา การศึกษานอกโรงเรียนและงานกิจกรรมเด็กและเยาวชน

8.6 กองหรือฝ่ายวิชาการและแผน มีหน้าที่เกี่ยวกับงานวิชาการและการวางแผนพัฒนา เทศบาล ประกอบด้วย งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานวิจัยและประเมินผล งานนิติกร การจัดทำงบประมาณและงานประชาสัมพันธ์

8.7 กองหรือฝ่ายสวัสดิการ มีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน และงานพัฒนาชุมชน

8.8 กองหรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล มีหน้าที่กำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล และบำบัดน้ำเสีย ประกอบไปด้วยงานกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานเครื่องกลและซ่อมบำรุง งาน โรงงาน

กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานแบบแผน งานก่อสร้าง งานควบคุมและการตรวจสอบการบำบัดน้ำเสีย งานบำรุงรักษาและซ่อมแซมและงานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

8.9 กองหรือฝ่ายการแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลประชาชน ประกอบไปด้วย ฝ่ายบริการการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาลและศูนย์บริการสาธารณสุข (กองหรือฝ่ายการแพทย์ จะจัดตั้งขึ้นเฉพาะเทศบาลนคร ซึ่งมีรายได้เพียงพอสำหรับการสร้าง โรงพยาบาล และการบริหาร)

8.10 กองหรือฝ่ายการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับการผลิตน้ำประปา งานวางระบบท่อประปา งานจำหน่ายน้ำประปาแก่ประชาชน งานจัดเก็บรายได้การประปา

8.11 หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบและกลั่นกรองให้ความเห็นชอบ และข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาลเกี่ยวกับงานการเงิน และควบคุมการตรวจสอบด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

8.12 หน่วยงานแขวง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การศึกษา การสวัสดิการ สาธารณสุข การช่าง การประปาแขวง เป็นหน่วยงานย่อยจำลองรูปแบบเทศบาล เพื่อรองรับความเจริญเติบโตของเมืองเพื่อเป็นการบริการประชาชนให้ทั่วถึง ซึ่งสามารถจัดตั้งแขวงได้ในกรณีเทศบาลขนาดใหญ่มีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 20 ตารางกิโลเมตร ประชากรไม่ต่ำกว่า 100,000 คน มีรายได้รวมเงินอุดหนุน 60 ล้านบาท ขึ้นไป

## 9. ยุทธศาสตร์เทศบาล

การพัฒนาประเทศในระยะแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 มีแนวคิดที่มีความต่อเนื่องจากแนวคิดของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8-10 โดยยังคงยึดหลัก “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ที่มุ่งให้ “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” และ “สร้างสมดุลการพัฒนา” ในทุกมิติ แต่การประยุกต์ใช้แนวคิดดังกล่าว และสร้างความมั่นใจว่าการพัฒนาจะเป็นไปในแนวทางที่ยั่งยืนและสร้างความสุขให้กับคนไทย จำเป็นต้องพิจารณา

การเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายในประเทศอย่างรอบด้านและวางจุดยืนการพัฒนาในระยะยาว ภายใต้วิสัยทัศน์ประเทศไทยปี พ.ศ. 2570 ซึ่งพิจารณาถึงบริบทการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และทุกภาคส่วนในสังคมไทย ได้เห็นพ้องร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ปี พ.ศ. 2570 ไว้ดังนี้ “คนไทยภาคภูมิใจในความเป็นไทย มีมิตรไมตรีบนวิถีชีวิตแห่งความพอเพียง ยึดมั่นในวัฒนธรรมประชาธิปไตย และหลักธรรมาภิบาล การบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่ทั่วถึง มีคุณภาพ สังคมมีความปลอดภัยและมั่นคง อยู่ในสถานะแวดล้อมที่ดี เกื้อกูลและเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน ระบบการ

ผลิตเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีความมั่นคงด้านอาหารและพลังงาน อยู่บนฐานทางเศรษฐกิจที่พึ่งตนเองและแข่งขันได้ในเวทีโลก สามารถอยู่ในประชาคมภูมิภาคและโลกได้อย่างมีศักดิ์ศรี”

วิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศ ในระยะ 5 ปี ของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 “สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง”

ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ในระยะ 5 ปี ของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11

