รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย
จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการ โดย
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

2565

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของคณะทำงานวิจัยและพัฒนา คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการต่อประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

15 กันยายน 2565

ชื่อเรื่องงานวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

คณะผู้วิจัย : พิทธินันท์ สมไชยวงค์
ผู้อำนวยการแผนงานวิจัย : รองศาสตราจารย์ ดร.สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ
สังกัด : คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงรายพบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 ในทุกด้าน คิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วง ร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100ตามเงื่อนไขที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ 9 มีคะแนนร้อยละเฉลี่ยที่ 94.39 และ 94.88 ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชาระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 พบว่ามีระดับความพึงพอใจทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

3) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงรายพบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คาแนะนาปรึกษา โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ โดยมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงรายพบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดพื้นที่สาหรับจอดรถของผู้มารับบริการ โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ โดยมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอานวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	3
กรอบแนวคิด	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลผางาม	5
แนวคิดบทบาทขององค์การบริหาร	7
คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ	55
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูล	56
บทที่ 4 ผลการศึกษา	57
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	76
สรุปผล	76
อภิปรายผล	78
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	79
บรรณานุกรม	80

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย	57
4.2	ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย	59
4.3	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย	59
4.4	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย	60
4.5	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย	61
4.6	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย	62
4.7	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย	63
4.8	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานส่วนงานในด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย	66
4.9	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานส่วนงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ เทศบาลตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย	69
4.10	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงาน 4 งานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ เทศบาลตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย	72

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้วางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น และยังก่อให้เกิดการปฏิรูปในหลายๆ มิติ โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพการให้บริการต่าง ๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่าง ๆ ของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุก ๆ คนได้มีโอกาสในการรับรู้ ตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานและได้รับการคุ้มครองสิทธิต่าง ๆ อย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพได้รับความพึงพอใจการงานใช้บริการของภาครัฐ

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ

พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

ภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้น ได้มีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางและหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่น ที่สำคัญคือบทบาทภารกิจและวิธการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงาน ปรับระบบบริหารงานบุคคล ปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย ถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญองค์กรหนึ่งที่เชื่อกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและหรือชุมชนเมือง การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างความเข้มแข็งในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทั้งนี้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็นบทเรียนในการแก้ไข พัฒนาระบบการทำงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า การประเมินมีปรัชญาสำคัญเพื่อพัฒนาสิ่งที่จะประเมิน การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา ไม่ใช่เป็นการตรวจสอบที่เน้นการจับผิดตามแนวคิดเดิม ๆ ดังคำกล่าวที่ว่า “Evaluation’s most important

purpose in not prove, but to improve." (Stufflebeam, 2004 ใน พิสณุ ฟองศรี, 2549:1) จากปรัชญาของการประเมินข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าหัวใจหลักสำคัญของการประเมินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ "กระบวนการเรียนรู้" กล่าวคือ กระบวนการประเมินเป็นเครื่องมือ (means) สำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์องค์ความรู้และถอดบทเรียนในเรื่องนั้น ๆ ที่ได้มีการดำเนินการไป ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือว่ามีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง การพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

ส่วนการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานต่าง ๆ มีความสำคัญหลายประการ กล่าวคือ ประการแรก การวัดความพึงพอใจถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพของการบริหารงาน ประการที่สอง ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือปัญหาได้รับการคลี่คลาย และประการที่สาม ระดับความพึงพอใจเป็นรูปธรรมประการหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานกับผู้รับบริการ

ฉะนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุง พัฒนาการทำงาน/การให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสืบไป

วัตถุประสงค์ในการประเมินผล

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในมิติที่ 2 จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตในการศึกษา

1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.1 ส่วนงานที่จะรับการประเมินประกอบด้วยงานต่าง ๆ งานทั้ง 4 งาน ดังนี้

1) งานด้านบริการกฎหมาย
2) งานด้านการศึกษา
3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.2 สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในจังหวัดใน 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในปีงบประมาณ 2565 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษา คือ 20 กรกฎาคม 2565 ถึง 30 กันยายน 2565

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทางที่ดี ความรู้สึกชอบ ความประทับใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ได้จัดระบบการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ได้เพิ่มช่องทางอย่างหลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของการที่องค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ของผู้มาติดต่อและใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ได้จัดเตรียมเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ที่ความรู้ความเข้าใจในภาระงานที่รับผิดชอบไว้คอยให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการอย่างทั่วถึงและเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการตามจุดให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ปากกา ยางลบ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการต่าง ๆ เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขให้ระบบการบริหารจัดการในด้านการให้บริการกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

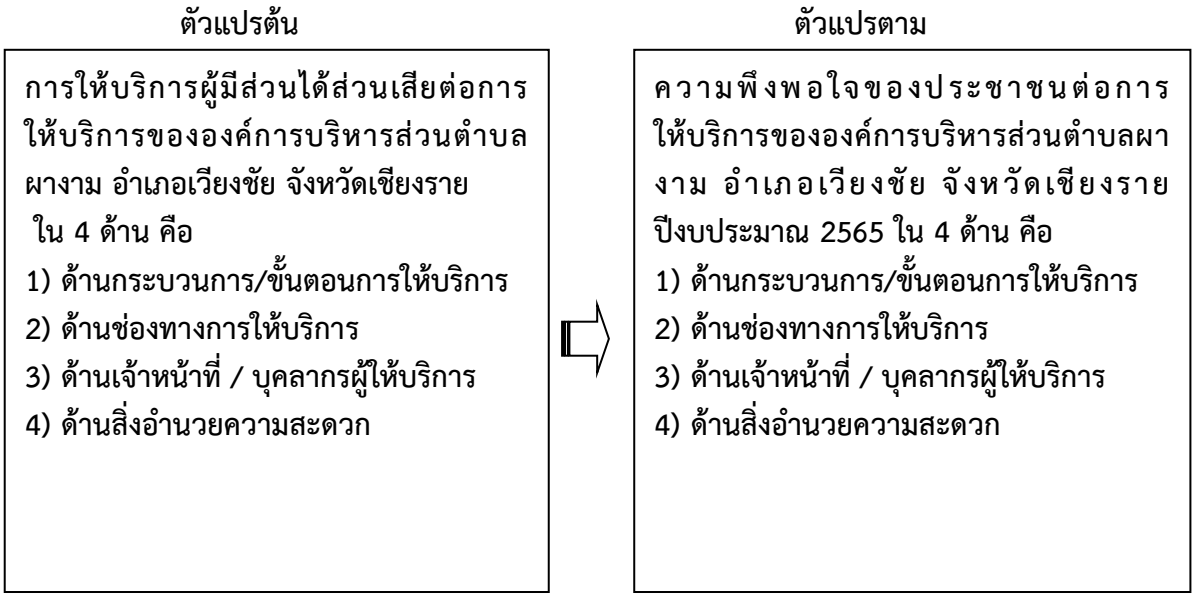
2. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและข้าราชการท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงานและนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารท้องถิ่นในการศึกษาหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย แบบครบวงจรทั้งในด้านกระบวนการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ

4. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ให้มีมาตรฐาน

5. ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงรายและหน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่นในจังหวัดใกล้เคียงทั้งภาครัฐและเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนผังที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

1.2 แนวคิดบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

คำขวัญประจำตำบลผางาม

ผางามสูงใหญ่ ลือไกลถ้ำพระ แหล่งธรรมะคนดี บารมีเจ้าพ่อผาหมื่น

วิสัยทัศน์

ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี	คมนาคมมีความสะดวกสบาย
สืบสายลายศิลปวัฒนธรรมล้านนา	ส่งเสริมการศึกษาเชิงบูรณาการ

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

สภาพทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลผางาม

ตำบลผางามตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอเวียงชัย อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเวียงชัย เป็นระยะทางประมาณ 19 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 117.9 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดกับพื้นที่ตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลเมืองชุม อำเภอเวียงชัย และตำบลทุ่งก่อ อำเภอเวียงเชียงรุ้ง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย และเขตป่าสงวนแห่งชาติห้วยสัก

สภาพภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไป เป็นที่ราบสลับภูเขาเหมาะสำหรับทำการเกษตรกรรม

ลักษณะภูมิอากาศ

มี 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว

ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วน ดินเหนียว พื้นราบเหมาะแก่การเพาะปลูกข้าว

ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน ได้แก่ น้ำแม่ต๊าก และอ่างเก็บน้ำต่าง ๆ เช่น อ่างเก็บน้ำหนองบัว

ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในพื้นที่อยู่ในเขตป่าไม้เสื่อมโทรมบางส่วน

ด้านการเมืองการปกครอง

เขตการปกครอง ตำบลผางามประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน 15 หมู่บ้าน โดยทั้ง 15 หมู่บ้าน เป็นคนไทยพื้นราบ โดยมี 1 หมู่บ้าน ที่มีชาวไทยที่อพยพมาจากภาคอีสาน

การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน 15 หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้งในครั้งหน้าจะมีผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน 1 คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน 15 หมู่บ้าน รวมเป็น 30 คน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ครัวเรือน (หลัง)
1	บ้านร่องห้า	392	404	796	298
2	บ้านทุ่งยั้ง	209	236	445	153
3	บ้านหัวฝาย	388	405	793	284
4	บ้านสันง้อนไถ	436	399	835	347
5	บ้านป่าบง	182	230	412	140
6	บ้านร่องคือ	293	277	579	231
7	บ้านดงมะตื๋น	253	263	516	190
8	บ้านหนองบัว	281	304	585	186
9	บ้านผางาม	324	289	613	235
10	บ้านเนินสยาม	373	349	722	226
11	บ้านร่องเจริญ	211	199	410	178
12	บ้านป่าบงใต้	358	359	717	256
13	บ้านทุ่งยั้งใหม่	366	363	729	279
14	บ้านป่าบงใต้	219	221	440	173
15	บ้านดงมะตื๋นใหม่	226	231	457	149
รวม		**4,511**	**4,529**	**9,040**	**3,325**

*** หมายเหตุ ประชากร ณ 31 ธันวาคม 2562 จาก สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง *

โครงสร้างส่วนราชการและการแบ่งงานภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

1. สำนักงานปลัด อบต.
    1.1 งานบริหารงานทั่วไป
    1.2 งานนโยบายและแผน
    1.3 งานกฎหมายและคดี
    1.4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
    1.5 งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข
    1.6 งานการเจ้าหน้าที่
    1.7 งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
    1.8 งานธุรการ
2. กองคลัง
    2.1 งานการเงินและบัญชี
    2.2 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
    2.3 งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ
    2.4 งานแผนที่ภาษี
3. กองช่าง
    3.1 งานก่อสร้าง
    3.2 งานออกแบบและควบคุมอาคาร
4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
    4.1 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
    4.2 งานบริหารการศึกษา
5. หน่วยตรวจสอบภายใน
    5.1 งานตรวจสอบภายใน

1.2 แนวคิดบทบาทขององค์การบริหาร

ทฤษฎีบทบาท เป็นทฤษฎีทางสังคมศาสตร์ซึ่งกล่าวถึงพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล ครอบครัว กลุ่มหรือชุมชนภายในบริบทของสังคมและวัฒนธรรม บทบาทเป็นแนวคิดด้านสังคมวิทยา จิตวิทยาและมนุษยวิทยา สำหรับนำมาใช้ในการวิเคราะห์บุคคล ครอบครัว กลุ่มหรือชุมชนเนื่องจาก มนุษย์ในสังคมมีการปฏิสัมพันธ์ การกำหนดบทบาทจึงเปรียบเสมือนการจัดระเบียบของบุคคล สังคมที่จะปฏิบัติต่อกันได้ มีนักวิชาการให้ความหมายของบทบาทไว้ต่าง ๆ ดังนี้

เลวิงสัน (Levingson. 1964: 18; อ้างถึงในประเสริฐ ปอนถิ่น. 2551: 34) ได้สรุปความหมายของบทบาทไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. บทบาท หมายถึง ปทัสถาน ความคาดหวัง ข้อห้าม ความรับผิดชอบและอื่น ๆ ที่มีลักษณะในทำนองเดียวกันซึ่งผูกพันอยู่กับตำแหน่งทางสังคมกำหนดให้ บทบาทตามความหมายนี้คำนึงถึง ตัวบุคคลน้อยที่สุด แต่มุ่งไปที่การบ่งชี้ถึงหน้าที่อันควรกระทำ

2. บทบาท หมายถึง ความเป็นไปของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งที่คิดและกระทำเมื่อดำรงตำแหน่งนั้น

3. บทบาท หมายถึง การกระทำของบุคคลแต่ละคนที่สัมพันธ์กับโครงสร้างทางสังคมหรือ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือแนวทางที่บุคคลพึงกระทำเมื่อดำรงตำแหน่งนั้น

รพีพรรณ สุวรรณณัฐโชติ (2550 : 66) ได้ให้คำจำกัดความของบทบาทไว้ว่า เป็นแบบแผน ของความต้องการ เป้าหมายของความเชื่อ ความรู้สึก ทัศนคติ คุณค่าและการกระทำที่สมาชิกในสังคม คาดหวังว่าควรเป็นไปตามลักษณะของชนิดตำแหน่งที่มีอยู่หรืออาจกล่าวได้สั้น ๆ ว่าบทบาท คือ พฤติกรรมที่คาดหวังว่าบุคคลที่อยู่ ในสถานภาพนั้นควรจะประพฤติหรือปฏิบัติ เช่น บทบาทของพ่อ ก็คือทำหน้าที่เลี้ยงดูลูกให้เป็นคนดีรู้จักทำมาหากิน เป็นต้น

ลินตัน (Linton. 1945: 22; อ้างถึงใน ศักดิไทย สุรกิจบวร. 2545: 115) กล่าวว่า สถานภาพ หรือตำแหน่งเป็นตัวกำหนดบทบาทให้แก่บุคคล สถานภาพเป็นนามธรรม หมายถึงฐานะหรือตำแหน่ง ดังนั้นเมื่อกำหนดตำแหน่งใดขึ้นก็จำเป็นจะต้องมีบทบาทหรือภาระหน้าที่กำกับตำแหน่งนั้นเสมอ เปรียบเสมือนเป็นเหรียญอันเดียวที่มีสองหน้าคือ มีสถานภาพอยู่หน้าหนึ่งกับตำแหน่งนั่นเสมอและเปรียบเสมือนเป็นเหรียญอันเดียวที่มีสองหน้า คือมีสถานภาพอยู่หน้าหนึ่งและบทบาทอีกหน้าหนึ่ง

นาเดล (Nadel. 1957: 45; อ้างถึงใน ศักดิไทย สุรกิจบวร. 2545: 116) กล่าวว่า บทบาทประกอบด้วยตัวประกอบที่ส่งผลต่อพฤติกรรมหลายลักษณะ เช่น

1. ตัวประกอบที่เสริมบทบาท เช่น การพูดเก่งการมีอารมณ์ขัน
2. ตัวประกอบที่เป็นตัวสำคัญหรือแกนของบทบาทอันขาดมิได้ เช่น พ่อแม่ต้องเลี้ยงดูลูก
3. ตัวประกอบที่เป็นไปตามกฎหมาย เช่น แพทย์จะบำบัดโรคต้องมีใบประกอบโรคศิลป์

จุฑามาศ สรีสิริพรพันธ์ (2548 : 27) ได้อธิบายว่าบทบาท คือ หน้าที่ (Function) หรือ พฤติกรรมอันพึงคาดหมาย (Expected Behavior) ของบุคคลในแต่ละคนในกลุ่มหรือสังคมหนึ่ง หน้าที่หรือพฤติกรรมดังกล่าวโดยปกติเป็นสิ่งที่กลุ่มหรือสังคมหรือวัฒนธรรมของกลุ่มสังคมนั้นกำหนดขึ้น ดังนั้นบทบาทจึงเป็นแบบแห่งความประพฤติของบุคคลในสถานะที่พึงมีต่อบุคคลอื่น ในสถานะอีกอย่างหนึ่งในสังคมเดียว นอกจากนี้นักวิชาการต่าง ๆ ยังได้สรุปประเภทของบทบาทไว้หลายแนวดังนี้

เบอร์โล (Berlo. 1996: 29; อ้างอิงใน ฐิรวุฒิ เสนาคำ. 2549: 192) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของบทบาทไว้ดังนี้

1. บทบาทที่ถูกกำหนดไว้ (Role Prescriptions) คือ บทบาทที่กำหนดไว้เป็นระเบียบอย่างชัดเจนว่าบุคคลที่อยู่ ในบทบาทนั่นจะต้องทำอะไรบ้าง
2. บทบาทที่กระทำจริง (Role Descriptions) คือ บทบาทที่บุคคลได้กระทำจริงเมื่ออยู่ในบทบาทนั้น
3. บทบาทที่ถูกคาดหวัง (Role Expectations) คือ บทบาทที่ถูกคาดหวังโดยผู้อื่นว่าบุคคล ที่อยู่ในบทบาทนั่น ๆ ควรกระทำอย่างไร

โคเอ็น (Cohen. 1979: 36; อ้างถึงใน ปรีดิญาดา กลป์ยาศิริ. 2541: 42) อธิบายเกี่ยวกับลักษณะของบทบาทไว้ว่า การที่สังคมได้กำหนดเฉพาะเจาะจงให้เราปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทใด บทบาทหนึ่งนั้น เรียกว่าเป็นบทบาทที่ถูกกำหนด (Prescribed Role) ถึงแม้ว่าบุคคลบางคนจะไม่ได้ ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่คาดหวังโดยผู้อื่น เราก็ยังคงยอมรับวาจะต้องปฏิบัติไปตามบทบาทที่สังคม กำหนดไว้ให้ ส่วนบทบาทที่ปฏิบัติจริง (Enacted Role) เป็นวิธีทีบุคคลได้แสดงออกมาจริงตาม ตำแหน่งของเขาความไม่ตรงกันของบทบาทที่ถูกกำหนดกับบทบาทที่ปฏิบัติจริงนั้นอาจมาจาก

1. บุคคลขาดความเข้าใจในส่วนของบทบาทที่ต้องการ
2. ความไม่เห็นด้วย หรือไม่ลงรอยกับบทบาทที่ถูกกำหนด
3. บุคคลไม่มีความสามารถที่จะแสดงบทบาทนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุปแล้ว ประเภทของบทบาทสามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ (จำนง อดิวัฒนสิทธิ และคณะ. 2532: 45)

1. บทบาทในอุดมคติ (Ideal Role) ได้แก่ บทบาทกำหนดไว้เป็นกฎหมายหรือตามคาดหวังของบุคคลทั่วไปในสังคม เป็นแบบฉบับที่สมบูรณ์ซึ่งผู้ที่มีสถานภาพหนึ่ง ๆ ควรกระทำแต่อาจไม่มีใครทำตามนั้น

2. บทบาทตามที่บุคคลเข้าใจหรือรับรู้ (Perceived Role) เป็นบทบาทที่ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นจะคาดคิดด้วยตัวเองวาควรเป็นอย่างไรทั้งนี้ย่อมเกี่ยวข้องกับทัศนคติ ค่านิยมหรือบุคลิกภาพและประสบการณ์ของแต่ละคน

3. บทบาทที่แสดงออกจริง (Actual/Enacted Role) ได้แก่ การกระทำที่บุคคลปฏิบัติจริง ซึ่งยอมขึ้นอยู่กับสถานการณ์เฉพาะหน้าในขณะนั้นด้วย สถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการแสดง บทบาทหนึ่ง ๆ อาจเป็นสภาพแวดล้อมธรรมชาติและสภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น การกดดันของกลุ่ม ต่าง ๆ จึงอาจสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับบทบาทในอุดมคติหรือบทบาทที่บุคคลรับรู้ก็ได้

4. บทบาทที่ถูกคาดหวัง (Expected Role) ความคาดหวังในบทบาทว่า มิได้กล่าวเฉพาะ การกระทำอย่างเดียว แต่จะรวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึกและค่านิยมอีกด้วย ซึ่งความคาดหวัง ในบทบาทเป็นเรื่องที่กลุ่มสมาชิกโดยทั่วไปรับ รู้หรือตั้งความหวังว่าบุคคลที่ครอบครองสถานภาพอยู่ ควรจะมีการกระทำแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึกเจตคติหรือค่านิยมอย่างไร สังคมโดยทั่วไป ความคาดหวังในบทบาทมักไม่ได้เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่อยู่ในความคิดคำนึงมากกว่า การที่บุคคลจะรับรู้ตนเองว่าควรจะแสดงบทบาทอย่างไรนั้น บุคคลก็รับรู้มาจากความหวังที่สมาชิกอื่นมีต่อเขา เช่น ผู้ที่จะครอบครองสถานภาพของผู้นำเขาจะต้องเรียนรู้สมาชิกกลุ่มที่เขาเป็นผู้นำนั้นว่า มีความคาดหวังในบทบาทของผู้นำอย่างไร ผนวกกับการรับรู้บทบาทของผู้นำในความคิดของเขาเองแล้ว จึงแสดงบทบาทตามที่ควรเป็น ถ้าบทบาทที่แสดงออกมาสอดคล้องกับความคาดหวังของ คนส่วนใหญ่ เขาก็จะได้รับความนิยมชมชอบแต่ถ้าขัดกับความคาดหวังของคนส่วนใหญ่เขาก็ไม่ได้ รับการสนับสนุนอีก จากความหมายของบทบาทข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า บทบาท คือ การกระทำหรือพฤติกรรม ตามตำแหน่งหรือสถานภาพ ซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังของสังคมหรือตามลักษณะของการรับรู้บทบาทเป็นผลของการแสดงออกตามสิทธิและหน้าที่

