



รายงานผลการวิจัย

เรื่อง

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ประจำปี 2558

กองวิชาการและแผนงาน
เทศบาลเมืองมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ ซึ่งในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้น ทำให้เกิดความต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงาน ที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่า หากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย ด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการ ให้มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ พบว่า ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจต่อการบริการหรือตัดสินใจว่าการบริการใด ๆ จะมีคุณภาพหรือไม่นั้นต้องพิจารณาว่าเป็นการบริการที่ผู้รับบริการได้รับในระดับที่เทียบเท่าหรือมากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญหรือคาดหวังจากการบริการนั้น ๆ หรือไม่ ซึ่งคุณภาพของการบริการนั้น ไม่สามารถกำหนดลงไปอย่างเฉพาะเจาะจงได้ แต่การวางแผนเตรียมพร้อมสำหรับการบริการไว้ล่วงหน้าย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพดีได้ ดังนั้น การบริการใด ๆ ก็ตาม จะต้องเกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญหรือความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ

จึงกล่าวได้ว่า การให้ความสำคัญหรือความคาดหวังต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการเป็นมาตรฐานที่แท้จริงในการตัดสินคุณภาพการบริการ

ความเข้าใจในธรรมชาติและที่มาของการให้ความสำคัญหรือความคาดหวังเหล่านั้น นับว่ามี ความสำคัญอย่างยิ่งต่อความมั่นใจว่า ผลการปฏิบัติงานบริการจะมากกว่าหรือตรงกับ การให้ความสำคัญ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้น การให้ความสำคัญหรือความคาดหวังของผู้รับบริการมีบทบาท สำคัญในการตัดสินใจการบริการขององค์กร ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการ โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ พวกเขาให้ความสำคัญหรือคาดหวังกับ สิ่งที่พวกเขาได้รับ นั่นคือ ความแตกต่างระหว่างการให้ ความสำคัญหรือความคาดหวังกับ ความพึงพอใจ จะเป็นตัวบ่งบอกพื้นฐานของการตัดสินใจประเมินคุณภาพ การบริการของผู้รับบริการ

การให้บริการสาธารณะในอดีตที่ผ่านมา รัฐจะเป็นผู้จัดทำโดยมีหน่วยงานราชการ ที่ รับผิดชอบทั้งในส่วนกลางหรือมอบอำนาจให้ส่วนภูมิภาคเป็นตัวแทนรัฐบาลกลางเป็นผู้ให้บริการ และ อาจจะมีหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นบ้าง ที่เป็นหน่วยงานให้บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ต่อมาเมื่อ สังคมมีขนาดใหญ่ขึ้น มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ และมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ทำให้ประชาชนมีความ ต้องการสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตมากขึ้นเรื่อย ๆ รัฐไม่สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้อย่างทั่วถึง รัฐซึ่งเป็นผู้ให้บริการต้องแก้ไขปัญหา โดยจัดตั้งรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบต่าง ๆ ขึ้น อันได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการบริการสาธารณะให้ทั่วถึง จึงมอบอำนาจ ให้หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นเหล่านี้เป็นผู้ให้บริการสาธารณะแทนรัฐ ซึ่งสามารถบริการได้อย่าง ทั่วถึงและรวดเร็วยิ่งขึ้น

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ถือเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งได้มีการพัฒนาแก้ไขเพิ่มเติมตลอดมา แนวคิดและรูปแบบโครงสร้างของเทศบาล ไทยเลียนแบบมาจากประเทศตะวันตก นับว่าเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีลักษณะเป็นอุดมคติของ หลักการกระจายอำนาจมากที่สุด ซึ่งได้แบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร องค์กรประกอบของเทศบาล ประกอบด้วย สภาเทศบาล นายกเทศมนตรี และพนักงาน เทศบาล เทศบาลแต่ละประเภทจัดตั้งขึ้นโดยคำนึงถึงความหนาแน่นของประชากร ความเจริญทาง เศรษฐกิจ และความสำคัญทางการเมืองท้องถิ่น ยิ่งไปกว่านั้นเทศบาลยังได้ชื่อว่าเป็นสถาบันหลักของการ ปกครองของประชาชนในท้องถิ่น บทบาทและหน้าที่สำคัญของเทศบาลในฐานะดังกล่าว ได้แก่ การให้ ความรู้ด้านการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตย ทั้งในภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติอย่างถ่องแท้และ กว้างขวางแก่ประชาชน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีสิทธิทางการเมือง นอกจากบทบาทหน้าที่ในด้าน การเมืองแล้ว บทบาทหน้าที่ที่สำคัญยิ่งอีกประการหนึ่ง คือ การจัดการบริการสาธารณะสนองความ ต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การที่รัฐบาลมอบหมายให้เทศบาลจัดการบริการสาธารณะจะมีผลทาง จิตวิทยาที่ก่อให้เกิดความรัก ความผูกพันในผลประโยชน์ของท้องถิ่น (ประหยัด หงษ์ทองคำ และคณะ. 2525 : 271)

เทศบาลเมืองมหาสารคามได้จัดตั้งเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2479

มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 24.14 ตารางกิโลเมตร มีโครงสร้างการบริหารงาน ประกอบด้วย ฝ่ายนิติบัญญัติ คือ สภามณฑล และฝ่ายบริหาร คือ นายกเทศมนตรี มีโครงสร้างการบริหารงานภายใน คือ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานช่าง สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองคลัง กองการศึกษา กองวิชาการและแผนงาน กองสวัสดิการสังคม กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน กองกิจการสภา สถานธนาภิบาล และหน่วยงานตรวจสอบภายใน มีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง รองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย และอำนาจหน้าที่อื่นตามที่มิถุหมายกำหนดหรือตามที่นายกเทศมนตรีได้มอบหมาย

เมื่อพิจารณาถึงบทบาทหน้าที่การดำเนินงาน ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ภารกิจของเทศบาล มีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวข้องกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้าน และมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา ความปลอดภัย เป็นต้น โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งของเทศบาล คือการบริการประชาชน ประกอบกับการปกครองท้องถิ่นโดยระบบเทศบาลเป็นระบบการปกครองตนเองสำหรับชุมชนเมือง ซึ่งชุมชนเมืองจะมีลักษณะความเจริญทั้งในทางเศรษฐกิจและสังคม การเมือง มีประชาชนหนาแน่นมีความต้องการในการบริการที่จะตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการ โดยเฉพาะความต้องการความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต ความเป็นอยู่ เช่น บ้านเรือนที่อยู่อาศัย ระบบสาธารณูปโภค ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า โทรศัพท์และรวมถึงความต้องการด้านต่าง ๆ เช่น สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ความสะอาด ปราศจากมลพิษต่าง ๆ และการให้บริการต่าง ๆ เช่น การให้บริการทางด้านสาธารณสุข การศึกษา การกีฬา เป็นต้น การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แยกกิจกรรมบริการ (Service Activities) ที่มีทั้งหมดเป็น 2 ส่วน คือ 1) บริการ

เกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไป อันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาขอรับบริการโดยตรงที่เทศบาลก็สามารถรับบริการได้ เช่น กิจกรรมการป้องกันน้ำท่วม การระบายน้ำ การซ่อมแซมถนนทางเท้า การบริการจัดเก็บขยะ การดูแลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของทางเท้า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น 2) บริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ มีข้าราชการของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นผู้คอยให้บริการ ณ ที่สำนักงานเทศบาล เช่น ศูนย์บริการสาธารณสุข งานทะเบียนราษฎร งานจัดเก็บรายได้ และงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เป็นต้น

จะเห็นได้ว่างานดังกล่าวข้างต้นล้วนแล้วแต่เป็นงานที่ให้บริการแก่ประชาชนและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน และจากลักษณะงานในสำนักงานเทศบาล จะเห็นได้ว่าพนักงานที่

ปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาล เป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินนโยบายด้านการให้บริการประชาชนให้
ลุล่วงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนสูงสุดด้วย

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มาก
ที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงาน
ท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดียอมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อ
เจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย เทศบาลเมืองมหาสารคามได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการ
จึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ในงานต่าง ๆ ที่
ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำ
ผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึง
พอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปี 2558 ผู้วิจัยได้
กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล

เมืองมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปี 2558 ผู้วิจัยได้
ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ระดับการดำเนินงานของของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับ

ปานกลาง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมือง
มหาสารคาม ประจำปี 2558 ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการของซีแธมล์ พาราสุรา
มาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman and Berry. 1990 : 28 ; อ้างถึงในวิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์.
2549 : 218) ที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้แก่

สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองวิชาการและแผนงาน กองการศึกษา สำนักงานสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อม สำนักงานช่าง กองสวัสดิการสังคม กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน และ
กองกิจการสภา

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมี
พื้นที่ทั้งสิ้นรวม 24.14 ตารางกิโลเมตร

3. ระยะเวลา ระยะเวลาที่ทำการวิจัยระหว่างเดือนสิงหาคม ถึงเดือนกันยายน 2558

4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป รวมทั้งสิ้น 40,983 คน
(ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2558)

4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขต
เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยคำนวณขนาด กลุ่มตัวอย่าง ด้วย
วิธีการคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ จำนวน 900 คน

5. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัย

5.1 ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้

5.1.1 สำนักปลัดเทศบาล

5.1.2 กองคลัง

5.1.3 กองวิชาการและแผนงาน

5.1.4 กองการศึกษา

5.1.5 สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

5.1.6 สำนักงานช่าง

5.1.7 กองสวัสดิการสังคม

5.1.8 กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

5.1.9 กองกิจการสภา

5.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาล หมายถึง เทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตาม
พระราชกฤษฎีกา พ.ศ. 2479

2. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์

3. ระดับความคาดหวัง หมายถึง ทักษะที่เกี่ยวข้องกับความปรารถนา หรือความต้องการของประชาชนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในบริการนั้น ๆ โดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่จะคาดหวังว่าจะได้รับ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

4. ระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริง หมายถึง การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ ประชาชน หรือความรู้สึกด้านดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการที่เกิดขึ้นจริงจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

5. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การประเมินคุณภาพการบริการ ที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อหาช่องว่างระหว่างการให้บริการที่ผู้รับบริการได้รับบริการจริงกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการคาดว่าจะได้รับ

6. การให้บริการของเทศบาล หมายถึง บทบาทและหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ดังนี้

6.1 สำนักปลัดเทศบาล หมายถึง การให้บริการในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของทางราชการและประชาชนในเขตเทศบาล การเตรียมความพร้อมและความรวดเร็วในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชน เช่น อัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย อุบัติภัย ภัยแล้ง การจัดระเบียบตลาดสด, ตลาดได้รุ่ง, ตลาดห้าแยก การขายสินค้า บนทางเท้าและหาบเร่แผงลอย การจัดระเบียบเมืองหรือส่งเสริมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง เช่น การปิดป้ายประกาศโฆษณา การใช้เส้นทางสัญจร เป็นต้น การรณรงค์ป้องกันอุบัติเหตุ การเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจในวินัยจราจร เพื่อลดและป้องกันอุบัติเหตุการจราจร

6.2 กองคลัง หมายถึง การให้บริการชำระค่าธรรมเนียม ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีโรงเรือน การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ที่นั่งรอรับบริการ ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม / คำร้อง เป็นต้น การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและค่าธรรมเนียม ดำเนินการด้วยความยุติธรรมเสมอภาค และความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่

6.3 กองวิชาการและแผนงาน หมายถึง การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาล อย่างเพียงพอและทั่วถึง เทศบาลมีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะวิธีการดำเนินงาน การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมคิด วางแผนการพัฒนาเมือง การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ที่มีผลกระทบ

ต่อชีวิตและความเป็นอยู่ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินโครงการต่าง ๆ และตรวจสอบการทำงาน

6.4 กองการศึกษา หมายถึง การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีอย่างเพียงพอ ทั้งถึง และเท่าเทียมกัน การส่งเสริมให้เด็กเล็กและนักเรียนระดับประถมศึกษาได้รับสารอาหารโดยการจัดอาหารกลางวันและอาหารเสริม (นม) อย่างครบถ้วนเหมาะสม การสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาอาคารสถานศึกษาและภูมิทัศน์ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม การสนับสนุนการศึกษาและการเรียนรู้ของชุมชน เช่น การมีพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น ห้องสมุดประชาชน หรือแหล่งอนุรักษ์ตามธรรมชาติ และการส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี หรือภูมิปัญญาท้องถิ่น

6.5 สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การให้บริการด้านการรักษาพยาบาล การให้บริการแก้ไขเหตุเดือดร้อน รำคาญ ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม เช่น กลิ่นเหม็น น้ำเสีย การฉกรรจ์ ประชาสัมพันธ์ ควบคุมและป้องกัน การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ การรักษาความสะอาดของถนน ทางเท้า และที่สาธารณะ และการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

6.6 สำนักการช่าง หมายถึง การสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาถนน ระบบบำบัด น้ำเสีย สะพาน และภูมิทัศน์ การแก้ไขปัญหาทั่วทั้งพื้นที่ (การปรับปรุง ท่อระบายน้ำ การขุดลอก) การปรับปรุงระบบการจราจรในพื้นที่ เช่น สัญญาณไฟจราจร ไฟกระพริบเตือน ป้ายจราจร เครื่องหมายจราจร ไฟฟ้าสาธารณะมีอย่างเพียงพอทั่วถึง และการขออนุญาต ปลูกสร้าง คัดแปลง ต่อเติมอาคาร

6.7 กองสวัสดิการสังคม หมายถึง การจัดให้มีสวัสดิการแก่สตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ การส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน เช่น กิจกรรมการส่งเสริมพัฒนาอาชีพ หรือรายได้ของชุมชน การส่งเสริมกิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสุขภาพจิตในชุมชนการมอบเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ การช่วยเหลือและพัฒนาที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตเทศบาลอย่างเป็นรูปธรรมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น เช่น โครงการบ้านมั่นคง เป็นต้น

6.8 กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว หมายถึง การให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนตามลำดับก่อน – หลัง มีระยะเวลาเหมาะสมกับการให้บริการ ตามสภาพงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น สะดวก รวดเร็ว และสุภาพเป็นมิตร บัญชีรายชื่อของผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในครอบครัวของท่านถูกต้อง ตามความเป็นจริง เทศบาลมีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน กฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทราบอย่างทั่วถึง

6.9 กองกิจการสภา หมายถึง เทศบาลมีวิธีการให้ประชาชนรับฟังการประชุมสภา โดยมีช่องทางให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นในการประชุมสภา การเปิดโอกาสให้ประชาชน/กลุ่ม/ชุมชน

ร่วมเป็นกรรมการในกิจการต่าง ๆ ของสภา ช่องทางในการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ มีความชัดเจน หลากหลาย และสะดวกในการติดต่อสื่อสาร การให้บริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งผลการ แก้ไขปัญหา หรือแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ

7. การดำเนินงานของเทศบาล หมายถึง การดำเนินงานในกิจกรรมด้านต่าง ๆ ของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้

- 7.1 การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการ / กิจกรรม
- 7.2 การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารของโครงการ/กิจกรรม
- 7.3 การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ / กิจกรรม
- 7.4 การรายงานผลการดำเนินงานของ โครงการ / กิจกรรมด้าน โครงสร้างพื้นฐานต่อ

สาธารณะ

- 7.5 ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ / กิจกรรม ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน
- 7.6 การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- 7.7 การดำเนินงานของเทศบาลสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของ

ประชาชน

- 7.8 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ / กิจกรรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จะทำให้ทราบถึงระดับ คุณภาพการให้บริการของเทศบาล ซึ่งข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยจะนำไปเป็นข้อมูลในการกำหนด นโยบาย การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปี 2558 ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
5. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
6. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
7. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

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

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

เทศบาลมิได้จัดตั้งขึ้นทั่วทั้งประเทศ แต่จะจัดตั้งขึ้นเป็นแห่ง ๆ ไป ดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 เมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง หรือเทศบาลนคร

ปัจจุบันพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 9 มาตรา 10 และมาตรา 11 ให้เทศบาลมี 3 ประเภท คือ

1. เทศบาลตำบล มาตรา 9 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่าได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล กฎหมายมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ โดยเฉพาะว่าการเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติกระทรวงมหาดไทยได้วางหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบลเอาไว้ และนอกจากนี้เทศบาลตำบลจำนวนหนึ่งยังมีที่มาจากกรณีที่เมื่อพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้ยกเลิกกฎหมายว่าด้วยสุขาภิบาลและกำหนดให้บรรดาสุขาภิบาลที่มีอยู่มีฐานะเป็นเทศบาลตำบล

2. เทศบาลเมือง มาตรา 10 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่าเทศบาลเมืองได้แก่
ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมี
รายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วย เทศบาลการจัดตั้งเทศบาลเมือง
ต้องทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย

3. เทศบาลนคร มาตรา 11 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่าเทศบาลนครได้แก่
ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่ การปฏิบัติหน้าที่ซึ่ง
กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล การจัดตั้งเทศบาลนครจะต้องทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย
ซึ่งจะต้องระบุชื่อและเขตของเทศบาลเอาไว้

1.2 โครงสร้างของเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552
ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี

สำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำในเทศบาล จะมีโครงสร้างทางเจ้าหน้าที่
อีกส่วนหนึ่ง เรียกว่า พนักงานเทศบาล

1. สภาเทศบาล สภาเทศบาลประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจาก
การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภา
ท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 สมาชิกสภาเทศบาล อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สำหรับ
จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลของเทศบาลแต่ละประเภทนี้จะไม่เท่ากัน อยู่ในระหว่างจำนวน 12 คน ถึง 24
คน ขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาลดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 15 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาล ดังนี้

1.1 สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 12 คน

1.2 สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 18 คน

1.3 สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 24 คน

อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496
แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ดังนี้

1. เลือกประธานสภาเทศบาล และรองประธานสภาเทศบาล
เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง หรือมีมติให้ประธานสภาเทศบาล หรือรองประธานสภา
เทศบาล พ้นจากตำแหน่ง

2. เลือกสมาชิกสภาเทศบาลตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญของสภาเทศบาล
และเลือกตั้งบุคคลผู้เป็นหรือมิได้เป็นสมาชิกตั้งเป็นคณะกรรมการวิสามัญของสภาเทศบาล

3. รับทราบนโยบายของนายกเทศมนตรี ก่อนนายกเทศมนตรีเข้ารับหน้าที่
และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกเทศมนตรีได้แถลงไว้ต่อสภา
เทศบาลเป็นประจำทุกปี

4. ให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติเทศบาล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมของเทศบาล
5. ในที่ประชุมสภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรี เสนอผู้ตักเตือนเปิดอภิปรายทั่วไป โดยไม่มีการลงมติ
6. ในกรณีกิจการอื่นใดอาจกระทบถึงประโยชน์ได้เสียของเทศบาลหรือประชาชนในท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกเท่าที่มีอยู่ หรือนายกเทศมนตรีสามารถเสนอต่อประธานสภาเทศบาลเพื่อให้มีการออกเสียงประชามติและประกาศให้ประชาชนทราบ

2. นายกเทศมนตรี กฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดให้มีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็น ผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย โดยมาตรา 48 รัฐธรรมนูญแห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลได้กำหนดจำนวนรองนายกเทศมนตรีไว้ดังนี้ คือ

- 2.1 เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 2 คน
- 2.2 เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 3 คน
- 2.3 เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 48 สัตตธรรมแห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาล

อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ในการควบคุม และรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาล โดยทั่วไปตามกฎหมายกำหนด
2. อำนาจหน้าที่ในการเปรียบเทียบคดีละเมิดเทศบัญญัติ
3. อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการต่าง ๆ ตามกฎหมายลักษณะปกครองท้องถิ่น คือ มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ทั้งนี้ โดยการกำหนดไว้ในกฎกระทรวง

เพื่อให้การใช้อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีเป็นไปอย่างเกิดประสิทธิภาพ จึงแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของเทศบัญญัติและนโยบาย
2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล
3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี

และเลขานุการนายกเทศมนตรี

4. วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
5. รักษาการณ์ให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินั้น

และกฎหมายอื่น

3. พนักงานเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานหรือนอกสำนักงานเป็นผู้นำนโยบายของคณะผู้บริหารไปปฏิบัติโดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ ในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย การกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2542 แบ่งออกเป็น 12 หน่วยงาน ดังนี้

3.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบ แบบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการสภาเทศบาล และคณะเทศมนตรีเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานได้โดยเฉพาะ

3.2 สำนักการคลัง / กองคลัง หรือฝ่ายคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมดูแลพัสดุและทรัพย์สินของเทศบาล ประกอบด้วยงานการเงินและบัญชี งานพัฒนารายได้ งานผลประโยชน์ งานเร่งรัดรายได้ งานแผนที่ภาษี งานทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน

3.3 กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือ ด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกัน การระงับโรคติดต่อ การสุขาภิบาล และรักษา ความสะอาด งานสัตว์แพทย์ ตลาดสาธารณะ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพ ที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน

3.4 สำนักการช่าง / กองช่าง หรือฝ่ายช่าง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุม งานก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผน งานสถาปัตยกรรมและผังเมือง ตลอดจนงานสาธารณูปโภค

3.5 สำนักการศึกษา / กองการศึกษา หรือฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินการ กิจการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน งานด้านการสอน การนิเทศการศึกษา งานการศึกษานอกโรงเรียน และงานกิจกรรมเด็กและเยาวชน

3.6 กองหรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิชาการและการวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วย งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานวิจัยและประเมินผล งานนิติการ การจัดทำงบประมาณ และงานประชาสัมพันธ์

3.7 กองหรือฝ่ายสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน และงานพัฒนาชุมชน

3.8 กองหรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล มีหน้าที่กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลพร้อมบำบัดน้ำเสีย ประกอบไปด้วยงานกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานเครื่องกลและซ่อมบำรุงงานโรงงาน กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานแบบแผน งานก่อสร้าง งานควบคุมและการตรวจสอบการบำบัดน้ำเสีย งานบำรุงรักษาและซ่อมแซมและงานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

3.9 กองหรือฝ่ายการแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลประชาชน ประกอบไปด้วย ฝ่ายบริการการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุข (กองหรือฝ่ายการแพทย์จะจัดตั้งขึ้นเฉพาะเทศบาลนคร ซึ่งมีรายได้เพียงพอสำหรับการจัดสร้างโรงพยาบาลและการบริหารงาน)

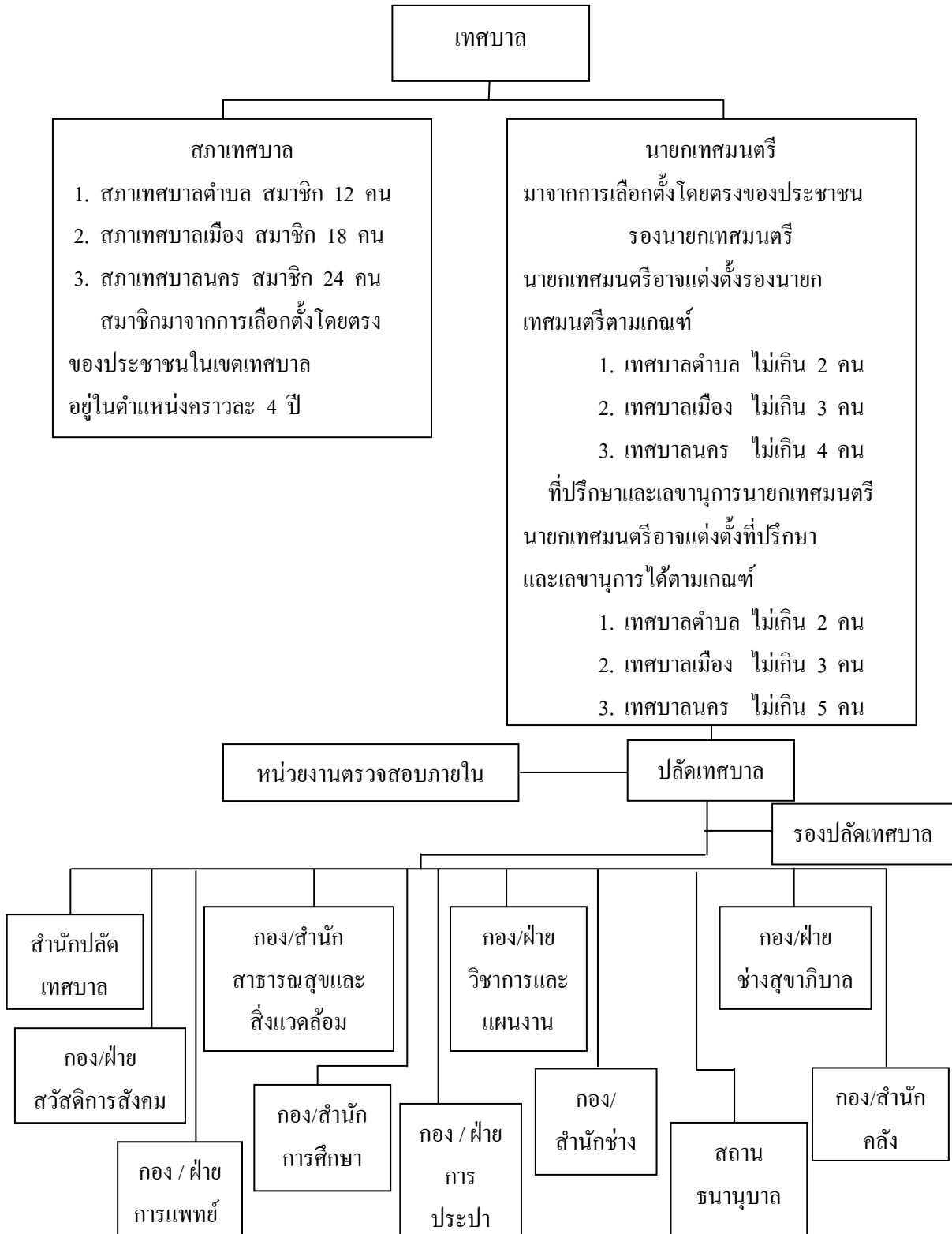
3.10 กองหรือฝ่ายการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับงานผลิตน้ำประปา งานวางระบบท่อประปา งานจำหน่ายน้ำประปาให้ประชาชน งานจัดเก็บรายได้การประปา

3.11 หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบ กลั่นกรองให้ความเห็นชอบ และข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาลเกี่ยวกับงานการเงินและควบคุมตรวจสอบด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3.12 หน่วยงานแขวง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานป้องกันและสาธารณสุข การศึกษา การสวัสดิการสังคม สาธารณสุข การช่าง การประปาแขวงเป็นหน่วยงานย่อยที่จำลองรูปแบบเทศบาลเพื่อรองรับความเจริญเติบโตของเมืองและเพื่อเป็นการบริการประชาชนให้ทั่วถึง ซึ่งจะสามารถจัดตั้งแขวงได้ในกรณีที่เป็น เทศบาลขนาดใหญ่ มีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 20 ตารางกิโลเมตร ประชากรไม่ต่ำกว่า 100,000 คน มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 60 ล้านบาทขึ้นไป

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล นายกเทศมนตรีและพนักงานเทศบาล โดยจะมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหารและปลัดเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายข้าราชการประจำ แสดงในแผนภูมิที่ 1

โครงสร้างของเทศบาล



ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ได้แบ่ง
หน้าที่ของเทศบาลออกเป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ และหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ ซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของ
เทศบาล ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496
แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 มาตรา 50/53/56

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. รักษาความสงบเรียบร้อย ของประชาชน	1. มีหน้าที่เช่นเดียวกับ เทศบาลตำบล ตามข้อ 1-9	1. มีหน้าที่เช่นเดียวกับ เทศบาลเมืองตามข้อ 1-8
2. ให้มีและบำรุงทางบก และทางน้ำ	2. ให้มีน้ำสะอาดหรือ การประปา	2. ให้มีและบำรุงการ สงเคราะห์มารดาและเด็ก
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล	3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 4. ให้มีและบำรุงสถานที่ ทำการพิทักษ์และรักษาคน เจ็บไข้	3. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็น เพื่อการสาธารณสุข 4. การควบคุมสุขลักษณะและ อนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงแรมสรรพ และสถาน บริการ
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ	5. ให้มีและบำรุง ทางระบายน้ำ	5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และการปรับปรุงแหล่ง เสื่อมโทรม
5. ให้มีเครื่องใช้ในการ ดับเพลิง	6. ให้มีและบำรุงส้วม สาธารณะ	6. จัดให้มีและควบคุมตลาดท่า เทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษา อบรม	7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น	7. การวางผังเมืองและ ควบคุมการก่อสร้าง
7. ส่งเสริมการพัฒนาศตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ	8. ให้มีการดำเนินกิจการ โรงรับจำนำหรือสถาน สินเชื่อท้องถิ่น	8. การส่งเสริมกิจการ ท่องเที่ยว
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น		
9. หน้าที่อื่น กฎหมายบัญญัติ ให้เป็นหน้าที่ของ เทศบาล		

ตารางที่ 2 หน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม
(ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 มาตรา 51/54/57

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
------------	-------------	-----------

<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้น้ำสะอาดหรือการประปา 2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีตลาด ทำเทียบเรือและท่าข้าม 4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์ 7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 9. เทศพาณิชย์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้มีตลาดทำเทียบเรือและท่าข้าม 2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์ มารดาและเด็ก 5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล 6. ให้มีการสาธารณสุข 7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข 8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา 9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา 10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะสวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น 12. เทศพาณิชย์ 	<p>มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลเมืองตามข้อ 1-12</p>
--	--	--

1.4 ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของเทศบาล

สายยันต์ ภิรมย์กิจ (2547 : 19) ได้สรุปปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของเทศบาลมาจากสาเหตุใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

1. ภูมิหลังในการปกครองตนเอง เทศบาลเกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจให้ประชาชนปกครองตนเอง แต่ในความเป็นจริงแล้วเทศบาลเกิดขึ้นจากการหยิบยื่นให้ของผู้มีอำนาจมีผลทำให้

1.1 ประชาชนในท้องถิ่นขาดจิตสำนึกในการปกครองตนเอง เช่น การไปเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล การเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจการของเทศบาล

1.2 ประชาชนไม่ศรัทธาในการทำงานของพนักงานเทศบาล

1.3 ประชาชนเบื่อหน่ายต่อพฤติกรรมของสมาชิกสภาเทศบาลที่เห็นแก่ตัวและพวกพ้อง เข้ามาเพื่อแสวงหาผลประโยชน์

2. ประสิทธิภาพในการบริหารมีน้อย มาจากสาเหตุ

2.1 การสรรหาบุคคลเข้าทำงานโดยใช้ระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบ

คุณธรรม

2.2 การบริหารงานบุคคลไม่ทัดเทียมข้าราชการอื่น ๆ

2.3 การทำงานของเทศบาลไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เพียงพอ

2.4 ฝ่ายบริหารขัดแย้งกับฝ่ายนิติบัญญัติโดยไม่มีเหตุผล ไม่ยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นตัวตั้ง ขัดแย้งกันในการแย่งตำแหน่ง หรือแย่งชิงผลประโยชน์ทางการเมือง

2.5 คณะผู้บริหารขาดความรู้และทักษะในการบริหารงาน จึงมักทำตัวเป็น นักการเมืองมากกว่าเป็นนักบริหารงาน เช่น การสร้างพวกพ้อง การแสวงหาอำนาจ การแทรกแซงการทำงานของข้าราชการประจำ โดยใช้อำนาจของตนบังคับหรือโน้มน้าวพนักงานประจำทำตามความต้องการของตนเอง โดยไม่ยึดผลประโยชน์ของประชาชนและความถูกต้องตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย

2.6 จำนวนสมาชิกมีเกินไป อาจเกิดความขัดแย้งทางด้านความคิดได้ง่าย และต้องเสียงบประมาณจ่ายค่าตอบแทนจำนวนมาก

3. โครงสร้างของเทศบาลไม่เหมาะสม

3.1 เทศบาลมีหลายระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร ซึ่งมีอำนาจหน้าที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจทำให้ประชาชนเกิดความสับสนขึ้นได้

3.2 ความรับผิดชอบของเทศบาล และรัฐบาลยังไม่แบ่งให้ชัดเจนว่าเป็นหน้าที่ของฝ่ายใดดำเนินการ

4. การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อเทศบาลมีน้อย ทำให้ขาดแรงหนุนในการทำงาน ประชาชนจะคิดเสมอว่าเป็นหน้าที่ของเทศบาล เทศบาลต้องลงมา ทำให้ประชาชนขาดการช่วยเหลือตนเอง ทำให้เป็นภาระของเทศบาลและเกิดความไม่เชื่อมโยงไม่ต่อเนื่องในการทำงาน

5. นโยบายของรัฐบาลไม่แน่นอน บางรัฐบาลให้ความสำคัญแก่เทศบาล แต่ บางรัฐบาลไม่ให้ความสำคัญจึงขาดความต่อเนื่อง

6. ปัญหาการคลังเทศบาล รายได้ของเทศบาลมีน้อยไม่พอกับรายจ่ายต้องพึ่งบอดหนุนจากรัฐบาล ความล่าช้าในการส่งภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บให้แก่เทศบาล

จากแนวความคิดการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลสรุปได้ดังนี้ เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยรูปแบบหนึ่ง ถือได้ว่าเป็นรูปแบบการปกครองที่มีความเป็นมายาวนาน และอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากรูปแบบหนึ่ง ซึ่งในปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 โดยได้มีการปรับปรุงด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลให้สอดคล้องกับสภาพการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมายดังต่อไปนี้

Wallestein (อ้างถึงใน ชัยพงษ์ โชติวรรณ . 2538 : 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้ผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ชรีณี เดชจินดา (2530 : 50) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

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

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

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

จากแนวความคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ดี รัก สุขใจ สมตามปรารถนาหรือเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ๆ เป็นความรู้สึกที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการแตกต่างกันไปดังนี้

จอห์น ดี. มิลเลทท์ (John D. Millet.1954 ; อ้างถึงใน วัลภา ชายหาด. 2532 : 12) ได้อธิบายว่าบริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง การบริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้ บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตรงต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้ บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

พิทชเกอร์ลด์ และคูเรนท์ (1980 ; อ้างถึงใน เศษฐชัย จตุชัย. 2547 : 27) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ

ประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลทำไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

วัลลา ชายหาด (2532 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการในลักษณะการให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ตันไทย (2533 : 9-10) ได้นิยามความพึงพอใจในบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

รีเอด และกันด์ลาซ (1983 : 41 ; อ้างถึงใน เศรษฐชัย จตุชัย. 2547 : 27)

มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากขึ้นเพียงใด

กันด์เลค และเนลสัน (Gundlach and Nelson. 1983 : 41 ; อ้างถึงใน

วัลลา ชายหาด. 2532 : 15) เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหา

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการให้บริการได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการให้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ

วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังจากการใช้บริการ

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ดันติพลูวินัย (2538 : 5) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก ในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเด ที่ตั้ง และกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึง คุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา
3. ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ พฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงาม การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูกระดาษหิ้วใส่ของ ซองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น
5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักโรงแรม เป็นต้น

2.4 การวัดความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ

การจัดเก็บข้อมูลเพื่อวัดความพึงพอใจอาจใช้เครื่องมือในการจัดเก็บได้หลายวิธี (กิตติมา ปริดีดิลก. 2534 : 39) ได้เสนอการวัดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้ โดยให้กลุ่มคนที่ต้องการวัดลงความเห็นในแบบสอบถามที่ถามถึงความพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานบริการอยู่ โดยให้เลือกตอบอย่างอิสระ
2. การสัมภาษณ์ ต้องใช้ผู้ชำนาญเป็นพิเศษ สัมภาษณ์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่ตรงกับข้อเท็จจริงเป็นวิธีประหยัดและมีประสิทธิภาพมาก
3. สังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบระดับความพอใจ โดยสังเกตจากพฤติกรรมก่อนขณะรอรับบริการและหลังได้รับบริการโดยสังเกตจากท่าทาง การพูด สีหน้าและความถี่ของการมารับบริการ

วิธีวัดความพึงพอใจต่อบริการนี้ ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัด จึงจะทำให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้จากแนวคิดความพึงพอใจสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลอาจจะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับค่านิยม ความคาดหวัง สภาพแวดล้อม และประสบการณ์ที่ได้รับ
2. การให้บริการที่ดี ควรมีการวัดความรู้สึกของผู้รับบริการเพื่อจะได้นำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนา และปรับปรุงวิธีการให้บริการในหน่วยงานเพื่อสามารถสนองตอบความต้องการของผู้มารับบริการอย่างสูงสุด
3. การวัดความรู้สึกของผู้มารับบริการสามารถวัดได้จากการจัดเก็บข้อมูลผู้มาใช้บริการงานที่ให้บริการในรูปแบบการสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

3.1 ความหมายของการบริการ

การบริการสาธารณะได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์ได้มาอยู่ร่วมกันเป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของการบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่ทำขึ้นส่วนใหญ่มาจากฝ่ายปกครอง และอาจถือได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน

โดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนำมากล่าวโดยสังเขปดังนี้

ศิริพร ตันติพุลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดี คือการทำให้ลูกค้าพอใจ (Customers satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6 ; อ้างถึงใน เศรษฐชัย, จิตชัย. 2547 : 18)

ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นและส่งมอบแก่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่ดีกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14 ; อ้างถึงใน เศรษฐชัย, จิตชัย. 2547 : 18)

ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการมีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ

ไว้ดังนี้

S = Smiling+sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้า

อย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Resectul คือ การแสดงถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Volutariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ

และเต็มใจทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtes คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthisuasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

ยูวัฒน์ วุฒิเมธี (2535 : 199) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ

5 ประการ ที่สำคัญคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. การบริการสาธารณะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

3.2 ระบบการให้บริการสาธารณะ

สุทธิ บัณเฑาะ (2535 : 27) ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบการให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพอใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2536 : 21) ได้ให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อ

หน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตาม แผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้การบริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต หรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งก็จะเป็นข้อมูลป้อนกลับเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

James S. Mc Cullough (1995 ; อ้างถึงใน เศรษฐชัย จตุชัย. 2547 : 32) เห็นว่าระบบการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ ที่หน่วยงาน ที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ จากการพิจารณาดังกล่าวจะเห็นว่า ไม่ได้มีการพิจารณาในองค์ประกอบของช่องทางในการให้บริการและยังไม่ได้มีการพิจารณาในองค์ประกอบของช่องทางในการให้บริการ และยังไม่ได้มีการพิจารณาในเชิงระบบ อย่างไรก็ตามนัยสำคัญประเด็นหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสามารถในการวัด คือ การมองว่าผู้รับบริการจะมีการตระหนักถึงประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับรู้อยู่ในจิตใจ ซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