### 9.1 ยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นธรรมในสังคม

9.1.1 การสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมให้ทุกคนในสังคมไทย ควบคู่กับการเสริมสร้างขีดความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและสร้างโอกาสในชีวิตให้แก่ตนเอง

9.1.2 การจัดบริการทางสังคมให้ทุกคนตามสิทธิขั้นพื้นฐาน เน้นการสร้างภูมิคุ้มกันระดับปัจเจก และสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจในการพัฒนาประเทศ

9.1.3 การเสริมสร้างพลังให้ทุกภาคส่วนสามารถเพิ่มทางเลือกการใช้ชีวิตในสังคมและมีส่วนร่วมในเชิงเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ได้อย่างมีคุณค่าและศักดิ์ศรี

9.1.4 การสานสร้างความสัมพันธ์ของคนในสังคมให้มีคุณค่าร่วมและตระหนักถึงผลประโยชน์ของสังคม และเสริมสร้างการบริหารราชการแผ่นดินที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีระบบตรวจสอบและการรับผิดชอบที่รัดกุม

### 9.2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน

9.2.1 การปรับโครงสร้างและการกระจายตัวประชากรให้เหมาะสม

9.2.2 การพัฒนาคุณภาพคนไทยให้มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง

9.2.3 การส่งเสริมการลดปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพอย่างเป็นองค์รวม

9.2.4 การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

9.2.5 การเสริมสร้างความเข้มแข็งของสถาบันทางสังคม

### 9.3. ยุทธศาสตร์ความเข้มแข็งภาคเกษตร ความมั่นคงของอาหารและพลังงาน

9.3.1 การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติที่เป็นฐานการผลิตภาคเกษตรให้เข้มแข็งและยั่งยืน

9.3.2 การเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพการผลิตภาคเกษตร

9.3.3 การสร้างมูลค่าเพิ่มผลผลิตทางการเกษตรตลอดห่วงโซ่การผลิต

9.3.4 การสร้างความมั่นคงในอาชีพและรายได้ให้แก่เกษตรกร

9.3.5 การสร้างความมั่นคงด้านอาหารและพัฒนาพลังงานชีวภาพในระดับครัวเรือนและชุมชน

9.3.6 การสร้างความมั่นคงด้านพลังงานชีวภาพ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาประเทศและความเข้มแข็งภาคเกษตร

9.3.7 การปรับระบบบริหารจัดการภาครัฐเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงด้านอาหารและพลังงาน

9.4 ยุทธศาสตร์การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจสู่การเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน

9.4.1 การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจสู่การพัฒนาที่มีคุณภาพและยั่งยืน

9.4.2 การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัยและนวัตกรรม

9.4.3 การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพ เท่าเทียมและเป็นธรรม

9.4.4 การบริหารจัดการเศรษฐกิจส่วนรวมอย่างมีเสถียรภาพ

9.5 ยุทธศาสตร์การสร้างความเชื่อมโยงกับประเทศในภูมิภาคเพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม

9.5.1 การพัฒนาความเชื่อมโยงด้านการขนส่งและระบบ โลจิสติกส์ภายใต้กรอบความร่วมมือในอนุภูมิภาคต่างๆ

9.5.2 การพัฒนาฐานลงทุน โดยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันระดับอนุภูมิภาค

9.5.3 การสร้างความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

9.5.4 การเข้าร่วมเป็นภาคีความร่วมมือระหว่างประเทศและภูมิภาคภายใต้บทบาทที่สร้างสรรค์ เป็นทางเลือกในการดำเนินนโยบายระหว่างประเทศในเวทีโลก

9.5.5 การสร้างความเป็นหุ้นส่วนทางเศรษฐกิจในภูมิภาคด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเคลื่อนย้ายแรงงาน และการส่งเสริมแรงงานไทยในต่างประเทศ

9.5.6 การมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างสังคมนานาชาติที่มีคุณภาพชีวิต ป้องกันภัยจากการก่อการร้ายและอาชญากรรม ยาเสพติด ภัยพิบัติ และการแพร่ระบาดของโรคภัย

9.5.7 การเสริมสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างประเทศในการสนับสนุนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างมีจริยธรรมและไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งเปิดรับความร่วมมือกับองค์กรระหว่างประเทศที่ไม่แสวงหากำไร