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจ ของผู้ปฏิบัติ (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้เป็นจำนวนมากในลักษณะใกล้เคียงและ สัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ (ผจงจิตต์ พูลศิลป์, 2551, หน้า 28) แตกต่างกัน ดังนี้

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction”ซึ่ง Chaplin (1968, หน้า 437 อ้างถึงในวันชัย แก้วศิริโกมล, 2550, หน้า 6) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ลักษณวรรณ พวงไม้มิ่ง (2545, หน้า 9) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

พิณ ทองพูน (2549, หน้า 21) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่าง กันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้ เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการ ตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้นดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนอง ความต้องการของบุคคลนั้นได้

การวัดความพึงพอใจ

บุญเรือง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องการวัดความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือ เจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความ คิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัด โดยทั่ว ๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้

1) การใช้แบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดในการวัดความพึงพอใจดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางโปร่ง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ สมิต สัชฌุกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและมีประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14 -15) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตาม ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของ ผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวมเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้รับบริการเพียงจุดเดียว (One -Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึ่งพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและ กระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่าง ๆ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของ กฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการ จะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสม

Millet (1954, หน้า 397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ ว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมเลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31 -34) ได้เสนอแนวความคิด ในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจ ผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการ บริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้ บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญได้แก่

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

กุลธน ธนาพงศธร (2528, หน้า 303 -304) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่ องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคน อื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือ ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

MaxWeber (1966, p. 98) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการ ว่าการจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

แนวคิดบทบาทของการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนคร เชียงรายครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง ความรัก ชอบใจและพึงใจ ส่วนศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539: 365) กล่าวถึงความหมาย ของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจและการจูงใจจะเป็นเหตุและผลซึ่งกันและกันและได้ให้แนวความคิดไว้ว่า แรงจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้าและความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความ พึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความพอใจเมื่อต้องการหรือเป้าหมายได้รับการตอบสนอง ดังนั้น แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจโดยที่แรงจูงใจนั้นเกิดจากความต้องการที่หลากหลายความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางร่างกาย เช่น ความหิว กระหายน้ำ ความรู้สึกไม่สบาย ในขณะที่ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา เช่น ความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ เคารพและความเป็นเจ้าของความต้องการเหล่านี้ยังไม่มีผลต่อการกระทำของบุคคล แต่ความต้องการจะเปลี่ยนเป็นแรงจูงใจเมื่อความต้องการไม่ได้รับการสนองตอบที่เพียงพอ แรงจูงใจหรือแรงขับ (drive) เป็นความต้องการที่จะทำให้คนได้รับความพึงพอใจ นักจิตวิทยาได้พัฒนาทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจหลายทฤษฎี โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมอย่างมากมี 2 ทฤษฎี (Kotler and Armstrong. 2006: 140) คือ ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ (Freud’s theory of motivation) นักจิตวิทยาซิกมันด์ฟรอยด์ (Sigmund 27 Freud) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์กับกรรมวิธีของจิตใต้สำนึกรวมถึงบทบาทหน้าที่ของจิตในชีวิตมนุษย์เป็นหลักและได้วิเคราะห์บุคลิกภาพของบุคคลซึ่งประกอบด้วยระบบความคิดที่สำคัญดังนี้ (ปริญ ลักษิตานนท์, 2544: 32) คือ ประเด็นแรกคือ ตัวกำหนดของจิตและพลังจิตที่ผลักดันของ มนุษย์ยังมิได้แก้ไขขัดเกลา เป็นแรงผลักดันที่เป็นที่ยอมรับและไม่ยอมรับต่อสิ่งแวดล้อม ประเด็นต่อมาคือ การแสดงออกทางพฤติกรรม ซึ่งเกิดจากแรงจูงใจเป็นตัวกระตุ้นการแสดงออกดังกล่าว จะถูกควบคุมแต่สามารถปรับสภาพให้เหมาะสมได้ อีกประเด็นหนึ่งคือ การแสดงออกทาง พฤติกรรมที่คล้ายคลึงกับแนวทางของสังคมและวัฒนธรรมและสุดท้ายคือ การแสดงออกในแนวอุดมคติที่มนุษย์อยากเป็นโดยลักษณะที่แสดงออกดังกล่าวจะมีความสัมพันธ์กับความดี ความเอาใจใส่ และ

การเสียสละ ระบบความคิดแต่ละแบบจะส่งผลต่อบุคลิกภาพของผู้บริโภค และจะส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกัน ส่วนอีกทฤษฎีหนึ่งคือ ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory of motivation) มาสโลว์พยายามศึกษาว่าทำไมคนถูกกระตุ้นจากความต้องการเฉพาะอย่างในเฉพาะช่วงเวลาและทำไมคนจึงใช้เวลาและพลังงานเป็นอย่างมากในการเสาะแสวงหาความปลอดภัยหรือการให้ผู้อื่นเคารพยกย้อง คำตอบของมาสโลว์ คือ มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ได้แก่ (Etzel, Walker and Stanton. 2004: 104) ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (safety needs) ความต้องการทางสังคม (social needs) ความต้องการให้ผู้อื่นเคารพและยกย่อง (esteem needs) ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (self-actualization)

นอกจากนี้ ศิริวรรณ เสรี รัตน์และคณะ (2541: 14) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของ ผู้รับบริการหรือลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโดยอธิบายว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย

1. ความพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ เป็นความพึงพอใจจากการใช้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ ว่าความสะดวกจากการใช้บริการมีมากน้อยแค่ไหน

2. ความพอใจต่อการประสานงานผู้ให้บริการ เป็นความพึงพอใจจากการประสานงานขององค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ ที่ไปใช้บริการ ว่าการประสานงานทำให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยแค่ไหน

3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ เป็นความพึงพอใจจากการต้อนรับและการเอาใจใส่ขององค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ ที่ไปใช้บริการ ว่าการต้อนรับและการเอาใจใส่ทำให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยแค่ไหน

4. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ เป็นความพึงพอใจจากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากองค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ ว่าข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทำให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยแค่ไหน

5. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ เป็นความพึงพอใจจากคุณภาพบริการที่ได้รับจากองค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับทำให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยแค่ไหน

6. ความพอใจต่อการใช้บริการ ต่อการใช้จ่ายในการบริการ เป็นความพึงพอใจจากการใช้จ่ายในการบริการที่ได้รับจากองค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ ว่าความคุ้มค่าได้รับทำให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยแค่ไหน มอส (Morse.1958: 19) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการ ตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นจากความหมายดังกล่าว จะเห็นว่าความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองและเกิดการประเมินจากสิ่งที่ตอบสนองซึ่งมีผลออกมาเป็นระดับของความพึงพอใจและระดับของความไม่พึงพอใจ จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจและการจูงใจเป็นเหตุและผลซึ่งกันและกัน มีแนวความคิดที่ว่าแรงจูงใจ เป็นสิ่งเร้าและความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจเป็นความพอใจเมื่อต้องการหรือเป้าหมายได้รับการตอบสนอง ดังนั้นในการบริหารงานของเทศบาลนครเชียงราย โดยมีเป้าหมายอยู่ที่ประชาชนในท้องถิ่นความพึงพอใจของประชาชนจะมากหรือน้อยก็มาจากความพยายามของเทศบาลนครเชียงรายในตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมายของประชาชน (มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2556, เรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลนครเชียงราย สืบค้น ณ วันที่ 10 กันยายน 2562 http://www.chiangraicity.go.th/uploads/PlanAndBudget/20170529100127JVMa.pdf)

1.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง (Local belt Government) นั้นได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกัน เช่น

อุทัย หิรัญโต (2523 หน้า 4 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2548, หน้า 29) ให้นิยามว่าการ ปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองท้องถิ่นและดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วนทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมจากรัฐหาได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้ เกิดขึ้น

วิญญู อังคณารักษ์ (2519, หน้า 4 อ้างถึงใน สุทธนู ศรีไสย์, สุพจน์ บุญวิเศษ, 2547 หน้า 12) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่างที่รัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาส ปกครองและบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นให้งานดำเนินไปอย่างประหยัดมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตรงกับความประสงค์ของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

ประทาน คงฤทธิศึกษาธีกร (2528, หน้า 8 อ้างถึงใน พิเชษฐ คามจังหาร, 2553, หน้า 42) นิยามไว้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นแบบการปกครองที่เป็นผลจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ โดยจะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาลแต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตาม นโยบายของตนเอง

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น พอที่จะสรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเองหรือที่เรียกว่ารัฐบาลกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น โดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเอง ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีองค์การที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้น ๆ

องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น

1. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบวงการเมือง
2. มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ
3. มีอิสระในการปกครองตนเอง
4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
5. มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
7. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท
9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบ ประชาธิปไตยแก่ประชาชน

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในแง่การพัฒนาชุมชนและการปกครองระบบประชาธิปไตย นอกจากความสำคัญแล้วการปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นเรื่องจำเป็นเพราะสังคมที่กว้างใหญ่มีอาณาเขตใหญ่โตย่อมเป็นเรื่องยากที่จะให้รัฐบาลกลางดูแลได้ทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นได้ช่วยเหลือตนเอง ความสำคัญและความจำเป็นของการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงสรุปได้ดังนี้

ลิขิต ธีรเวคิน (2548, หน้า 335) กล่าวไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในแง่ที่ว่าผู้ที่อยู่ในท้องถิ่นและผู้นำส่วนท้องถิ่นย่อมจะเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นดีกว่าคนต่างถิ่น ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีผลสำคัญ คือ ทำให้ท้องถิ่นรู้จักการแก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยรัฐบาลกลางเป็นแต่เพียงหน่วยส่งเสริมด้วยงบประมาณบางส่วนและด้วยความรู้ทางเทคนิคโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาชนบทซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลนั้นจำเป็นจะต้องกระทำควบคู่ไปกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ธีรวุฒิ โศภิษฐกุล (2550, หน้า 21) กล่าวไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการปกครองประเทศหลายประการ กล่าวคือ

1. การปกครองท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลส่วนกลาง เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์กรกระจัดกระจายไปทั่วพื้นที่ของประเทศ มีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นจึงสามารถทำหน้าที่แทนรัฐบาลกลางได้ดี

2. การปกครองท้องถิ่นช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีกว่ารัฐบาลกลาง

3. การปกครองท้องถิ่นช่วยให้การเรียนรู้ทางการเมืองแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้ฝึกฝนเรียนรู้สร้างจิตสำนึกรวมทั้งวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในระบอบการปกครอง การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

4. การปกครองท้องถิ่นช่วยเป็นแหล่งฝึกและสร้างผู้นำทางการเมือง การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้นักการเมืองได้ฝึกทักษะในการบริหารและการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่น ก่อนจะไปทำหน้าที่ในระดับชาติดังจะเห็นได้จากการที่นักการเมืองท้องถิ่นจำนวนมากพัฒนาตนเองไปเป็นนักการเมืองระดับชาติ

5. การปกครองท้องถิ่นมีความสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาท้องถิ่นชนบทเพื่อการพึ่งพาตนเองแทนที่จะคอยพึ่งพิงการช่วยเหลือจากส่วนกลาง

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครอง

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังงบประมาณ กำลังเงิน กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระหรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษา ในระดับอุดมศึกษา

การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการมีข้อพิจารณาดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การก่อสร้างถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง

2.1 เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริหารทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น

2.2 เป็นงานที่เกี่ยวกับการพาณิชย์ท้องถิ่น หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงรับจำนำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดย สามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

ลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1. เป็นองค์กรในชุมชนที่มีขอบเขตพื้นที่การปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน

2. มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย

3. มีอิสระในการดำเนินกิจกรรม และสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการวินิจฉัยและกำหนดนโยบาย

4. มีการจัดองค์กรเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายสภา

5. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองโดยการเลือกตั้งผู้บริหารและสภาท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540)

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) ได้สร้างมิติใหม่ให้กับระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยด้วยการปรับปรุงบทบาท อำนาจหน้าที่ และโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจ การปกครองดังที่ประเทศต่าง ๆ ปฏิบัติกันอยู่

ภายหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2542) บทบัญญัติต่าง ๆ ของรัฐธรรมนูญก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบการปกครองท้องถิ่นไทย ส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้พากันเสนอขอแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540)

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547, หน้า 9-45) ได้ประมวลความรู้แนวทางการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักไทย (พ.ศ. 2540) ไว้ดังนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) ได้วางหลักเกณฑ์ใหม่สำหรับใช้ในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีสาระสำคัญเป็นการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่น พึ่งตนเองและมีอิสระในการดำเนินงาน บทบัญญัติที่ถือว่าเป็น “หลักสำคัญ” ในการกระจายอำนาจ คือ มาตรา 78 ซึ่งปรากฏอยู่ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ โดยมีใจความสำคัญ คือ

“มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นซึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคตลอดทั้งโครงสร้าง พื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น"

บทบัญญัติดังกล่าวถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทางที่รัฐจะดำเนินการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนในการปกครองหรือดูแลท้องถิ่นของตนได้มากขึ้น ซึ่งจะมีผลตามมาคือเป็นการแบ่งเบาภาระของส่วนกลาง

นอกเหนือจากบทบัญญัติดังกล่าวแล้ว รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันยังได้บัญญัติไว้ใน หมวด 9 เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรวม 10 มาตราด้วยกัน คือ มาตรา 282 ถึงมาตรา 290 และต่อมาเมื่อรัฐธรรมนูญ

ประกาศใช้บังคับก็ได้มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ รวมทั้งที่มีการตรากฎหมายขึ้นมาใหม่หลายฉบับเพื่อให้เป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้วประชาชนยังมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ตามที่รัฐธรรมนูญบัญญัติไว้อีก 2 กรณี ด้วยกัน คือ

1. การถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รัฐธรรมนูญให้สิทธิแก่ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งที่มาลงคะแนนที่จะถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นเมื่อเห็นว่าสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้ใด ไม่สมควร ดำรงตำแหน่งต่อไป (มาตรา 286)

2. การเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น รัฐธรรมนูญให้สิทธิแก่ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะสามารถเข้าชื่อร้องขอต่อประธานสภาท้องถิ่น เพื่อให้สภาท้องถิ่นพิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้ แต่จะต้องจัดทำร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นเสนอมาด้วย (มาตรา 287)

การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย มีรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น 2 รูปแบบ ใหญ่ ๆ คือ

1. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ทั่วประเทศทุกจังหวัด มี 3 ประเภทได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการบริหารจัดการไม่เหมือนกันรูปแบบทั่วไป จะมีขึ้นเป็นกรณี ๆ ไป ส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่ เช่น เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยว ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครอง ปัจจุบันมีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาที่เป็นประเภทนี้

การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง

การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงมีขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทยเมื่อ พ.ศ. 2521 ซึ่งกรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรกที่นำระบบดังกล่าวมาใช้ อย่างไรก็ตาม กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่มีอยู่เพียงแห่งเดียวในประเทศไทยในขณะนั้น การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงจึงไม่เป็นที่คุ้นเคยนักสำหรับคนไทย ต่อมาในปี พ.ศ. 2543 มีการประกาศใช้กฎหมายเทศบาลฉบับใหม่ ทำให้เทศบาลซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปที่มีอยู่ในทุกจังหวัด ได้เริ่มทดลองใช้ระบบการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง และใช้จริงเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2544 และเรียกระบบการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงในเทศบาลว่าเทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี ในขณะที่เทศบาลในรูปแบบเดิม เรียกว่า เทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี ภายหลังต่อมามีการแก้ไขกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกหลายฉบับหลายรูปแบบ ในปี พ.ศ. 2546-2547 ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมดของไทยใช้ระบบการเลือกตั้งบริหารท้องถิ่น โดยตรงทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็น เทศบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ดังนั้น นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา กฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบของไทย กำหนดให้ใช้วิธีการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงแล้วทั้งสิ้นผู้บริหารท้องถิ่นกับสภาท้องถิ่นแบ่งแยกออกจากกันอย่างชัดเจน กล่าวคือ ผู้บริหาร ท้องถิ่นไม่มีอำนาจในการยุบสภาท้องถิ่น และสภาท้องถิ่นไม่มีอำนาจในการลงมติไม่ไว้วางใจ ผู้บริหารท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่นมีวาระในการดำรงตำแหน่งที่แน่นอนชัดเจน และไม่ขึ้นอยู่กับวาระของสภาท้องถิ่น นอกจากนี้

คณะผู้บริหารท้องถิ่น (นายณทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี) จะเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นด้วยมิได้อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

1. รักษาความสงบเรียบร้อย
2. จัดสาธารณูปโภคต่าง ๆ
3. จัดการศึกษา
4. ส่งเสริมการทำมาหากิน
5. บรรเทาสาธารณภัย
6. ดำเนินกิจการเทศพาณิชย์
7. อำนาจหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

สรุป การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจในการดำเนินกิจกรรมที่จำเป็นในท้องถิ่นนั้น ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือแต่เพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการที่ประชาชนในท้องถิ่นนั้นเลือกขึ้นมาดำเนินการบริหารกิจการที่เป็นบริการด้านพื้นฐาน ภายในท้องถิ่นโดยอิสระ แต่ก็ถูกกำกับดูแลจากรัฐบาลกลางในบางส่วน

เทศบาลถือได้ว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประวัติความเป็นมายาวนานมากที่สุดในปัจจุบัน (ไม่นับรวมสุขาภิบาลซึ่งได้ปัจจุบันได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลไปหมดแล้ว) เทศบาลในประเทศไทยถือกำเนิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2476 ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง 1 ปี ภายใต้รัฐบาลของพระยาพหลพลพยุหเสนา นายกรัฐมนตรีในขณะนั้น ปรีดี พนมยงค์ ถือเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งที่ผลักดันให้เกิดการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. 2476 และเป็นผู้นำแนวคิดเรื่องการปกครองท้องถิ่นที่ใช้อยู่แพร่หลายในตะวันตกเข้ามาใช้ในประเทศไทย นอกจากนี้ยังเป็นผู้มีส่วนสำคัญที่สุดคนหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อปี พ.ศ. 2475 อีกด้วย ในความเป็นจริงแล้ว ประเทศไทยมีความพยายามในการจัดตั้งเทศบาลหลายครั้ง ตั้งแต่สมัยสมบูรณาญาสิทธิราชย์ เช่น พระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ที่ต้องการให้ประเทศไทยมีการปกครองท้องถิ่น เพื่อทำการปกครองตนเองขึ้นตามแบบอย่างประเทศตะวันตกที่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

เทศบาลจึงกลายเป็นการปกครองท้องถิ่นที่มีประวัติความเป็นมายาวนานที่สุดแทนที่จะเป็นสุขาภิบาล ซึ่งถือเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเช่นกัน คำตอบต่อคำถามเหล่านี้ ก็คือนักวิชาการด้านการปกครองท้องถิ่นส่วนใหญ่มองว่า สุขาภิบาลไม่ใช่การปกครองท้องถิ่นที่แท้จริง เพราะสุขาภิบาลมีองค์ประกอบบางประการที่ไม่เป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ กรรมการสุขาภิบาลหลายตำแหน่งมาจากการแต่งตั้งของรัฐบาล ไม่ได้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่น เช่น การกำหนดให้ประธานสุขาภิบาลบางแห่งเป็นนายอำเภอ เป็นต้น

1. กำเนิดเทศบาลในประเทศไทย

นักวิชาการส่วนใหญ่ที่ศึกษาเรื่องเทศบาลในประเทศไทยมองว่า เทศบาลมาจาก “พัฒนาการของสุขาภิบาล” กล่าวคือ มองว่าเทศบาลในปัจจุบันจะมีไม่ได้เลย หากไม่มีการเกิดขึ้นของสุขาภิบาลเพราะเทศบาลถือเป็นผลพวงประการสำคัญของสุขาภิบาล ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองคล้ายการปกครองท้องถิ่นรูปแบบแรกก่อนเทศบาลเสียอีก นักวิชาการในกลุ่มนี้ได้ยกตัวอย่างที่น่าสนใจเพื่อสนับสนุนแนวคิดของตนดังกล่าวว่า ในระหว่างรัชกาลที่ 5 ถึงรัชกาลที่ 7 ประเทศไทยมีสุขาภิบาลตามหัวเมืองต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 35 แห่ง ในระยะนี้สุขาภิบาลแทบจะไม่มีการขยายตัวในแง่ของจำนวนเลย จนทำให้พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 7) ทรงมีพระราชดำริเพื่อกระจายอำนาจให้มากขึ้นดังที่ได้กล่าวมาแล้วทั้งนี้ จึงได้ทรง

แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาคณะหนึ่งเพื่อศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในประเทศไทย อันเป็นแนวคิดที่ประสงค์ให้เทศบาลขึ้นมาทำหน้าที่แทนสุขาภิบาลที่มีอยู่

2. เหตุผลในการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในประเทศไทย

เหตุผลในการจัดตั้งเทศบาลในประเทศไทยในประเทศไทยมี 3 เหตุผลใหญ่ ๆ ได้แก่ ประการที่หนึ่ง จัดตั้งเทศบาลเพื่อให้สอดคล้องกับการเมืองการปกครองในระดับชาติที่เป็นประชาธิปไตย กล่าวคือเมื่อการปกครองในระดับชาติเป็นระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิเลือกตั้งผู้แทนราษฎรของตนเข้าไปทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ และทำหน้าที่ในการบริหารประเทศ มีการแบ่งอำนาจอธิปไตยออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ อำนาจในทางนิติบัญญัติ อำนาจบริหาร และอำนาจตุลาการ ดังนั้น การปกครองในระดับท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนจึงจำเป็นต้องมีขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับระบบประชาธิปไตยในระดับชาติ โดยที่องค์กรเทศบาลเป็นองค์กรทางการเมืองแรกที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเองได้อย่างเต็มที่ตามหลักการกระจายอำนาจ อีกทั้งยังมีการล้อโครงสร้างของการเมืองในระดับชาติมาจำลองใส่ไว้ในเทศบาลด้วย คือ มีการแบ่งแยกฝ่ายบริหาร และฝ่ายสภาที่ทำหน้าที่ในการออกเทศบัญญัติออกจากกัน และในทำหน้าที่ในการตรวจสอบและถ่วงดุลซึ่งกันและกัน

นอกจากนี้ การจัดตั้งเทศบาลยังต้องสอดคล้องกับระเบียบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศที่ได้แบ่งการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งเทศบาลก็คือการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นนั่นเอง

ประการที่สอง จัดตั้งเทศบาลเพื่อเป็นการแบ่งเบาภารกิจของรัฐบาล เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีมากขึ้นเรื่อย ๆ จนไม่สามารถควบคุมดูแล หรือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนครอบคลุมทุกพื้นที่ ดังนั้น รัฐบาลจึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานหรือองค์กรการเมืองอื่น ๆ เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ต่าง ๆ นี้ลง และทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับการบริการจากภาครัฐได้รวดเร็วและทั่วถึงยิ่งขึ้น

เหตุผลประการนี้ สามารถพิจารณาได้จากคำกล่าวของ ปรีดี พนมยงค์ ที่ว่า “ในประเทศไทยที่มีอาณาเขตกว้างขวางและมีพลเมืองมาก พลเมืองทั้งหมดในประเทศนั้นๆ อาจมีส่วนได้ส่วนเสียเหมือนกันก็มี และกิจการบางอย่างพลเมืองอันอยู่ในท้องถิ่นหนึ่ง อาจมีส่วนได้เสียกับพลเมืองอีกท้องถิ่นหนึ่ง เหตุฉะนั้นจึงมีความจำเป็นอยู่เองที่จะรวมอำนาจบริหารมาไว้ที่ศูนย์กลางแห่งเดียวย่อมจะทำไปไม่ได้ เพราะจะเป็นการเพิ่มความติดขัดและไม่สะดวกแก่ราชการ” (ปรีดี พนมยงค์, 2477)

นอกจากการแบ่งเบาภารกิจของรัฐบาลแล้ว ยังก่อให้เกิดผลประโยชน์อย่างอื่นแก่รัฐบาลได้อีกส่วนหนึ่ง นั้นก็คือ “แรงสนับสนุนทางการเมือง” ที่รัฐบาลในขณะนั้นจะได้รับมากขึ้น เนื่องจากเมื่อรัฐบาลได้แบ่งภาระหน้าที่บางอย่างไปให้แก่เทศบาลแล้ว เทศบาลจะทำหน้าที่ในการให้บริการขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตเทศบาล เมื่อประชาชนได้รับการบริการอย่างรวดเร็วจากเทศบาลโดยตรง ก็ไม่จำเป็นต้องรองบประมาณหรือความช่วยเหลือจากรัฐบาล และได้รับการบริการที่รวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้ประชาชนมีทัศนคติในแง่บวกต่อรัฐบาล เนื่องจากสามารถบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้ เมื่อเปรียบเทียบกับการปกครองในระบบเก่าที่ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาปกครองตนเอง

ประการที่สาม จัดตั้งเทศบาลเพื่อเป็นสถาบันฝึกประชาธิปไตยให้แก่ประชาชน เนื่องจากในขณะนั้นเพิ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตยได้เพียง 1 ปี ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอในการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครอง ดังนั้น การจัดตั้งเทศบาลที่มีโครงสร้างล้อมาจากการปกครองในระดับชาติ จึงเป็นเสมือนสถาบันหนึ่งที่จะช่วยให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเมืองการปกครองมากขึ้น

หากพิจารณาถึงเหตุผลต่าง ๆ ของการจัดตั้งเทศบาลแล้ว จะพบว่าเหตุผลในการจัดตั้งเทศบาลในระยะเริ่มต้น มีวัตถุประสงค์ในสร้างความมั่นคงทางการเมืองในระดับชาติ มากกว่าการมีเทศบาลเพื่อทำหน้าที่ด้านการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนตามหลักการจัดการปกครองท้องถิ่นในปัจจุบัน

3. พัฒนาการของเทศบาลไทย

เทศบาลในประเทศไทย นับว่ามีการพัฒนาการที่ก้าวหน้ามากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบอื่น ๆ อย่างไรก็ตามการพัฒนาของเทศบาลไทยในอดีตที่ผ่านมาก็ไม่ก้าวหน้าเท่าใดนัก เนื่องจากยังมีเทศบาลอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่สามารถพึ่งตนเองได้ และจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาลตลอดเวลา

หากนับตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันประเทศไทยมีการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลมาแล้วกว่า 70 ปี มีกฎหมายแม่บทเทศบาล (ที่ไม่นับรวมกฎหมายแก้ไขเพิ่มเติม) ทั้งสิ้น 4 ฉบับ และยังมีกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลอีก เช่น กฎหมายว่าด้วยรายได้เทศบาล กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรรายได้ประเภทภาษีให้แก่เทศบาล และกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล รวมอีกหลายฉบับ

4. พระราชบัญญัติเทศบาล

กฎหมายแม่บทของเทศบาลที่สำคัญทั้งหมดมี 4 ฉบับดังต่อไปนี้

1) พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 (สมัยรัฐบาลของพระยาพหลพลพยุหเสนา)

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476 ถือกำเนิดขึ้นในยุคระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ภายใต้การผลักดันของปรีดี พนมยงค์ เป็นสำคัญ และผู้มีส่วนผลักดันที่สำคัญอีกท่านหนึ่งก็คือ หม่อมเจ้าสกลวรรณากร วรวรรณ (ผู้รจนา หนังสือเรื่อง “สากลเทศบาล” ซึ่งถือเป็นตำราเรียนเกี่ยวกับเทศบาลเล่มแรกของประเทศไทย โดยรจนาร่วมกับ พระยาสุนทรพิพิธ) ในสมัยรัฐบาลของพระยาพหลพลพระยุหเสนาเป็นนายกรัฐมนตรี มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้ประเทศไทยมีการปกครองท้องถิ่นเหมือนกับที่อารยประเทศมี และได้รับอิทธิพลจากฝรั่งเศสเป็นอย่างมาก โดยจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ การบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น โดยมุ่งให้การปกครองภายในเทศบาล (การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น) มีลักษณะจำลองมาจากการปกครองในระดับชาติ เพื่อให้เทศบาลเป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นความคาดหวังที่ไม่ประสบความสำเร็จมากนัก เนื่องจากเทศบาลไม่ได้ทำให้ประชาชนรู้จักหรือเข้าใจการปกครองในระดับชาติมากขึ้นเท่าใดนัก

อย่างไรก็ตาม กว่ารัฐบาลของพระยาพหลฯ จะประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาลได้ก็ไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะได้รับการต่อต้านจาก “พวกอำนาจเก่า” ที่ยังไม่เข้าใจในรูปแบบการปกครองแบบกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง รัฐบาลได้ตั้งคณะกรรมาธิการขึ้นมาคณะหนึ่งเมื่อเดือนกันยายน พ.ศ. 2476 เพื่อดำเนินการเตรียมร่างพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล และมีคณะอนุกรรมการอีก 4 คณะ เพื่อให้การดำเนินการร่างกฎหมายเทศบาลเป็นไปด้วยความละเอียดรอบคอบ การร่างกฎหมายเทศบาลในครั้งนั้น เป็นการนำเอาร่างกฎหมายเทศบาลที่เคยร่างไว้แล้วเมื่อปี พ.ศ. 2473 รัฐบาลในรัชสมัยสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว มาปรับปรุงแก้ไขใหม่ และเข้าสู่การพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรในปีเดียวกันและประกาศใช้ในที่สุด ซึ่งเป็นการประกาศใช้ในสมัยที่ปรีดี พนมยงค์ เป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

ผลของการประกาศใช้กฎหมายเทศบาลฉบับแรกปรากฏว่า ได้ก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารเทศบาลอย่างน้อยในสองประการ ได้แก่

(1) ปัญหาในเรื่องความเข้มแข็งและเสถียรภาพของฝ่ายบริหารเทศบาล กล่าวคือ คณะเทศมนตรีไม่สามารถบริหารเทศบาลได้อย่างราบรื่น เนื่องจากต้องเผชิญกับการตีรวนของสภาเทศบาลอย่างหนักหน่วง โดยเฉพาะการเปิดอภิปรายไม่ไว้วางใจคณะเทศมนตรี จนทำให้มีการเปลี่ยนแปลงนายกเทศมนตรีและ

คณะเทศมนตรีหลายชุด โดยที่แต่ละชุดมีอายุในการทำงานเฉลี่ยเพียง 6 เดือนเศษเท่านั้น เช่น เทศบาลเมืองนครราชสีมา ช่วง พ.ศ. 2478 - 2481 มีคณะเทศมนตรีทั้งสิ้น 6 ชุด (ไม่รวมชุดที่แต่งตั้งจากข้าหลวงประจำจังหวัด) ซึ่งมีอายุเฉลี่ยเท่ากับชุดละ 6 เดือน 15 วัน เท่านั้น

(2) ปัญหาเรื่องฐานะทางการคลังของเทศบาลไม่มั่นคงเพียงพอ กล่าวคือ เทศบาลแต่ละแห่งที่จัดตั้งขึ้นไม่มีงบประมาณเพียงพอในการบริหารและเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เทศบาลไม่สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ปัญหาฐานะทางการคลังของเทศบาลนี้รุนแรงมากจนมีหลายฝ่ายมองว่าเป็นปัญหาใหญ่จนอาจทำให้การบริหารเทศบาลในประเทศไทยไม่ประสบความสำเร็จและอาจต้องยุบเทศบาลไปในที่สุด เนื่องจากการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในแต่ละแห่งเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณ และเทศบาลเองก็ไม่สามารถเลี้ยงตัวเองได้

(3) ปัญหานักการเมืองท้องถิ่นและประชาชนในเทศบาล ขาดความรู้ความเข้าใจในการเมืองท้องถิ่น กล่าวคือ สมาชิกสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี ยังมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนค่อนข้างน้อย จนเป็นเหตุให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในการบริหารเทศบาล เช่น ปัญหาในการบริหารงานทั่วไป ปัญหาการตีรวนของสมาชิกสภาเทศบาล ปัญหาการขาดความรู้ความสามารถในการบริหารงานของคณะเทศมนตรี และท้ายที่สุด ประชาชนเองก็ไม่เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลอย่างเพียงพอ

2) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2481 (สมัยรัฐบาลของจอมพล ป. พิบูลสงคราม) พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ได้บังคับใช้อยู่เพียง 5 ปีเท่านั้น จากนั้นรัฐบาลของจอมพลแปลก พิบูลสงคราม ซึ่งเห็นปัญหาในการบริหารเทศบาลเป็นอย่างดี จึงเสนอให้มีการออกพระราชบัญญัติเทศบาลฉบับใหม่และเสนอเข้าสู่การพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎร โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

(1) จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลเปลี่ยนแปลงไป

เนื่องมาจากปัญหาฐานะทางการคลังของเทศบาลมีสูง เพราะเทศบาลต้องใช้จ่ายเงินจำนวนมากไปกับการให้ค่าตอบแทนแก่สมาชิกสภาเทศบาล ดังนั้น พระราชบัญญัติเทศบาลฉบับนี้จึงได้มีการปรับลดจำนวนของสมาชิกสภาเทศบาลลง เพื่อให้เทศบาลมีเงินไปใช้จ่ายในการพัฒนามากขึ้น โดยที่เทศบาลตำบลมีสมาชิกสภาตำบล 9 คน (เดิมกำหนดให้หมู่บ้านละ 1 คน ถ้าหมู่บ้านใดมีราษฎรเกิน 200 คน ให้มีสมาชิกเพิ่มได้อีก 1 คน) เทศบาลเมืองมีสมาชิกสภาเมือง 24 คน (เดิม กำหนดเงื่อนไขของจำนวนสมาชิกสภาเมืองไว้เช่นเดียวกับสภาตำบล) และเทศบาลนครมีสมาชิกสภานครได้ 36 คน (เดิมกฎหมายกำหนดให้มีสมาชิกตำบลละ 1 คน ถ้าตำบลใดมีราษฎรเกิน 2,000 คน ให้มีสมาชิกเพิ่มได้อีก 1 คนในทุก ๆ 2,000 คน)

การแก้กฎหมายในลักษณะเช่นนี้ก็เพื่อต้องการให้เทศบาลทราบจำนวนที่แน่นอนว่าเทศบาลของตนจะมีสมาชิกสภาเทศบาลกี่คน และมีความแน่นอนในการใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละปี

(2) โครงสร้างของเทศบาลเปลี่ยนแปลงไป

กล่าวคือ มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของเทศบาลให้ฝ่ายบริหารเทศบาลมีความเข้มแข็งมากขึ้น เนื่องจากเทศบาลในรูปแบบเดิมประสบผลปัญหาความอ่อนแอของฝ่ายบริหารของเทศบาล ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหานี้ กฎหมายได้กำหนดให้ “สภาเทศบาลมีประธานซึ่งได้แก่นายกเทศมนตรีโดยตำแหน่งและให้สภาเลือกตั้งเทศมนตรีที่เป็นสมาชิกของสภาคนหนึ่งเป็นรองประธาน” (มาตรา 18)

เงื่อนไขดังกล่าวต้องการให้นายกเทศมนตรีซึ่งเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร เป็นประธานของฝ่ายสภาด้วย เพื่อให้สามารถควบคุมสมาชิกสภาได้ในเวลาเดียวกัน อันเป็นความต้องการให้ฝ่ายบริหารเข้มแข็งมากขึ้น เพราะนายกเทศมนตรีเป็นประธานที่ประชุมสภาเทศบาล นอกจากนี้ กฎหมายยังไม่ให้อำนาจสภาเทศบาลในการเปิดอภิปรายไม่ไว้วางใจนายกเทศมนตรีและคณะเทศมนตรีอีกด้วย

การกำหนดเงื่อนไขเช่นนี้นักรัฐศาสตร์บางท่านมองว่าเป็นการรวมองค์กรทางการบริหารและนิติบัญญัติเข้ามาเป็นองค์กรเดียว ในขณะที่นักนิติศาสตร์บางท่านมองว่า เทศบาลในรูปแบบนี้ก็ยังเป็นเทศบาลที่มี 2 องค์กรเช่นเดิมเพียงแต่มีประธานหรือหัวหน้าเป็นคนเดียวกันเท่านั้น

(3) การควบคุมเทศบาล

กฎหมายได้กำหนดให้อำนาจแก่ข้าหลวงประจำจังหวัดและนายอำเภอเพิ่มขึ้นในการควบคุมฐานะทางการเงินของเทศบาล และยังกำหนดให้มีคณะกรรรมการขึ้นมาคณะหนึ่งทำหน้าที่ในการควบคุมดูแล และให้คำปรึกษาทางการเงินแก่เทศบาล ซึ่งคณะกรรมการชุดดังกล่าวประกอบไปด้วยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นประธาน ผู้แทนจากกระทรวงมหาดไทย ผู้แทนจากกระทรวงการคลัง ผู้แทนจากกระทรวงธรรมการ กระทรวงละ 1 คน และผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนไม่เกิน 5 คน (มาตรา 48)

(4) ประเด็นที่น่าสนใจ

พระราชบัญญัติฉบับนี้ไม่ได้กำหนดให้สมาชิกสภาเทศบาลมี 2 ประเภทอีกต่อไป โดยกำหนดให้สมาชิกสภาเทศบาลคงเหลือแต่เพียงที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลเท่านั้น และมีวาระในการดำรงตำแหน่ง 4 ปี

ในขณะเดียวกัน กฎหมายก็เปลี่ยนชื่อเรียกฝ่ายบริหารของเทศบาล เป็น “คณะเทศมนตรี” และเปลี่ยนฝ่ายนิติบัญญัติเป็น “สภาเทศบาล” ในเทศบาลทุกประเภท

3) พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธสักราช 2486 (สมัยรัฐบาลของจอมพล ป. พิบูลสงคราม)

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2481 ซึ่งเกิดขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหา บังคับใช้ได้เพียง 5 ปี เนื่องจากปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นก่อนหน้านี้ที่รัฐบาลในขณะนั้นคิดว่าจะบรรเทาลงไปได้จากการตรากฎหมายใหม่ แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่า ปัญหาต่าง ๆ ไม่ได้บรรเทาลงเท่าใดนัก อีกทั้งในบางกรณียังเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย เช่น ปัญหาของนักการเมืองท้องถิ่นที่ตีรวนฝ่ายบริหาร กระทั่งฝ่ายบริหารเทศบาลทำงานไม่ได้ หลายฝ่ายเริ่มวิพากษ์วิจารณ์รัฐบาลว่าแก้ไขปัญหาของเทศบาลไม่ได้ผล เป็นเหตุให้รัฐบาลต้องกลับมาพิจารณาแก้ไขกฎหมายเทศบาลอีกครั้งในช่วงกลางปี พ.ศ. 2485 โดยอาศัยเค้าโครงของพระราชบัญญัติเทศบาลเมื่อปี พ.ศ. 2476 มาปรับปรุงแก้ไขใหม่ ซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(1) ประเภทของสมาชิกสภาเทศบาล

กฎหมายกำหนดให้สภาเทศบาลกลับมามีสมาชิกสภาเทศบาล 2 ประเภทเช่นเดิมตาม พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยที่ประเภทแรกมาจากการเลือกตั้ง และประเภทที่สอง มาจากการแต่งตั้ง (มาตรา 76) ทั้งมีเจตนารมณ์เพื่อต้องการแก้ไขข้อบกพร่องของกฎหมายเทศบาล พ.ศ. 2481 ที่สมาชิกสภาเทศบาลไม่เข้าใจบทบาทของตนอย่างดีเพียงพอ และขาดความรู้ความสามารถในการบริหารกิจการเทศบาล อีกทั้งยังตีรวนฝ่ายบริหารจนเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ฝ่ายบริหารไม่สามารถบริหารกิจการเทศบาลได้อย่างราบรื่นและต่อเนื่องเพียงพอ

(2) โครงสร้างเทศบาลและการตรวจสอบถ่วงดุล

กฎหมายกำหนดให้สภาเทศบาลเป็นผู้เลือกนายกเทศมนตรี โดยผู้ที่จะได้รับการเลือกให้เป็นนายกเทศมนตรีต้องได้เสียงสนับสนุนในสภาเทศบาลเกินกึ่งหนึ่งของสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมด โดยที่ข้าหลวงประจำจังหวัดเป็นผู้แต่งตั้ง ด้วยเหตุผลที่ต้องการให้รัฐบาลสามารถควบคุมและยุติความขัดแย้งในเทศบาลได้ และกฎหมายเทศบาลยังคงยืนยันการให้เทศบาลมีโครงสร้างเช่นเดียวกับกฎหมายเทศบาลปี พ.ศ. 2481 ที่ประธานสภาเป็นนายกเทศมนตรีโดยตำแหน่ง (มาตรา 18) และให้ข้าหลวงประจำจังหวัดแต่งตั้งเทศมนตรีคนหนึ่งด้วยความยินยอมของสภาเทศบาลเป็นรองประธานสภาเทศบาล เพื่อให้ฝ่ายคณะเทศมนตรีมีอำนาจต่อรองที่เหนือกว่าฝ่ายสมาชิกสภาเทศบาล และเป็นการทำให้ฝ่ายคณะเทศมนตรีมีเสถียรภาพในการบริหารเทศบาลมากขึ้น

ในขณะที่ เทศมนตรี (ผู้ที่ไม่ได้เป็นรองประธานสภาเทศบาล) ไม่จำเป็นต้องเป็นสมาชิกสภาเทศบาล เพื่อเปิดโอกาสให้คนที่มีความรู้ความสามารถ สามารถเข้ามาเป็นฝ่ายบริหารของเทศบาลได้ และหากพิจารณา

ในทางกลับกัน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ส่วนกลางสามารถแทรกแซงการทำงานของฝ่ายบริหารได้ (ส่งคนของส่วนกลางเข้าไปเป็นเทศมนตรี) ในกรณีที่เห็นว่าจำเป็น

นอกจากนี้กฎหมายยังไม่เปิดโอกาสให้สภาสามารถอภิปรายไม่ไว้วางใจคณะเทศมนตรีได้ ในขณะที่ฝ่ายบริหารก็ไม่สามารถยุบสภาได้เช่นกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการรักษาเสถียรภาพและความเข้มแข็งของฝ่ายบริหาร