กรกนก ทิพรส (2545 : 43) กล่าวถึง ระบบที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะว่ามี 6 ส่วนคือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางให้บริการ และ 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

3.3 เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

ยูวัฒน์ วุฒิเมธี (2535 : 110) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน เป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อมกับต้องยึดถือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 6 ประการ ได้แก่

ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

สุทธิ ปันมา (2535 : 24) ซึ่งให้เห็นเป้าหมายของการบริการสาธารณะว่าต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่และบริการที่องค์การ จัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่

2. ความสม่ำเสมอการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ช้าทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. ความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาให้บริการทุกคนอย่าง

เสมอหน้าและเท่าเทียมกัน

4. ความสะดวกของบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายและประหยัด

จากแนวคิดการบริการสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง งานที่กระทำเพื่อให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์ และเกิดความพึงพอใจ ซึ่งต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ มีคุณภาพของทรัพยากร บุคลากรผู้ให้บริการความรู้ความสามารถในงาน และการสื่อสาร ที่เข้าใจกันเป็นอย่างดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

4.1 ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งมีได้จำเพาะเจาะจงที่การกระทำอย่างเดียว แต่จะรวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทศนคติและค่านิยม จากการศึกษา พบว่ามีผู้ให้ความหมาย ความคาดหวังไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

สุนีย์ เจริญกุล (2543 : 22) ได้ให้ความหมายของ ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการของความรู้สึกร การคิด การคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การคิดในสิ่งที่เป็นไปได้ถึงระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหมายว่าจะทำได้ เป็นผลมาจากประสบการณ์เดิมของบุคคลที่มีความต้องการบางอย่างจากบางคน และความต้องการให้บางคนกระทำบางอย่างให้ตน และสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงอาจไม่ตรงกันเสมอไป

สุรางค์ จันทร์เอม (2529 : 55) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งน่าจะเกิดขึ้น และสิ่งใดไม่น่าจะเกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นตรงตามความเชื่อหรือคาดการณ์ล่วงหน้าหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน หากความคาดหวังนั้นประสบความสำเร็จหรือถูกต้อง จะมีเจตคติที่ดีหรือมีความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าหากความคาดหวังจากเป้าหมายไปสู่การปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความคาดหวัง (ความเป็นไปได้) ที่ว่าถ้ามีความพยายามแล้วย่อมนำไปสู่การกระทำ แม้การกระทำที่เสร็จจะไม่บรรลุเป้าหมาย เพราะงานยากเกินไปหรือประเมินค่าไม่เพียงพอหรือบุคคลขาดความชำนาญ

วิษุทธดา งามปลอด (2540 : 10) ได้ให้ความหมาย ความคาดหวังว่า ความคาดหวังเป็นความคิดที่บุคคลมุ่งหวังหรือคาดคะเนต่อบุคคลอื่นให้กระทำสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาเป็นไป

4.2 องค์ประกอบของความคาดหวัง

ความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบพื้นฐานซึ่งแตกต่างกัน ได้แก่ บริการที่พึงประสงค์ (Desired service) , บริการที่เพียงพอ (Adequate service) , บริการที่คาดการณ์ (Predicted

service) และขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอยู่ระหว่างบริการที่พึงประสงค์และบริการที่เพียงพอ (ชานาญ ภู่อี่ยม. 2537 : 24)

1. บริการที่พึงประสงค์ (Desired service) คือ สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ หรือปรารถนาที่จะได้รับ ระดับของความปรารถนาจะขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อถือเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการจะสามารถทำได้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผู้รับบริการต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุดตามอุดมคติของตนแต่ผู้รับบริการก็จะไม่คาดหวัง อย่างไรก็ตาม เนื่องจากพวกเขาไม่เข้าใจดีว่าองค์กรไม่สามารถให้บริการที่ดีที่สุดได้ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ผู้รับบริการจึงมีระดับความคาดหวังต่อการบริการอีกระดับหนึ่ง

2. ระดับของการบริการที่เพียงพอ (Adequate service) หมายถึง ระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่จะยอมรับโดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากปัจจัยจากความรับรู้ของผู้รับบริการต่อทางเลือกจากการบริการของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ และปัจจัยจากสถานการณ์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้บริการในแต่ละครั้ง พบว่าในกรณีที่มีทางเลือกในการรับบริการหลาย ๆ ทาง ความคาดหวังของการบริการก็จะสูง ในขณะที่เดียวกันถ้าผู้รับบริการไม่มีทางเลือก เช่น ในสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ไม่สามารถให้บริการได้ ความคาดหวังก็จะต่ำลง

ระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียง จะได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจนและ คำสัญญาที่ไม่ชัดเจน จากการบอกปากต่อปากของผู้รับบริการ และจากประสบการณ์ในอดีตต่อการรับบริการ

3. บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) คือระดับของการบริการที่คาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ ในขณะที่กำลังเผชิญหน้ากันในการบริการใดบริการหนึ่ง บริการที่คาดการณ์จะมีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์ (Adequate service) หากผู้รับบริการคาดการณ์ว่าจะได้รับบริการที่ดี ระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะสูง หากระดับของการคาดการณ์ลดลง ระดับของความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ก็จะน้อยลงด้วย

4. ขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอธิบายได้ว่า ระดับการบริการที่เพียงพอคือระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ยอมรับได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ หากต่ำกว่าระดับนี้ก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการบริการ หากระดับของการบริการสูงกว่าระดับบริการที่เพียงพอก็จะทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจและพึงพอใจ การบริการที่เหนือกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ คือ การบริการที่ทำให้เกิดความประทับใจนั่นเอง

ความคาดหวังเป็นทัศนคติเกี่ยวกับความต้องการของผู้บริโภคหรือกลุ่มเป้าหมายที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งความคาดหวังของแต่ละคน หรือแต่ละกลุ่มเป้าหมายจะผันแปรต่างกัน อันเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่ และสถานภาพของแต่ละบุคคล ความคาดหวังเป็นสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ หากได้รับการตอบสนองตรงกับสิ่งที่คาดไว้ก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และประทับใจในสินค้าหรือบริการที่ได้รับ

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ (2549 : 65) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. ความต้องการของแต่ละคน (Personal Needs) การที่คนแต่ละคนมีลักษณะเฉพาะตัว มีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความต้องการพื้นฐานของแต่ละคนต่างกัน ซึ่ง สิ่งนี้ส่งผลให้ระดับของความคาดหวังของแต่ละคนต่างกัน

2. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) อาจเกิดได้จากการที่เคยใช้สินค้าหรือรับบริการจากผู้ให้บริการเดิม หรือมีประสบการณ์จากการใช้สินค้าหรือได้รับบริการจาก คู่แข่ง

3. การสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ (Communication) ซึ่งอาจเป็นในลักษณะการ สื่อสาร ผ่านทางการตลาด เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ คำสัญญาโดยการผ่านทางสื่อต่าง ๆ หรืออาจเกิดจากการสื่อสารที่มาจากองค์ประกอบภายในองค์กร เช่น อัตราค่าบริการ ที่สูง อาจทำให้เกิดความคาดหวังในระดับสูงที่จะได้รับการบริการที่ดี หรือบริษัทที่มีสถานที่ ที่หรูหรา มีเครื่องมืออุปกรณ์ครบครัน อาจทำให้เกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่สะดวกสบาย

4. ปัจจัยทางสภาพการณ์ (Situational Factors) สถานการณ์หรือจังหวะที่เข้ามาใช้บริการมีอิทธิพลต่อการกำหนดระดับความคาดหวัง เช่น หากวันเวลาที่ไปใช้บริการมีคนมาใช้บริการมาก อาจมีความคาดหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย หรือความรวดเร็วในระดับต่ำ

5. คำบอกเล่ากันแบบปากต่อปาก (Word of Mouth Communication) เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ความคาดหวัง ซึ่งเกิดจากการสื่อสารถึงกันเอง เช่น คำแนะนำจากเพื่อน การพูดถึงของบุคคลรอบข้าง หลังจากได้ไปใช้บริการ โดยการสื่อสารหรือคำพูดที่เกิดขึ้นนั้นอาจเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

เพชรี หลาก (2538 : 25) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่น่าจะกำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ คือ

1. ขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิด ความต้องการของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

2. ขึ้นอยู่กับระดับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้น ๆ กล่าวได้ว่า ถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดระดับความคาดหวังต่ำลงมาก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งสูงไว้กว่าความสามารถจริง

3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นรูปธรรม หรือนามธรรมก็ได้ จะเป็นการประเมินค่าโดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ถึงจะชนิดเดียวกันก็อาจแตกต่างกันได้ โดยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคล

สุพัตรา จุณณะปิยะ (2546 : 12) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่น่าจะกำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ คือ

1. ขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อม
2. ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาและผลตอบแทนหรือความพึงพอใจที่จะได้หรือโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนนั้น
3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกลึกซึ้งและการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นรูปธรรม หรือ นามธรรม ก็ได้ จะเป็นการประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกันก็อาจจะแตกต่างกันได้ โดยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์เดิม ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคล

4.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

สันติชัย คำสมาน (2534 : 51) กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังว่า เป็นทฤษฎีที่ช่วย ในการตัดสินใจของบุคคลแต่ละคนว่าจะเลือกกระทำหรือไม่กระทำในสิ่งที่คาดหวังไว้ โดยมีข้อพิจารณาเกี่ยวกับความคาดหวัง 2 ประการ คือ

1. พิจารณาว่าเป้าหมายที่จะไปสู่สิ่งที่มีคุณค่ามากน้อยเพียงใด (Valence)
2. พิจารณาว่าสิ่งที่กระทำสามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดหมายได้เพียงใด (Expectancy)

แบนดูรา (Bandura. 1997 ; อ้างใน รสวลีย์ อักษรวงศ์. 2536 : 32) ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม โดยแบนดูราได้เสนอว่า การที่มนุษย์เรียนรู้ : ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและผลของการกระทำที่เกิดจากพฤติกรรมนั้น จะนำไปสู่ความเชื่อที่มีอิทธิพลต่อการควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์เอง กล่าวคือเมื่อประสบเหตุการณ์หนึ่งมนุษย์ก็จะอาศัยประสบการณ์ของตนคาดหวังเกี่ยวกับอีกเหตุการณ์หนึ่งที่จะเกิดตามมาทำให้เกิดความดีใจ ความวิตกกังวลความหวาดหวั่นต่อเหตุการณ์ซึ่งจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ แบนดูราได้อธิบายว่า ความคาดหวังซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจเลือกกระทำพฤติกรรมใด ๆ นั้นมี 2 ชนิด คือ

1. ความคาดหวังเกี่ยวกับผลของการกระทำ (Outcome Expectancy) เป็นการคาดคะเนของบุคคลว่า พฤติกรรมนั้นจะนำไปสู่ผลการกระทำใด
2. ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถเป็นการคาดคะเนความสามารถของบุคคลในการกระทำพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ผลของการกระทำตามที่คาดหวัง

จะเห็นได้ว่าจากทฤษฎีของแบนดูรา จะสรุปได้ว่าความคาดหวังของบุคคลจะมีอิทธิพลต่อบุคคลให้ต้องแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ได้ผลซึ่งความคาดหวังนั้น

เพชรี हालภ (2538 : 10) กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลเป็นการตั้งขึ้นเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้น ความต้องการเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันจนแทบจะแยกไม่ออก เพราะเมื่อมนุษย์เกิดความต้องการแล้ว ความคาดหวังก็จะตามมา อย่างไรก็ตามความต้องการของมนุษย์เมื่อเกิดความต้องการแล้ว ก็มักจะคาดหวังสูงขึ้นไปอีกตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) ที่ได้กล่าวถึงระดับความต้องการเป็นลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs)
3. ความต้องการความรักและการยอมรับ (Belongingness needs)
4. ความต้องการการยกย่องนับถือ (Esteem needs)
5. ความต้องการที่จะรู้และเข้าใจตนเอง (Self-actualization needs)

จากแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง สรุปได้ว่า ความคาดหวังคือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีความคาดหวังและมีความเชื่อมั่นต่อระดับของผลงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลกำหนด โดยความคาดหวังของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันตามภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ โดยใช้มาตรฐานของตนเป็นเครื่องวัด ซึ่งระดับของความคาดหวังจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล

5. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

5.1 ความหมายของการรับรู้

ชิฟฟ์แมน และคานุก (Schiffman and Kanuk. 1994 ; อ้างถึงใน ชีริกิติ นวรัตน์ ณ อยุรยา. 2538 : 24) ให้ความหมายของคำว่า “การรับรู้ คือ กระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลเลือกสรร จัดระเบียบและตีความหมายสิ่งกระตุ้นออกเป็นภาพที่มีความหมายและเป็นภาพรวมของโลก”

คณัย เทียนพุด (2543 : 25) ให้ความหมายของการรับรู้ (Perception) ว่า เป็นกระบวนการที่ผู้บริโภค เลือก จัดการ และแปลความสิ่งที่มากระทบ หรือ ที่เรียกว่าปัจจัยนำเข้า ในการสร้างภาพที่มีความหมายโดยผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น กายสัมผัส และความรู้สึกทางจิตใจ แล้วทำการสรุปและตีความสิ่งสัมผัสนั้น ๆ เพื่อที่จะสร้างภาพในสมองที่มีความหมาย หรือมีความสอดคล้องกับภาพความทรงจำเดิม และส่งให้เกิดการกระทำ

สินติ คำสมาน (2534 : 48) ได้ให้ความหมายการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการในการรับประมวลผล และตีความ ซึ่งเป็นอาการตอบสนอง (Response) ต่อสิ่งเร้า (Stimulus) ที่อยู่รอบตัว เพื่อประเมินค่าตัดสินใจและแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งนั้นอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยการรับรู้เป็นเรื่องของปัจเจกบุคคล การรับรู้จะเป็นแนวกำหนดพฤติกรรมในการสื่อสารระหว่างกันของบุคคล

ไพศาล หวังพานิช (2548 : 35) กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลมีการเลือกสรร (Select) จัดระเบียบ (Organize) และตีความ (Interpret) เกี่ยวกับ สิ่งกระตุ้น (Stimulus) หรือข้อมูลที่ได้รับ โดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้งห้า คือ (1) ได้เห็น (Sight) (2) ได้ยิน (Hearing) (3) ได้กลิ่น (Smell) (4) ได้ลิ้มรส (Taste) (5) ได้สัมผัส (Touch) หรือเป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความสิ่งที่สัมผัสเพื่อให้ความหมายของสภาพแวดล้อม

จากคำนิยามข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ นั้น เกิดจากความคิด การมองของแต่ละบุคคล เหตุการณ์เดียวกันคนแต่ละคนอาจมีการรับรู้แตกต่างกัน นั้นเป็นเพราะมีการตีความ การแปลผลที่ต่างกัน

ไป หรือแม้กระทั่งในคนคนเดียวกันเมื่อเวลา หรือสถานการณ์เปลี่ยนไป อาจทำให้การรับรู้แตกต่างไปจากเดิม

5.2 กระบวนการรับรู้

จำเนียร ช่วงโชติ (2515 : 83) ได้กล่าวถึงกระบวนการรับรู้ว่า การรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบไปด้วย

1. การสัมผัส หรืออาการสัมผัส คนเรารับรู้สิ่งเร้าโดยทาง หู ตา จมูก ลิ้น และ ผิวกาย อวัยวะเหล่านี้เป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์สำคัญในการรับสัมผัส แล้วส่งต่อไปเป็นประสบการณ์ทางสมอง เพื่อให้เกิดการรับรู้ต่อไป

2. ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้าและการรับรู้ ตามปกติบุคคลมักเกิดการรับรู้ได้โดยไม่ต้องสัมผัสสิ่งเร้าทั้งหมด ทั้งนี้เนื่องมาจากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากการรับรู้และเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อม สะสมกันเรื่อยมา จนเกิดเป็นความรู้ความเข้าใจได้ทันที แม้ว่าจะสัมผัสสิ่งเร้าเพียงบางส่วนหรือส่วนใดส่วนหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้การจัดระเบียบของสิ่งเร้า ทำให้มองเห็นภาพส่วนรวมได้ชัดเจน

3. การแปลความหมายของการสัมผัสกับการรับรู้มักดำเนินไปคู่กับการรับสัมผัสเสมอ ถ้าเราถูกเร้าด้วยสิ่งที่ไม่เคยพบเห็นมาก่อน เรามักแปลความหมายโดยเปรียบเทียบกับ สิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้ว

4. ประสบการณ์เดิมกับการรับรู้ ในการแปลความหมายหรือตีความหมายของความรู้สึกจากการสัมผัส เพื่อให้เป็นการรับรู้ในสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น บุคคลจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์เดิม หรือความรู้เดิม หรือความชัดเจนที่เคยมีมาแต่หนหลัง

5.3 องค์ประกอบของการรับรู้ของบุคคล

การรับรู้ของบุคคลมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. สิ่งเร้าที่บุคคลจะรับรู้ หมายถึง สิ่งที่มากระตุ้นให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาตอบสนองหรือแสดงพฤติกรรมแบ่งออกเป็น

1.1 สิ่งเร้าภายใน (Internal Stimulus) เป็นสิ่งเร้าที่อยู่ภายในร่างกาย ได้แก่ ความต้องการ ความหิว ความกระหาย ความรู้สึก และความคิด เป็นต้น

1.2 สิ่งเร้าภายนอก (External Stimulus) เป็นสิ่งเร้าที่อยู่ภายนอกในร่างกายในสภาวะแวดล้อมบุคคล ได้แก่ วัตถุ สิ่งของต่าง ๆ คน พืช สัตว์ ตลอดจนความเชื่อ ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมในสังคม และเหตุการณ์ต่าง ๆ

2. อวัยวะสัมผัสและความรู้สึกสัมผัสของบุคคล คือ อวัยวะที่มีประสาทสัมผัส ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และกาย ถ้าส่วนใดบกพร่องหรือพิการก็ไม่สามารถรับสิ่งต่างๆ ได้

3. ลักษณะหรือสภาพของบุคคลขณะที่ได้รับรู้ ที่สำคัญ คือ ประสบการณ์เดิมและความเอาใจใส่ ต่อสิ่งเร้าที่มากระทบประสาทสัมผัส อย่างไรก็ตามความเอาใจใส่ของบุคคล ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมของสภาพร่างกายของบุคคลในขณะนั้น และขึ้นอยู่กับลักษณะของ สิ่งเร้าด้วย

5.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 15) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ที่มีอยู่มากมาย ซึ่งสามารถจัดเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านเทคนิค ซึ่งหมายถึง สภาพที่เป็นจริงของสิ่งที่ได้รับรู้ที่ไม่ได้เกิดจากการตีความ เช่น ขนาดของสินค้า สีสันทที่ใช้ ความเข้มข้น การเคลื่อนไหว การตัดกัน รวมถึงการตำแหน่งที่มีการวางสินค้านั้น เป็นต้น

2. สภาพความพร้อมของจิตใจที่มีต่อการรับรู้ หมายถึง สภาพจิตใจ ทักษะคติของ แต่ละคนที่มีต่อสภาพความพร้อมที่จะรับรู้ ซึ่งอาจมาจากนิสัยในการรับรู้ ระดับความตั้งใจ ความระมัดระวัง ความมั่นใจในการรับรู้ของคนแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน เป็นต้น