9.5.8 การเร่งรัดการใช้ประโยชน์จากข้อตกลงการค้าเสรีที่มีผลบังคับใช้แล้ว



9.5.9 การส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นฐานการลงทุน และการประกอบธุรกิจ  
ในเอเชียรวมทั้งเป็นฐานความร่วมมือในการพัฒนาภูมิภาค

9.5.10 การปรับปรุงและเสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคีการพัฒนา  
ภายในประเทศตั้งแต่ระดับชุมชนท้องถิ่น

#### 9.6 ยุทธศาสตร์การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

9.6.1 การอนุรักษ์ ฟื้นฟูและสร้างความมั่นคงของฐานทรัพยากรธรรมชาติและ  
สิ่งแวดล้อม

9.6.2 การปรับกระบวนการพัฒนาและขับเคลื่อนประเทศเพื่อ  
เตรียมพร้อมไปสู่การเป็นเศรษฐกิจและสังคมคาร์บอนต่ำและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

9.6.3 การยกระดับขีดความสามารถในการรองรับและปรับตัวต่อการ  
เปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อให้สังคมมีภูมิคุ้มกัน

9.6.4 การเตรียมความพร้อมรองรับภัยพิบัติทางธรรมชาติ

9.6.5 การสร้างภูมิคุ้มกันด้านการค้าจากเงื่อนไขด้านสิ่งแวดล้อมและวิกฤติ  
จากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

9.6.6 การเพิ่มบทบาทประเทศไทยในเวทีประชาคมโลกที่เกี่ยวข้องกับกรอบ  
ความตกลงและพันธกรณีด้านสิ่งแวดล้อมระหว่างประเทศ

9.6.7 การควบคุมและลดมลพิษ

9.6.8 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ  
สิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเป็นธรรมอย่างบูรณาการ

#### 9.7 หน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ อำนาจหน้าที่  
ตามที่กำหนดไว้ในเทศบาล พ.ศ. 2496 และอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ ที่  
ให้เทศบาลดำเนินการได้ (สมบูรณ์ เดชสมบูรณ์สุข. 2551 : 1-40)

อำนาจหน้าที่ตามกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนด  
หน้าที่ให้เทศบาลดำเนินการได้ตามฐานะของเทศบาลว่าเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาล  
นครมีหน้าที่ต้องทำอะไรบ้างและมีหน้าที่อาจจะทำอะไรบ้าง ดังนี้

##### 9.7.1 เทศบาลตำบล

เทศบาลตำบลหน้าที่ต้องทำ คือ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน  
ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้ง  
การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ให้ราษฎร

ได้รับการศึกษาอบรมส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ บำรุงศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และหน้าที่อื่นตามกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาลหน้าที่อาจจัดทำ คือ ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ให้มีตลาดท่าเทียบเรือและท่าข้าม ให้มีสุสานและฌาปนสถาน บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ และเทศพาณิชย์

#### 9.7.2 เทศบาลเมือง

หน้าที่ต้องทำ คือ กิจการที่ระบุไว้ในหน้าที่ต้องทำของเทศบาลตำบล ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่นและให้มีการดำเนินการกิจการ รองรับจำหน่ายหรือสถานสินเชื่อกิจการหน้าที่อาจจัดทำ คือ ให้มีตลาดท่าเทียบเรือหรือท่าข้าม ให้มีสุสานและฌาปนสถานบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล ให้มีการสาธารณสุขปฏิบัติการ จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข จัดตั้งและบำรุงโรงเรียน อาชีวศึกษา ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาให้มีความรู้และพลศึกษา ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น และเทศพาณิชย์

#### 9.7.3 เทศบาลนคร

หน้าที่ต้องทำ คือ กิจการที่ระบุไว้ในหน้าที่ต้องทำของเทศบาลเมือง ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานที่บริการอื่น จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือท่าข้ามและที่จอดรถ การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยวหน้าที่อาจจัดทำ คือ กิจการเช่นเดียวกับหน้าที่อาจจัดทำของเทศบาลเมืองได้ (สมบุรณ์ เดชสมบุรณ์สุข. 2551 : 1-40)

### 10. ภาพรวมเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

#### 10.1 ประวัติ

ท้องที่อำเภอชื่นชมเดิมเป็นส่วนหนึ่งของอำเภอเขียงยืน ทางราชการได้แบ่งพื้นที่การปกครองออกมาตั้งเป็น กิ่งอำเภอชื่นชม ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2540 โดยมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2540 และต่อมาในวันที่