(3) การควบคุมเทศบาล

กฎหมายเปิดโอกาสให้กระทรวงมหาดไทยสามารถควบคุมเทศบาลได้โดยตรง (มาตรา 63 วรรคหนึ่ง) โดยเฉพาะเทศบาลขนาดใหญ่ เช่น เทศบาลนคร โดยทำเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งกฎหมายเทศบาลฉบับก่อน ๆ ไม่มีการกำหนดในลักษณะเช่นนี้แต่อย่างใด ทั้งนี้ ก็เพื่อให้รัฐบาลกลางโดยกระทรวงมหาดไทยสามารถเข้าควบคุมการทำงานของเทศบาลได้โดยตรง โดยเฉพาะในกรณีเพื่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งกันภายในเทศบาล ระหว่างคณะเทศมนตรีกับสมาชิกสภาเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2486 มีการแก้ไข 1 ครั้ง ได้แก่ การแก้ไขในปี พ.ศ. 2487 ในสมัยของนายควง อภัยวงศ์ เป็นนายกรัฐมนตรี ซึ่งแก้ไขเพียงมาตราเดียว คือ มาตรา 14 โดยมีการกำหนดว่า ในเรื่องสมาชิกสภาเทศบาล เหตุที่ต้องมีการแก้ไขกฎหมายดังกล่าวสืบเนื่องมาจากสถานการณ์ในขณะนั้น เป็นช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งรัฐบาลเห็นว่าไม่ควรที่จะให้มีการเลือกตั้งในระดับท้องถิ่น เพราะอาจกระทบต่อความมั่นคงแห่งรัฐได้

4) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496

(1) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (สมัยรัฐบาลของจอมพล ป. พิบูลสงคราม)

ภายหลังจากที่บังคับใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2486 ได้ 10 ปี รัฐบาลของจอมพล ป. พิบูลสงคราม มีนโยบายต้องการกระจายอำนาจให้แก่การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นมากขึ้นกอปรกับรัฐบาลเห็นว่าปัญหาของเทศบาลที่พยายามแก้ไขมาโดยตลอดยังไม่สำเร็จลุล่วงเท่าใดนัก ความจริงแล้วรัฐบาลชุดก่อนหน้านั้นมีความพยายามในการปรับปรุงกฎหมายเทศบาลหลายครั้ง แต่การปรับปรุงดังกล่าวกว่าจะเป็นผลสำเร็จได้ก็ประสบปัญหามากพอสมควร เนื่องจากปัญหาความไร้เสถียรภาพของรัฐบาล และมีการรัฐประหารเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2494

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้แก่

- จำนวนของสมาชิกสภาเทศบาลมีการเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มีการเปลี่ยนจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลให้ลดลง ดังนี้ เทศบาลนครให้มีสมาชิกสภาเทศบาลเหลือเพียง 24 คน เทศบาลเมืองให้มีสมาชิกสภาเทศบาลเหลือเพียง 18 คน และเทศบาลตำบลให้มีสมาชิก 12 คน เหตุผลที่ต้องลดจำนวนสมาชิกลงเนื่องจาก เกิดความวุ่นวายภายในสภาเทศบาลหลายแห่ง สมาชิกสภาตีรวน และมีการเล่นพรรคเล่นพวก ก่อให้เกิดปัญหาในการจัดการประชุมและไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ต่อการบริหารงานเทศบาล จึงเห็นควรให้ลดจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลลง

- โครงสร้างของเทศบาลและการตรวจสอบดุล มีการนำระบบสภา กับ คณะเทศมนตรี กลับมาใช้ใหม่ทดแทนระบบที่ให้นายกเทศมนตรีเป็นประธานสภาเทศบาลที่ใช้มากว่า 15 ปี ซึ่งก็ไม่ได้แก้ไขปัญหาอะไรได้มากนัก จึงเห็นควรให้เปลี่ยนกลับมาเป็นระบบเดิม นอกจากนี้นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีทุกคนต้องเป็นสมาชิกสภาเทศบาล แต่ก็ไม่ได้หมายความว่ารัฐบาลจะไม่สามารถแต่งตั้งคนของตนให้เข้ามาเป็นคณะเทศมนตรีหรือสมาชิกสภาเทศบาลได้ เพราะกฎหมายยังเปิดโอกาสให้สภาเทศบาลมีสมาชิกประเภท 2 อยู่

การตรวจสอบและถ่วงดุลระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายสภานั้น กฎหมายไม่เปิดโอกาสให้สภาเทศบาลเปิดอภิปรายไม่ไว้วางใจคณะเทศมนตรี ในขณะที่นายกเทศมนตรีก็ไม่มีอำนาจยุบสภาเทศบาลหรือเสนอยุบสภาเทศบาลเช่นกัน นอกจากนี้สภาเทศบาลอาจถูกยุบได้ โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ในขณะที่

คณะเทศมนตรีต้องออกจากตำแหน่งเมื่อสภาเทศบาลไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

- ประเภทของสมาชิกสภาเทศบาล กฎหมายกำหนดให้สมาชิกสภาเทศบาลยังคงมีอยู่ 2 ประเภทเช่นเดิม โดยที่กฎหมายมีเจตนารมณ์ให้ สมาชิกสภาประเภทที่สอง เป็นเสมือน “พี่เลี้ยง” ให้แก่สมาชิกสภาเทศบาล และในบางกรณีอาจรวมไปถึงคณะเทศมนตรีอีกด้วย โดยที่สมาชิกประเภทที่สองนี้มาจากการแต่งตั้งของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นจำนวนถึงครึ่งหนึ่งของสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมด

- การควบคุมเทศบาล กฎหมายเพิ่มอำนาจในการควบคุมสมาชิกสภาเทศบาลให้มากขึ้น โดยการให้อำนาจแก่ข้าหลวงประจำจังหวัดในการ “สั่งให้ออก” แก่สมาชิกสภาเทศบาล หากสมาชิกผู้นั้นมีความประพฤติอันอาจจะเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ศรีตำแหน่งหรือแก่ราชการส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อควบคุมสมาชิกสภาท้องถิ่นให้อยู่ในระบบระเบียบมากขึ้น และเพื่อป้องกันปัญหาเรื่องความศรัทธาเชื่อมั่นในตัวองค์กรเทศบาลต่อสายตาประชาชน

(2) พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2498 (สมัยรัฐบาลของจอมพล ป. พิบูลสงคราม) กฎหมายฉบับนี้ เป็นการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เป็นครั้งแรก ซึ่งเป็นการแก้ไขเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ในเรื่องเกี่ยวกับประเภทรายได้และประเภทรายจ่ายของเทศบาล โดยมีเหตุผลในการแก้ไขว่า พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ยังไม่มีความเหมาะสม เช่น ให้เทศบาลกู้เงินได้เฉพาะจากกระทรวง ทบวง กรมหรือองค์การต่าง ๆ เท่านั้น แต่ไม่ได้กำหนดความรับผิดชอบผูกพันชำระเงินกู้ที่กระทรวงการคลังค้ำประกันไว้ให้แน่นอน จึงมีการแก้ไขเพื่อให้เหมาะสมและรัดกุมยิ่งขึ้น

(3) พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2499 (สมัยรัฐบาลของจอมพล ป. พิบูลสงคราม) กฎหมายฉบับนี้เป็นความพยายามให้เทศบาลมีความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น โดยที่กฎหมายกำหนดให้ยกเลิกสมาชิกสภาเทศบาลประเภทที่สองที่มาจากการแต่งตั้งของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยลง คงไว้แต่สมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น

(4) พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2505 (สมัยรัฐบาลของจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์) กฎหมายฉบับนี้เป็นการเพิ่มความรอบคอบรัดกุมให้แก่การดำเนินงานของเทศบาล โดยที่กฎหมายกำหนดให้มีคณะกรรมการที่ปรึกษาเทศบาลขึ้น ซึ่งกรรมการเป็นตัวแทนจากราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแก่เทศบาลในเรื่องที่เกี่ยวกับกิจการของเทศบาลโดยทั่วไป และเพื่อกำหนดรายจ่ายของเทศบาลให้สอดคล้องกับหลักการงบประมาณ ซึ่งต่อมาในภายหลังคณะกรรมการที่ปรึกษาดังกล่าวไม่มีบทบาทในทางปฏิบัติมากนัก

(5) พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2510 (สมัยรัฐบาลของจอมพลถนอม กิตติขจร) กฎหมายฉบับนี้เป็นการแก้ไขให้การปฏิบัติงานในการเปรียบเทียบคดีละเมิดเทศบัญญัติของเทศบาลมีความสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น

(6) พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2511 (สมัยรัฐบาลของจอมพลถนอม กิตติขจร) กฎหมายฉบับนี้เป็นการเพิ่มเติมให้เทศบาลสามารถทำกิจการในหน้าที่บางอย่างนอกเขตเทศบาล หรือลงทุนร่วมกับราชการส่วนท้องถิ่นหรือกับบุคคลอื่นได้ (สหการเทศบาล)

(7) ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 336 (พ.ศ. 2515) (สมัยคณะปฏิวัติของจอมพลถนอม กิตติขจร) กฎหมายฉบับนี้เป็นการเปิดโอกาสให้คณะเทศมนตรีต้องออกจากตำแหน่งได้ยากขึ้นในกรณีที่สภาเทศบาลไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี กล่าวคือ กฎหมายได้เพิ่มเติมเงื่อนไขในประการหนึ่งว่า หากสภาไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีแล้ว คณะเทศมนตรียังไม่ต้องออกจากตำแหน่ง แต่ให้นำร่างเทศบัญญัตินั้นส่งไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้พิจารณา หากผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นชอบด้วยกับสภา เทศบาลที่ไม่รับหลักการ ให้ส่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายนั้นไปให้สภา

เทศบาลพิจารณาใหม่ หากสภายืนยันตามร่างเดิม ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดรายงานไปยังรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยพิจารณา หากรัฐมนตรียังไม่เห็นชอบกับสภาเทศบาลให้รัฐมนตรีส่งคืนกลับไปให้ผู้ว่าราชการจังหวัดลงชื่ออนุมัติบังคับใช้ต่อไป แต่หากรัฐมนตรีเห็นชอบด้วยตามมติของสภาเทศบาล ร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีก็เป็นอันตกไป ซึ่งส่งผลให้คณะเทศมนตรีต้องออกจากตำแหน่ง

จะเห็นได้ว่ากฎหมายได้กำหนดเงื่อนไขแห่งการออกจากตำแหน่งของคณะเทศมนตรีในเรื่องไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ให้ออกจากตำแหน่งได้ยากขึ้น กล่าวคือเรื่องดังกล่าวต้องส่งไปให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้พิจารณาเสียก่อน แต่หากสภายังยืนยันตามมติเดิม ก็ต้องส่งไปให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยอีก ซึ่งหากผลการพิจารณาของรัฐมนตรีเห็นด้วยกับมติของสภา คณะเทศมนตรีจึงจะออกจากตำแหน่ง

(8) พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2517 (สมัยรัฐบาลของสัญญา ธรรมศักดิ์) กฎหมายฉบับนี้เปิดโอกาสให้เทศบาลสามารถประกอบกิจการโรงรับจำนำและกิจการสถานสินเชื่อได้ เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาล โดยเฉพาะเทศบาลที่มีประชาชนยากจนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก

(9) พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2519 (สมัยรัฐบาลของธานินทร์ กรัยวิเชียร) กฎหมายฉบับนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขของประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 366 ที่กำหนดให้ต้องส่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีไปยังรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้พิจารณาในขั้นสุดท้าย ซึ่งก่อให้เกิดความล่าช้าและส่งผลเสียหายต่อเทศบาล ดังนั้น กฎหมายจึงได้กำหนดเงื่อนไขใหม่ดังต่อไปนี้

กรณีที่สภาเทศบาลไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีให้ส่งเรื่องดังกล่าวไปให้ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณา หากผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นด้วยกับมติของสภา ก็ให้ร่างเทศบัญญัติฯ นั้นตกไป (ซึ่งเป็นผลให้คณะเทศมนตรีต้องออกจากตำแหน่ง) แต่หากผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นชอบตามมติของสภา ให้ส่งกลับไปให้สภาเทศบาลพิจารณาใหม่ หากสภาเทศบาลยืนยันมติเดิมด้วยเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมดให้ร่างเทศบัญญัติฯ นั้นตกไป (ซึ่งเป็นผลให้คณะเทศมนตรีต้องออกจากตำแหน่ง) แต่หากเสียงของสภาเทศบาลยืนยันตามมติเดิมโดยคะแนนเสียงน้อยกว่าสองในสาม ให้ประธานสภาส่งร่างเทศบัญญัติดังกล่าวไปให้ผู้ว่าราชการจังหวัดลงชื่ออนุมัติต่อไป

จะเห็นได้ว่ากฎหมายได้กำหนดให้ขั้นตอนต่าง ๆ เสร็จสิ้นในระดับจังหวัด โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ซึ่งก่อให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน ในขณะเดียวกันกฎหมายก็แสวงหาเครื่องมือชนิดใหม่มาทดแทน โดยการใช้ระบบเสียงข้างมากแบบพิเศษ (สองในสามของสมาชิกสภาทั้งหมด) เป็นเครื่องมือในการคานอำนาจของฝ่ายบริหารที่มีต่อสภาเอง

(10) พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2523 (สมัยรัฐบาลของพลเอกเปรม ติณสูลานนท์) กฎหมายฉบับนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงจำนวนเทศมนตรีของเทศบาล โดยให้เทศบาลเมืองมีเทศมนตรีได้ 2 คน หากเทศบาลเมืองใดมีรายได้จัดเก็บตั้งแต่ยี่สิบล้านบาทขึ้นไป ให้มีเทศมนตรีได้ทั้งหมด 3 คน

(11) พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 (สมัยรัฐบาลของชวน หลีกภัย) กฎหมายฉบับนี้เป็นการปรับปรุงกฎหมายเทศบาลให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญที่ได้จัดระเบียบการปกครองท้องถิ่นใหม่ โดยกำหนดให้มีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- วาระการดำรงตำแหน่งของสมาชิกสภาเทศบาลเปลี่ยน เป็นคราวละ 4 ปี - ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลสามารถลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาเทศบาล เทศมนตรีและนายกเทศมนตรีได้

- คณะเทศมนตรีทั้งคณะต้องออกจากตำแหน่งเมื่อมีการยุบสภาเทศบาล ซึ่งอำนาจในการยุบสภาเทศบาลเป็นของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยสมบูรณ์ - หากเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีพ้นจากตำแหน่งด้วยการถูกลงคะแนนเสียงจากประชาชนในถอดถอน เทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีผู้นั้นจะกลับมาเป็นเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีในวาระของสภาเทศบาลนั้นอีกไม่ได้ - ให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้นเพื่อให้สอดรับกับบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

(12) พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 (สมัยรัฐบาลของชวน หลีกภัย) การแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายว่าด้วยเทศบาลฉบับที่ 11 นี้ เป็นการแก้ไขโครงสร้างและรูปแบบของเทศบาลอย่างขนานใหญ่ โดยเป็นการเปิดโอกาสให้เทศบาลสามารถมีนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงได้ ซึ่งนับเป็นวิวัฒนาการครั้งสำคัญของเทศบาลไทยที่ยอมรับให้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเก่าที่ใช้มานานกว่า 50 ปี เหตุผลในการออกพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2496 มีเจตนารมณ์ที่สำคัญประการหนึ่งที่ต้องการแก้ไขปัญหาที่เรื้อรังของเทศบาลไทยมาตลอดระยะเวลากว่า 60 ปี ก็คือ ปัญหาความไร้ความเสถียรภาพของฝ่ายบริหาร ซึ่งมีความพยายามในการแก้ไขหลายต่อหลายครั้ง แต่ไม่ประสบผลสำเร็จ เช่น การออกพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 การออกประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 336 พ.ศ. 2515 และการออกพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2496 เป็นต้น

โครงสร้างของเทศบาลถือเป็นสาระที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของกฎหมายเทศบาลฉบับนี้ กล่าวคือ กฎหมายฉบับดังกล่าวเปิดโอกาสให้เทศบาล มีนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนได้ โดยกฎหมายได้เพิ่มเติมและแก้ไขบทบัญญัติในมาตรา 14 ให้ “องค์กรเทศบาล ประกอบด้วยสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณีเทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารในรูปแบบคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่งตามวิธีการที่กำหนดไว้ในบทบัญญัติมาตรานี้”

แสดงให้เห็นว่าเทศบาลประกอบไปด้วย 2 รูปแบบ คือ รูปแบบที่หนึ่ง ได้แก่ ฝ่ายบริหารของเทศบาลในรูปแบบ “คณะเทศมนตรี” และ รูปแบบที่สอง ได้แก่ ฝ่ายบริหารของเทศบาลในรูปแบบ “นายกเทศมนตรี” ทั้งนี้ เทศบาลใดจะมีฝ่ายบริหารรูปแบบใด ขึ้นอยู่กับเจตนารมณ์และความต้องการของประชาชนในเทศบาลเป็นสำคัญ

(13) พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 (สมัยรัฐบาลของ พ.ต.ท. ดร.ทักษิณ ชินวัตร) ในปลายปี พ.ศ. 2546 ได้มีการแก้ไขกฎหมายเทศบาลขึ้นอีกครั้งและมีการกำหนดสาระสำคัญ ๆ ดังนี้

- กฎหมายฉบับนี้ได้บัญญัติขึ้นมาเพื่อยกเลิกเทศบาลให้เหลือไว้เพียงรูปแบบเดียว คือ รูปแบบนายกเทศมนตรี หรือ นายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง จึงเป็นผลให้เทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรีที่ใช้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2476 ต้องสิ้นสุดลง

- สาระสำคัญอื่น ๆ เช่น จำนวนของรองนายกเทศมนตรี วาระการดำรงตำแหน่ง อำนาจในการยื่นญัตติอภิปรายไม่ไว้วางใจ การตรวจสอบและถ่วงดุลระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายสภาเทศบาลยังคงใช้สาระสำคัญเช่นเดียวกับกฎหมายเทศบาล ฉบับที่ 11

- นายกเทศมนตรียังคงจะต้องแถลงนโยบายต่อสภาเทศบาลเสียก่อนเช่นเดียวกับเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมายเทศบาลฉบับก่อน และกฎหมายยังกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมอีกด้วยว่า หากนายกเทศมนตรีไม่สามารถแถลงนโยบายต่อสภาเทศบาลได้ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแจ้งให้นายกเทศมนตรีจัดทำนโยบายแจ้งเป็นหนังสือส่งให้สมาชิกสภาเทศบาลทุกคนภายในเจ็ดวัน และให้ถือว่านายกเทศมนตรีได้แถลงนโยบายต่อสภาเทศบาลแล้ว ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้สภาเทศบาลใช้ช่องว่างทางกฎหมายเป็นเครื่องมือในการต่อรองกับฝ่ายบริหาร

1. ประเภทของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดให้เทศบาลในประเทศไทยมีทั้งหมด 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ซึ่งเทศบาลแต่ละประเภทก็มีลักษณะและองค์ประกอบที่แตกต่างกันออกไปดังมีรายละเอียดดังนี้

1. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลนคร การจัดตั้งเทศบาลนครจะกระทำได้โดยการประกาศกระทรวงมหาดไทยโดยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร (มาตรา 11 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546) ประกอบไปด้วยสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี (หรือนายกเทศมนตรี) แล้วแต่กรณี โดยที่สภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 24 คน (มาตรา 15) โดยมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน (มาตรา 48 อัฏฐ) นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้เทศบาลนครมีหน้าที่แตกต่างไปจากเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลอีกด้วย

2. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมือง การจัดตั้งเทศบาลเมืองจะกระทำได้โดยการประกาศกระทรวงมหาดไทยโดยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง (มาตรา 10) ประกอบไปด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยที่สภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 18 คน (มาตรา 15) และมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน (มาตรา 48 อัฏฐ)

3. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล (มาตรา 9) (เทศบาลตำบลไม่ได้กำหนดจำนวนราษฎรในพื้นที่ไว้อย่างชัดเจนเหมือนกับเทศบาลเมืองและเทศบาลนคร) ประกอบไปด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยที่สภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 12 คน (มาตรา 15) โดยมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน (มาตรา 48 อัฏฐ)

2. โครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี

ก่อนปี พ.ศ. 2543 เทศบาลในประเทศไทยมีเพียงรูปแบบเดียว คือ เทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี แต่ในปัจจุบันภายหลังปี พ.ศ. 2543 เป็นต้นมา กฎหมายได้เปิดโอกาสให้เทศบาลมีรูปแบบเพิ่มขึ้นได้อีกรูปแบบหนึ่งก็คือ เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี ซึ่งเทศบาลใดจะใช้รูปแบบคณะเทศมนตรี หรือ เทศบาลรูปแบบนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเทศบาล

อย่างไรก็ตาม ในปลายปี พ.ศ. 2546 มีการแก้ไขกฎหมายเทศบาลอีกครั้ง เป็นผลให้เทศบาลคงเหลือเพียงรูปแบบเดียว คือ เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี หรือ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และเป็นจุดสิ้นสุดเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี

สำหรับเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี มีรายละเอียดดังนี้

รูปแบบคณะเทศมนตรี คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีโครงสร้างในรูปแบบสภา กับ ฝ่ายบริหาร กล่าวคือ มีการแยกฝ่ายบริหารกับฝ่ายนิติบัญญัติออกจากกัน แต่มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด กล่าวคือฝ่ายบริหาร (ในที่นี้หมายถึงนายกเทศมนตรีและเทศมนตรี) มาจากการเลือกของสภาเทศบาล และสภาเทศบาลยังมีอำนาจในการควบคุมการทำงานของฝ่ายบริหารได้อย่างใกล้ชิด และในบางกรณีอาจกำหนดการดำรงอยู่ของฝ่ายบริหารได้

มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 กำหนดไว้ว่า “ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นนายกเทศมนตรีและเทศมนตรี ด้วยความเห็นชอบของสภาเทศบาล” ขณะเดียวกันก็กำหนดสถานะของนายกเทศมนตรีให้เป็นหัวหน้าในการบริหารงานของเทศบาล โดยมีเทศมนตรีเป็นผู้ช่วย