3. ประสบการณ์ในอดีต เป็นปัจจัยพื้นฐานสิ่งหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อทั้งการรับรู้และการคาดหวัง โดยประสบการณ์ที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความคาดหวังต่อสิ่งนั้นต่างกันในระดับความคาดหวังที่ต่างกัน จึงส่งผลให้การรับรู้ต่อสิ่งนั้นต่างกันออกไป

4. อารมณ์ คือ ความรู้สึก ทักษะคติ และสภาวะจิตใจในขณะนั้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการรับรู้ เพราะหากเวลานั้นเป็นช่วงที่อารมณ์ไม่ดี อาจส่งผลให้ไม่ยอมรับรู้ ไม่อยากสนใจในสินค้านั้น หรืออาจรับรู้สิ่งนั้นว่าไม่ดีก็ได้

5. ปัจจัยทางวัฒนธรรมและสังคม เช่น ชนชั้นที่ต่างกัน สังคมที่แตกต่างกัน ค่านิยมที่ไม่เหมือนกัน วัฒนธรรมเฉพาะของบุคคลที่ต่างกัน สิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลที่ทำให้การรับรู้แตกต่างกัน

จากแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ สรุปได้ว่าการรับรู้ เป็นกระบวนการตีความหมายจากสิ่งที่เราสัมผัส เป็นที่รู้จัก ที่เข้าใจ โดยใช้ประสบการณ์เดิมช่วยในการแปลความหมาย ได้แก่ ความคิด ความรู้ และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้ว และการที่เราตีความหมายต่อ สิ่งหนึ่งอย่างใรนั้นขึ้นอยู่กับว่าเรารับรู้และตีความหมายให้เป็นอย่างไร เพราะแต่ละคนจะตีความหมายจากการรับรู้ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับของแต่ละคน และ การเข้าใจความหมายของสิ่งที่เราเห็นแล้วเอามาขยายความ

6. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

6.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้การบริการประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะองค์กรที่มีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน ทั้งนี้เพราะคุณภาพในการบริการนั้นได้กลายเป็น

ข้อกำหนดหนึ่งที่ต้องนำมาพิจารณาในการเลือกรับบริการ องค์กรต่าง ๆ จึงหันมาเน้นการสร้างคุณภาพ เพื่อให้เกิดความแตกต่างและได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

ฉัฐพัชร ลือประเสริฐ (2549 : 12) ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า “สิ่งใดก็ตามที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ และพุดถึงอยู่เสมอ เมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงแต่ประโยชน์การใช้สอย แต่รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า” องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามสร้าง หรือหากกลยุทธ์ทางการตลาดขึ้นมาเพื่อให้อตอบสนองความต้องการ และเกิดความพึงพอใจ แต่การที่จะทำให้อกลยุทธ์สำเร็จได้ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้รับบริการ เพื่อให้เข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ธุรกิจจัดให้ว่ามีความแตกต่างมากน้อยเพียงใด แล้วนำมาปรับปรุง แก้ไขเพื่อให้ช่องว่างดังกล่าวลดลง

6.2 การวัดคุณภาพการบริการ

แบบจำลองช่องว่าง (Gap Model) ในการบริการขององค์กรต่างๆ มักประสบปัญหา ซึ่งมีสาเหตุมาจากการความไม่ชัดเจนของบทบาทของการบริการ เป็นต้นว่า บริการไม่มีมาตรฐาน มาตรฐานของการบริการมีมากเกินไปทำให้ผู้ให้บริการขาดความตื่นตัว มีการตั้งมาตรฐานโดยรวมทำให้บริการมีแนวโน้มในการจัดการน้อยและจำกัดการทำงานของผู้ให้บริการ มาตรฐานในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการไม่ดี ทำให้ผู้รับบริการไม่เข้ามาใช้บริการ และมาตรฐานของบริการไม่สามารถนำไปเชื่อมโยงกับการวัดที่เป็นรูปธรรมและระบบการให้รางวัล ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริหารจัดการมีน้อยเกินไป

จากสาเหตุดังกล่าว ซีแฮมส์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ จึงได้ศึกษาถึงรูปแบบของการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่างๆ เช่น ธนาคาร อู่ซ่อมรถ สำนักงานบัญชี บริการซักแห้ง สถาบันการศึกษา โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร หน่วยควบคุมแมลง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น โดยยึดหลักความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มารับบริการเป็นหลัก และเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า “แบบจำลองช่องว่าง” (Gap Model) ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ (Ziethaml, Parasuraman and Berry. 1990 : 28 ; อ้างถึงใน วีระพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์. 2549 : 22) ได้แก่

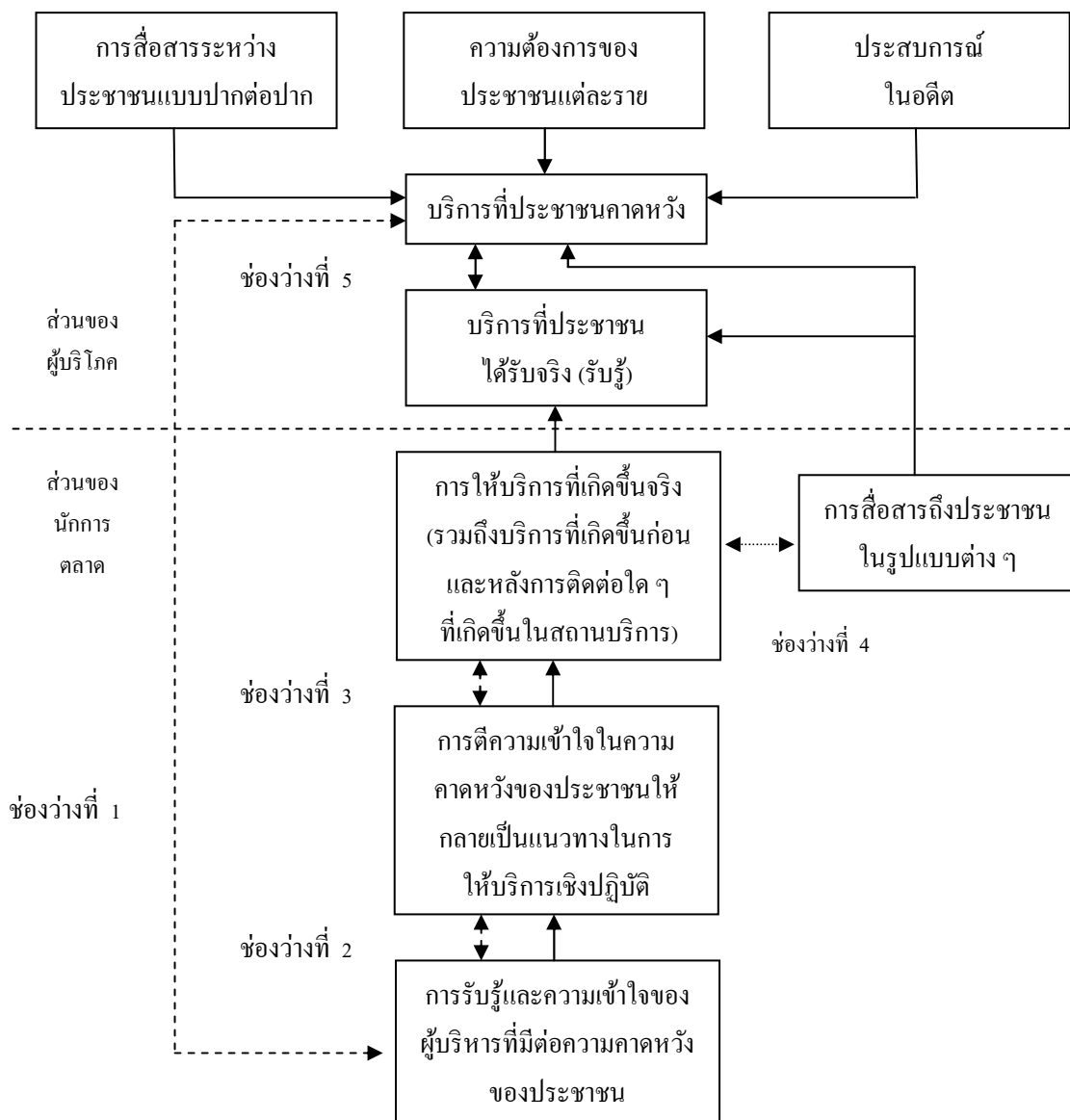
ช่องว่างที่ 1: เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ให้บริการ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้บริหารองค์กรไม่รู้ถึงความคาดหวังที่แท้จริงของผู้รับบริการ

ช่องว่างที่ 2 : เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารที่มีต่อความคาดหวังและการตีความเข้าใจในความคาดหวังของผู้รับบริการให้กลายเป็นแนวทางในการปฏิบัติซึ่งมีสาเหตุมาจากมาตรฐานของบริการที่กำหนดขึ้นไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

ช่องว่างที่ 3 : เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างมาตรฐานการให้บริการ และการให้บริการที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดจากการบริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่องค์กรกำหนด

ช่องว่างที่ 4 : เป็นช่องว่างระหว่างการบริการที่เกิดขึ้นจริง และการสื่อสารถึงผู้รับบริการในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากการที่บริการที่นำเสนอไม่เป็นไปตามที่ได้ให้สัญญาไว้

ช่องว่างที่ 5 : เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง (Expected Service) และการบริการที่ได้รับจริง (Perceived Service) หรือ ช่องว่างในมุมมองของผู้รับบริการ (Customer Gap) ซึ่งช่องว่างนี้เป็นช่องว่างที่สำคัญที่สุด และมีสาเหตุมาจากการเกิดช่องว่าง 1-4 ข้างต้น ช่องว่างที่ 5 นี้เป็นช่องว่างที่ผู้ศึกษาต้องการศึกษาถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 แบบจำลองคุณภาพการบริการ (Ziethaml, Parasuraman and Berry. 1990 : 28 ; อ้างถึงใน วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์. 2549 : 22)

6.3 การประเมินคุณภาพการบริการ

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

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการที่องค์กรทำให้การบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ นั่นคือการให้บริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่มาใช้บริการ และรวมถึงการที่ได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ

2. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความตั้งใจ หรือความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการ รวมถึงการที่พนักงานให้บริการอย่างทันทีทันใด ทันใจแก่ผู้มารับบริการ

3. ความสามารถในการให้บริการ (Competence) หมายถึง ทักษะและความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และทักษะในเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่น ความรู้ทักษะที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงาน

4. การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวก หรือความง่ายในการที่จะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการใช้บริการไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไป สถานที่ที่ให้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ

5. อริยาบถไมตรี (Courtesy) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสุภาพ การให้เกียรติ ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เช่น การให้การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการ อยู่เสมอ โดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่เข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายหากได้รับบริการนั้น ๆ

7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือ และซื่อสัตย์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิก และลักษณะของผู้ให้บริการทำให้น่าเชื่อถือ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงและความสงสัย เช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน หรือการเก็บรักษาข้อมูลให้เป็นความลับ

9. การเข้าใจ การรู้จักผู้รับบริการ (Understanding/Knowing) เกี่ยวข้องกับการ ที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการที่ตรงความสนใจของผู้รับบริการแต่ละราย รวมถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถจำผู้รับบริการประจำของตนเองได้

10. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สามารถจับต้องได้ หรือสามารถสังเกตได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ ฯลฯ

หลังจากนั้นได้มีการวิจัยต่าง ๆ มากมาย เกี่ยวกับ ปัจจัย หรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ ของลูกค้า ซึ่งพบว่าแต่ละเกณฑ์มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมาก และบางเกณฑ์สามารถรวมเข้าไว้เป็น เกณฑ์เดียวกันได้ จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1988 (พ.ศ. 2531) เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการตาม แนวคิดของซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Zithaml, Parasuraman and Berry. 1990 : 35 ; อ้างถึงใน วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์.

2549 : 230) เหลือเพียง 5 ประการ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจาก สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ โดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วนคือ

1.1 เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น โต๊ะให้บริการเก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ

1.2 เน้นที่พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของพนักงาน ได้แก่ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

1.2.1 สามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้ง่าย

1.2.2 พนักงานขององค์กรมีความสุภาพ เรียบร้อย

1.2.3 สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการขององค์กร

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

2.1 ใต้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้

2.2 เมื่อมีปัญหา สามารถแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา

2.3 ให้การบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก

2.4 ใต้ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้

2.5 ไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ การให้บริการอย่างรวดเร็ว ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ

ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการขององค์กรในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- 3.1 พนักงานได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า จะได้รับบริการเมื่อใด
- 3.2 พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที
- 3.3 พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ
- 3.4 พนักงานไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มาใช้บริการ โดยความมั่นใจในการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

- 4.1 ความสามารถของพนักงาน ซึ่งหมายถึง ความรู้ และทักษะในงานบริการของพนักงาน เพื่อนำความเชื่อถือ และความมั่นใจมาสู่ผู้รับบริการ
- 4.2 มารยาทของพนักงานที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยพนักงานต้องสุภาพ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลรวมถึงทรัพย์สินของผู้รับบริการ
- 4.3 ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ พนักงานต้องทำให้เกิดความรู้สึกถึงความปลอดภัย จากอันตราย ความเสี่ยง และความกังวล เมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ได้แก่
 - 4.3.1 พนักงานให้บริการ โดยแสดงออกให้รู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ
 - 4.3.2 รู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ
 - 4.3.3 พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อผู้รับบริการทุกครั้งที่มาใช้บริการ
 - 4.3.4 พนักงานมีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถามของผู้รับบริการ

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

- 5.1 ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล
- 5.2 เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการ
- 5.3 ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล
- 5.4 ยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ
- 5.5 พนักงานเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ประการนี้ ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการในองค์กรต่าง ๆ มากมาย เพื่อที่จะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพ การบริการในมุมมองของผู้รับบริการ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการ

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

7. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ท้องถิ่นเทศบาลเมืองมหาสารคามได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมืองมหาสารคาม เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2479 มีคณะเทศมนตรีชุดแรก เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2480 โดยนายบุญช่วย อัครถาวร เป็นนายกเทศมนตรี สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคามระยะเริ่มแรก ได้อาศัยสถานที่สโมสรเสื่อป่า เป็นที่ทำการของสำนักงานเทศบาล จนถึง พ.ศ. 2483 จึงย้ายไปอยู่สุขศาลา อำเภอเมืองมหาสารคามเป็นเวลา 5 ปีเศษ แล้วย้ายสำนักงานมาอยู่ชั้นบน ตึกแถว 2 ชั้น (ปัจจุบันคือบริเวณตลาดสด) จนถึง พ.ศ. 2501 จึงย้ายมาอยู่อาคารหลังใหม่ และต่อมาในปี พ.ศ. 2519 ได้ย้ายสำนักงานไปสร้างในที่ดิน ซึ่งมีผู้อุทิศให้ จำนวน 10 ไร่ เป็นอาคารคอนกรีต 2 ชั้น ดังในปัจจุบันนี้

7.1 สภาพทั่วไป (Generality)

7.1.1 ที่ตั้งและขนาด (Location and Area)

เทศบาลเมืองมหาสารคาม ตั้งอยู่ในเขตตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ระหว่างเส้นรุ้งที่ 15 องศา 25 ลิปดา และ 16 องศา 40 ลิปดาเหนือ เส้นแวงที่ 102 องศา 50 ลิปดา และ 103 องศา 30 ลิปดาตะวันออก มีพื้นที่ 24.14 ตารางกิโลเมตร หรือ 15,087.5 ไร่ อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 475 กิโลเมตร โดยทางรถยนต์ มีอาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลแก้ง อำเภอเมืองมหาสารคาม

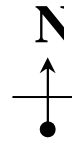
ทิศใต้ ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลเขวา อำเภอเมืองมหาสารคาม

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน อำเภอเมืองมหาสารคาม ดัง

แผนภูมิที่ 3





แผนภูมิที่ 3 แผนที่เขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม (เทศบาลเมืองมหาสารคาม. 2557 : 16)

7.1.2 การแบ่งเขตการปกครอง

เทศบาลเมืองมหาสารคาม แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 30 ชุมชน โดยอยู่ในความรับผิดชอบของนายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม มีประธาน และคณะกรรมการชุมชนควบคุมดูแลภายในเขตชุมชนของตนเอง ประชากรในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2553 – 2557 มีดังนี้

ตารางที่ 3 : แสดงจำนวนประชากรตามข้อมูลสำนักทะเบียนท้องถิ่นในระยะเวลา 5 ปี

ปี พ.ศ.	ชาย	หญิง	รวม
2553	18,797	20,938	39,735
2554	18,487	20,638	39,125
2555	18,494	21,049	39,543
2556	18,586	21,568	40,154
2557	20,760	27,550	48,310

(ที่มา : กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลเมืองมหาสารคาม

ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2558)

ตารางที่ 4 : แสดงสถิติการเปลี่ยนแปลงทะเบียนราษฎร 5 ปีที่ผ่านมา

รายการ ปี พ.ศ.	จำนวนคนเกิด	จำนวนคนตาย	จำนวนคน ย้ายเข้า	จำนวนคน ย้ายออก
2553	258	24	153	314
2554	277	26	230	336
2555	271	20	257	378

2556	290	19	335	377
2557	1,395	110	954	1,755

(ที่มา : กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลเมืองมหาสารคาม
ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2558)

ตารางที่ 5 : แสดงจำนวนครัวเรือนและประชากรโดย (แยกตามชุมชน) รวม 30 ชุมชน

ที่	ชุมชน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวม	เนื้อที่ (ไร่)
			ชาย	หญิง		
1	ตักศิลา	1,308	1,008	1,009	2,017	1,387.50
2	ศรีสวัสดิ์ 1	643	560	679	1,239	593.75
3	ศรีสวัสดิ์ 2	1,110	5,103	10,394	15,497	525
4	ศรีสวัสดิ์ 3	587	464	536	1,000	518.75
5	ปัทมทัศน์ 1	711	1,089	1,999	3,088	425
6	ปัทมทัศน์ 2	776	577	652	1,229	181.25
7	ัญญา 1	738	778	851	1,629	513
8	ัญญา 2	499	543	620	1,163	181.25
9	ัญญา 3	1,027	481	570	1,051	243.75
10	ัญญา 4	1,058	845	973	1,818	606.25
11	สามัคคี 1	946	583	653	1,236	212.5
12	สามัคคี 2	546	777	901	1,678	525
13	ศรีมหาสารคาม	683	599	1,092	1,691	800
14	เครือวัลย์ 1	782	552	590	1,142	493.75
15	เครือวัลย์ 2	280	258	266	524	513
16	นาควิชัย 1	935	873	901	1,774	225
17	นาควิชัย 2	1,009	841	876	1,717	393.75
18	นาควิชัย 3	727	455	511	966	618.75
19	มหาชัย	498	424	509	933	137.5
20	โพธิ์ศรี 1	467	693	748	1,441	506.25
21	โพธิ์ศรี 2	529	694	745	1,439	218.75
22	อภิสิทธิ์ 1	798	407	461	868	187.5

23	อภิลิทธิ 2	535	590	660	1,250	500
24	อุทัยทิศ 1	367	480	551	1,031	568.75
25	อุทัยทิศ 2	506	570	654	1,224	606.25

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ที่	ชุมชน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวม	เนื้อที่ (ไร่)
			ชาย	หญิง		
26	อุทัยทิศ 3	654	652	721	1,373	581.25
27	อุทัยทิศ 4	190	250	311	561	450
28	ส่องเหนือ	601	589	606	1,195	768.75
29	ส่องใต้	383	533	593	1,126	750
30	บ้านแมด	241	417	453	870	1,025
รวม		20,134	22,685	31,085	53,770	15,256.25