24 สิงหาคม พ.ศ. 2550 ได้มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็น อำเภอจันทม โดยมียศบังคับตั้งแต่วันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2550 (สารานุกรมเสรี. 2556 : ออนไลน์) ปัจจุบันที่ว่าการอำเภอ ตั้งอยู่ที่ สาธารณประโยชน์โคกข้าว หมู่ที่ 3 ตำบลจันทม ระหว่างกิโลเมตรที่ 18-19 ของทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2268 สายเชียงใหม่-ลำพูน ห่างจากจังหวัดมหาสารคาม ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ประมาณ 70 กิโลเมตร ประชาชนส่วนมากพูดภาษาไทยอีสาน นับถือศาสนาพุทธ ปัจจุบัน ประกอบด้วย 10 หมู่บ้าน คือ บ้านกุดจอก บ้านโลกอินทนิล บ้านหลุมแขง บ้านหนองกง บ้านโนนพิมาย บ้านโคกศรีง บ้านศรี บ้านโนนสะอาด บ้านศรี และบ้านหนองกง (สารานุกรมเสรี. 2556 : ออนไลน์)

คณะผู้บริหารเทศบาลกุดปลาตุ๊ก ประกอบด้วย

นายกเทศมนตรี นายสงวน บุญชัย ได้รับการแต่งตั้งเข้ามาเมื่อ เดือน  
เมษายน 2553

รองนายกเทศมนตรี นายสมบุญ คุ้มหมาย ได้รับการแต่งตั้งเข้ามาเมื่อ  
เดือนเมษายน 2553

รองนายกเทศมนตรี นายนวย นิละคร ได้รับการแต่งตั้งเข้ามาเมื่อ เดือน  
เมษายน 2553

เลขานายกเทศมนตรี นายประยงค์ สุทธิปัญญา ได้รับการแต่งตั้งเข้ามา  
เมื่อเดือนเมษายน 2553

ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี นายสมิน วิทยา ได้รับการแต่งตั้งเข้ามาเมื่อ  
เดือนเมษายน 2553

คณะผู้บริหารเทศบาลหนองกง ประกอบด้วย

นายกเทศมนตรี นายวัชร รัทบุตร ได้รับการแต่งตั้งเข้ามาเมื่อ เดือน  
เมษายน 2553

รองนายกเทศมนตรี นายคมสัน พันเทศ ได้รับการแต่งตั้งเข้ามาเมื่อ  
เดือน เมษายน 2553

รองนายกเทศมนตรีนายสมหมาย รัตนเพชร ได้รับการแต่งตั้งเข้ามาเมื่อ  
เดือนเมษายน 2553

เลขานายกเทศมนตรี นายกุหลาบ แข็งฤทธิ์ ได้รับการแต่งตั้งเข้ามาเมื่อ  
เดือนเมษายน 2553

ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี นายทองจันทร์ ว่องไว ได้รับการแต่งตั้งเข้ามา  
เมื่อเดือนเมษายน 2553

## 10.2 ที่ตั้งและอาณาเขต

อำเภอขึ้นชมตั้งอยู่ทางทิศเหนือสุดของจังหวัดมหาสารคาม มีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอข้างเคียง ดังนี้ (สารานุกรมเสรี. 2556 : ออนไลน์)

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น และอำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อำเภอห้วยเม็กและอำเภอยางตลาด (จังหวัดกาฬสินธุ์)

ทิศใต้ ติดต่อกับ อำเภอเขียงยืน

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น

## 10.3 การปกครองส่วนภูมิภาค

อำเภอขึ้นชมแบ่งเขตการปกครองย่อยออกเป็น 4 ตำบล 47 หมู่บ้าน ได้แก่ (สารานุกรมเสรี. 2556 : ออนไลน์)

10.3.1	ขึ้นชม (Chuen Chom)	11 หมู่บ้าน
10.3.2	กุดปลาตุก (Kut Pla Duk)	15 หมู่บ้าน
10.3.3	เหล่าดอกไม้ (Lao Dok Mai)	11 หมู่บ้าน
10.3.4	หนองกุง (Nong Kung)	10 หมู่บ้าน