กฎหมายยังได้กำหนดผู้ที่มีคุณสมบัติของนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีไว้ด้วยว่าต้องเป็นสมาชิกสภาเทศบาล นั้นก็หมายถึง นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีจะทำหน้าที่ในสองสถานะ คือ สถานะของฝ่ายบริหารและสถานะของสมาชิกสภาเทศบาล ดังนั้น ความเกี่ยวพันกันของฝ่ายบริหารกับฝ่ายสภาจึงมีอยู่อย่างใกล้ชิด

การดำรงอยู่ของฝ่ายบริหารขึ้นอยู่กับฝ่ายสภาไม่ได้หมายความว่าสภาเทศบาลจะสามารถอภิปรายเพื่อลงมติไม่ไว้วางใจคณะเทศมนตรีได้ แต่สภาเทศบาลยังมีเครื่องมืออื่น ๆ ในการทำให้ฝ่ายบริหารไม่สามารถบริหารงานต่อไปได้ และในบางกรณีอาจถึงการพ้นจากตำแหน่งนายกเทศมนตรีและเทศมนตรี

เครื่องมือที่สำคัญในการตรวจสอบและถ่วงดุลที่ฝ่ายสภาเทศบาลมีต่อฝ่ายบริหาร ในรูปแบบคณะเทศมนตรี ก็คือ เครื่องมือในการควบคุมงบประมาณ ซึ่งได้ระบุไว้ในมาตรา 62 ทวิ และมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 เกี่ยวกับการพิจารณาร่างเทศบัญญัติงบประมาณ เห็นได้ว่า สภาเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรีนั้น มีอำนาจค่อนข้างมากโดยเฉพาะในประเด็นเรื่องการพิจารณารับหลักการหรือไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณประจำปี ซึ่งหากสภาเทศบาลไม่รับหลักการแล้ว โอกาสที่คณะเทศมนตรีทั้งคณะจะต้องพ้นออกจากตำแหน่งมีสูงมาก

อย่างไรก็ตาม กฎหมายไม่ได้กำหนดให้สภาเทศบาลเป็นเพียงองค์กรเดียวที่จะทำให้ฝ่ายบริหารของเทศบาลต้องพ้นจากตำแหน่ง เพราะกฎหมายยังกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบความถูกต้องในการตัดสินใจของสภาเทศบาลอีกชั้นหนึ่ง หากผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นชอบด้วยกับการตัดสินใจของสภาเทศบาลแล้ว ร่างเทศบัญญัตินั้นก็ตกไป แต่หากผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นด้วย สภาเทศบาลต้องกลับไปพิจารณาใหม่อีกครั้ง และหากยังยืนยันตามการตัดสินใจในครั้งแรกต้องมีคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ในการลงมติครั้งที่สอง

กลไกนี้ ทำให้การดำรงอยู่ของนายกเทศมนตรีและคณะเทศมนตรี ต้องขึ้นอยู่กับสภาเทศบาล จนในบางครั้งทำให้เทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรีนี้มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารบ่อยครั้งเพราะสภาเทศบาลไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ดังนั้น ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายสภาในรูปแบบคณะเทศมนตรีนี้ เป็นรูปแบบ “ฝ่ายบริหารอ่อนแอ”

3. โครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี

สำหรับโครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรีนั้น มีโครงสร้างหลักที่คล้ายกับเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี แต่ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารของเทศบาลกับฝ่ายสภาเทศบาลเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี หัวหน้าฝ่ายบริหาร(นายกเทศมนตรี) และสมาชิกสภาเทศบาล มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรงทั้งคู่ และในขณะเดียวกัน นายกเทศมนตรีสามารถมี “ผู้ช่วย” ได้เช่นกัน แต่ผู้ช่วยของนายกเทศมนตรีในรูปแบบนี้จะไม่เรียกว่า “เทศมนตรี” แต่จะเรียกว่า “รองนายกเทศมนตรี” ซึ่งจำนวนของรองนายกเทศมนตรีจะมีได้เท่าใดขึ้นอยู่กับขนาดของเทศบาล

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายสภาเทศบาล เป็นไปด้วยความห่างเหินเมื่อเปรียบเทียบกับเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี กล่าวคือ ความสัมพันธ์มีสาระสำคัญ ดังนี้

(1) นายกเทศมนตรีจะต้องไม่เป็นสมาชิกสภาเทศบาล

(2) รองนายกเทศมนตรีมาจากการแต่งตั้งของนายกเทศมนตรี

(3) รองนายกเทศมนตรีจะต้องไม่เป็นสมาชิกสภาเทศบาล

จากความสัมพันธ์ทั้ง 3 ด้านดังกล่าว ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างสภาเทศบาลกับฝ่ายบริหารห่างเหินกัน มีการแบ่งแยกฝ่ายบริหารและฝ่ายสภาออกจากกันอย่างชัดเจน และต่างมีสถานะเพียงสถานะเดียวคือถ้าไม่เป็นฝ่ายบริหารก็ต้องเป็นฝ่ายสภาเทศบาล ซึ่งผิดกับเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรีที่นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีจะมีสถานะเป็นสมาชิกสภาเทศบาลด้วยเช่นกัน

สำหรับสาระสำคัญในประการอื่นของเทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี มีดังนี

(1) นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง

(2) การดำรงอยู่ของนายกเทศมนตรี ไม่ขึ้นอยู่กับสภาเทศบาล

(3) สภาเทศบาลไม่ได้ทำหน้าที่ในการเลือกฝ่ายบริหาร เพราะประชาชนเป็นผู้เลือกฝ่ายบริหารโดยตรง

(4) ในกรณีการรับหลักการหรือไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเทศบาล มีกลไกที่แตกต่างจากเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี ดังที่ปรากฏในมาตรา 62 ตรี ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดตั้งคณะกรรมการจำนวน 15 คน เพื่อพิจารณาหาข้อยุติความขัดแย้งโดยแก้ไขปรับปรุงและยืนยันสาระสำคัญในร่างเทศบัญญัตินั้น ทั้งนี้ให้ยึดถือตามหลักเกณฑ์กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนประโยชน์ของท้องถิ่นและประชาชนเป็นสำคัญ

เมื่อสภาเทศบาลได้รับร่างเทศบัญญัติจากนายกเทศมนตรีแล้ว ให้สภาเทศบาลพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน หากสภาเทศบาลพิจารณาไม่แล้วเสร็จ หรือไม่เห็นชอบกับร่างเทศบัญญัติดังกล่าว ให้ร่างเทศบัญญัตินั้นตกไป แล้วให้ใช้เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายปีที่แล้วไปพลางก่อน และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยให้มีคำสั่งยุบสภาเทศบาล (มาตรา 62 จัตวา)

จะเห็นได้ว่า เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรีมีกลไกในการประนีประนอมระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายสภาเทศบาล นอกจากนี้กฎหมายยังได้เปิดโอกาสให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจในการเสนอให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยยุบสภาเทศบาลได้ และรวมถึงให้นายกเทศมนตรีพ้นจากตำแหน่งได้อีกด้วย

4. บทบาทหน้าที่ของสภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี/นายกเทศมนตรี

1) หน้าที่ของสภาเทศบาล

สำหรับหน้าที่ของสภาเทศบาลโดยหลักการแล้วมีสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ (1) หน้าที่ในการเลือกฝ่ายบริหาร (2) หน้าที่ในการสะท้อนความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาล (3) หน้าที่ในการออกเทศบัญญัติ และ (4) หน้าที่ในการตรวจสอบและถ่วงดุลฝ่ายบริหาร

สำหรับหน้าที่แรก คือ หน้าที่ในการเลือกตั้งฝ่ายบริหารนั้น สภาเทศบาลจะทำหน้าที่ในการเลือกนายกเทศมนตรี และเทศมนตรีด้วยเสียงข้างมากของสภาเทศบาล ซึ่งหน้าที่ดังกล่าวนี้จะไม่มีในเทศบาลที่ใช้รูปแบบนายกเทศมนตรี เพราะหน้าที่ดังกล่าวนี้จะถูกกระทำโดยประชาชนในเขตเทศบาลแทน

หน้าที่ในประการที่สอง คือ หน้าที่ในการสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้นเป็นหน้าที่โดยทั่วไปของผู้แทนประชาชนอยู่แล้ว เช่น รับฟังปัญหาความต้องการ ความเดือดร้อน ตลอดจนข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของประชาชนในเทศบาล แล้วนำข้อเรียกร้องเหล่านั้นเสนอต่อฝ่ายบริหารให้ฝ่ายบริหารดำเนินการแก้ไขให้ หรือในบางเรื่องที่สมาชิกสภาเทศบาลสามารถกระทำได้เอง สมาชิกสภาเทศบาลก็จะดำเนินการแก้ไขได้เลย หรือหากในบางเรื่องอยู่เกินขอบเขตอำนาจที่เทศบาลจะดำเนินการได้ สมาชิกสภาเทศบาลก็จะทำหน้าที่ในการประสานไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป การดำเนินการเพื่อให้ฝ่ายบริหารกระทำตามข้อเรียกร้องของตนนั้น อาจกระทำได้ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การทำหนังสือยื่นแสดงปัญหาของประชาชนในเทศบาลผ่านไปยังนายกเทศมนตรี เป็นต้น และรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ เช่น การใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวของตนกับผู้มีอำนาจ ร้องขอให้ผู้มีอำนาจดำเนินการให้ เป็นต้น

หน้าที่ในประการที่สาม คือ หน้าที่ในการออกกฎหมายหรือเทศบัญญัติ หน้าที่นี้เป็นหน้าที่ที่ชัดเจนที่สุดในการทำงานของสภาเทศบาล กล่าวคือ สภาเทศบาลทำหน้าที่เป็นองค์กรทางนิติบัญญัติในเทศบาล ทำหน้าที่ในการพิจารณา กลั่นกรอง และอนุมัติกฎหมายต่าง ๆ ว่าควรบังคับใช้ในเขตเทศบาลหรือไม่ อย่างไร และเมื่อพิจารณากันอย่างรอบคอบแล้ว สมาชิกสภาเทศบาลจึงจะมีมติเห็นชอบหรือไม่เห็นชอบในร่างเทศบัญญัติเพื่อบังคับใช้เป็นเทศบัญญัติต่อไปหรือไม่ หน้าที่ในประการนี้ถูกกำหนดไว้ในมาตรา 60 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 ที่กำหนดว่า “เทศบาลมีอำนาจตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อบทกฎหมาย...”

และหน้าที่ในประการสุดท้าย คือ หน้าที่ในการตรวจสอบและถ่วงดุลการทำงานของฝ่ายบริหารนั้น สภาเทศบาลมีวิธีการในการตรวจสอบและถ่วงดุลอย่างน้อย 3 วิธีได้แก่

(1) การตั้งกระทู้ถามฝ่ายบริหาร

เพื่อให้ฝ่ายบริหารตอบกระทู้ที่ตนเห็นว่าเป็นปัญหาและให้ฝ่ายบริหารชี้แจงข้อเท็จจริงหรือแนวทางเพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป ดังมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546

(2) การตรวจสอบการทำงานโดยคณะกรรมการสามัญและวิสามัญของสภาเทศบาล

คณะกรรมการสามัญและวิสามัญของสภาเทศบาล มีหน้าที่หลักในการกระทำกิจการใด ๆ ตามที่สภามอบหมายให้ดำเนินการ เช่น สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริง ศึกษาถึงความเป็นไปได้ หรือลงไปเก็บข้อมูลในพื้นที่เทศบาล เป็นต้น และเมื่อได้ดำเนินการไปเช่นไร กรรมการดังกล่าวต้องรายงานผลการดำเนินงานนั้นให้สภาเทศบาลรับทราบด้วย

การดำเนินงานของคณะกรรมการในลักษณะเช่นนี้ ก็คือ การตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารในลักษณะหนึ่งด้วยเช่นกัน เช่น หากสภาเทศบาลไม่เห็นด้วยกับการทำงานของฝ่ายบริหาร สภาเทศบาลอาจจะตั้งคณะกรรมการวิสามัญเพื่อศึกษาและพิจารณาว่าในประเด็นดังกล่าว ควรมีแนวทางในการตัดสินใจหรือดำเนินการอย่างไร ตลอดจนสามารถเรียกให้ฝ่ายบริหารมาชี้แจงว่าเหตุใดฝ่ายบริหารจึงตัดสินใจเช่นนั้น ซึ่งหากฝ่ายบริหารไม่สามารถชี้แจงให้คณะกรรมการดังกล่าวเข้าใจหรือไม่สามารถตอบคำถามได้อย่างกระจ่างชัดแล้ว ผลเสียย่อมเกิดแก่ตัวผู้บริหารเอง และอาจมีผลในการเลือกตั้งครั้งต่อไป

มาตรา 32 วรรค 1 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 ได้ให้อำนาจแก่สภาเทศบาลไว้โดยกำหนดว่า “สภาเทศบาลมีอำนาจเลือกสมาชิกสภาเทศบาลตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญของสภาเทศบาล และมีอำนาจเลือกบุคคลผู้เป็นหรือมิได้เป็นสมาชิกตั้งเป็นคณะกรรมการวิสามัญของสภาเทศบาล เพื่อกระทำกิจการหรือพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล แล้วรายงานต่อสภาเทศบาล”

(3) การเสนอเพื่อให้มีการออกเสียงประชามติในเขตเทศบาล

การตรวจสอบการทำงานในประการนี้ถูกกำหนดไว้ในมาตรา 32 ทวิ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 ว่า “ในกรณีกิจการในเรื่องใดอาจกระทบถึงประโยชน์ได้เสียของเทศบาลหรือประชาชนในท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกเท่าที่มีอยู่หรือคณะเทศมนตรีอาจเสนอต่อประธานสภาเทศบาลเพื่อให้มีการออกเสียงประชามติในท้องถิ่นได้ และประกาศให้ประชาชนทราบ

การออกเสียงประชามติต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ในการขอปรึกษาความเห็นของประชาชนว่าจะเห็นชอบหรือไม่เห็นชอบกิจการสำคัญในเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามวรรคหนึ่ง...”

ซึ่งกฎหมายได้เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิเข้ามาช่วยฝ่ายบริหารตัดสินใจในประเด็นที่สำคัญต่อเทศบาลได้ง่ายขึ้น ซึ่งการให้ความเห็นของประชาชนนี้จะสามารถกระทำได้ก็ต้องได้รับการเสนอจากสมาชิกสภาเทศบาลเสียก่อน

- การรับฟังการแถลงนโยบายโดยไม่มีการลงมติ และ ผลการดำเนินงานของนายกเทศมนตรี

การตรวจสอบและถ่วงดุลการทำงานของฝ่ายบริหารวิธีการหนึ่งก็คือ การฟังการแถลงนโยบายและผลการดำเนินงานของนายกเทศมนตรี ซึ่งวิธีการดังกล่าวแม้จะไม่ส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพและความมั่นคงของฝ่ายบริหารมากนัก แต่ก็เป็นวิธีการหนึ่งที่แสดงให้เห็นได้ว่าฝ่ายบริหารต้องทำงานอยู่ภายใต้การควบคุมและตรวจสอบของสภาเทศบาลซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในเขตเทศบาล

ตามมาตรา 48 ทศ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 กำหนดไว้ว่าก่อนนายกเทศมนตรีเข้ารับหน้าที่ ให้ประธานสภาเทศบาลเรียกประชุมสภาเทศบาลเพื่อให้นายกเทศมนตรี

แถลงนโยบายต่อสภาเทศบาล โดยไม่มีการลงมติ ทั้งนี้ ภายใน 30 วันนับแต่วันประกาศผลการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี และให้นายกเทศมนตรีจัดทำรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาเทศบาลเป็นประจำทุกปี

- การขอเปิดอภิปรายทั่วไปโดยไม่มีการลงมติความไว้วางใจ (เฉพาะเทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี) ในเรื่องการขอเปิดอภิปรายทั่วไปโดยไม่มีการลงมติความไว้วางใจ กฎหมายได้กำหนดรายละเอียดไว้ในมาตรา 48 ทวาทศ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 ให้สมาชิกจำนวนไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 ของจำนวนสมาชิกเท่าที่มีอยู่มีสิทธิเข้าชื่อเสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไปในที่ประชุมสภาเทศบาลเพื่อให้นายกเทศมนตรีแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความเห็นในปัญหาอันเกี่ยวกับการบริหารราชการเทศบาลโดยไม่มีการลงมติ

2) หน้าที่ของนายกเทศมนตรี และรองนายกเทศมนตรี

ตามกฎหมายได้กำหนดหน้าที่ของนายกเทศมนตรี (มาตรา 48 เตรส แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543) ดังนี้

(1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาล

(2) ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติและนโยบาย

(3) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล

(4) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี

(5) วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

(6) รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ

(7) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

ลักษณะการใช้อำนาจของนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงนี้แตกต่างจากการใช้อำนาจของนายกเทศมนตรีในรูปแบบคณะเทศมนตรีในสมัยก่อน กล่าวคือ นายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงมีลักษณะการใช้อำนาจที่เด็ดขาดกว่า และเป็นผู้ใช้อำนาจแต่เพียงคนเดียว ไม่จำเป็นต้องใช้อำนาจร่วมกับรองนายกเทศมนตรี ซึ่งสามารถสร้าง “ภาวะผู้นำ” ให้แก่นายกเทศมนตรีได้มากกว่านายกเทศมนตรีในรูปแบบคณะเทศมนตรี ที่นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกของสภาเทศบาล

5. โครงสร้างภายในของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 ได้กำหนดเรื่องโครงสร้างภายในองค์กรของเทศบาลไว้อย่างกว้าง ๆ ดังนี้

(1) สำนักปลัดเทศบาล

(2) ส่วนราชการอื่นตามที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย

การกำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักปลัดเทศบาลและส่วนราชการอื่นในข้างต้น ให้เป็นไปตามที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย

นอกจากนี้ กระทรวงมหาดไทย โดยคณะกรรมการกลางเทศบาล (ก.ท.) ยังได้ประกาศกำหนดการแบ่งโครงสร้างส่วนราชการในเทศบาล ให้เทศบาลมีการแบ่งส่วนราชการดังต่อไปนี้

(1) สำนักปลัดเทศบาล

(2) กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งประกอบด้วย

(2.1) ส่วนราชการที่เป็นสำนักหรือกอง

- การคลัง - การช่าง - การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม - การศึกษา - วิชาการและแผนงาน - การประปา - การแพทย์ - การช่างสุขาภิบาล - สวัสดิการสังคม

(2.2) หน่วยงานตรวจสอบภายใน

นอกจากนี้ในประกาศดังกล่าว ยังได้กำหนดรายละเอียดและหลักเกณฑ์ในการแบ่งส่วน ราชการไว้เพิ่มเติม ดังนี้

(1) เทศบาลอาจเปลี่ยนแปลงส่วนราชการต่าง ๆ (ที่เป็นสำนักหรือกอง) ได้ตามความ จำเป็นและเหมาะสมของเทศบาล ทั้งนี้ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.จ.) และต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลกำหนด (ก.กลาง เทศบาล) (2) สำนักปลัดเทศบาลมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล และราชการที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักกอง หรือส่วนราชการใดในเทศบาลโดยเฉพาะ (3) สำนัก กอง หรือส่วนราชการให้มีหน้าที่ตามที่เทศบาลกำหนด โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.จ.) (4) การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักปลัด สำนัก กอง หรือส่วนราชการให้กำหนดเป็นประกาศเทศบาล โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.จ.) (5) การจัดตั้ง การปรับปรุง การรวมหรือยุบส่วนราชการ ให้เทศบาลพิจารณาเสนอความเห็นและพิจารณาอัตรากำลัง การจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกันแล้วเสนอต่อคณะกรรมการพนักงานเทศบาลพิจารณาให้ความเห็นชอบ

1. อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 ได้กำหนดหน้าที่ของเทศบาลไว้โดยแบ่งตามประเภทของเทศบาล ดังนี้

ประเภทของเทศบาล

ภารกิจหน้าที่เทศบาลตำบล (กำหนดไว้ในมาตรา 50)

1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ (3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัด (4) ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (5) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ (6) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง (7) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม (8) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ (9) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น(10) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลเมือง (กำหนดไว้ในมาตรา 53)

(1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50 (2) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา (3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์ (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ (5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ (6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (8) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

เทศบาลนคร (กำหนดไว้ในมาตรา 56)

(1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53 (2) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก (3) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข (4) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพและสถานบริการอื่น (5) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม (6) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ (7) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง (8) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว (9) กิจการอื่น ๆ ตามมาตรา 54

ข้อน่าสังเกตต่อประเด็นเรื่องหน้าที่ของเทศบาลประการหนึ่ง คือ หน้าที่ของเทศบาลที่กฎหมายกำหนดไว้ทั้งหมด เทศบาลจะสามารถกระทำได้ก็ต่อเมื่อไม่มีกฎหมายอื่น ๆ กำหนดให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ๆ อีกแล้ว เทศบาลจึงจะสามารถกระทำได้ โดยเห็นได้จากการที่กฎหมายใช้คำนำหน้ามาตราว่า “ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาล...มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้...” คำว่า “ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย” อื่น ทำให้หน้าที่ของเทศบาลถูกจำกัดไว้ แม้กฎหมายเทศบาลจะกำหนดให้เทศบาลทำหน้าที่นั้นได้ แต่ถ้ามีกฎหมายอื่นกำหนดเป็นอย่างอื่น เทศบาลก็ไม่อาจทำหน้าที่ดังกล่าวตามที่กฎหมายเทศบาลกำหนดได้