(ที่มา : กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลเมืองมหาสารคาม
ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2558)

7.2 ด้านการเมืองการปกครอง

7.2.1 การปกครองรูปแบบเทศบาล

องค์กรเทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ประกอบด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในท้องถิ่น โดยสภาเทศบาลเมืองมหาสารคามทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติมีจำนวน 18 คน และมีนายกเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร

ตารางที่ 6 : แสดงเขตการเลือกตั้งของชุมชนทั้ง 30 ชุมชน ภายในเขตเทศบาลเมือง
มหาสารคาม

เขต 1	เขต 2	เขต 3
<ul style="list-style-type: none"> • ชุมชนตักสิลา • ชุมชนศรีสวัสดิ์ 1 • ชุมชนศรีสวัสดิ์ 2 • ชุมชนศรีสวัสดิ์ 3 • ชุมชนปัจฉิมทัศน์ 1 • ชุมชนปัจฉิมทัศน์ 2 • ชุมชนธัญญา 3 • ชุมชนธัญญา 4 • ชุมชนศรีมหาสารคาม • ชุมชนเครือวัลย์ 2 	<ul style="list-style-type: none"> • ชุมชนธัญญา 1 • ชุมชนธัญญา 2 • ชุมชนสามัคคี 1 • ชุมชนสามัคคี 2 • ชุมชนมหาชัย • ชุมชนโพธิ์ศรี 1 • ชุมชนโพธิ์ศรี 2 	<ul style="list-style-type: none"> • ชุมชนเครือวัลย์ 1 • ชุมชนนาควิชัย 1 • ชุมชนนาควิชัย 2 • ชุมชนนาควิชัย 3 • ชุมชนอภิสิทธิ์ 1 • ชุมชนอภิสิทธิ์ 2 • ชุมชนอุทัยทิศ 1 • ชุมชนอุทัยทิศ 2 • ชุมชนอุทัยทิศ 3 • ชุมชนอุทัยทิศ 4 • ชุมชนส่องเหนือ • ชุมชนส่องใต้ • ชุมชนบ้านแมด

7.2.2 การบริหารกิจการเทศบาล ประกอบด้วย

สภาเทศบาล สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกที่มาจาก การเลือกตั้งโดยตรง และอยู่ในตำแหน่งวาระละ 4 ปี สภาเทศบาลมีประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 1 คน โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล

สมาชิกสภาเทศบาล มีจำนวน 18 คน ดังนี้

- | | | |
|--------------------|---------------|--------------------|
| (1) นายถนอม | รัตนมุลตรี | ประธานสภาเทศบาล |
| (2) นายธงชัย | ใหม่คามิ | รองประธานสภาเทศบาล |
| (3) นายกิตติศักดิ์ | นาคะพงษ์ | สมาชิกสภาเทศบาล |
| (4) นายบุญเรือง | แสนผุ | สมาชิกสภาเทศบาล |
| (5) นางวิมาลา | จงรักษ์ | สมาชิกสภาเทศบาล |
| (6) นายสมศักดิ์ | รักษาพงษ์ | สมาชิกสภาเทศบาล |
| (7) นางสุภาพร | ทองสุริชัยศรี | สมาชิกสภาเทศบาล |
| (8) นายชัยเศรษฐ | ฝ้ายคุณวงษ์ | สมาชิกสภาเทศบาล |
| (9) นายสุรชัย | ชูปฏิบัติ | สมาชิกสภาเทศบาล |
| (10) นายบัณฑิตย์ | สาละรังค์ | สมาชิกสภาเทศบาล |

- | | | |
|---------------------|----------|-----------------|
| (11) นายสุรชัย | ชมภูษ | สมาชิกสภาเทศบาล |
| (12) นายปรีดา | รินทะรีก | สมาชิกสภาเทศบาล |
| (13) นายพยงค์ | ทัพเจริญ | สมาชิกสภาเทศบาล |
| (14) นายวศิลป์ | อินสร | สมาชิกสภาเทศบาล |
| (15) นายอำนาจ | ทะนตรี | สมาชิกสภาเทศบาล |
| (16) นายสังคม | คำอินทร์ | สมาชิกสภาเทศบาล |
| (17) นายสุทัศน์ | ไชยบุญ | สมาชิกสภาเทศบาล |
| (18) นางบุญประเสริฐ | พลภักดี | สมาชิกสภาเทศบาล |

อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาลเมืองมหาสารคาม คือ

1. มีอำนาจในการตราเทศบัญญัติ โดยทำหน้าที่กลั่นกรองและอนุมัติเทศบัญญัติต่าง ๆ ว่าควรบังคับใช้ในเขตเทศบาลหรือไม่อย่างไร และเทศบัญญัติดังกล่าวจะต้องไม่ขัดแย้งต่อกฎหมาย
2. มีอำนาจในการตรวจสอบและถ่วงดุลการทำงานของฝ่ายบริหารให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและนโยบายที่กำหนดไว้ โดยมีมาตรการควบคุม คือ การตั้งกระทู้ถามฝ่ายบริหาร การตรวจสอบการทำงานโดยคณะกรรมการสามัญ และวิสามัญของสภาเทศบาล
3. มีอำนาจในการเลือกสมาชิกสภาเทศบาล ตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญและมีอำนาจเลือกบุคคลที่เป็นสมาชิกหรือมิได้เป็นสมาชิก เป็นคณะกรรมการวิสามัญของสภาเทศบาลเพื่อกระทำการหรือพิจารณาการสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาลแล้ว รายงานสภาเทศบาล

คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และรองนายกเทศมนตรี ที่นายกเทศมนตรีแต่งตั้ง จำนวน 3 คน

คณะผู้บริหารเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีดังนี้

- | | | |
|-------------------------|-------------|-------------------------------|
| (1) นายแพทย์กิตติศักดิ์ | คณาสวัสดิ์ | นายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม |
| (2) นายวัลลภ | วรรณปะเถาว์ | รองนายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม |
| (3) นายไมตรี | พรมดา | รองนายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม |
| (4) ผศ.ดร.สุรทิน | นาราภิรมย์ | รองนายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม |
| (5) นางจันทร์ดี | ปานสง | เลขานุการนายกเทศมนตรี |
| (6) นายวิทยา | ญาณสิทธิ์ | เลขานุการนายกเทศมนตรี |
| (7) นายบุญเจริญ | แก้วบุคดา | ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี |

อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี มีดังนี้คือ

- (1) กำหนดนโยบาย โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และนโยบาย
- (2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล

(3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการเทศมนตรี

(4) วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

(5) รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ

(6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติ และกฎหมายอื่น

7.2.3 ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

เทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น มีบทบาทและหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่น โดยมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ดังนี้

(1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

(2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

(3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการ

กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

(5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

(6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

(7) ให้ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

(9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล กล่าวคือ

ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

นอกจากนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

(1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

(2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

(3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

(4) การสาธารณสุข โภชนา และการก่อสร้างอื่น ๆ

(5) การสาธารณสุขการ

(6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ

- (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (9) การจัดการศึกษา
- (10) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กด้อยโอกาส

และผู้ด้อยโอกาส

(11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมของท้องถิ่น

- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมกีฬา
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน

ประชาชน

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

มหรสพ และสาธารณะสถานอื่น ๆ

(24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- (25) การผังเมือง
- (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (28) การควบคุมอาคาร
- (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการ

ป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่

คณะกรรมการประกาศกำหนด

นอกจากหน้าที่ที่เทศบาลต้องทำในเขตเทศบาลแล้ว อาจทำกิจการนอกเขตเทศบาล หรือกระทำการร่วมกับบุคคลอื่น โดยกิจการนั้นจำเป็นต้องทำและเป็นการที่เกี่ยวข้องกับการที่ดำเนิน ตามอำนาจหน้าที่ภายในเขตเทศบาล ทั้งนี้ ต้องได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาล สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด สภาองค์การบริหารท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและได้รับอนุมัติจากกระทรวงมหาดไทย นอกจากนั้นเทศบาลยังมีอำนาจตราเทศบัญญัติ โดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายและมีบทลงโทษปรับ ผู้ละเมิดไว้ด้วยก็ได้ แต่ห้ามมิให้เกินหนึ่งพันบาทในการดำเนินการดังกล่าว

7.2.4 โครงสร้างและบุคลากรในการบริหารงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

เทศบาลเมืองมหาสารคามแบ่งส่วนการบริหารออกเป็น 8 ส่วนและ 1 หน่วยงานเทศพาณิชย์ ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองวิชาการและแผนงาน กองการศึกษา สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักการช่าง กองสวัสดิการและสังคม กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน กองกิจการสภา หน่วยงานตรวจสอบภายใน

7.3 ด้านสถานะการเงินการคลัง

การบริหารรายรับและรายจ่ายในปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยเปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี มีดังนี้

ตารางที่ 7 : แสดงสถานะการคลังของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ปีงบประมาณ /รายการ	พ.ศ. 2553	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557
รายรับจริง	342,368,980.36	328,376,604.09	380,173,032.60	394,725,280.79	392,921,793.05
รายจ่ายจริง	305,818,662.32	312,761,730.64	350,247,161.48	325,187,702.15	317,627,899.24

(ที่มา : กองคลัง เทศบาลเมืองมหาสารคาม ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2557)

การบริหารรายรับและรายจ่าย ของสถานธนาอนุบาลเทศบาลเมืองมหาสารคาม
เปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี มีดังนี้

ตารางที่ 8 : แสดงสถานะการคลังของสถานธนานุบาล เทศบาลเมืองมหาสารคาม

ปีงบประมาณ/ รายการ	พ.ศ. 2553	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557
รายรับจริง	12,910,866.82	11,325,547.83	12,340,074.36	14,642,196.52	22,928,982.22
รายจ่ายจริง	7,924,884.71	4,395,912.70	5,161,286.46	6,038,200.20	14,772,230.46

(ที่มา : สถานธนานุบาล เทศบาลเมืองมหาสารคาม ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2557)

7.4 ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา

7.4.1 วิสัยทัศน์การพัฒนา (Vision)

“ องค์กรคุณภาพ การศึกษาเด่น
เป็นเมืองน่าอยู่ ผู้สังคมเป็นสุข ”

7.4.2 พันธกิจ (Mission)

1. พัฒนาศักยภาพขององค์กรให้เป็นองค์กรคุณภาพ
2. พัฒนาศักยภาพการศึกษาทั้งในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย รวมทั้งสร้างและพัฒนาแหล่งเรียนรู้
3. พัฒนาศักยภาพเมืองเพื่อรองรับการขยายตัวของเมืองในอนาคต
4. สร้างสังคมให้มีสุข ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนให้เข้มแข็งและสร้างสรรค์ รู้เท่าทัน
การเปลี่ยนแปลง

7.4.3 เป้าประสงค์ (Goals)

1. เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร เพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถขององค์กรให้มีวัฒนธรรมองค์กรในการบริการ และการดำเนินงานอย่างทั่วถึง เสมอภาค และ โปร่งใส โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์กรเอกชน และหน่วยงานภาครัฐ
2. เพื่อบริหารจัดการการศึกษาท้องถิ่น ทั้งในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย รวมทั้งสร้างเสริมพัฒนาแหล่งเรียนรู้ ส่งเสริมการศึกษาเรียนรู้เพื่อให้เป็น เมืองศูนย์กลาง
การศึกษา
3. เพื่อพัฒนาเมืองให้รองรับการขยายตัวของเมืองในอนาคต เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและมีอัตลักษณ์เชิงประวัติศาสตร์ มีการจัดการน้ำเสีย การจัดการขยะมูลฝอย การจัดการที่สาธารณประโยชน์ และเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตเมืองให้เป็นเมืองสีเขียว (Green City)

4. เพื่อสร้างสังคมให้มีความสุข ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนให้เข้มแข็งและสร้างสรรค์ ู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและสร้างทุนทางสังคม และเศรษฐกิจท้องถิ่น และส่งเสริมสวัสดิการให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข มีการพึ่งพาเอื้ออาทร และสมานฉันท์

7.4.4 ยุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวทางการพัฒนา (Strategies)

- ❖ ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 1 การพัฒนาศักยภาพองค์กร
 - แนวทางการพัฒนาที่ 1 พัฒนาศักยภาพบุคลากรสอดรับการเป็นสมาชิกอาเซียน
 - แนวทางการพัฒนาที่ 2 พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - แนวทางการพัฒนาที่ 3 พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน
 - แนวทางการพัฒนาที่ 4 เพิ่มความสามารถในการจัดหารายได้
- ❖ ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 2 การพัฒนาการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
 - แนวทางการพัฒนาที่ 1 พัฒนาคุณภาพทางการศึกษาได้มาตรฐานและทั่วถึงทั้งในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย โดยให้โรงเรียนเป็นฐานในการพัฒนาท้องถิ่น
 - แนวทางการพัฒนาที่ 2 พัฒนาอาคารสถานที่และส่งเสริมแหล่งเรียนรู้ให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้
 - แนวทางการพัฒนาที่ 3 พัฒนาสังคมสอดรับกับการเป็นสมาชิกที่ดีของประชาคมอาเซียน
 - แนวทางการพัฒนาที่ 4 พัฒนาคุณภาพและทักษะชีวิตตามแนวคิดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
 - แนวทางการพัฒนาที่ 5 อนุรักษ์และส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น คดนตรี และกีฬา
- ❖ ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 3 การพัฒนาศักยภาพเมือง
 - แนวทางการพัฒนาที่ 1 พัฒนาระบบคมนาคม และการจราจร ที่มีความเหมาะสมกับเมือง
 - แนวทางการพัฒนาที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันน้ำท่วม และการบำบัดน้ำเสีย
 - แนวทางการพัฒนาที่ 3 การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ❖ ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 4 การพัฒนาสังคมมีสุข และเศรษฐกิจชุมชน
 - แนวทางการพัฒนาที่ 1 พัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณสุข และ

คุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึง

แนวทางการพัฒนาที่ 2 การสร้างสังคมเอื้ออาทรและสมานฉันท์

แนวทางการพัฒนาที่ 3 การเพิ่มศักยภาพเศรษฐกิจชุมชน ตาม

แนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง

แนวทางการพัฒนาที่ 4 ป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด อาชญากรรม

และอุบัติเหตุด้านการจราจรในท้องถิ่น

สรุปได้ว่า เทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา พุทธศักราช 2479 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจและหน้าที่ในการ บริหารงานเทศบาล และอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 30 ชุมชน มีคณะกรรมการชุมชนเป็นผู้ประสานงานในการพัฒนาระหว่างชุมชนกับเทศบาล การดำเนินงานมีการวางแผนเพื่อกำหนดนโยบายในการพัฒนาไว้ในแผนยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนา และการแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาโดยจัดแผนพัฒนาเทศบาลสามปี ด้านการบริหารจัดการ ได้จัดส่วนการบริหาร ออกเป็น 9 ส่วน การบริหาร เพื่อปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ ซึ่งปัจจุบันอยู่ในช่วงการใช้แผนยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา และแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (พ.ศ. 2558 - 2560) ภายใต้วิสัยทัศน์ “องค์กรคุณภาพ การศึกษาเด่น เป็นเมืองน่าอยู่ ผู้สังคมเป็นสุข” ประกอบด้วยยุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านพัฒนาศักยภาพองค์กร 2) ด้านพัฒนาการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 3) ด้านพัฒนาศักยภาพเมือง 4) ด้านพัฒนาสังคมมีสุข และเศรษฐกิจชุมชน

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

8.1 งานวิจัยในประเทศ

จินตลีณี รักษานาม (2545 : 75) ศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้บริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง โรงพยาบาลพิจิตร จำนวน 149 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการเมื่อพิจารณาตาม Likert scale อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน และเมื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ พบว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้สูงกว่าความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน โดยด้านการตอบสนองในการให้บริการมีค่าความแตกต่างสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

ลาวัญญ์ บุนะจินดา (2547 : 66) ศึกษาถึงคุณภาพงานบริการด้านเภสัชกรรมชุมชนในมุมมองของผู้รับบริการและเภสัชกร ในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ โดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาจากแบบสอบถาม SERVQUAL จำนวน 28 ข้อ แบ่งเป็น 6 ด้าน ของงานบริการเภสัชกรรมชุมชน ซึ่งได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความมั่นใจต่อบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ และการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการจากการศึกษาพบว่าคุณภาพงานบริการเภสัชกรรมชุมชนในมุมมองของผู้รับบริการและเภสัชกรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($\bar{X} = 0.05$) ใน 4 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ความมั่นใจต่อบริการ และการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ และพบว่าผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพบริการต่ำกว่าที่คาดหวังทั้ง 6 ด้าน โดยด้านความเชื่อถือไว้วางใจมีค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้สูงสุด รองลงมาคือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความมั่นใจต่อบริการ ความเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ และการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการตามลำดับ

บุศยารัตน์ กู๋เทียม (2548 : 75) ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ โดยเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับบริการที่ได้รับจริงของคุณภาพ 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม และใช้กรอบแนวคิด SERVQUAL และ LibQUAL มาประยุกต์ใช้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม กลุ่มประชากร ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และนักวิชาการผู้ปฏิบัติงานด้านประวัติศาสตร์ จำนวน 200 คน ที่เข้ามาใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ สำหรับบริการที่ได้รับจริง พบว่า ผู้ใช้ได้รับบริการจริงในระดับมาก 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

8.2 งานวิจัยต่างประเทศ

โยเซฟ, นีล และโบเวอร์ด (Youssef, Nel, and Bovaird. 2539 : 110) ศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ป่วยใน จำนวน 174 คน ที่มารับบริการในโรงพยาบาลในประเทศอังกฤษ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ จำนวน 22 ข้อ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงคุณภาพบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งด้านที่มีค่าความแตกต่างมากที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ และเมื่อถ่วงน้ำหนักความสำคัญในแต่ละด้าน พบว่า ค่าความ