## 10.4 สภาพภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศเป็นพื้นที่เป็นเนินสูงสลับที่ลุ่มต่ำ ไม่มีภูเขา มีแม่น้ำสายหลัก คือ ลำห้วยสายบาตร ซึ่งมีต้นน้ำจากภูเขาในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ไหลผ่านตำบลกุดปลาตุก ตำบลขึ้นชมและ ตำบลหนองกุง กิ่งอำเภอขึ้นชม รวมระยะทาง 15 กิโลเมตร นอกจากนั้นยังมีลำห้วยสาขาอีก ได้แก่ ลำห้วยเอียด ห้วยอีเต่า ห้วยโสกคลอง (สารานุกรมเสรี. 2556 : ออนไลน์)

## 10.5 สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไป

ลักษณะภูมิอากาศ เป็นแบบมรสุม 3 ฤดู คือ (สารานุกรมเสรี. 2556 : ออนไลน์)

ฤดูร้อน ตั้งแต่ กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม

ฤดูฝน ตั้งแต่มิถุนายน กันยายน

ฤดูหนาว ตั้งแต่ ตุลาคม – มกราคม

### 10.6 การคมนาคม

อำเภอชื่นชม ใช้การจราจรทางบก โดยมีทางหลวงจังหวัดสายสำคัญตัดผ่าน คือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2268 สายเชียงใหม่-คำใหญ่ และระยะทางจากเทศบาลเมืองมหาสารคามไปยังอำเภอชื่นชม 90 กิโลเมตร (สารานุกรมเสรี. 2556 : ออนไลน์)

### 10.7 การแบ่งเขตการปกครอง

อำเภอชื่นชม แบ่งเขตการปกครองออกเป็น ตำบล หมู่บ้าน และอบต. โดยมีจำนวนเขตการปกครอง ประเภทต่าง ๆ ดังนี้ (สารานุกรมเสรี. 2556 : ออนไลน์)

10.7.1 ตำบล 4 แห่ง

10.7.2 หมู่บ้าน 47 แห่ง

10.7.3 อบต. 4 แห่ง

### 10.8 การบริหารราชการส่วนภูมิภาค

มีส่วนราชการซึ่งเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค มีจำนวน 6 ส่วน คือ (สารานุกรมเสรี. 2556 : ออนไลน์)

10.8.1 ที่ทำการปกครองกิ่งอำเภอชื่นชม มีจำนวน 9 คน สมาชิก อส. 2 นาย ลูกจ้างทำความสะอาด จำนวน 1 คน

10.8.2 สำนักงานพัฒนาชุมชนกิ่งอำเภอชื่นชม มีจำนวน 4 คน

10.8.3 สำนักงานสาธารณสุขกิ่งอำเภอชื่นชม มีจำนวน 5 คน ลูกจ้าง 1 คน และมีสถานีนอนามัย จำนวน 6 แห่ง

10.8.4 สำนักงานเกษตรกิ่งอำเภอชื่นชม มีจำนวน 3 คน

10.8.5 ที่ทำการสัสดีกิ่งอำเภอชื่นชม มีจำนวน 1 คน

10.8.6 สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอชื่นชม มีจำนวน 81 คน

เศรษฐกิจ

### 10.9 อาชีพ

ประชากรอำเภอชื่นชมส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตร (สารานุกรมเสรี. 2556 : ออนไลน์)

10.9.1 อาชีพหลัก ได้แก่ การทำนา

10.9.2.อาชีพเสริม ได้แก่ ปลูกอ้อย ปลูกกะหล่ำปลี ปลูกพริก เลี้ยงสัตว์

### 10.10 การเกษตร

10.10.1 ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว กะหล่ำปลี พริก

10.10.2 การเกษตรอื่น ๆ นอกจากจะทำไร่ ทำนา ทำสวนแล้ว ประกอบอาชีพ เพาะเห็ดฟาง โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (สารานุกรมเสรี. 2556 : ออนไลน์)

#### 1) การเพาะเห็ดฟางในโรงเรือน

1.1) กิจกรรมประเภทรายบุคคล วิทยากรเป็นเกษตรกรชื่อ นายสดีาส วิชัยวงษ์สถานที่ติดต่อ บ้านเลขที่ 19 บ้านหนองผักแว่น หมู่ที่ 4 ตำบลเหล่าดอกไม้ อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

1.2) ประเภทของจุดถ่ายทอดเทคโนโลยี ประเภทต่อยอดที่เกษตรกรกระทำสำเร็จสามารถเป็นตัวอย่างที่ดี