หรือกระทำได้ก็ด้วยข้อจำกัดตามที่กฎหมายอื่น ๆ กำหนดเท่านั้น ดังนั้น แม้ว่าในข้อกฎหมายจะได้กำหนดภารกิจหน้าที่ของเทศบาลเอาไว้อย่างกว้างขวาง แต่ก็มิได้หมายความว่าเทศบาลจะสามารถกระทำได้ในทุกหน้าที่ เนื่องจากข้อจำกัดทางกฎหมายดังกล่าว

2. อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

นอกจากหน้าที่ของเทศบาลตามกฎหมายว่าด้วยเทศบาลแล้ว ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังได้กำหนดหน้าที่ของเทศบาลไว้ด้วยเช่นกันในมาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

(1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ (4) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ (5) การสาธารณูปการ (6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ (7) การพาณิชย์ และส่งเสริมการลงทุน (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว (9) การจัดการศึกษา (10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (14) การส่งเสริมกีฬา (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

(1) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (2) การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย (3) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล (4) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน (5) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ (6) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ (7) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณูปโภคสถานอื่น ๆ (8) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (9) การผังเมือง (10) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร (11) การดูแลรักษาที่สาธารณะ (12) การควบคุมอาคาร (13) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (14) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพยสิน (15) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

การที่กฎหมายกำหนดหน้าที่ของเทศบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ไว้มากมายเช่นนี้ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรวมทั้งเทศบาล ต้องเตรียมตัวรับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ งบประมาณ และบุคลากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากรัฐบาล ตามทิศทางที่เป็นผลมาจากบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และสืบเนื่องมาถึงรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2550 ที่ได้กำหนดให้มีกฎหมายแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ซึ่งได้กำหนดแผนและขั้นตอนให้มีการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่จากหน่วยราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลในปัจจุบันมีแหล่งรายได้สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่

(1) ภาษี อากร ค่าธรรมเนียมและค่าปรับต่าง ๆ ทั้งที่เทศบาลจัดเก็บเอง หรือรัฐบาลจัดเก็บให้แล้วส่งคืนให้กับเทศบาล หรือภาษีที่รัฐบาลแบ่งสัดส่วนให้ เป็นต้น (2) รายได้จากเงินอุดหนุน ซึ่งแบ่งเป็นเงินอุดหนุนทั่วไป และเงินอุดหนุนเฉพาะ (3) รายได้จากกิจการอื่น ๆ ของเทศบาลเอง เช่น โรงรับจำนำ กิจการเทศพาณิชย์ เป็นต้น การกำหนดว่าภาษีประเภทใดเป็นของเทศบาลหรือเป็นของรัฐบาลหรือองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น มีการกำหนดสัดส่วนเท่าใด เทศบาลเก็บอัตราภาษีเพิ่มได้อีกเท่าใด รายละเอียดต่าง ๆ เหล่านี้ มีกำหนดไว้ในกฎหมายอย่างน้อย 2 ฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

1. รายได้ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543

กฎหมายได้กำหนดให้เทศบาลมีรายได้จากแหล่งต่าง ๆ (มาตรา 66) ดังต่อไปนี้

(1) ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ (2) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตาม แต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ (3) รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล (4) รายได้จากการสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์ (5) พันธบัตร หรือเงินกู้ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ (6) เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ (การกู้เงินต้องได้นับอนุญาตจากสภาเทศบาล และได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย) (7) เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด (8) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้ (9) รายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ 2. รายได้ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

นอกจากรายได้ทั้ง 9 ประการแล้ว พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ยังได้กำหนดรายได้ของเทศบาลและท้องถิ่นอื่นอีกหลายประการ (มาตรา 23) ดังนี้

(1) ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน (2) ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ (3) ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย (4) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับการจัดสรรให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแล้วไม่เกินร้อยละ 30 ของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้ว โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ (5) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตรา ซึ่งเมื่อรวมกับอัตราที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด แล้วไม่เกินร้อยละ 30 ของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ (6) ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุราและค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบซึ่งเก็บจากการค้าในเขตเทศบาล โดยออกข้อบัญญัติเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละ 30 ของอัตราภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บ และให้ถือเป็นภาษีและค่าแสตมป์ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพสามิตที่จะจัดเก็บ (7) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน (8) ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน (9) ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ (10) อากรฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ (11) อากรรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่น (12) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ (13) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม (14) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ (15) ค่าธรรมเนียมสนามบิน (16) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนัน (17) ค่าธรรมเนียมใช้น้ำบาดาล (18) ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้ประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น (19) รายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของเทศบาล แหล่งรายได้ประเภทต่างๆ ที่กล่าวถึงในข้างต้น ไม่ได้หมายความว่าเทศบาลจะมีรายได้ภาษีเหล่านั้นทั้งหมดเต็มจำนวน หากแต่ยังต้องแบ่งรายได้บางประเภทให้กับหน่วยงานอื่นอีก เช่น รัฐบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เป็นต้น นอกจากนี้การจัดเก็บรายได้เหล่านี้ เทศบาลไม่ได้เป็นผู้จัดเก็บเองทั้งหมด ยังมีหน่วยงานอื่น ๆ ที่เข้ามาดำเนินการเก็บภาษีให้แก่เทศบาลอีก เช่น กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต กรมการขนส่งทางบก เป็นต้น สรุปการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลไว้ดังนี้

เทศบาลจัดเก็บเอง รัฐบาลจัดเก็บแล้วแบ่งให้เทศบาลตามสัดส่วน

(1) ภาษีโรงเรือนและที่ดิน (2) ภาษีบำรุงท้องที่ (3) ภาษีป้าย (4) อากรการฆ่าสัตว์ (5) อากรรังนกอีแอ่น (1) ภาษีสรรพสามิต (2) ภาษีสุรา (3) ค่าแสตมป์ยาสูบ (4) ภาษีการพนัน (5) ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ (6) ค่าธรรมเนียมสนามบิน (7) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา (8) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนัน (9) ภาษีมูลค่าเพิ่ม (10) ภาษีธุรกิจเฉพาะ (11) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ (12) ภาษีเพื่อการศึกษา (13) ค่าภาคหลวงแร่ (14) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม

จะเห็นได้ว่า ภาษีที่เทศบาลจัดเก็บเองและไม่ต้องแบ่งสรรให้กับหน่วยงานจะมีค่อนข้างน้อย รายได้ส่วนใหญ่จึงมาภาษีที่รัฐบาลเป็นผู้จัดเก็บและจัดสรรให้แก่เทศบาล

นอกจากนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ยังกำหนดให้เทศบาลมีรายได้จากแหล่งอื่น ๆ อีก ได้แก่

(1) รายได้จากทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2) รายได้จากสาธารณูปโภค (3) รายได้จากการพาณิชย์และการทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ (4) ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าปรับ ค่าตอบแทน หรือรายได้อื่นใดตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้ ให้เป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (5) ค่าบริการ (6) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (7) เงินช่วยเหลือจากต่างประเทศ องค์การต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศ (8) รายได้จากการจำหน่ายพันธบัตร (9) เงินกู้จากต่างประเทศ ทบวง กรม องค์กร หรือนิติบุคคล (10) เงินกู้จากต่างประเทศ องค์การต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศ (11) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้ (12) เงินช่วยเหลือหรือเงินค่าตอบแทน (13) รายได้จากทรัพย์สินของแผ่นดิน หรือรายได้จากทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการเพื่อมุ่งหากำไรในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (14) รายได้จากค่าธรรมเนียมพิเศษ

การออกพันธบัตรตาม (8) การกู้เงินจากองค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ ตาม (9) การกู้เงินตาม (10) และรายได้ตาม (13) ให้ออกเป็นเทศบัญญัติโดยได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ ออกมาเมื่อปี พ.ศ. 2542 จึงทำให้กฎหมายแม่บทของเทศบาลที่กำหนดที่มาแห่งรายได้ของเทศบาลใน 9 ประการข้างต้น ต้องถูกทดแทนด้วยรายได้ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

1. การกำกับดูแลโดยทั่วไป

การกำกับดูแลเทศบาลโดยทั่วไป กฎหมายได้กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนายอำเภอและผู้ว่าราชการจังหวัดในเขตที่เทศบาลนั้นตั้งอยู่ โดยกรณีของนายอำเภอจะเป็นการกำกับดูแลเทศบาลตำบลภายในอำเภอ และผู้ว่าราชการจังหวัดจะเป็นผู้กำกับดูแลเทศบาลเมืองและเทศบาลนครภายในจังหวัดนั้นๆ โดยทั่วไปอำนาจในการกำกับดูแลของนายอำเภอและผู้ว่าราชการจังหวัดจะมุ่งเน้นให้เทศบาลมีการปฏิบัติอยู่กรอบของกฎหมายเป็นสำคัญ อำนาจในการกำกับดูแลเทศบาลของนายอำเภอและที่ผู้ว่าราชการจังหวัด มีดังนี้ (1) อำนาจในการชี้แจง แนะนำและตักเตือน (2) อำนาจในการตรวจสอบกิจการของเทศบาล (3) อำนาจในการเรียกรายงานและเอกสารหรือสถิติต่าง ๆ จากเทศบาลเพื่อตรวจสอบการทำงานของเทศบาล (4) อำนาจในการเรียกสมาชิกสภาเทศบาลหรือพนักงานเทศบาลมาชี้แจงหรือสอบสวน กระบวนการในการกำกับดูแลเทศบาลในกรณีทั่วไปนี้ มีกำหนดไว้ในมาตรา 71 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543

2. การกำกับดูแลโดยการสั่งเพิกถอนหรือสั่งให้ระงับการกระทำ

หากนายอำเภอและผู้ว่าราชการจังหวัด เห็นว่า นายกเทศมนตรี หรือ คณะเทศมนตรีมีการปฏิบัติอันอาจสร้างความเสียหายให้แก่เทศบาล ก็มีอำนาจในการเพิกถอนหรือระงับการกระทำดังกล่าวได้ ทั้งนี้การใช้อำนาจดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามขั้นตอน กล่าวคือ ในเบื้องแรกจะต้องใช้อำนาจในการชี้แจงตักเตือนก่อน

แต่หากเทศบาลไม่ปฏิบัติตามก็สามารถใช้อำนาจสั่งเพิกถอนหรือสั่งระงับการปฏิบัติ ทั้งนี้ จะต้องรีบรายงานต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยภายใน 15 วัน เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการตามที่เห็นสมควรต่อไป (มาตรา 72 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546)

3. การกำกับดูแลโดยการสั่งให้ออกจากตำแหน่ง

ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจในการเสนอความเห็นพร้อมด้วยหลักฐานแก่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเพื่อออกคำสั่งให้นายกเทศมนตรี คณะเทศมนตรี เทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรีพ้นจากตำแหน่งได้ (มาตรา 73 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546) หากผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นว่าผู้บริหารเทศบาลเหล่านี้มีการประพฤติปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมใน 3 ประการ ดังนี้ (1) ปฏิบัติการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน (2) ละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ (3) มีความประพฤติในทางจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ตำแหน่งหรือแก่เทศบาลหรือแก่ราชการ

4. การกำกับดูแลโดยการยุบสภาเทศบาล

กฎหมายเทศบาล ได้เปิดโอกาสให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยสั่งยุบสภาเทศบาลได้ตามความเห็นของผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อเป็นการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในเขตเทศบาลหรือประโยชน์ของประเทศเป็นการส่วนรวม ซึ่งการยุบสภาเทศบาลส่งผลให้สมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี คณะเทศมนตรี เทศมนตรี รองนายกเทศมนตรีต้องพ้นจากตำแหน่งทั้งหมด และจัดให้มีการเลือกตั้งใหม่ภายใน 45 วัน นอกจากนี้คำสั่งยุบสภาของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยต้องมีการแสดงเหตุผลประกอบคำสั่งยุบสภาเทศบาลนั้น ๆ ด้วย (มาตรา 74 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546)

5. การกำกับดูแลโดยการให้เทศบาลอยู่ในความควบคุมโดยตรงของกระทรวงมหาดไทย

กฎหมายยังได้เปิดโอกาสให้เทศบาลอยู่ในความควบคุมของกระทรวงมหาดไทยได้โดยตรงอีกด้วยโดยเปิดช่องไว้อย่างกว้าง ๆ ว่า “ในเมื่อเห็นจำเป็นที่จะให้เทศบาลใดอยู่ในความควบคุมดูแลของกระทรวงมหาดไทยโดยตรงก็ให้ทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา เมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกาให้เทศบาลใดอยู่ในความควบคุมดูแลของกระทรวงมหาดไทยตามความในวรรคก่อน บรรดาอำนาจและหน้าที่ของนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัดอันเกี่ยวกับเทศบาลนั้น ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยหรือผู้ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย”

คุณค่าและความสำคัญของเทศบาล

1. คุณค่าเทศบาลกับการพัฒนาประชาธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลถือได้ว่ามีความสำคัญมากต่อการพัฒนาประชาธปไตยในเขตเมือง หรือพื้นที่ที่มีความหนาแน่นของประชาชนสูงถือเป็นชุมชนที่มีความสำคัญทั้งในทางเศรษฐกิจและทางการเมือง จึงเป็นที่กล่าวกันว่า “วัฒนธรรมพลเมือง” ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญอันหนึ่งของการพัฒนาทางการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีชุมชนเมืองเป็นแหล่งบ่มเพาะที่สำคัญ ดังนั้น เทศบาลมีบทบาทในการพัฒนาประชาธิปไตยในหลายประการ คือ

1) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

เทศบาล เป็นการปกครองท้องถิ่นที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุดรูปแบบหนึ่งของไทย ดังนั้น สาระสำคัญประการหนึ่งของเทศบาลคือ การบริหารกิจการในท้องถิ่นที่เปิดโอกาสให้กับประชาชนในเขตเทศบาลเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานได้ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม การมีส่วนร่วมทางตรง ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตเทศบาลสามารถลงสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาลได้ หรือในกรณีเทศบาลเมืองหรือเทศบาลนคร ประชาชนในเขตเทศบาลสามารถสมัครรับเลือกตั้งเพื่อเป็นนายกเทศมนตรีได้ นอกจากนี้ หากประชาชนในเขตเทศบาลใดไม่ต้องการเข้าไปลงสมัครรับเลือกตั้ง ก็สามารถไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภา เทศบาลและนายกเทศมนตรีได้ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

ในการเมืองของเทศบาล ไม่ได้มีเพียงแค่การลงสมัครรับเลือกตั้งหรือใช้สิทธิเลือกตั้งเท่านั้น ในการแก้ไขกฎหมายเทศบาลเมื่อปี พ.ศ. 2543 ยังเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตัดสินใจในโครงการสำคัญ ๆ ของเทศบาลได้อีกด้วย ซึ่งนับเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับท้องถิ่น และยังมีผลทำให้ประชาชนในเขตเทศบาล อยากเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับอื่น ๆ มากขึ้นอีกด้วย เช่น การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับจังหวัด หรือระดับชาติ เป็นต้น 2) การฝึกฝนให้ประชาชนได้เรียนรู้การปกครองในระบอบประชาธิปไตยจากการปฏิบัติจริง จากหลักการในประการแรกที่เทศบาลมีส่วนช่วยให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมทางการเมืองมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนในเขตเทศบาลมีโอกาสฝึกฝนตนเองและเรียนรู้การเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยจากการปฏิบัติจริง กล่าวคือ เทศบาลจะเปิดโอกาสในประชาชนได้เรียนรู้และสัมผัสการเมืองการปกครองอย่างใกล้ชิด เรียนรู้ถึงระบบการเลือกตั้ง การลงสมัครรับเลือกตั้งการแข่งขันและการรณรงค์หาเสียงทางการเมือง ที่สำคัญที่สุด คือ การเห็นคุณค่าของการเมืองในระบอบประชาธิปไตยที่มีต่อชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนและตนเอง อันจะนำไปสู่การเติบโตของวัฒนธรรมพลเมือง ซึ่งเป็นรากฐานของระบอบประชาธิปไตยเครื่องมือที่แสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่นในเขตเมือง

2. คุณค่าเทศบาลกับการบริการสาธารณะ เทศบาลมีบทบาทและคุณค่าในการบริการวสาธารณะหลายประการ 1) การแบ่งเบาภารกิจของรัฐบาล ประโยชน์ที่สำคัญที่สุดอันหนึ่งของการมีเทศบาล คือ การที่เทศบาลเข้ามาช่วยแบ่งเบา ภารกิจของรัฐบาลในการให้บริการสาธารณะแก่ชุมชนในเขตเมือง เพราะลำพังเพียงแต่รัฐบาลคงไม่สามารถให้บริการสาธารณะ หรือแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ได้ เพราะรัฐบาลมีงานที่ต้องรับผิดชอบอย่างกว้างขวาง ดังนั้น เทศบาลจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดอันหนึ่งในการแบ่งเบาภารกิจของรัฐบาลในชุมชนเขตเมือง 2) ทำให้แก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชนเมืองได้อย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการ นอกจากเทศบาลจะทำหน้าที่ในการแบ่งเบาภารกิจของรัฐบาลในเขตเมืองแล้ว ผลดีที่เกิดขึ้นแก่ท้องถิ่นเองก็มีเช่นกัน กล่าวคือ เทศบาลจะทำหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชนได้อย่างรวดเร็ว เพราะการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ไม่จำเป็นต้องรอให้รัฐบาลหรือราชการส่วน ภูมิภาคเข้ามาแก้ไข ซึ่งเป็นกลไกที่ค่อนข้างห่างไกลจากประชาชนเมื่อเปรียบเทียบกับเทศบาลที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่า อีกทั้งยังมีตัวแทนของประชาชนในพื้นที่เข้ามาอยู่ในเทศบาลอีกด้วย นอกจากความคล่องตัวและความรวดเร็วแล้ว ปัญหาและความต้องการภายในชุมชนเมืองก็จะได้รับการแก้ไขหรือตอบสนองตรงตามความต้องการของประชาชนอีกด้วย เนื่องจากเทศบาลมีความใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ และมีตัวแทนของประชาชนเข้าไปบริหารงานโดยตรง 3) เป็นหน่วยเชื่อมประสานระหว่างประชาชนในท้องถิ่นกับรัฐบาล ความสำคัญของเทศบาลในอีกประการหนึ่งคือ การเป็นหน่วยเชื่อมประสานที่ดีระหว่างประชาชนในพื้นที่กับรัฐบาล เพราะลำพังรัฐบาลไม่สามารถเข้าถึงความต้องการของประชาชนได้ครบทุกคน หากแต่เทศบาลจะเข้ามาทำหน้าที่ในการรวบรวมความต้องการ รวบรวมความเดือดร้อนตลอดจนผลประโยชน์ต่าง ๆ ของประชาชนในชุมชนเมืองให้เป็นกลุ่มก้อนมากขึ้น และทำให้ข้อเรียกร้องเหล่านั้นมีน้ำหนักมากขึ้น เพื่อเสนอให้รัฐบาลดำเนินการแก้ไขต่อไปในกรณีที่ปัญหาเหล่านั้นเกินขีดความสามารถของเทศบาล ในทางกลับกันเทศบาลก็เป็นเครื่องมืออันดีในการถ่ายทอดนโยบาย ประชาสัมพันธ์ ขอความร่วมมือจากประชาชน ตลอดจนระดมทรัพยากรต่าง ๆ จากรัฐบาลสู่ประชาชนในพื้นที่ท้องถิ่น เพราะเทศบาล สามารถช่วยให้รัฐเข้าถึงประชาชนได้ง่ายขึ้น อีกทั้งเทศบาลยังรู้จักประชาชนในพื้นที่ดีกว่ารัฐบาลอีกด้วย

3. คุณค่าเทศบาลกับการเสริมสร้างชุมชนเข็มแข็ง

การมีเทศบาลในพื้นที่เขตเมือง และมีความหนาแน่นของประชาชนสูงนั้น ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่ดีอันหนึ่งในการแสดงออกถึงความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่นในเขตเมือง เพราะหากพื้นที่ใดไม่สามารถบริหารจัดการหรือมีการปกครองท้องถิ่นของตนเองได้แล้วย่อมแสดงให้เห็นว่าท้องถิ่นหรือชุมชนนั้น ไม่มีความเข้มแข็ง

เพียงพอในการปกครองตนเอง ดังนั้น การปกครองตนเองในรูปแบบเทศบาล จึงเป็นสัญลักษณ์ที่สำคัญอันหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่นในเขตเมืองนั้นเอง

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ

1.4.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

1.4.1.1 ความหมายของทัศนคติ

ชิฟแมน และคานุก (Schiffman; & Kanuk. 1994: 657) กล่าวว่า ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เมื่อมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พอใจหรือไม่พอใจต่อบางสิ่ง เช่น ตราสินค้า บริการ ร้านค้าปลีก เนื่องจากเป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยา ทัศนคติไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรงแต่ต้องแสดงว่าบุคคลกล่าวถึงอะไรหรือทำอะไร

คอทเลอร์ (Kotler. 1997: 199) กล่าวว่า ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง การประเมินความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์และแนวโน้มของการปฏิบัติที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

เสรี วงษ์มณฑา (2542: 106) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือความคิด ทัศนคติเป็นสิ่งที่จะชักนำบุคคลให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ แต่ในความหมายของศัพท์ คือ ความพร้อมที่จะปฏิบัติ (Readiness to act) ทัศนคติมี ลักษณะดังนี้

ทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) ทำให้เกิดการปฏิบัติออกมาในทางบวก (Act Positively)

ทัศนคติเชิงลบ (Negative Attitude) ทำให้เกิดการปฏิบัติออกมาในทางลบ (Act Negatively)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542: 76) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นไปในทิศทางที่สม่ำเสมอ โดยมีองค์ประกอบในการเกิดทัศนคติ 3 ส่วนคือ (1) ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) (2) ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) (3) ส่วนของพฤติกรรม (Behavior Component)