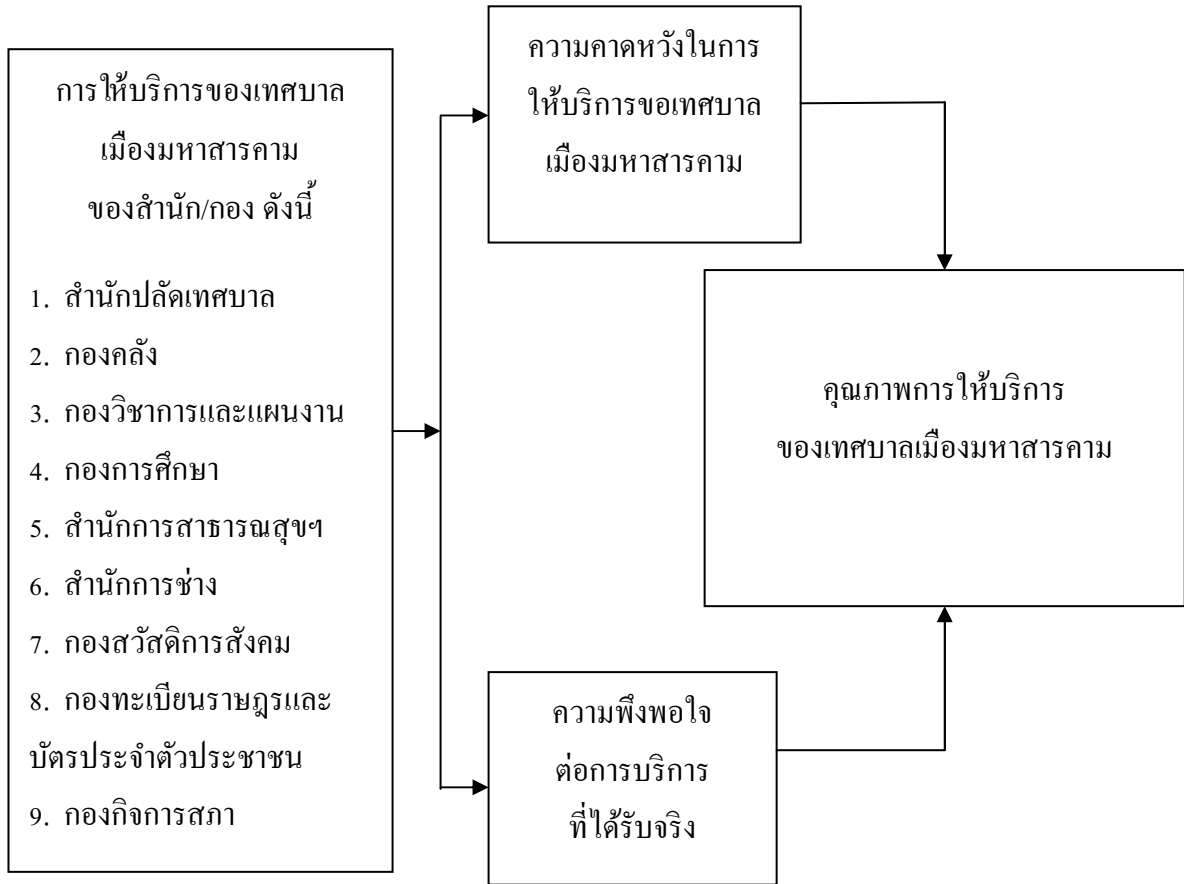
แตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการแบบถ่วงน้ำหนักสูงกว่าแบบไม่ถ่วงน้ำหนัก แต่ลำดับของค่าความแตกต่างไม่ต่างกัน

ในครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปี 2553 ดังนั้นจึงนำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ โดยใช้ทฤษฎีของซีแธมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman and Berry. 1990 : 28 ; อ้างถึงใน วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2549 : 218) เป็นหลักเพราะว่าทฤษฎีนี้กล่าวไว้ว่าคุณภาพบริการ คือ การรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยการเปรียบเทียบความต้องการความคาดหวังกับการบริการที่จะได้รับจริง ซึ่งซีแธมล์และคณะ ยังได้กล่าวถึงคุณภาพบริการว่า “ การประเมินคุณภาพการบริการนั้นยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า” การรับรู้คุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของผู้รับบริการกับการบริการที่ได้รับจริง ผลที่ได้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในอนาคตต่อไป

9. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนักวิชาการหลายท่านสามารถนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปี 2558 ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการของซีแธมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman and Berry. 1990 : 28 ; อ้างถึงใน วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2549 : 218) ที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองวิชาการและแผนงาน กองการศึกษา สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักการช่างและกองสวัสดิการสังคม

ดังนี้



แผนภูมิที่ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมุ่งศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปี 2558 ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยก่อนที่จะทำการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการสร้างแบบสอบถาม นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. ระยะเวลาในการวิจัย
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป รวมทั้งสิ้น 40,983 คน (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2558)

1.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

1.2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 40,983 คน โดยใช้เกณฑ์ขั้นต่ำ ด้วยการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973 : 173) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

จากสูตร

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดประชากรรวมทั้งสิ้น
e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05)

แทนค่าตามสูตร

$$n = \frac{40,983}{1 + (40,983 (0.05)^2)}$$
$$= 396.12 \text{ คน}$$

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 900 คน

1.2.2 การสุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ดังแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงกลุ่มตัวอย่าง

ชุมชน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. ชุมชนตักสิลา	30
2. ชุมชนศรีสวัสดิ์ 1	30
3. ชุมชนศรีสวัสดิ์ 2	30
4. ชุมชนศรีสวัสดิ์ 3	30
5. ชุมชนปัจฉิมทัศน์ 1	30
6. ชุมชนปัจฉิมทัศน์ 2	30
7. ชุมชนธัญญา 1	30
8. ชุมชนธัญญา 2	30
9. ชุมชนธัญญา 3	30
10. ชุมชนธัญญา 4	30
11. ชุมชนสามัคคี 1	30
12. ชุมชนสามัคคี 2	30
13. ชุมชนศรีมหาสารคาม	30
14. ชุมชนเรือวัลย์ 1	30
15. ชุมชนเรือวัลย์ 2	30
16. ชุมชนนาควิชัย 1	30
17. ชุมชนนาควิชัย 2	30
ตารางที่ 9 (ต่อ)	
ชุมชน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
18. ชุมชนนาควิชัย 3	30
19. ชุมชนมหาชัย	30
20. ชุมชนโพธิ์ศรี 1	30
21. ชุมชนโพธิ์ศรี 2	30
22. ชุมชนอภิสิทธิ์ 1	30
23. ชุมชนอภิสิทธิ์ 2	30
24. ชุมชนอุทัยทิศ 1	30
25. ชุมชนอุทัยทิศ 2	30
26. ชุมชนอุทัยทิศ 3	30
27. ชุมชนอุทัยทิศ 4	30
28. ชุมชนส่องเหนือ	30
29. ชุมชนส่องใต้	30
30. ชุมชนบ้านแมด	30
รวม	900

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปี 2558 โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยใช้รูปแบบแบบสอบถามและคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีของลิเคอร์ต (Likert's Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

2.2.1 เก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร คู่มือ ระเบียบ กฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ของสำนัก/กอง ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานช่าง สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา กองคลัง กองวิชาการและแผนงาน กองสวัสดิการสังคม กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน และกองกิจการสภา จำนวนคำถาม รวม 45 ข้อ

2.2.3 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวนคำถาม รวม 8 ข้อ

2.2.4 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการอำนวยการ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย พิจารณาความถูกต้องครบถ้วนและครอบคลุมของเนื้อหา ภาษา โครงสร้าง และรูปแบบ เมื่อได้รับข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการอำนวยการ และอาจารย์ที่ปรึกษา โครงการวิจัยแล้ว นำร่างแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะดังกล่าว แล้วนำเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยและ ทีมผู้ช่วยผู้วิจัยได้อธิบายและชี้แจงวัตถุประสงค์กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปจำนวน 900 คน ซึ่งคณะผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย และความเป็นอิสระในการให้ข้อมูล รายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่จะได้รับจาก การวิจัย เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการ ตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน และเก็บรวบรวมข้อมูลครบตรงกำหนดเวลา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

4.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จำนวน 900 ฉบับ ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้อง

4.2 นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส

(Coding Form)

4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อจากอำนาจการจำแนกรายข้อ ดังนี้

4.3.1 ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง ในแบบสอบถามกำหนดไว้ 5 ระดับคะแนน (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

4.3.2 ระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการ ในแบบสอบถามกำหนดไว้ 5 ระดับคะแนน (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103) ดังนี้

ระดับความคาดหวังมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับความคาดหวังมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับความคาดหวังปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับความคาดหวังน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

4.3.3 ระดับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ในแบบสอบถามกำหนดไว้ 5 ระดับคะแนน (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103) ดังนี้

ระดับการดำเนินงานมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับการดำเนินงานมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับการดำเนินงานปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับการดำเนินงานน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับการดำเนินงานน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

4.4 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยการแปลค่าผลการศึกษาดังนี้

4.4.1 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตามแนวคิดของซีแอมล์ พาราชูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman and Berry. 1990 : 28 ; อ้างถึงใน วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2549 : 218) (ช่องว่าง : Gap) กำหนดไว้ดังนี้

ค่าระหว่าง -0 ถึง -0.35	=	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก
ค่าระหว่าง -0.36 ถึง -0.50	=	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี
ค่าระหว่าง -0.51 ถึง -0.75	=	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
ค่ามากกว่า -0.75	=	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับที่จะต้องปรับปรุงคุณภาพบริการ

4.4.2 ระดับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยใช้เกณฑ์ ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 105) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม ถึง เดือนกันยายน 2558

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปี 2558 ผู้วิจัยได้ใช้ สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

6.2 การวัดระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง และระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.3 การวัดระดับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และอภิปรายเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปี 2558 ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ประชากรที่ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 40,983 คน และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 900 คน จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์ ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแล้วนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน f-distribution
Df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)
Sig	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปี 2558 คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปวิเคราะห์ร้อยละของเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	366	40.67
1.2 หญิง	534	59.33
รวม	900	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.33 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.67

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
2.1 18 – 34 ปี	267	29.67
2.2 35 - 49 ปี	402	44.67
2.3 ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	231	25.66
รวม	900	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.67 รองลงมาคืออายุระหว่าง 18 - 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.67 และมีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.66

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. อาชีพหลัก		
3.1 เกษตรกรรม	169	18.78
3.2 รับจ้าง	218	24.22
3.3 นักเรียน/นักศึกษา	197	21.89
3.4 ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	119	13.22
3.5 รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	125	13.89
3.6 ว่างาน	72	8.00
รวม	900	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 24.22 รองลงมาเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.89 อาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 18.78 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 13.89 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 13.22 และว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ไม่ได้เรียน	27	3.00
4.2 ประถมศึกษา	213	23.67
4.3 มัธยมศึกษา / ปวช. หรือเทียบเท่า	289	32.11
4.4 อนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า	137	15.22
4.5 ปริญญาตรี	195	21.67
4.6 สูงกว่าปริญญาตรี	39	4.33
รวม	900	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 32.11 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.67 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.67 การศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 15.22 การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.33 และไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางในการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ช่องทางในการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาล		
6.1 หอกระจายข่าวประจำชุมชน	542	60.22
6.2 วารสาร/แผ่นพับ/รายงานกิจการเทศบาล	356	39.56
6.3 ป้ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล / ชุมชน	423	47.00
6.4 คณะกรรมการชุมชน	479	53.22
6.5 เว็บไซต์ของเทศบาล www.maharakhamcity.org	205	22.78
6.6 สถานีวิทยุ FM.100 MHz ร้อยใจชาวเทศบาล	268	29.78
6.7 รถประชาสัมพันธ์	386	42.89

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลผ่านทางหอกระจายข่าวประจำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 60.22 รองลงมาผ่านทางคณะกรรมการชุมชน คิดเป็นร้อยละ 53.22 ผ่านทางป้ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล / ชุมชน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ผ่านทางรถประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 42.89 ผ่านทางวารสาร/แผ่นพับ/รายงานกิจการเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 39.56 ผ่านทางสถานีวิทยุ FM.100 MHz ร้อยใจชาวเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 29.78 และเว็บไซต์ของเทศบาล www.maharakhamcity.org คิดเป็นร้อยละ 22.78

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

1. วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2. วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกรายชื่อของแต่ละด้าน

1. วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการ
 คุณภาพบริการที่ได้รับจริง และช่องว่างการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
 โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ภารกิจที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวังใน คุณภาพ บริการ		ค่าเฉลี่ยของ คุณภาพ บริการที่ได้ รับจริง		ช่องว่าง การ ให้บริการ	แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. สำนักปลัดเทศบาล	3.87	0.14	3.27	0.12	-0.60	ปานกลาง
2. กองคลัง	3.91	0.12	3.38	0.14	-0.53	ปานกลาง
3. กองวิชาการและแผนงาน	3.90	0.14	3.30	0.18	-0.60	ปานกลาง
4. กองการศึกษา	3.89	0.18	3.29	0.19	-0.60	ปานกลาง
5. สำนักงานสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	3.67	0.83	3.09	0.43	-0.57	ปานกลาง
6. สำนักงานช่าง	4.12	0.72	3.45	0.76	-0.67	ปานกลาง
7. กองสวัสดิการสังคม	4.15	0.72	3.49	0.93	-0.66	ปานกลาง
8. กองทะเบียนราษฎรและบัตร ประจำตัวประชาชน	4.16	0.80	3.64	0.83	-0.52	ปานกลาง
9. กองกิจการสภา	3.84	0.80	3.14	0.95	-0.71	ปานกลาง
โดยรวม	3.95	0.49	3.34	0.50	-0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (- 0.61) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (- 0.52) รองลงมาได้แก่ กองคลัง (- 0.53) สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (- 0.57) สำนักปลัดเทศบาล (- 0.60) กองวิชาการและแผนงาน (- 0.60) กองการศึกษา (- 0.60) กองสวัสดิการสังคม (- 0.66) สำนักงานช่าง (- 0.67) และกองกิจการสภา (- 0.71)

2. วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกรายชื่อของแต่ละด้าน

2.1 สำนักปลัดเทศบาล

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการ
 คุณภาพบริการที่ได้รับจริง และช่องว่างการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
 ของสำนักปลัดเทศบาล โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ภารกิจที่ให้บริการ ของสำนักปลัดเทศบาล	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวังใน คุณภาพ บริการ		ค่าเฉลี่ยของ คุณภาพ บริการที่ได้ รับจริง		ช่องว่าง การ ให้บริการ	แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของทางราชการและ ประชาชนในเขตเทศบาล	3.84	0.14	3.25	0.15	- 0.59	ปานกลาง
2. การเตรียมความพร้อมและความ รวดเร็วในการป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัยในชุมชน เช่น อัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย อุบัติภัย ภัยแล้ง	3.85	0.13	3.45	0.12	- 0.40	ดี
3. การจัดระเบียบตลาดสด, ตลาดโต้รุ่ง, ตลาดห้าแยก การขายสินค้าบนทางเท้าและหาบเร่ แผงลอย	3.92	0.10	3.39	0.08	- 0.53	ปานกลาง
4. การจัดระเบียบเมืองหรือส่งเสริม ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง เช่น การปิดป้ายประกาศโฆษณา การใช้เส้นทางสัญจร เป็นต้น	3.88	0.14	3.04	0.11	- 0.84	ต้อง ปรับปรุง

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ภารกิจที่ให้บริการ ของสำนักปลัดเทศบาล	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวังใน คุณภาพ บริการ		ค่าเฉลี่ยของ คุณภาพ บริการที่ได้ รับจริง		ช่องว่าง การ ให้บริการ	แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
5. การรณรงค์ป้องกันอุบัติเหตุ การเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ ในวินัยจราจร เพื่อลดและป้องกัน อุบัติเหตุการจราจร	3.84	0.17	3.20	0.14	- 0.63	ปานกลาง
โดยรวม	3.87	0.14	3.27	0.12	-0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (- 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเตรียมความพร้อมและความรวดเร็วในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชน เช่น อัคคีภัย อุทกภัย ภัยแล้ง ภัยพิบัติภัย ภัยไข้เจ็บ มีคุณภาพการให้บริการสูงสุด และการจัดระเบียบเมืองหรือส่งเสริมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง เช่น การปิดป้ายประกาศโฆษณา การใช้เส้นทางสัญจร เป็นต้น มีคุณภาพการให้บริการต่ำสุด

2.2 กองคลัง

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการ
คุณภาพบริการที่ได้รับจริง และช่องว่างการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
ของกองคลัง โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ภารกิจที่ให้บริการ ของกองคลัง	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวังใน คุณภาพ บริการ		ค่าเฉลี่ยของ คุณภาพ บริการที่ได้ รับจริง		ช่องว่าง การ ให้บริการ	แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
6. การให้บริการชำระค่าธรรมเนียม ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีโรงเรือน	4.02	0.03	3.66	0.09	- 0.36	ดี
7. การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ด้านการชำระภาษี บำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	3.93	0.09	3.32	0.11	- 0.61	ปานกลาง
8. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ที่นั่ง รอรับบริการ ตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์ม / คำร้อง เป็นต้น	3.87	0.13	3.27	0.10	- 0.60	ปานกลาง
9. การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษี โรงเรือนและค่าธรรมเนียมดำเนินการ ด้วยความยุติธรรมเสมอภาค	3.91	0.16	3.39	0.25	- 0.53	ปานกลาง
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่	3.83	0.19	3.27	0.17	- 0.56	ปานกลาง
โดยรวม	3.91	0.12	3.38	0.14	-0.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของกองคลัง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (- 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า การให้บริการชำระค่าธรรมเนียม
ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีโรงเรือน มีคุณภาพการให้บริการสูงสุด และการเผยแพร่และ
ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มี
คุณภาพการให้บริการต่ำสุด

2.3 กองวิชาการและแผนงาน

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการ
 คุณภาพบริการที่ได้รับจริง และช่องว่างการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
 ของกองวิชาการและแผนงาน โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ภารกิจที่ให้บริการ ของกองวิชาการและแผนงาน	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวังใน คุณภาพ บริการ		ค่าเฉลี่ยของ คุณภาพ บริการที่ได้ รับจริง		ช่องว่าง การ ให้บริการ	แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
11. การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาล มีอย่างเพียงพอและทั่วถึง	3.88	0.14	3.34	0.29	- 0.54	ปานกลาง
12. เทศบาลมีช่องทางให้ท่านแสดง ความคิดเห็นหรือเสนอแนะวิธีการ ดำเนินงาน	3.87	0.21	3.26	0.11	- 0.61	ปานกลาง
13. การเปิดโอกาสให้ประชาชน มีส่วนร่วมคิด วางแผนการพัฒนา เทศบาลในด้านต่าง ๆ	3.95	0.10	3.49	0.13	- 0.46	ดี
14. การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ที่มีผลกระทบ ต่อชีวิตและความเป็นอยู่	3.86	0.14	2.97	0.19	- 0.89	ต้อง ปรับปรุง
15. การเปิดโอกาสให้ประชาชน มีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนิน โครงการต่าง ๆ และตรวจสอบการ ทำงาน	3.93	0.10	3.42	0.16	- 0.51	ปานกลาง
โดยรวม	3.90	0.14	3.30	0.18	-0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของกองวิชาการและแผนงาน โดยรวมอยู่ใน
 ระดับปานกลาง (- 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมคิด วาง
 แผนการพัฒนาเทศบาลในด้านต่าง ๆ มีคุณภาพการให้บริการ สูงสุด และการให้ประชาชนมีส่วน
 ร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ มีคุณภาพการให้บริการต่ำสุด

2.4 กองการศึกษา

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการ
คุณภาพบริการที่ได้รับจริง และช่องว่างการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
ของกองการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

ภารกิจที่ให้บริการ ของกองการศึกษา	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวังใน คุณภาพ บริการ		ค่าเฉลี่ยของ คุณภาพ บริการที่ได้ รับจริง		ช่องว่าง การ ให้บริการ	แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
16. การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีอย่าง เพียงพอ ทัวถึง และเท่าเทียมกัน	3.83	0.14	3.20	0.21	- 0.63	ปานกลาง
17. การส่งเสริมให้เด็กเล็กและ นักเรียนระดับประถมศึกษาได้รับ สารอาหาร โดยการจัดอาหารกลางวัน และอาหารเสริม (นม) อย่างครบถ้วน เหมาะสม	3.98	0.19	3.62	0.26	- 0.36	ดี
18. การสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษา อาคารสถานศึกษาและภูมิทัศน์ให้มี ความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม	3.95	0.17	3.34	0.24	- 0.61	ปานกลาง
19. การสนับสนุนการศึกษา และ การเรียนรู้ของชุมชน เช่น การมี พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น ห้องสมุด ประชาชน เป็นต้น	3.84	0.22	3.12	0.13	- 0.72	ปานกลาง
20. การส่งเสริมและอนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี หรือภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.87	0.17	3.19	0.12	- 0.68	ปานกลาง
โดยรวม	3.89	0.18	3.29	0.19	-0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของกองการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (-0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การส่งเสริมให้เด็กเล็กและนักเรียนระดับประถมศึกษาได้รับสารอาหาร โดยการจัดอาหารกลางวัน และอาหารเสริม (นม) อย่างครบถ้วนเหมาะสม มีคุณภาพการให้บริการสูงสุด และการสนับสนุนการศึกษา และการเรียนรู้ของชุมชน เช่น การมีพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น ห้องสมุดประชาชน หรือแหล่งอนุรักษ์ ตามธรรมชาติ เป็นต้น มีคุณภาพการให้บริการต่ำสุด