1.3) เนื้อหาสาระการถ่ายทอดความรู้ การเตรียมโรงเรือนเพาะเห็ด การเตรียมวัสดุเพาะเห็ด การเพาะเห็ด การเตรียมอาหารเสริมและการดูแลรักษา

1.4) ระยะเวลาศึกษาดูงานสามารถศึกษาได้ ตลอดปี

10.10.3 แหล่งน้ำที่สำคัญ ของกิ่งอำเภอชื่นชม ได้แก่ ลำห้วยสายบาตร

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า รูปแบบ โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีรูปแบบการบริหารงานโดยประชาชนเป็นหลักเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการจัดการ บริหารบ้านเมืองของตนเอง ภายใต้อำนาจความเป็นประชาธิปไตยควบคู่ไปกับความถูกต้องในการใช้อำนาจหน้าที่ ซึ่งประชาชนมีสิทธิเสรีภาพในการเลือกตั้งผู้แทนในการบริหารบ้านเมือง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม สามารถสร้างความชัดเจนและเพิ่มคุณค่าให้กับผลงานวิจัย กรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย รวมทั้งการอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### 1. งานวิจัยในประเทศ

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมงานวิจัยในประเทศที่มีความเกี่ยวข้องและใกล้เคียงกับการวิจัย ดังนี้

ณัฐพล จันทรสอน (2548 : 69) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ด้านการประสานงานในการบริการ และด้านคุณภาพ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 400 ราย เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของเทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการปฏิรูประบบราชการและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ ได้อย่างมีคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41 - 50 สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยม มีรายได้ไม่เกิน 3,000 บาท อาชีพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย โดยจำนวนผู้ที่ใช้บริการเคยมาใช้บริการ 1-2 ครั้ง ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน แสดงว่า การให้บริการมีการบริการที่ดี

เพชรรัตน์ งามฉวี (2550 : 72) ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี และความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอ โป่งน้ำร้อนจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอ โป่งน้ำร้อนจังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 ด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยและได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 ด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยและได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3 ส่วนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ในระดับเห็นด้วย

ภักจิรา แสงสุกขาว (2551 : 73) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี ร้อยละ 67.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านอย่างเสมอภาพ มากที่สุด ร้อยละ 82.4 รองลงไป คือ แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความเพียงพอ ชัดเจน ถูกต้อง

และสะดวกในการดำเนินการ ร้อยละ 81.0 และมีจุดบริการให้คำปรึกษาแนะนำ การนัดหมายและการบริการข่าวสารข้อมูลทางโทรศัพท์ ร้อยละ 78.9 ตามลำดับ ส่วนข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่าคุณต้องรอคอยการให้บริการของเจ้าหน้าที่ก่อนข้างนาน ร้อยละ 61.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยกับข้อคำถามด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มากที่สุดร้อยละ 75.3 รองลงไป คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 74.0 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ร้อยละ 68.7 ด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลาร้อยละ 64.8 และด้านการให้บริการที่เสมอภาพ ร้อยละ 62.2 ตามลำดับ

สุวิมล พรหมสุรินทร์ (2552 : 78) ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีผลต่อเทศบาล ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาล ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีการรับรู้ภาพลักษณ์อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านผู้บริหาร ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการจัดการงบประมาณ และด้านการบริการ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาล ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำแนกตามลักษณะประชากรในด้านเพศ ช่วงอายุ ระดับ การศึกษา กลุ่มอาชีพ และรายได้ พบว่า

ด้านผู้บริหาร ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 และประชาชนที่มีกลุ่มอาชีพแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01

ด้านบุคลากร ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 และประชาชนที่มีระดับการศึกษาและรายได้แตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ด้านการบริการ ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 และประชาชนที่มีกลุ่มอาชีพแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ด้านการจัดการงบประมาณ ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 และประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 และประชาชนที่มีรายได้ แตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01



ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มอาชีพและรายได้ แตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แสงทวน วงศราษฎร์ (2552 : 77) ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีผลต่อเทศบาล ตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาล ตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ประเมินว่า มีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ในระดับมากเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านพื้นที่ให้บริการ ด้านการให้บริการสาธารณะ และด้านการจัดการงบประมาณ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาล ตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา จำแนกตามลักษณะประชากรในด้านเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา กลุ่มอาชีพ และรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ช่วยอายุและอาชีพแตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการจัดการงบประมาณและด้านการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านพื้นที่ให้บริการมีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ ด้านผู้บริหารและด้านการจัดการงบประมาณมีการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้าน อื่น ๆ มีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## 2. งานวิจัยต่างประเทศ