ธงชัย สันติวงษ์ (2537: 161-162) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นเรื่องราวที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เป็นการจัดระเบียบของแนวความคิด ความเชื่อ อุปนิสัย และสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเสมอ การจัดระเบียบดังกล่าว จะมีลักษณะที่รวมตัวขึ้นหลังจากที่ได้มีการประเมินเป็นแนวโน้มไปในทางใดทางหนึ่งเสมอ

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น จะเห็นได้ว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกของผู้ใช้บริการสนามฟุตซอลเพศชายที่มีต่อการใช้บริการสนามฟุตซอลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ หรือในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาพแวดล้อม หรือจากการเรียนรู้ที่ได้เคยใช้บริการสนามแล้วแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความรู้สึกนั้นๆ โดยผู้วิจัยจึงนำเอาแนวคิดของคอทเลอร์ไปใช้ในการวัดระดับทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างในแบบสอบถามต่อไป

1.4.1.2 คุณลักษณะของทัศนคติ

อัลพอร์ท (Aluport, 1967, pp. 21-27 อ้างถึงใน สนอง เหล่าน้อย, 2554, น. 9) กล่าวถึง คุณลักษณะที่สำคัญของทัศนคติ มี 5 ประการ ดังนี้

1. เป็นภาวะทางจิตและประสาท (Mental and Neutral) ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นทางพฤติกรรม เช่น โกรธ เกลียด และรัก เป็นต้น

2. เป็นความพร้อมที่จะสนอง (Readiness to Respond) คือ เมื่อมีทัศนคติที่ดี หรือไม่ดีต่อสิ่งใดก็พร้อมที่จะตอบสนองสิ่งนั้นตามลักษณะของทัศนคติที่เกิดขึ้น เช่นชอบวิชานาฏศิลป์ สมัครใจและต้องการที่จะเรียนหรือสนใจวิชานาฏศิลป์อยู่เสมอ เป็นต้น

3. เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นระบบ (Organized) เกิดขึ้นเป็นกลุ่มและจัดระบบไว้แล้วในตัวเอง คือ เมื่อเกิดทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วจะขึ้นต่อเนื่องกัน และติดตามมาด้วยพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กัน เช่น โกรธ และหน้าบึง เป็นต้น

4. เป็นสิ่งที่เกิดจากประสบการณ์ (Through Experiences) คือ ประสบการณ์มีส่วนช่วยในการสร้างทัศนคติที่ดี เช่น นาย ก เห็น นาย ข. ใจดี จึงชอบ นาย ข. เป็นต้น

5. เป็นพลังสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก (Exerting a Directive and for Dynamic Influence on Behavior) การแสดงออกต่อสิ่งใดอย่างนั้นขึ้นอยู่กับทัศนคติเป็นสำคัญ เช่น นาย ก. ไม่ชอบนาย ข. เพราะนาย ข. ไม่ดี ก็ไม่อยากคบค้าสมาคมด้วย เป็นต้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2550 น. 168-169) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นเรื่องราวที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เป็นการจัดระเบียบของความคิด ความเชื่อ อุปนิสัยและสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเสมอ ซึ่งคุณลักษณะของทัศนคติ สรุปได้ ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่มีอยู่ภายในกล่าวคือเป็นเรื่องของระเบียบความนึกคิดที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละคน

2. ทัศนคติมิใช่สิ่งที่มาแต่กำเนิด แต่จะเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ภายนอก และจะก่อตัวจากการประเมินหลังจากที่ได้เกี่ยวข้องกับสิ่งภายนอกดังกล่าวแล้ว นั่นแสดงให้ เห็นว่าทัศนคติที่มีอยู่จะเป็นผลที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้

3. ทัศนคติมีลักษณะมั่นคงถาวร กล่าวคือ ภายหลังจากที่ทัศนคติได้ก่อตัวขึ้น ทัศนคติดังกล่าวจะไม่เป็นภาวะที่เกิดขึ้นเป็นการชั่วคราว หากแต่จะมีความมั่นคงถาวรตามสมควร และไม่สามารถเปลี่ยนแปลงในทันทีทันใดที่ได้รับตัวกระตุ้นที่แตกต่างไป

4. ทัศนคติมีความหมายอิงถึงตัวบุคคลและสิ่งของเสมอ กล่าวคือ ทัศนคติไม่ได้เกิดขึ้นมาเองจากภายในหากแต่เป็นสิ่งที่ก่อตัว หรือเรียนรู้เอามาจากสิ่งที่มีตัวตนที่อ้างอิงได้ อาจจะเป็นตัวบุคคล กลุ่มคน สถาบัน สิ่งของ ค่านิยม เรื่องราวทางสังคม หรือแม้แต่ความนึกคิดต่าง ๆ

นอกจากนี้ นิโลบล ตรีเสน่ห์จิต (2553, น. 18) ได้สรุปคุณลักษณะของทัศนคติไว้ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่มีอยู่ภายใน คือ เป็นเรื่องของระเบียบความนึกคิดที่เกิดขึ้น ภายในของแต่ละคน

2. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ ไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด ประสบการณ์มี อิทธิพลอย่างมากต่อทัศนคติ การสะสมประสบการณ์ทางตรงและทางอ้อมโดยผ่านกระบวนการปะทะ สังสรรค์กับสิ่งต่าง ๆ ในสังคม เป็นต้นว่า บุคคล สิ่งของ สถานการณ์แวดล้อม และความผันแปรใน สังคม ฯลฯ ล้วนมีผลโดยตรงต่อทัศนคติทั้งสิ้น

3. ทัศนคติมีคุณลักษณะของการประเมิน คือ เกิดจากการประเมินความคิดหรือความเชื่อที่เกี่ยวข้องกับสิ่งของ บุคคลอื่นหรือเหตุการณ์ ฯลฯ ซึ่งจะเป็นสื่อกลางทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง ทัศนคติมีธรรมชาติของการประเมิน เป็นความคิดหรือความเชื่อที่มีความรู้สึกแฝงอยู่ด้วย การที่บุคคลหนึ่งจะมีทัศนคติอย่างใดต่อสิ่งใด ขึ้นอยู่กับผลของการประเมินความรู้ ความคิด หรือ ความเชื่อที่มีเกี่ยวกับสิ่งนั้น โดยผลการประเมินอาจแตกต่างกันตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

4. ทัศนคติมีคุณภาพและความเข้ม กล่าวคือ คุณภาพและความเข้มข้นของทัศนคติ จะเป็นสิ่งที่บอกถึงความแตกต่างของทัศนคติที่แต่ละคนมีต่อสิ่งต่าง ๆ ภาพของทัศนคติเป็นสิ่งที่ได้จากการประเมิน เมื่อบุคคลประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็อาจมีทัศนคติทางบวก (ความรู้สึกชอบ) หรือทัศนคติทางลบ (ความรู้สึกไม่ชอบ) ต่อสิ่งนั้น

5. ทัศนคติมีความคงทนและเปลี่ยนแปลงได้ยาก ทัศนคติที่ฝังแน่นลึกซึ้ง เนื่องจาก สิ่งที่ประเมินมีความชัดเจนถูกต้องแน่นอนหรือในกรณีที่มีการสะสมประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้น โดยผ่านกระบวนการ

เรียนรู้มานานพอ ในกรณีเช่นนี้การเพิ่มความรู้ใหม่หรือประสบการณ์ใหม่ หรือแม้การบังคับให้แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ อยู่เสมอ

6. ทัศนคติต้องมีสิ่งที่หมายถึงแน่นอน นั่นคือ ทัศนคติต่ออะไร ต่อบุคคล ต่อสิ่งของหรือต่อสถานการณ์ จะไม่มีทัศนคติลอย ๆ ที่ไม่ได้หมายถึงสิ่งใด และบุคคลต้องมีความรู้ หรือประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้น ทัศนคติจะแตกต่างกันตามระดับความแน่นอนชัดเจนและขอบเขตโครงสร้าง ขึ้นอยู่กับจำนวนชนิดและคุณลักษณะของส่วนประกอบของสิ่งนั้น

7. ทัศนคติมีลักษณะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอื่นหรือสถานการณ์ และความสัมพันธ์นี้เป็นความรู้สึกจูงใจ (Motivation Effect) ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น จะทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมโยง ฉะนั้นเมื่อมีการประเมินความเชื่อในรูปแบบดังกล่าวจะเกิดขึ้นในโครงสร้างของทัศนคติและแต่ละทัศนคติมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

จากคุณลักษณะของทัศนคติดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ทัศนคติมีคุณลักษณะที่สำคัญ คือ เป็นภาวะทางจิตและประสาทที่มีอยู่ภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ได้มีมาแต่กำเนิดแต่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ โดยมีลักษณะที่มั่นคงถาวรเปลี่ยนแปลงได้ยากมีคุณภาพและความเข้มและทัศนคติจะมีความหมายอิงถึงสิ่งที่แน่นอนเสมอ อาจจะเป็นตัวบุคคล กลุ่มคน สถาบัน สิ่งของ ค่านิยม เรื่องราวทางสังคมหรือแม้แต่ความนึกคิดต่าง ๆ จะไม่มีทัศนคติลอย ๆ ที่ไม่ได้หมายถึงสิ่งใด

1.3.1.3 องค์ประกอบของทัศนคติองค์ประกอบของทัศนคติมี 3 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบจัดให้มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อให้เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม ได้มีการสร้างโมเดลเพื่อศึกษา โครงสร้างทัศนคติ ดังนี้

แสดงองค์ประกอบ 3 ประการของทัศนคติ (Tricomponent attitude model)

ที่มา: ศุภร เสรีรัตน์. (2544), พฤติกรรมผู้บริโภค: หน้า 182.

โมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ ประกอบไปด้วย 3 ส่วนคือ

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive component) คือ การที่ผู้บริโภคมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่ง คุณสมบัติของสิ่งหนึ่ง หรือพฤติกรรมเฉพาะอย่างจะนำไปสู่ผลลัพธ์เฉพาะอย่าง

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective component) หมายถึงอารมณ์ (Emotion) ความรู้สึก (Feeling) องผู้บริโภคที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นจะเป็นทัศนคติทั้งทางบวกและทางลบ เช่น ความรู้สึกชอบไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

3. ส่วนของพฤติกรรม (Conative or Behavioral component) เป็นส่วนของทัศนคติ สะท้อนให้เห็นถึงความน่าจะเป็นหรือแนวโน้มที่จะเกิดพฤติกกรมของผู้บริโภคด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง ต่อ ทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในทางการตลาดอาจหมายถึงความตั้งใจของผู้บริโภคที่จะซื้อหรือใช้ บริการในครั้งต่อไปว่ามีมากหรือน้อยเพียงใด

1.4.1.4 การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการดำเนินชีวิตของคน เพราะการรู้ถึงทัศนคติของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าเป็นไปในทิศทางใด และมีความเข้มมากน้อยแค่ไหน ย่อมจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถทำนายพฤติกรรมที่อาจจะเกิดขึ้นของบุคคลนั้นได้ และสามารถวางแผนดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งกับบุคคลหรือกลุ่มคนนั้นได้อย่าง

ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยการวัดทัศนคติอาจทำได้หลายวิธี ดังนี้ (ศิวนารถ กิตติวัฒน์, 2551, น. 24)

1. การสังเกต (Observation) เป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้ศึกษาทัศนคติโดยใช้ประสาทหู และตาเป็นสำคัญ การสังเกตเป็นวิธีการศึกษาพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วนำข้อมูลที่สังเกตนั้นไปอนุมานว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นอย่างไร

2. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นวิธีการที่ผู้ศึกษาต้องออกไปสอบถามบุคคลนั้น ๆ ด้วยตนเอง โดยอาศัยการพูดคุย ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมวางแผนล่วงหน้าว่าจะสัมภาษณ์ในเรื่องใด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด การสัมภาษณ์เป็นการวัดทัศนคติโดยอาศัยการตอบสนองทาง คำพูด (Verbal Responses) และเป็นวิธีวัดที่ถูกนำมาใช้บ่อยครั้ง เพราะมีความสะดวกและง่ายต่อ การวัด เช่น การใช้คำถามปลายเปิด (Open-ended Question) การใช้คำถามปลายเปิดนี้ ผู้สัมภาษณ์จะได้ข้อมูลมากมาย แต่มีข้อเสีย คือ ผู้ตอบอาจไม่ตอบตามความเป็นจริง เพราะไม่กล้าเปิดเผยหรือตอบตามความคาดหวังของสังคม ดังนั้น การวัดทัศนคติโดยอาศัยการสัมภาษณ์จึงควรใช้ วิธีการอื่น ๆ ร่วมด้วย

3. แบบรายงานตนเอง (Self-Report) เป็นวิธีการศึกษาทัศนคติของบุคคลโดยให้บุคคลนั้นเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งนั้นออกมาว่า รู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี ซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิดของตัวเองออกมาตามประสบการณ์และความสามารถที่มีอยู่ ซึ่งจะแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล วิธีการศึกษาทัศนคติโดยใช้แบบรายงานตัวเองนี้ มักจะถูกสร้างขึ้นในรูปแบบของ เครื่องมือวัดที่เรียกว่า มาตรวัด (Scale) เช่น มาตรวัดทัศนคติของเทอร์สโตน (Thurstone) และมาตรวัดทัศนคติของลิเคิร์ท (Likert) เป็นต้น

นอกจากนี้ สนอง เหล่าน้อย (2554, น. 16) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่อาจสังเกตได้ ไม่อาจเห็นได้ยิน ได้กลิ่นหรือสัมผัสได้ เป็นภาวะเชิงสันนิษฐานที่ต้องอนุมาน เพื่อที่จะทำการ อนุมานเกี่ยวกับทัศนคติจึงได้มีการวัดขึ้นมากมายหลายวิธี ซึ่งสามารถสรุปวิธีการวัดทัศนคติไว้ 5 วิธี

1. การประมาณความรู้สึกของตนเอง (Self-Report Measures) วิธีการวัดทัศนคติ โดยการประมาณความรู้สึกของตนเองนี้ มีนักจิตวิทยาสังคมได้พยายามสร้างเครื่องมือขึ้นมาวัด เป็นมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมีอยู่หลายมาตรวัด (Scale) ที่เป็นที่ยอมรับกันมาก ได้แก่

1.1 มาตรวัดแบบเทอร์สโตน (Thurstone Scale) มาตรวัดนี้ประกอบด้วย ประโยค ประมาณ 10-20 ประโยคหรือมากกว่านั้น ผู้ถูกทดสอบจะต้องแสดงระดับความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ได้กำหนดค่าเอาไว้ คือ กำหนดเป็น Scale Value เริ่มจาก 0.00-11.00 โดยระดับต้นที่ 1-5 เป็น ทัศนคติทางบวก เช่น ความรู้สึกเห็นด้วย พอใจ ชอบ โดยมีระดับต่ำสุด คือ 1 ไปเรื่อย ๆ จนถึงระดับ สูงสุด คือ 5 สำหรับระดับ 6 จะเป็นความรู้สึกกลาง ๆ ก้ำกึ่งระหว่างทัศนคติทางบวกกับทัศนคติทาง ลบ และระดับท้ายที่ 7-11 เป็นทัศนคติทางลบ เช่น ความรู้สึกไม่เห็นด้วย ไม่พอใจ ไม่ชอบ โดยมี ระดับต่ำสุด คือ 7 ไปเรื่อย ๆ จนถึงระดับสูงสุด คือ 11

1.2 มาตรวัดแบบลิเคิร์ท (Likert Scale) เป็นมาตรวัดที่นิยมใช้กันแพร่หลาย มากที่สุด เป็นมาตรวัดแบบรวมคะแนน (Summated Rating Scales) ประกอบด้วยประโยคต่าง ๆ ที่แต่ละประโยคของผู้ถูกทดสอบแสดงความรู้สึกออกมา แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยกำหนดค่าคะแนนเป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ การใช้มาตรวัดนี้สามารถใช้กับจำนวนข้อได้มาก และครอบคลุมเนื้อหาที่น่าสนใจได้อย่าง กว้างขวาง หากเปรียบเทียบกับวิธีวัดทัศนคติแบบอื่น ๆ

2. การสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออก โดยการสร้างสถานการณ์นั้นระยะหนึ่ง จนกระทั่งเราเกิดความรู้สึกหรือสถานการณ์นั้น แล้วผู้ศึกษาหรือผู้วัดทัศนคติต้องสังเกตพฤติกรรมที่เขาแสดงออกตั้งแต่แรกเริ่มจนกระทั่งสิ้นสุดการสร้างสถานการณ์

3. การตีความหมายหรือแปลความหมาย เป็นการวัดทัศนคติจากปฏิกิริยาที่บุคคล แสดงต่อสิ่งเร้าบางชนิด เทคนิคการวัดทัศนคติแบบนี้มีหลายวิธี เช่น การดูภาพแล้วเล่าเรื่องราวที่เกิดขึ้นจากภาพ การดูภาพหยดหมึกแล้วบอกว่าภาพที่เห็นคืออะไร พร้อมเหตุผลว่าทำไมจึงเห็นภาพ เช่นนั้น และการทำนายพฤติกรรมที่อาจเกิดขึ้นของบุคคลหรือตัวละคร เป็นต้น ซึ่งจากปฏิกิริยาในแต่ละวิธี จะเป็นการแสดงทัศนคติของบุคคลที่ไม่รู้ตัว วิธีการเหล่านี้นักจิตวิทยานิยมใช้มาก โดยมีเกณฑ์การตีความหรือการแปลความหมายหรือการแปลผลจากปฏิกิริยาที่บุคคลแสดงออกต่อสิ่งเร้านั้น ๆ ว่าปฏิกิริยาเช่นนั้นแสดงถึงทัศนคติ และอยู่ในเกณฑ์ปกติหรือเบี่ยงเบนไปจากปกติแล้วหรือยัง

4. การทำงานบางอย่างที่กำหนดให้ การวัดทัศนคติด้วยวิธีนี้ นักจิตวิทยาสังคมเชื่อว่าพฤติกรรมที่บุคคลแสดงการทำงานบางอย่างที่กำหนดให้นั้น เป็นผลจากความรู้สึกนึกคิดของเขา นั่นเอง

5. ปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกาย นักจิตวิทยาส่วนใหญ่มักจะรายงานผลการศึกษา ด้านทัศนคติหรือการวัดทัศนคติ โดยการกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มข้น (Intensity) หรือ ความรุนแรง (Extremity) ของทัศนคติกับปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกาย เช่น การตอบสนองต่อการช็อตไฟฟ้า อัตราการเดินของหัวใจต่อนาที การขยายของม่านตามากกว่าที่จะกล่าวถึงทิศทางของทัศนคติ เช่น ทัศนคติทางบวก และทัศนคติทางลบ

จากวิธีการวัดทัศนคติดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การวัดทัศนคติสามารถกระทำได้หลายวิธี ทั้งการสังเกตจากพฤติกรรมที่แสดงออกแล้วนำข้อมูลที่สังเกตนั้นไปอนุมานว่าบุคคลนั้นมี ทัศนคติต่อสิ่งนั้นอย่างไร การตีความหมายหรือแปลความจากปฏิกิริยาที่บุคคลแสดงออกต่อสิ่งเร้า การทำงานบางอย่างที่กำหนดให้ การวัดจากปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกาย เช่น อัตราการเดินของ หัวใจต่อนาทีและวิธีที่นิยมมากที่สุด คือ การวัดจากการประมาณความรู้สึกของตนเอง ซึ่งส่วนใหญ่จะ ใช้แบบมาตรวัดแบบเทอร์สโตน และมาตรวัดลิเคิร์ท

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวัดทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้วยการประมาณความรู้สึกของตนเอง กล่าวคือ ให้ประชาชนประมาณ ความรู้สึกที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจออกมาว่า รู้สึกดีหรือไม่ดี ซึ่งประชาชนจะประมาณความรู้สึกนึกคิดของตัวเองออกมาตามประสบการณ์และความสามารถที่มีอยู่ ซึ่งจะแตกต่างกันออกไป โดยเลือกใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ท

(Likert Scale) เนื่องจากเป็นมาตรวัดที่สามารถใช้กับจำนวนข้อได้มาก และสามารถครอบคลุมเนื้อหาที่น่าสนใจได้อย่างกว้างขวาง เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรวัดทัศนคติ แบบอื่น ๆ

1.4.1.5 ประโยชน์ของการศึกษาทัศนคติ

มลฤดี คทายเพ็ชร (2556, น. 15) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้คนแสดงพฤติกรรมออกมา ซึ่งทัศนคติมีประโยชน์ต่อตัวบุคคล ดังนี้

1. ช่วยให้เกิดความรู้ เพราะว่าบุคคลจำเป็นจะต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุต่าง ๆ ในสิ่งแวดล้อมรอบข้าง จึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจว่าวัตถุเหล่านี้เกี่ยวกับเรื่องอะไร และเป็นลักษณะพื้นฐานของมนุษย์ที่จะแสวงหาความรู้ความชัดเจนเพื่อความเข้าใจ และเพื่อให้เกิดความสามารถทำนายการกระทำของตนเองและผู้อื่นได้ และเมื่อบุคคลได้ทำความเข้าใจในวัตถุที่มีปัญหาครั้งหนึ่งแล้ว ก็จะพัฒนาเป็นความรู้มารวมกับประสบการณ์ที่มีอยู่เดิม และด้วยวิธีดังกล่าวจะช่วยให้สามารถเข้าใจโลกและสิ่งแวดล้อมได้ง่ายเข้า เพราะความรู้ความเข้าใจอันเกิดจากประสบการณ์ที่สั่งสม จะช่วยสร้างทัศนคติในการมองโลกว่าอะไรควรรับรู้ให้ความสนใจอะไรควรหลีกเลี่ยง เป็นต้น