2.5 สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการ คุณภาพบริการที่ได้รับจริง และช่องว่างการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

ภารกิจที่ให้บริการ ของสำนักการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวังใน คุณภาพ บริการ		ค่าเฉลี่ยของ คุณภาพ บริการที่ได้ รับจริง		ช่องว่าง การ ให้บริการ	แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
21. การให้บริการด้านการรักษาพยาบาลของเทศบาล มีอย่างเพียงพอและทั่วถึง	3.65	0.90	3.28	0.93	-0.37	ดี
22. การให้บริการแก้ไขเหตุเดือดร้อนรำคาญ ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม เช่น กลิ่นเหม็น น้ำเสีย เป็นต้น	3.79	0.95	3.09	0.58	-0.70	ปานกลาง
23. การณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ควบคุมและป้องกัน การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ	3.52	0.67	3.11	0.12	-0.41	ดี
24. การรักษาความสะอาดของถนนทางเท้า และที่สาธารณะ	3.61	0.96	3.05	0.47	-0.56	ปานกลาง
25. การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	3.76	0.69	2.94	0.06	-0.82	ต้องปรับปรุง
โดยรวม	3.67	0.83	3.09	0.43	-0.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (- 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการด้านการรักษาพยาบาลของเทศบาล มีอย่างเพียงพอและทั่วถึง มีคุณภาพการให้บริการสูงสุด และการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีคุณภาพการให้บริการต่ำสุด

2.6 สำนักงานช่าง

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการ คุณภาพบริการที่ได้รับจริง และช่องว่างการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ของสำนักงานช่าง โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

ภารกิจที่ให้บริการ ของสำนักงานช่าง	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวังใน คุณภาพ บริการ		ค่าเฉลี่ยของ คุณภาพ บริการที่ได้ รับจริง		ช่องว่าง การ ให้บริการ	แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
26. การสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษา ถนน ระบบบำบัดน้ำเสีย สะพาน และภูมิทัศน์ได้มาตรฐาน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสวยงาม	4.12	0.7	3.31	0.52	-0.81	ต้องปรับปรุง
27. การแก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังในพื้นที่ (การปรับปรุงท่อระบายน้ำ การขุดลอก)	3.87	0.76	3.26	0.97	-0.61	ปานกลาง
28. การปรับปรุงระบบการจราจรในพื้นที่ ทำให้เกิดความปลอดภัยและเพียงพอ เช่น สัญญาณไฟจราจร ไฟกระพริบเตือนป้ายจราจร เครื่องหมายจราจร เป็นต้น	3.96	0.69	3.28	0.95	-0.68	ปานกลาง
29. ไฟฟ้าสาธารณะมีอย่างเพียงพอทั่วถึง ทำให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	4.25	0.69	3.59	0.35	-0.66	ปานกลาง
30. การขออนุญาตปลูกสร้าง คัดแปลง ต่อเติมอาคาร	4.38	0.74	3.81	0.99	-0.57	ปานกลาง
โดยรวม	4.12	0.72	3.45	0.76	-0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานฯ โดยรวม อยู่ใน
ระดับปานกลาง (- 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การขออนุญาตปลูกสร้างตัดแปลง ต่อเติมอาคาร
มีคุณภาพการให้บริการสูงสุด และการสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาถนน ระบบบำบัดน้ำเสีย สะพาน และ
ภูมิทัศน์ได้มาตรฐาน มีความ เป็นระเบียบเรียบร้อย และสวยงาม มีคุณภาพการให้บริการต่ำสุด

2.7 กองสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการ
คุณภาพบริการที่ได้รับจริง และช่องว่างการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
ของกองสวัสดิการสังคม โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ภารกิจที่ให้บริการ ของกองสวัสดิการสังคม	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวังใน คุณภาพ บริการ		ค่าเฉลี่ยของ คุณภาพ บริการที่ได้ รับจริง		ช่องว่าง การ ให้บริการ	แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
31. การจัดให้มีสวัสดิการแก่สตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ	4.02	0.93	3.41	0.96	-0.61	ปานกลาง
32. การส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน เช่น กิจกรรมการส่งเสริมพัฒนาอาชีพ หรือรายได้ของชุมชน	3.67	0.66	3.37	0.85	-0.30	ดี
33. การส่งเสริมกิจกรรมเพื่อป้องกัน และแก้ไขปัญหาเสพติดในชุมชน	4.65	0.56	3.43	0.95	-1.22	ต้อง ปรับปรุง
34. การมอบเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีอย่าง ทั่วถึงและเหมาะสมกับการยังชีพ ตามปกติ	4.52	0.56	3.89	0.91	-0.63	ปานกลาง
35. การช่วยเหลือและพัฒนาที่อยู่ อาศัยของประชาชนในเขตเทศบาล อย่างเป็นรูปธรรมให้ประชาชน มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น	3.89	0.88	3.34	0.99	-0.55	ปานกลาง
โดยรวม	4.15	0.72	3.49	0.93	-0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม โดยรวม
อยู่ในระดับปานกลาง (- 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า การส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน เช่น กิจกรรม
การส่งเสริมพัฒนาอาชีพ หรือรายได้ของชุมชน มีคุณภาพการให้บริการสูงสุด
และการส่งเสริมกิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในชุมชน มีคุณภาพต่ำสุด

2.8 กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการ
 คุณภาพบริการที่ได้รับจริง และช่องว่างการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
 ของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ภารกิจที่ให้บริการ ของกองทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวังใน คุณภาพ บริการ		ค่าเฉลี่ยของ คุณภาพ บริการที่ได้ รับจริง		ช่องว่าง การ ให้บริการ	แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
36. การให้บริการด้านงานทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่	4.17	0.96	3.52	0.98	-0.65	ปานกลาง
37. การให้บริการเป็นระบบและ เป็นขั้นตอน ตามลำดับก่อน – หลัง ระยะเวลาเหมาะสมกับการให้บริการ	3.73	0.99	3.26	0.73	-0.47	ดี
38. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น สะดวก รวดเร็ว และสุภาพเป็นมิตร	4.24	0.92	3.67	0.56	-0.57	ปานกลาง
39. บัญชีรายชื่อของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในครอบครัวของท่านถูกต้อง ตามความเป็นจริง	4.33	0.58	4.11	0.93	-0.22	ดีมาก
40. เทศบาลมีการจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอนและกำหนดระยะเวลา แล้วเสร็จ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน กฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทราบ อย่างทั่วถึง	4.35	0.53	3.64	0.97	-0.71	ปานกลาง
โดยรวม	4.16	0.80	3.64	0.83	-0.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและ

บัตรประจำตัวประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (- 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บัญชีรายชื่อของผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในครอบครัวของท่านถูกต้อง ตามความเป็นจริง มีคุณภาพการให้บริการสูงสุด และเทศบาลมีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและกำหนดระยะเวลา แล้วเสร็จ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน กฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทราบอย่างทั่วถึง มีคุณภาพการให้บริการต่ำสุด

2.8 กองกิจการสภา

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการ คุณภาพบริการที่ได้รับจริง และช่องว่างการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ของกองกิจการสภาโดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

ภารกิจที่ให้บริการ ของกองกิจการสภา	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวังใน คุณภาพ บริการ		ค่าเฉลี่ยของ คุณภาพ บริการที่ได้ รับจริง		ช่องว่าง การ ให้บริการ	แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
41. เทศบาลมีวิธีการให้ประชาชน รับฟังการประชุมสภา	3.62	0.78	3.07	0.97	-0.55	ปานกลาง
42. เทศบาลมีช่องทางให้ประชาชนร่วม แสดงความคิดเห็นในการประชุมสภา	3.67	0.76	3.11	0.86	-0.56	ปานกลาง
43. การเปิดโอกาสให้ประชาชน/ชุมชน ร่วมเป็นกรรมการในกิจการต่าง ๆ ของสภา	4.12	0.79	3.03	0.97	-1.09	ต้อง ปรับปรุง
44. ช่องทางในการรับแจ้งเรื่องราว ร้องทุกข์ มีความชัดเจน หลากหลาย และสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	3.79	0.96	3.15	0.99	-0.64	ปานกลาง
45. การให้บริการของศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ การแจ้งผลการแก้ไขปัญหา หรือ แจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ	4.02	0.71	3.33	0.97	-0.69	ปานกลาง
โดยรวม	3.84	0.80	3.14	0.95	-0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของกองกิจการสภา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (- 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลมีวิธีการให้ประชาชน รับ ฟังการประชุมสภา มีคุณภาพการให้บริการสูงสุด และการเปิดโอกาสให้ประชาชน/กลุ่ม/ชุมชนร่วมเป็น กรรมการในกิจการต่าง ๆ ของสภา มีคุณภาพการให้บริการต่ำสุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
ประจำปี พ.ศ. 2558

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการดำเนินงานของเทศบาลเมือง
มหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

การดำเนินงาน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	ค่าเฉลี่ย การ ดำเนินงาน ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การ ดำเนินงาน
1. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการเสนอโครงการ / กิจกรรม	68.40	3.42	0.71	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล ข่าวสารของโครงการ/กิจกรรม	60.20	3.01	0.79	ปานกลาง
3. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ / กิจกรรม	65.20	3.26	0.82	ปานกลาง
4. การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ / กิจกรรมด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อสาธารณะ	66.20	3.31	0.86	ปานกลาง
5. ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ / กิจกรรม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	66.80	3.34	0.85	ปานกลาง
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	60.80	3.04	0.81	ปานกลาง
7. การดำเนินงานของเทศบาลสามารถแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชน	62.40	3.12	0.76	ปานกลาง
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการ / กิจกรรม	69.40	3.47	0.77	มาก
โดยรวม	64.93	3.25	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยการดำเนินงานร้อยละ 64.93 ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า
ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ / กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยการ
ดำเนินงานร้อยละ 69.40 ($\bar{X} = 3.47$) และการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของ
โครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยการดำเนินงาน ร้อยละ 60.20 ($\bar{X} = 3.01$)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง
มหาสารคาม

1. ควรซ่อมแซมถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ
2. การจัดระเบียบสังคม เช่น ปัญหายาเสพติด วัยรุ่นมั่วสุม ขับขี่รถจักรยานยนต์รับกวนในเวลากลางคืน
3. ควรมีการพัฒนาเศรษฐกิจให้ดีขึ้น โดยเฉพาะในระดับชุมชนเพื่อเป็นการส่งเสริมและกระจายรายได้
4. การให้ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลฯ ควรรวดเร็วและทั่วถึงมากกว่านี้
5. ควรจัดการจราจรบริเวณ โรงเรียนพระกุมาร และแยกโรงเรียนอนุบาลมหาสารคาม ให้ระเบียบเรียบร้อยเพราะช่วงเช้าและเย็นการจราจรติดขัดมาก
6. จัดระเบียบทางเท้า ปัญหาการลुक้าทางเดิน เช่น แผงลอย ร้านมอเตอร์ไซค์
7. ควรปรับปรุงปัญหาน้ำท่วม / ระบบระบายน้ำ
8. เทศบาลควรมีบริการถ่ายเอกสารแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ
9. บริเวณเทศบาลมีพื้นที่จอดรถน้อย ประชาชนมาติดต่อราชการหาที่จอดรถ

ยากมาก

10. ควรติดตั้งกล้องวงจรปิดให้ทั่วเมือง เพื่อความปลอดภัย
11. ขยายสาธารณูปโภคให้มากขึ้น เพื่อรองรับความต้องการของประชาชน
12. สวนสาธารณะ ปลูกต้นไม้และหญ้าข้างเกาะกลางถนน ขาดการปรับปรุงให้สวยงาม บางสถานที่หญ้าขึ้นรก
13. ไฟฟ้าแสงสว่างบางจุดยังไม่เพียงพอ อาจทำให้เกิดอันตรายในการสัญจรและเกิดอาชญากรรมต่าง ๆ ขึ้นได้ โดยเฉพาะแสงสว่างบริเวณตรอก ซอย ภายในชุมชนเวลากลางคืน ซึ่งเทศบาลควรดูแลรักษาให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ
14. เทศบาลควรจัดให้มีเครื่องออกกำลังกายกระจายยังชุมชนต่าง ๆ ให้ครอบคลุม เช่น สวนสาธารณะ ลานกีฬาประจำชุมชน เป็นต้น
15. ควรปรับปรุงแก้ไขการระบายน้ำในเขตเทศบาลให้ได้รับความสะดวกสบายมากกว่านี้ เช่น การปรับปรุงท่อระบายน้ำให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ ฝาท่อระบายน้ำบางส่วนเป็นฝาปูนซีเมนต์ ซึ่งมีรูระบายน้ำลงคู่อเล็กเป็นสาเหตุให้เกิดการอุดตันได้ง่าย
16. ไฟสัญญาณจราจร ควรปรับปรุงให้มีแสงไฟที่เห็นได้ง่ายและชัดเจน
ไม่ดับ - ชำรุด ติดต่อกันเป็นเวลานาน
17. ปัญหาเรื่องสนามกีฬาภายในเขตเทศบาลมีน้อย และไม่ได้มาตรฐาน
18. การจัดสรรงบประมาณ ควรคำนึงถึงความต้องการของประชาชน โดยเรียงลำดับตามปัญหาความต้องการ
19. เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และร่วมในการพัฒนางานของเทศบาลมากกว่านี้

20. ตลาดสด ตลาดโต้รุ่ง ควรได้รับการปรับปรุงให้สะอาด สะดวก

ถูกสุขลักษณะ

21. เทศบาลควรส่งเสริมกิจกรรมด้านการกีฬาและนันทนาการในชุมชนรูปแบบต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วมเกิดการทำกิจกรรมร่วมกัน

22. เทศบาลควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ชัดเจน และให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลมากที่สุด

23. เทศบาลควรกำชับเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดประจำชุมชน ให้ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ และมีประสิทธิภาพ

24. การดำเนินงานของเทศบาลขอให้ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปี 2558 คณะผู้วิจัยได้นำเสนอสรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปี 2558 ผู้วิจัยได้กำหนด วัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง

มหาสารคาม

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปี 2558 ปรากฏผลดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.33 และ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.67

1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.67 รองลงมา มีอายุระหว่าง 18 - 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.67 และมีอายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.66

1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 24.22 รองลงมาเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.89 อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 18.78 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 13.89 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 13.22 และว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 8.00

1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 32.11 รองลงมา มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.67 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ

21.67 การศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 15.22 การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.33 และไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 3.00

2. ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลผ่านทางหอกระจายข่าวประจำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 60.22 รองลงมาผ่านทางคณะกรรมการชุมชน คิดเป็นร้อยละ 53.22 ผ่านทางป้ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล / ชุมชน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ผ่านทางรถประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 42.89

ผ่านทางวารสาร/แผ่นพับ/รายงานกิจการเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 39.56 ผ่านทางสถานีวิทยุ FM.100 MHz วิทยุใจชาวเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 29.78 และเว็บไซต์ของเทศบาล www.mahasarakhamcity.org คิดเป็นร้อยละ 22.78

3. ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (- 0.61) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (- 0.52) รองลงมาได้แก่ กองคลัง (- 0.53) สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (- 0.57) สำนักปลัดเทศบาล (- 0.60) กองวิชาการและแผนงาน (- 0.60) กองการศึกษา (- 0.60) กองสวัสดิการสังคม (- 0.66) สำนักการช่าง (- 0.67) และกองกิจการสภา (- 0.71)

4. ระดับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ระดับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยการดำเนินงานร้อยละ 64.93 ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ / กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยการดำเนินงานร้อยละ 69.40 ($\bar{X} = 3.47$) และการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยการดำเนินงาน ร้อยละ 60.20 ($\bar{X} = 3.01$)

5. ข้อเสนอแนะและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล เมืองมหาสารคาม

1. ควรซ่อมแซมถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ
2. การจัดระเบียบสังคม เช่น ปัญหาเสพติด วัยรุ่นมั่วสุม ขับขี่รถจักรยานยนต์รบกวนในเวลากลางคืน
3. ควรมีการพัฒนาเศรษฐกิจให้ดีขึ้น โดยเฉพาะในระดับชุมชนเพื่อเป็นการส่งเสริมและกระจายรายได้
4. การให้ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลฯ ควรรวดเร็วและทั่วถึงมากกว่านี้
5. ควรจัดการจราจรบริเวณโรงเรียนพระกุมาร และแยกโรงเรียนอนุบาลมหาสารคาม ให้ระเบียบเรียบร้อยเพราะช่วงเช้าและเย็นการจราจรติดขัดมาก
6. จัดระเบียบทางเท้า ปัญหาการลुक้าทางเดิน เช่น แผงลอย ร้านมอเตอร์ไซค์

7. ควรปรับปรุงปัญหาน้ำท่วม / ระบบระบายน้ำ
8. เทศบาลควรมีบริการถ่ายเอกสารแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ
9. บริเวณเทศบาลมีพื้นที่จอดรถน้อย ประชาชนมาติดต่อราชการหาที่จอดรถ

ยากมาก

10. ควรติดตั้งกล้องวงจรปิดให้ทั่วเมือง เพื่อความปลอดภัย
11. ขยายสาธารณูปโภคให้มากขึ้น เพื่อรองรับความต้องการของประชาชน
12. สวนสาธารณะ ปลูกต้นไม้และหญ้าข้างเกาะกลางถนน ขาดการปรับปรุงให้สวยงาม บางสถานที่หญ้า

ขึ้นรก

13. ไฟฟ้าแสงสว่างบางจุดยังไม่เพียงพอ อาจทำให้เกิดอันตรายในการสัญจรและเกิดอาชญากรรมต่าง ๆ ขึ้นได้ โดยเฉพาะแสงสว่างบริเวณตรอก ซอย ภายในชุมชนเวลากลางคืน ซึ่งเทศบาลควรดูแลรักษาให้สามารถใช้งานได้ ตามปกติ

14. เทศบาลควรจัดให้มีเครื่องออกกำลังกายยังชุมชนต่าง ๆ ให้ครอบคลุม เช่น สวนสาธารณะ ลานกีฬาประจำชุมชน เป็นต้น

15. ควรปรับปรุงแก้ไขการระบายน้ำในเขตเทศบาลให้ได้รับความสะดวกสบายมากกว่านี้ เช่น การปรับปรุงท่อระบายน้ำให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ ฝาท่อระบายน้ำ บางส่วนเป็นฝาปูนซีเมนต์ ซึ่งมีรูระบายน้ำลู่ท่อเล็กเป็นสาเหตุให้เกิดการอุดตันได้ง่าย

16. ไฟสัญญาณจราจร ควรปรับปรุงให้มีแสงไฟที่เห็นได้ง่ายและชัดเจน ไม่ดับ - ชำรุด ติดต่อกันเป็นเวลานาน