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้องการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมงานวิจัยต่างประเทศที่มีความเกี่ยวข้องและใกล้เคียงกับการวิจัย ดังนี้

ซูส์แซน (Suzanne. 1993 : Abstract) ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการบริการนันทนาการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในออสเตรเลียตะวันตก มีวัตถุประสงค์ คือ 1) การระบุช่วงเกณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับการประเมินประสิทธิผลขององค์กรในการให้บริการนันทนาการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) ศึกษาการรับรู้ของเกณฑ์เหล่านี้ โดยเจ้าหน้าที่นันทนาการในด้านต่างๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในออสเตรเลียตะวันตก ผลการวิจัย พบว่าการรับรู้ถึงความสำคัญของเกณฑ์ประสิทธิภาพขององค์กรที่จัดโดยงานนันทนาการในท้องถิ่นในออสเตรเลียตะวันตกที่มีลักษณะเดียวกันมีความแตกต่างกันกับที่ตั้งทางภูมิศาสตร์พร้อมของทรัพยากรและการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานรัฐบาลท้องถิ่น กลุ่มนี้มีกรอบการปฏิบัติ

สำหรับผู้จัดการบริการนันทนาการและให้มาตรฐานสำหรับการวิจัยต่อไปในรัฐบาลท้องถิ่นและบริการนันทนาการทั่วไป

อูลิช (Aulich. 1999 : Abstract) ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของการแข่งขันภาคบังคับซื้อในวัฒนธรรมองค์กรของรัฐบาลท้องถิ่นในรัฐวิกตอเรีย ผลการวิจัยพบว่าสภาพแวดล้อมการแข่งขันใหม่อาจตัวสร้างปัญหาใหม่ ๆ เช่นค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมและการพังทลายของความไว้วางใจในสภาท้องถิ่นและช่วยให้ผู้บริหารระดับสูงเพื่อยืนยันการควบคุมแข็งแรงกว่าสภา การควบคุมนี้จะร่วมกับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคหรือ แนวทางการปฏิบัติที่รัฐบาลรัฐซึ่งมีข้อ จำกัด การพัฒนารูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในวิกตอเรีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งดูเหมือนว่าผู้บริหารระดับสูงมีเจตนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการก่อร่างใหม่ขององค์กรกว่าในการสนับสนุนการตอบสนองตลาดมากขึ้นคาดว่าในรุ่นหลังราชการ

ฮอลโลเวย์ (Holloway. 2005 : Abstract) ทำการศึกษาเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่นแบบการตลาด มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้หลักการตลาดในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในลักษณะองค์กรรวมผลการวิจัย พบว่า วิธีการแบบองค์กรรวมสำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่นมีข้อจำกัดมาก เนื่องจากมีผลกระทบทางเศรษฐกิจที่สำคัญในการดำรงชีวิตของประชาชนในชนบทและการจ้างงาน การพัฒนามีผลต่อการเจริญเติบโต

อิมบาร์ดุดิม (Imbaruddin. 2005 : Abstract) ทำการศึกษาเรื่องความเข้าใจในความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอินโดนีเซีย มีวัตถุประสงค์ ศึกษาความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทบาทหน้าที่ ปัจจัยภายนอกปัจจัยภายใน ในการบริหารจัดการองค์กร ผลการวิจัย พบว่า อินโดนีเซีย ได้พยายามปรับปรุงหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทางการเมือง มีการแนะนำหน่วยงานระหว่างประเทศ และแสดงความคิดเห็นที่อาจจะไม่เป็นทางเลือกที่ดีที่สุด หรือมีประสิทธิภาพมากที่สุด แทนที่จะเน้นทรัพยากรเพื่อปรับปรุงระดับความรับผิดชอบทางการเมืองการศึกษา การใช้กลยุทธ์ในการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร เพื่อพัฒนาศักยภาพของหน่วยงาน ในการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ

ซิมสัน และอีริค (Simsson & Eric. 2006 : 102) ทำการศึกษาเรื่องการตรวจสอบความพึงพอใจของพนักงานการบริการลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้าในกลุ่มธนาคารรายย่อย ซึ่งมีเป้าหมายในการเพิ่มแรงจูงใจของลูกค้า คือ ความพึงพอใจของพนักงาน คุณภาพในการให้บริการลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจะสามารถทำให้ขยายพื้นที่ในการให้บริการได้มากขึ้น การศึกษาครั้งนี้ใช้ตัวแปร 3 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจของพนักงาน คุณภาพในการให้บริการลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้า ในกลุ่มธนาคารรายย่อยขนาดกลาง ข้อมูลการสุ่ม

ตัวอย่างในช่วงเวลาเดียวกัน 137 สาขา โดยใช้สถิติถดถอยวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ พบว่า ผลการวิเคราะห์ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างตัวแปร

เดวี (Davey. 2007 : Abstract) ทำการศึกษาเรื่องการค้าเงินงานและการวางแผน สาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐควีนส์แลนด์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มระดับความร่วมมือระหว่างองค์กร หน่วยงานให้มีความชัดเจน โดยเฉพาะบทบาทของหน่วยงานในการจัดการ ส่งมอบบริการสาธารณสุข ให้การสนับสนุนทางการเมืองต่อปัจจัยในความสำเร็จของการดำเนินการวางแผนและความเหมาะสมของบุคลากรทางการเงิน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จขึ้นอยู่กับความร่วมมือของภาคีเครือข่ายที่ให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ในการบริหารจัดการ และการวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของเทศบาล คือสิ่งที่ประชาชนรับรู้แตกต่างกัน ดังนั้น การให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ จึงเป็นปัจจัยหลักที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพของการให้บริการนั้น ๆ ได้อย่างแท้จริง จาก การทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยสรุปภาพลักษณ์ของเทศบาล และคุณภาพการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับเทศบาลอำเภอขึ้นชม ภาพลักษณ์ของเทศบาล ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านนโยบายการดำเนินงาน ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ด้านประสานงานในการบริการ และด้านคุณภาพการบริการ

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล อำเภอขึ้นชม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ทำการกำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้

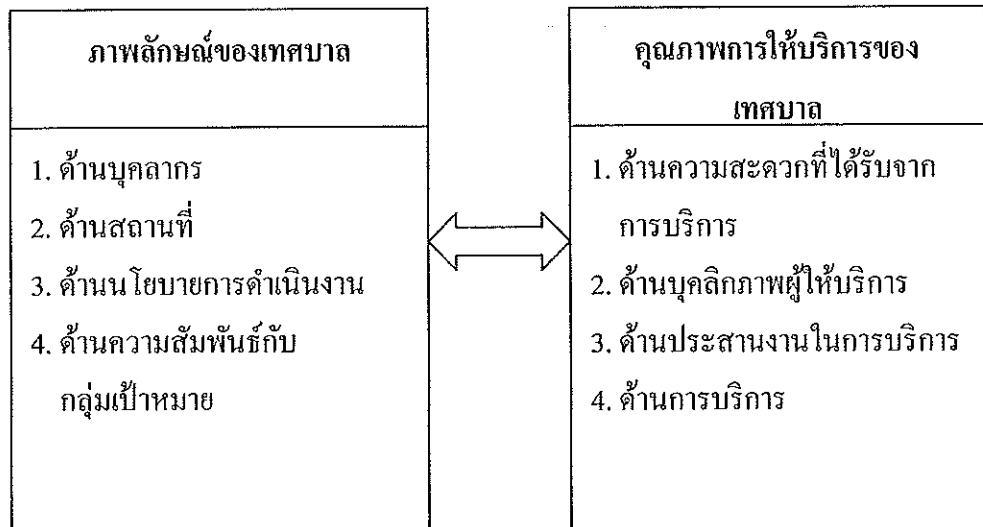
ตัวแปรกลุ่มที่ 1 ภาพลักษณ์ของเทศบาล 1 ประกอบด้วย 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านสถานที่ 3) ด้านนโยบายการดำเนินงาน 4) ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย (สมิต สัจฉกร. 2546 : 188-193)

ตัวแปรกลุ่มที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ 2) ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ 3) ด้านประสานงานในการบริการ 4) ด้านการบริการ (Aday And Anderson. 1975 : Unpaged)

เพื่อให้สามารถมองเห็นภาพรวมได้อย่างเป็นระบบ ผู้วิจัยขอทำการสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

## ตัวแปรกลุ่มที่ 1

## ตัวแปรกลุ่มที่ 2



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