17. ปัญหาเรื่องสนามกีฬาภายในเขตเทศบาลมีน้อย และไม่ได้มาตรฐาน

18. การจัดสรรงบประมาณ ควรคำนึงถึงความต้องการของประชาชน โดยเรียงลำดับตามปัญหาความต้องการ

19. เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และร่วมในการพัฒนางานของเทศบาลมากกว่านี้

20. ตลาดสด ตลาดโต้รุ่ง ควรได้รับการปรับปรุงให้สะอาด สะดวก

ถูกสุขลักษณะ

21. เทศบาลควรส่งเสริมกิจกรรมด้านการศึกษาและนันทนาการในชุมชนรูปแบบต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วมเกิดการทำกิจกรรมร่วมกัน

22. เทศบาลควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ชัดเจน และให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลมากที่สุด

23. เทศบาลควรกำชับเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดประจำชุมชน ให้ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ และมีประสิทธิภาพ

24. การดำเนินงานของเทศบาลขอให้ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาคณะภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ประจำปี 2558 ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
อยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัยระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (-0.61) ผลการวิจัยดังกล่าวจึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล โดยรวมพบว่า คุณภาพ การให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ คณะผู้บริหารเทศบาล มีนโยบายให้พนักงานเทศบาล มีความตื่นตัวในการให้บริการตลอดเวลา อีกทั้งในปัจจุบันเทศบาลจัดให้มีระบบการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยให้ประชาชนผู้มารับบริการสามารถแสดงความคิดเห็น ได้หลายช่องทาง เช่น แบบสอบถาม ผู้รับฟังความคิดเห็น แบบคำร้อง เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ควรได้รับการพัฒนา ได้แก่ การจัดระเบียบเมืองหรือส่งเสริมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง เช่น การปิดป้ายประกาศโฆษณา การใช้เส้นทางสัญจร การจัดระเบียบตลาดสด แม้ว่าเทศบาลเมืองมหาสารคาม จะมีประกาศ เรื่อง กำหนดจุดปิดป้ายประกาศโฆษณาภายในเขตเทศบาลฯ โดยกำหนดจุดติดตั้งป้ายโฆษณา ภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามแต่ยังเกิดปัญหาขึ้น ซึ่งปัญหาบางส่วน เกิดจากผู้ที่ติดตั้งป้ายไม่ได้มาขออนุญาตติดตั้งที่เทศบาลและไม่ติดตั้งในบริเวณที่กำหนด จึงทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวตามมา

2. คุณภาพการให้บริการของกองคลัง โดยรวมพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลได้มีการกำหนดกรอบงานบริการแก่ประชาชน ในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงทุกชุมชน ทั้งด้านความเป็นธรรม ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ และประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ควรได้รับการพัฒนา ได้แก่ การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ซึ่งเทศบาลได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการชำระภาษีทุกปี ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ สถานีวิทยุ รถประชาสัมพันธ์ รวมทั้ง ผ่านสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ แต่เมื่อพิจารณาถึงช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนเข้าถึงมากที่สุด คือ หอกระจายข่าวประจำชุมชน รองลงมาคือผ่านคณะกรรมการชุมชน ซึ่งจะเห็นได้มาเป็นช่องทางที่

ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ดังนั้นเทศบาลจึงควรพัฒนาช่องทางสื่อสารดังกล่าวเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเข้าถึงประชาชนมากที่สุด

3. คุณภาพการให้บริการของกองวิชาการและแผนงาน โดยรวมพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป จากเดิมสภาพสังคมเป็นสังคมขนาดเล็ก มีการพึ่งพาอาศัยกัน ประชาชนอาศัยส่วนราชการหลายด้าน เช่น ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการเมืองการปกครอง ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ เป็นต้น แต่เมื่อสภาพสังคมมีความเจริญเติบโตขึ้น สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็เปลี่ยนไป การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาเทศบาลก็ลดลง จึงเป็นสาเหตุให้ปัจจุบันประชาชนมีส่วนร่วมในสังคมไม่มากเท่าที่ควร เห็นได้จากการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ อยู่ในระดับต้องปรับปรุงดังนั้น เทศบาลจึงควรอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การร่วมมือประสานงานในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตประจำวัน ซึ่งจะเป็นการแสดงถึงการมีส่วนร่วมแบบใหม่ที่สามารถจะเข้าถึงการพัฒนาเทศบาลในยุคปัจจุบันได้มากขึ้น

สำหรับปัจจุบันเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาในทุกด้าน โดยเฉพาะเปิดโอกาสให้เสนอแผนงาน / โครงการพัฒนา ที่มาจากปัญหาและความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาลได้ทุกช่องทาง

4. คุณภาพการให้บริการของกองการศึกษา โดยรวมพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคณะผู้บริหารเทศบาลได้มีการประสานขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากส่วนกลางมาใช้ในการพัฒนาด้านการศึกษา มีการพัฒนาด้านการศึกษาอย่างต่อเนื่องในทุกด้าน ทั้งในด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์การเรียนการสอน การพัฒนาศักยภาพของอาจารย์ผู้สอน สำหรับด้านศาสนา วัฒนธรรม เทศบาลได้ร่วมมือกับ โรงเรียนและชุมชนจัดกิจกรรมในวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันออกพรรษา วันสงกรานต์ วันลอยกระทง วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการต้องมีการพัฒนา ได้แก่ การสนับสนุนการศึกษา และการเรียนรู้ของชุมชน เช่น การมีพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น ห้องสมุด ประชาชน หรือแหล่งอนุรักษ์ตามธรรมชาติ เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันเทศบาลเมืองมหาสารคามมีการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์เมืองมหาสารคาม ซึ่งตั้งอยู่บริเวณ สวนสาธารณะหนองข่า เป็นสถานที่ศึกษาประวัติศาสตร์ความเป็นมาของเมืองมหาสารคาม รวมทั้งวิถีชีวิต ศิลปวัฒนธรรม ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน แต่เนื่องด้วยประชาชนในพื้นที่ อาจจะยังไม่ให้ความสนใจเท่าที่ควร เทศบาลฯ จึงควรจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นการสนับสนุนการศึกษาในด้านนี้

5. คุณภาพการให้บริการของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับด้านสาธารณสุขซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความมั่นคงของมนุษย์ ปัญหาสุขภาพเกิดจากสาเหตุหลายประการ โดยเฉพาะด้านการสุขาภิบาลชุมชน ซึ่งเทศบาลเมืองมหาสารคามได้พัฒนาระบบสุขาภิบาลในชุมชน โดยแก้ไขปัญหาน้ำขัง การบำบัดน้ำเสียในครัวเรือน มีอากาศบริสุทธิ์ และมีอาหารที่ถูกสุขลักษณะ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและแก้ไขปัญหาสุขภาพของประชาชนในเขตเทศบาลให้ดียิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ควรได้รับการพัฒนา ได้แก่ การจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล อาจเนื่องมาจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุม 24.14 ตารางกิโลเมตร ลักษณะชุมชนภายในเขตเทศบาลฯ จะอยู่หนาแน่นบริเวณใจกลางเมืองและริมถนนเกือบทุกสาย ประกอบด้วย บ้านพักอาศัย อาคารพาณิชย์ ตลาดสด โรงงาน โรงแรม สถาบันการศึกษา สถานพยาบาล จึงมีจำนวนประชากรแฝงถึงร้อยละ 30 ของประชากรตามทะเบียนราษฎร ซึ่งประชากรเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งในการก่อให้เกิดปัญหามูลฝอยภายในเขตเทศบาล โดยปัจจุบันมีปริมาณมูลฝอยเกิดขึ้นประมาณ วันละ 49 ตัน (ข้อมูลปีงบประมาณ 2558) มีรถเก็บขนมูลฝอยจำนวน 13 คัน และรถเก็บ กิ่งไม้ 2 คัน ซึ่งอาจจะยังไม่เพียงพอกับปริมาณขยะในแต่ละวัน เทศบาลจึงควรจัดกิจกรรมและรณรงค์ให้ประชาชนมีจิตสำนึกที่ดีในการรักษาความสะอาดเบื้องต้น

6. คุณภาพการให้บริการของสำนักการช่าง โดยรวมพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ควรได้รับการพัฒนา ได้แก่ การสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาถนน ระบบบำบัดน้ำเสีย สะพาน และภูมิทัศน์ได้มาตรฐาน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสวยงาม และการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในพื้นที่ (การปรับปรุงท่อระบายน้ำ การขุดลอก) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลเมืองมหาสารคามมีปัญหาด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ซึ่งเป็นปัญหาที่สะสมมาช้านานนับ 10 ปี ไม่ว่าจะเป็นปัญหาน้ำท่วมขัง ถนนหนทางไม่เพียงพอ ปัญหาน้ำประปา ไฟฟ้ายังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตเทศบาล การพัฒนาในช่วง 2-3 ปี ที่ผ่านมา จึงมุ่งเน้นเพื่อแก้ไขปัญหาคาความเดือนร้อนด้านโครงสร้างพื้นฐานของประชาชนในสัดส่วนถึงร้อยละ 70 ของการพัฒนา แต่ก็สามารถแก้ไขปัญหาได้ในบางส่วน ซึ่งสาเหตุหนึ่งมาจากงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด

7. คุณภาพการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม โดยรวมพบว่า คุณภาพ การให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลได้สนับสนุนงบประมาณด้านการจัดสวัสดิการให้แก่ ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส ในชุมชนอย่างทั่วถึง อีกทั้งยังจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ หรือรายได้ให้เกิดขึ้นภายในชุมชน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ควรได้รับการพัฒนา ได้แก่ การส่งเสริมกิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชน ซึ่งการดำเนินงานที่ผ่านมา เทศบาลเมืองมหาสารคามได้จัดกิจกรรมเพื่อรณรงค์ต่อต้านยาเสพติดทั้งในกลุ่มเยาวชน นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ซึ่งอาจจะยังไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดและยังไม่เข้าถึงสาเหตุของปัญหาอย่างแท้จริง ซึ่งการที่เด็กและเยาวชนมีพฤติกรรมเสี่ยงกับยาเสพติด ส่วนหนึ่งมาจากปัญหาครอบครัว ซึ่งเป็นสถาบันที่สำคัญในสังคมที่ทำหน้าที่ในการเลี้ยงดูตลอดจนขัดเกลาอบรมให้เด็กและเยาวชนมีพฤติกรรมที่เหมาะสม เทศบาลเมืองมหาสารคามจึงควรเน้นการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างเด็กและสังคมรอบข้าง ไม่ว่าจะเป็น คนในครอบครัว อาจารย์ เพื่อน จะทำให้เด็กและเยาวชนรู้สึก มี

กำลังใจและเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งจะเป็นการเสริมแรงให้มีพฤติกรรมที่ถูกต้องเหมาะสม โดยเฉพาะการป้องกันตนเองให้ปลอดภัยจากยาเสพติดมากขึ้น

8. คุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน โดยรวมพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว เต็มใจให้บริการ อีกทั้งสามารถชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการด้วยดี ซึ่งจะเห็นได้ว่า การให้บริการงานทะเบียนราษฎรเป็นการบริการสาธารณะของภาครัฐที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งแต่ก่อนประชาชนต้องเสียเวลาในการเข้าไปตัวเมืองหรืออำเภอ เพื่อมาใช้บริการ อีกทั้งเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการยังไม่ทันสมัยและต้องรอเวลานานในการมารับบริการ ซึ่งสร้างความไม่พอใจแก่ประชาชนเป็นอย่างมาก จากสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปภาครัฐได้เล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการจึงได้มีการปฏิรูประบบราชการและระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน โดยให้ปรับปรุงการบริการของรัฐ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและเพื่อตอบสนองความต้องการ โดยส่วนรวมของประชาชน มากที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ควรได้รับการพัฒนา ได้แก่ เทศบาลควรมีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน กฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทราบอย่างทั่วถึง อาจเป็นเพราะประชาชนบางส่วนอาจจะยังไม่เข้าใจในกระบวนการให้บริการว่าต้องเตรียมเอกสาร และควรดำเนินการในขั้นตอนใดก่อน ยังขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ งานทะเบียนราษฎร เทศบาลจึงควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในการมารับบริการ ที่สำนักงานให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ หรือคู่มือการให้บริการ เอกสารแผ่นพับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎร เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับรู้อย่างต่อเนื่อง

9. คุณภาพการให้บริการของกองกิจการสภา โดยรวมพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลเทศบาลมีวิธีการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะเมื่อมีการประชุมสภาเทศบาลทุกครั้ง ได้มีการถ่ายทอดเสียงผ่านทางสถานีวิทยุของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อีกทั้งมีการประชาสัมพันธ์วาระการประชุมสภาท้องถิ่นล่วงหน้าให้ประชาชนทราบ อีกทั้งงานบริการที่เกี่ยวข้องได้แก่การให้บริการของศูนย์ รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองมหาสารคามมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และพัฒนาช่องทางในการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ให้มีความชัดเจนหลากหลาย และสะดวกในการติดต่อสื่อสาร

สมมุติฐานที่ 2 ระดับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัยระดับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยการดำเนินงานร้อยละ 64.93 ($\bar{X} = 3.25$) ผลการวิจัยดังกล่าวจึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลเมืองมหาสารคามได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอความต้องการในประเด็นปัญหา ความต้องการแนวทางแก้ไข พร้อมทั้งจัดลำดับความสำคัญของปัญหา/ความต้องการในแต่ละชุมชน ผ่านกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาสามปีของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยจัดเวทีประชาคมเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ

การพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐานและยังได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาของเทศบาลอีกด้วย นอกจากนี้เทศบาลเมืองมหาสารคามยังเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมในการตรวจสอบติดตามและประเมินผลโครงการในรูปแบบของคณะกรรมการต่าง ๆ เพื่อนำข้อบกพร่องไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป แต่ในขณะที่เดียวกันจากผลการศึกษาพบว่า การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของโครงการ/กิจกรรม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ต่ำที่สุด จึงอาจเป็นสาเหตุของการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานร่วมกับเทศบาลเมืองมหาสารคามในด้านต่าง ๆ ดังนั้นเทศบาลควรต้องพัฒนาช่องทางการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม สำหรับการดำเนินโครงการในครั้งต่อไป เพื่อประชาชนจะได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นประโยชน์ในการใช้สิทธิเข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการทุกสำนัก/ กอง ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่าคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อยังพบข้อที่ควรปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

1.1 เทศบาลควรจัดระเบียบเมืองหรือส่งเสริมความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของเมือง เช่น การปิดป้ายประกาศโฆษณา การใช้เส้นทางสัญจร การจัดระเบียบตลาดสด

1.2 เทศบาลควรเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้มากขึ้น

1.3 เทศบาลควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่

1.4 เทศบาลควรให้การสนับสนุนด้านการศึกษา และการเรียนรู้ของชุมชน เช่น การมีพิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น ห้องสมุดประชาชน หรือแหล่งอนุรักษ์ตามธรรมชาติ เป็นต้น

1.5 เทศบาลควรพัฒนาระบบการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

1.6 การสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาถนน ระบบบำบัดน้ำเสีย สะพาน และภูมิทัศน์ให้ได้มาตรฐาน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสวยงาม

1.7 การแก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังในพื้นที่ (การปรับปรุงท่อระบายน้ำ การขุดลอก)

1.8 เทศบาลควรส่งเสริมกิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด ในชุมชน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบระหว่างเทศบาลเมืองมหาสารคามกับท้องถิ่นอื่น หรือระหว่างเทศบาลด้วยกัน โดยเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เพื่อศึกษาถึงจุดเด่น จุดด้อย และข้อควรปรับปรุงแก้ไขอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามในเชิงลึก ครอบคลุม และมีความละเอียดมากกว่านี้

บรรณานุกรม

- กรกนก ทิพรส. องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม : ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.
- กิติมา ปรีดีดิลก. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ชนการพิมพ์, 2534.
- กุลชน ธนาพงศธร. “ประโยชน์และการบริการ” ในสาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2531.
- จำเนียร ช่างโชติ. จิตวิทยาการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคาแหง, 2515.
- ชรีณี เฉลจินดา. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงสามตำบองเขตนางพูนเทียน กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2530.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี : ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- เชษฐชัย จตุชัย. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม : วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ชำนาญ ภู่อี่ยม. การบริการ. กรุงเทพฯ : เทศาภิบาล, 2537.
- โชติช่วง ภิรมย์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์. กรุงเทพฯ : ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ชัยพงษ์ โชติธรรม. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองบุรีรัมย์. บุรีรัมย์ : ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- คนัย เทียนพุด. นวัตกรรมบริการลูกค้า : บริการลูกค้า, ความสัมพันธ์กับลูกค้า. กรุงเทพฯ : นึกแบงก์, 2543.
- เทศบาลเมืองมหาสารคาม. รายงานกิจกรรมประจำปี 2547 เทศบาลเมืองมหาสารคาม. มหาสารคาม : ห้างหุ้นส่วนจำกัดอภิชาติการพิมพ์, 2547.
- _____. แผนพัฒนาเทศบาลเมืองมหาสารคามสามปี พ.ศ. 2558-2560. มหาสารคาม : ม.ป.ท., 2557.
- ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2536.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ชยา. การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ :

- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. มหาสารคาม : อภิชาติการพิมพ์, 2545.
- บุศยรัตน์ คู่เทียม. การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและเอกสาร
ภาควิชาภาษาตะวันออก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2548.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทักษะคดี : การจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ :
ไทยวัฒนาพานิช, 2520.
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546, ราชกิจจานุเบกษา,
2546.
- เพชรี หาลาก. ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับกลางที่มีบทบาทต่อการปฏิบัติงานของ
ผู้บังคับบัญชาระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2538.
- ไพศาล หวังพานิช. การวัดผลการเรียน. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2548.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. รูปแบบการพัฒนาชนบท. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535.
- รสวลีย์ อักษรวงศ์. ความคาดหวังในความสามารถทางอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 6 จังหวัด
อุบลราชธานี. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2536.
- วิชุดา ธรรมจารุพันธ์. ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาในโรงเรียนอนุบาลเอกชน จังหวัดสุราษฎร์
ธานี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.
- _____. การศึกษาความพร้อมในการปฏิบัติบทบาทวิชาชีพของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 สถาบันการศึกษาเอกชน.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- วีรพงษ์ เถลิมาจิรัตน์. คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, 2539.
- วัลภา ซายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขด้านการรักษาความ
สะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2532.
- ศิริพร ดันติพลูวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวง
สาธารณสุข, 2538.
- สายพันธ์ุ ภิรมย์กิจ. บทบาทของเทศบาลตำบลหนองบัวระเหวในการสร้างการมีส่วนร่วมของ
ประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547
- สุทธิ ปันมา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาภาพสินธุ์.
วิทยานิพนธ์ มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2535.
- สุนีย์ เจริญกุล. ความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี.

กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

สุพัตรา จุณณะปิยะ. คู่มือการวิจัยทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. นครปฐม :

โรงพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมและฝึกอบรมการเกษตรแห่งชาติ สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม

กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน, 2546.

สุรางค์ จันทน์เอม. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต, 2529.

สันติชัย คำสมาน. ความคาดหวังของศึกษานิเทศก์อำเภอเกี่ยวกับผู้ประสานงานการศึกษานอก

โรงเรียนอำเภอเกี่ยวกับการบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2534.