2. ช่วยในการปรับตัว ทัศนคติจะช่วยให้เราปรับตัวเข้าหาวัตถุ (สิ่งต่าง ๆ รอบตัว เรา) ที่จะช่วยให้ได้รับความพึงพอใจหรือได้รับรางวัล และจะหลีกเลี่ยงต่อวัตถุที่คิดว่าจะให้โทษ หรือเป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ นั่นคือ ยึดถือแนวคิดเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองมากที่สุด และหลีกเลี่ยงสิ่งที่จะให้โทษให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด

3. ช่วยในการป้องกันตนเอง ทัศนคติจะช่วยปกป้องภาพลักษณ์แห่งตนต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ หรืออันตรายที่เกิดขึ้นจากภายนอก จุดมุ่งหมายของทัศนคติในลักษณะนี้ ก็เพื่อที่จะป้องกันส่วนขาดหรือส่วนเสียของตนเองให้เกิดความสบายใจ ตัวอย่างเช่น นักศึกษาที่สอบตกในวิชาหนึ่งอาจเลือกที่จะตำหนิอาจารย์ผู้สอนว่าสอนไม่ดี หรือให้เกรดไม่ยุติธรรม แทนที่จะยอมรับว่าเพราะตัวเองขี้เกียจไม่ขยันเรียน

4. ช่วยในการแสดงออกถึงค่านิยม ซึ่งเป็นการแสดงออกในเรื่องความคิดเห็นของบุคคลให้มีความสอดคล้องกับค่านิยมของสังคมในขณะที่ทัศนคติเพื่อป้องกันตนเอง ได้สร้างขึ้นเพื่อปกป้องภาพลักษณ์ของ

ตนเองเพื่อปิดบังลักษณะที่แท้จริงไม่ให้ปรากฏในทางตรงกันข้ามทัศนคติที่ทำหน้าที่ในการแสดงออกค่านิยมจะพยายามแสดงลักษณะที่แท้จริงของตนเองให้ปรากฏแทน ตัวอย่างเช่น นักอนุรักษ์นิยม อาจจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเสื้อผ้าสีสดใส ฉูดฉาด จะแสดงออกด้วยการสวมใส่เสื้อผ้าโทนสีมืด ๆ ลายเรียบ ๆ แทน หรือผู้ที่มีทัศนคติมองตนเองเป็นคนสมัยใหม่ทันสมัยจะนิยมสวมใส่เสื้อผ้าที่มีตรา ราคาแพง ๆ หรือเลือกซื้อสินค้าที่มีแบบสไตล์สมัยใหม่ เพื่อแสดงค่านิยมของเขาออกมาให้ปรากฏ เป็นต้น

นอกจากนี้ สุบิน ยุระรัช (2550) กล่าวถึง ประโยชน์ของการศึกษาทัศนคติ มีดังนี้

1. เพื่อใช้ในการทำนายพฤติกรรม ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ย่อมเป็นเครื่องแสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี มากหรือน้อยเพียงใด ซึ่งทัศนคติของบุคคลนี้เองจะเป็นเครื่องทำนายว่าบุคคลนั้นจะมีการกระทำต่อสิ่งนั้นไปในทำนองใด นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อบุคคลนั้นได้อย่างถูกต้อง และอาจเป็นแนวทางให้ผู้อื่นสามารถควบคุมพฤติกรรมของบุคคลนั้นได้ด้วย

2. เพื่อหาทางป้องกัน การที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดนั้น เป็นสิทธิของแต่ละบุคคล แต่การอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุข บุคคลในสังคมนั้นควรจะมีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ คล้ายคลึงกัน ซึ่งจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน และไม่เกิดความแตกแยกขึ้นในสังคม

3. เพื่อหาทางแก้ไข การศึกษาทัศนคติจะทำให้เราทราบว่าบุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่ง ไปในทิศทางใด ดีหรือไม่ดี เหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ดังนั้นการรู้ถึงทัศนคติของบุคคลหนึ่งจะช่วยให้เราสามารถวางแผนและดำเนินการแก้ไขลักษณะที่ไม่เหมาะสมของบุคคลนั้นได้

4. เพื่อให้เข้าใจสาเหตุและผล ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เปรียบเสมือนเป็นสาเหตุภายในที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปได้ต่าง ๆ กัน ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อม หรือสาเหตุภายนอกด้วยส่วนหนึ่ง

จากประโยชน์ของการศึกษาทัศนคติดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การศึกษาถึงทัศนคติของบุคคลสามารถใช้เป็นตัวทำนายพฤติกรรมว่าบุคคลนั้นจะมีการกระทำต่อสิ่งนั้นไปในทำนองใด นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อบุคคลนั้นได้อย่างถูกต้องและอาจเป็นแนวทางให้ผู้อื่น สามารถควบคุมพฤติกรรมของบุคคลนั้นได้ด้วย และช่วยให้สามารถวางแผนป้องกันและดำเนินการแก้ไข ลักษณะที่ดีหรือไม่ดี หรือเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมของบุคคลนั้นได้

1.4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.4.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

กู๊ด (Good, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น

โอลิเวอร์ (Oliver, 1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึงความรู้ประสงค์ของลูกค้าเป็นวิจารณญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

โวลแมน (Wolman, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

เคลิร์ก (Quirk, 1987) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

ฮอร์น (Hornby, 2000) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจ

มากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, หน้า 42 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐของเขาว่าระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด และสร้างความภูมิใจเพียงใด

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 18 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

ราณี เชาวนปรีชาศ์ (2538, หน้า 18 อ้างถึงใน วฤทธิ์ สารฤทธิคาม, 2548, หน้า 31) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือ บรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการ นั้น ๆ

อรรถพร คำคม (2546, หน้า 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับ ความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจการรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

วฤทธิ์ สารฤทธิคาม (2548, หน้า 32 อ้างถึงใน รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์, 2551, หน้า 6) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา

วัลภา ชายหาด (2532 อ้างถึงใน ประชากร พัฒนกุล และคณะ, 2550, หน้า 22) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

สุทธิชาติ อำมาตย์หิน (2543, หน้า 11 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิ์ผาศ, 2550, หน้า 16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์หนึ่ง”

2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

หรือการบริการในระยะหนึ่ง” และได้ให้ความหมายคำว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ซื้อและการใช้สินค้าและบริการและได้อธิบายความหมายเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้า คาดหวังหรือดีกว่าความคาดหวังของลูกค้าในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาระการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

1.4.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

เรวัติ บุษยานุรักษ์ (2551 น. 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยความพึงพอใจมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่จะได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ การบริการก่อนที่ผู้รับบริการจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือทัศนคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลและการให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เป็นต้น เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือ การพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความคาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องย่อมเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็จะแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

นอกจากนี้ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553, น. 43) กล่าวถึง ลักษณะที่สำคัญของความพึงพอใจมีดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการ โดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน และโฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ ได้รับจริงในสถานการหนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ และคำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความ พึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีลักษณะที่ สำคัญคือเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดและเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ โดยความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

1.4.2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจ

แดนสกีย์ และไมลส์ (Dansky & Miles, 1997, p. 165 อ้างถึงใน ชุดาษา อิ่มสำราญ, 2555, น. 14) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจในส่วนของผู้รับบริการ มีดังนี้

1. สามารถช่วยดำรงรักษาสัมพันธภาพระหว่างสถานบริการกับผู้รับบริการ

2. สามารถใช้เป็นตัวเพิ่มข้อมูลที่สำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3. การหาปัจจัยที่สร้างความไม่พึงพอใจ ทำให้สถานบริการทราบถึงจุดด้อยและสามารถจัดการกับความเสี่ยงนี้

นอกจากนี้ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒกิจ (2554, น. 172 173) กล่าวถึงความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ดังนี้

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ โดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน ตัวอย่าง เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตนจึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการ

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนจากการไปรับบริการต่าง ๆ เช่น ท่องเที่ยว รับประทานอาหารและพักค้างแรม เป็นต้น ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มาทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อย ๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

ชุดาษา อิ่มสำราญ (2555, น. 12) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจจะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

3. ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

4. ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่จะเกิดจากการหยุดงานของตน จะไม่ขาดงานหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น

5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ

6. ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหารือเกี่ยวกับการเตรียมงาน และการแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ

จากความสำคัญของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ทั้งตัวผู้รับบริการเอง ซึ่งความพึงพอใจจะเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการ และช่วยให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการ โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการและรูปแบบการบริการที่ดีของผู้ให้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ และเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ

1.4.2.4 ปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจ

สันต์ รอดสุด (2550, น. 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากปัจจัยภายในผู้ใช้บริการเองและปัจจัยภายนอกตัวผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ปัจจัยภายในผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

1.1 ประสบการณ์การเรียนรู้ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากประสบการณ์จากการใช้บริการแล้วประทับใจเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ โดยประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บริการในอดีต จะเป็นสิ่งสำคัญต่อความพึงพอใจในปัจจุบัน

1.2 ความต้องการผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง หากลูกค้ามีความต้องการเฉพาะมากมาย ความพึงพอใจย่อมเกิดได้ยากกว่าลูกค้าที่มีความต้องการไม่มากนัก

1.3 อารมณ์ อารมณ์หรือลักษณะเฉพาะผู้ใช้บริการย่อมมีผลต่อความพึงพอใจของตนเอง หากผู้ใช้บริการอารมณ์ไม่ดี แม้ว่าพนักงานจะให้บริการต้อนรับดีเพียงใด ลูกค้าย่อมบอกว่าการบริการยังไม่พอใจนัก

1.4 ทัศนคติ โดยปกติผู้ใช้บริการที่มีทัศนคติดีต่อการให้บริการ ย่อมมีการแสดงออกถึงความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ ซึ่งทัศนคติมีผลต่อความพึงพอใจเป็นอย่างมาก เพราะหากผู้ใช้บริการมีทัศนคติไปในทางใดทางหนึ่งแล้ว การที่จะเปลี่ยนแปลงให้รู้สึกไปอีกทางหนึ่งทำได้ยาก

2. ปัจจัยภายนอกผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

2.1 พนักงานผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ

2.2 สิ่งแวดล้อมในสถานบริการ เช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้และโต๊ะ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก เช่น ผู้ใช้บริการที่มารับประทานอาหาร กลางวันอย่างเอร็ดอร่อย แต่พอไปเข้าห้องน้ำพบว่าห้องน้ำสกปรกมาก ก็ย่อมสร้างความไม่พึงพอใจได้ทันทีอาจจะถึงขั้นไม่มาใช้บริการอีกต่อไป หรืออากาศร้อนหรือหนาวเกินไปย่อมทำให้ผู้ใช้บริการที่นั่งอยู่ในโรงภาพยนตร์รู้สึกไม่สบายตัวได้ในที่สุดย่อมมีผลต่อความพึงพอใจ

2.3 จำนวนผู้มาใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยังมีผลมาจากจำนวนผู้มาใช้บริการด้วย เช่น แถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่อยากใช้บริการ หรือหากจำเป็นต้องใช้บริการหากธนาคารใดไม่มีการปรับปรุงเรื่องการลดอิทธิพลจากผลกระทบของจำนวนผู้มาใช้บริการที่มีมากจนเกินไปย่อมมีผลต่อความไม่พอใจของผู้ที่มาใช้บริการด้วยโดยเฉพาะผู้ใช้บริการเป็นประจำ

2.4 สภาพทางเศรษฐกิจ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หากสภาพเศรษฐกิจดี ผู้ใช้บริการก็อยากที่ใช้บริการ และเกิดความพึงพอใจได้ง่าย

จากที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นว่าความพึงพอใจเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน ไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าในแต่ละครั้งที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจมีสาเหตุมาจากปัจจัยใดเป็นหลัก ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจก็ไม่อาจระบุสาเหตุที่แน่ชัดได้เช่นกัน แต่สามารถสรุปปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนอกจากนี้ ขัตติยาณี ประเทืองศิลป์ (2554, น. 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ นอกจากจะขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในของแต่บุคคลแล้ว ยังมีผลมาจากปัจจัยภายนอกซึ่งทำให้ ผู้ใช้บริการต้องเสาะแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติม แม้แต่สมาชิกในครอบครัวเดียวกัน ปัจจัยภายนอกก็ทำให้พวกเขามีความคาดหวังที่แตกต่างกัน อาจสรุปปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) อารมณ์ที่ต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดความพึงพอใจในการใช้บริการ

2. ความตั้งใจที่จะใช้ (Intended Use) ผู้ใช้บริการแต่ละบุคคลจะได้รับความกดดัน ให้ทำกิจกรรมหนึ่งมากกว่าอีกกิจกรรมหนึ่ง และความพึงพอใจในบริการใด ๆ ของผู้บริโภคย่อมต้องเกิดจากรายการบริการที่จัดสรรไว้แล้ว (Assortments) ของผู้บริโภค

3. ระดับความจูงใจ (Degree of Motivation) แรงจูงใจของผู้ใช้บริการมีบทบาทอย่างมากในการกำหนดลำดับความพึงพอใจ จนกว่าจะมีแรงจูงใจที่มากพอจะกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้ว่าตนยังขาดบริการนั้นอยู่

4. ประสบการณ์ในบริการนั้น ๆ (Experience with Service) ประสบการณ์ในอดีต เกี่ยวกับการใช้บริการ จะเป็นสิ่งสำคัญในการวัดความพึงพอใจของบุคคลในปัจจุบัน

5. ความเป็นเหตุผลของข่าวสารจากภายนอก (Logic of External Information) แม้ว่าขณะการรับรู้ข่าวสารนั้นเหมาะสมหรือไม่เพียงใด แต่หลังจากผู้ใช้บริการวิเคราะห์ข่าวสารที่ได้รับแล้วว่ามีเหตุผลที่เหมาะสมผู้ใช้บริการก็จะมีปฏิกิริยายอมรับข่าวสารนั้น และข่าวสารที่ได้มาใหม่นั้นจะถูกนำไปทบทวนประเมินถึงความต้องการในบริการนั้นอีก

6. การได้รับการสนับสนุนความคิดจากกลุ่มภายนอก (Support for External Group Ideas) กฎทั่วไปข้อหนึ่ง คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีผลมาจากความคิดที่ได้รับการพิจารณาสนับสนุนจากกลุ่มภายนอก เช่น บริการที่เป็นที่ยอมรับของคนหมู่มาก ผู้ใช้บริการย่อมให้ความตั้งใจและความต้องการที่มากขึ้น

7. อิทธิพลภายนอกและทั้งทางตรงและทางอ้อม (Direct and Indirect External Influence) ปัจจัยจากภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการจัดลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน ไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าในแต่ละครั้งที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจมีสาเหตุมาจากปัจจัยใดเป็นหลัก แต่โดยส่วนใหญ่แล้วปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีทั้งปัจจัยที่เกิดจากตัวผู้ใช้บริการเอง เช่น ความต้องการ แรงจูงใจ ทัศนคติ อารมณ์และประสบการณ์การเรียนรู้ และปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เช่น พนักงานผู้ให้บริการ สิ่งแวดล้อมในสถานบริการ จำนวนผู้มาใช้บริการ สภาพเศรษฐกิจ และการได้รับการสนับสนุนความคิดจากกลุ่มภายนอก

1.4.2.5 การวัดความพึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2549 น. 12) ได้อธิบายถึงการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยวัดจากการสอบถาม ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่งเกี่ยวกับบริการแต่ละด้าน และบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้รับบริการจะต้องมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาเป็นระยะเวลานานมากพอที่จะประเมินคุณภาพในบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

2. วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านของบริการนั้น ๆ เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อความรวดเร็วในการให้บริการตรวจรักษาในแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก คือ สอบถามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้รับบริการแต่ละรายได้รับบริการเสร็จ เป็นต้น

บรรณา ยอดสิงห์ (2553, น. 32) กล่าวถึง การวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น มีอยู่หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มของบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ และพนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยใช้วิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการและขณะรอรับบริการ และหลังการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

ชตาษา อิ่มสำราญ (2555, น. 17) กล่าวถึง วิธีการที่จะวัดความพึงพอใจว่า สามารถใช้วิธีการสำรวจเป็นเครื่องมือวัดได้ ซึ่งมีวิธีการที่สำคัญ 4 วิธี ดังนี้

1. การสังเกตการณ์ โดยการที่ผู้บริการสังเกตการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของผู้รับบริการจากการแสดงออก การฟัง การพูด และสังเกตจากการกระทำ แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตมาวิเคราะห์

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยการสัมภาษณ์จะต้องเผชิญหน้ากัน เป็นส่วนตัวหรือสนทนากันโดยตรง แลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิดเห็นต่าง ๆ ด้วยวาจา

3. การออกแบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้กันมาก โดยให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกในแบบสอบถาม การสร้างคำถามต้องพิจารณาอย่างดีเพื่อที่จะตั้งคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ได้ทั้งหมด และลักษณะของคำถามจะต้องให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจสมบูรณ์ครบถ้วน

4. การเก็บบันทึก เป็นการเก็บประวัติการรับบริการของผู้รับบริการแต่ละคน

จากการวัดความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธี ทั้งการสังเกตการณ์จากพฤติกรรมผู้ใช้บริการ ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังการได้รับบริการแล้ว การสัมภาษณ์ที่จะต้องเผชิญหน้ากันเป็นส่วนตัวเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิดเห็นต่าง ๆ ด้วยวาจา และที่นิยมมากที่สุด คือ การใช้แบบสอบถาม โดยการขอความร่วมมือจากผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ ซึ่งการจะเลือกใช้วิธีการวัดแบบใดนั้น ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยการใช้แบบสอบถาม โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มประชาชนแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาประเมินผล

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรชัย อนุตธโต (2560) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานในโครงการรักษ์แม่น้ำท่าจีน จังหวัดนครปฐม และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานใน โครงการรักษ์แม่น้ำท่าจีน จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณแม่ น้ำท่าจีน จังหวัดนครปฐม จำนวน 392 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานในโครงการรักษ์แม่น้ำท่าจีน จังหวัดนครปฐม สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทา การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test (t-test for Independent Sample) และ ANOVA (One-Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานในโครงการรักษ์แม่น้ำท่าจีน จังหวัดนครปฐม รวมทุกด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ความเหมาะสมด้านบริบทของโครงการ ความพร้อมด้านปัจจัยนา เข้าของโครงการ ความพร้อมด้านกระบวนการของโครงการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านผลผลิตของโครงการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อาชีพ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานในโครงการรักษ์แม่น้ำท่าจีน จังหวัดนครปฐมไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ รายได้ และระยะเวลาที่พักอาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานในโครงการรักษ์แม่น้ำท่าจีน จังหวัดนครปฐม ด้านความเหมาะสมด้านบริบทของโครงการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ชนินทร์ วะสีนนท (2560) การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริการประชาชน : กระบวนการเคลื่อนไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดี บทความนี้เป็นการสังเคราะห์วิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต จำนวน 6 เรื่อง มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความเข้าใจบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการทำหน้าที่ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชน พร้อมทั้งทราบปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น และได้ข้อเสนอแนะในการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารและการบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการสังเคราะห์ พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่สามารถดูแลให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง เนื่องจากมีภาระงานที่หลากหลาย และยังมีขีดความสามารถในการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลระดับปานกลางขึ้นไป สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การใช้ประโยชน์ต่อไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะด้านความโปร่งใส ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า รวมทั้งประชาชนในพื้นที่ต้องให้ความสำคัญกับการเลือกสรรตัวแทนที่มีความเหมาะสมมากขึ้น

รัชนิดา ไสยรส และคณะ (2561) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบด้วยสถิติ t-test และ F-test อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.15

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า งานด้านสาธารณสุข ไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน งานด้านการศึกษา ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม อายุและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านเทศกิจและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อายุและระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สุพจน์ ทรายแก้ว และคณะ (2561) การวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้แบ่งการสำรวจเป็น 6 เดือนแรก (ครั้งที่ 1) และ 6 เดือนหลัง (ครั้งที่ 2) ตามแบบประเมินการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแนวทางการ พัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ปี พ.ศ. 2558-2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม และในแต่ละด้านของยุทธศาสตร์การพัฒนา 3 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชนยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ คณะผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามตามแบบคู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงผลไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนแบบสอบถาม ทั้งสิ้น 1,250 ฉบับ การแจกแบบสอบถามจำแนกเป็นรายตำบลเพื่อให้ประชาชนได้เป็นตัวแทนของประชากร ทั้ง 5 ตำบล การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดอบรมนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จ.ปทุมธานี และนิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จ.นนทบุรี หลังจากนั้นอาจารย์ นิสิต นักศึกษาลงพื้นที่แจกแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้เป็นทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเป็นการ สัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนชุมชน ผลการวิจัย ครั้งที่ 1 เปรียบเทียบ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ประเด็นขั้นตอน 9 ข้อ ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 เมื่อรวมความพึงพอใจของประชาชนในกลุ่มระดับความพึงพอใจมาก และระดับความพึง พอใจ ทั้ง 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 98.19 และครั้งที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 98.95 ซึ่งผลการวิเคราะห์มากกว่า ร้อยละ 50

เจตน์สฤษฎ์ อังศุกาญจนกุล (2561) ทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวแบบการบริหารจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำชุมชนอย่างยั่งยืนในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความเป็นมาของตลาดน้ำชุมชนในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 2) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการ ท่องเที่ยวตลาดน้ำชุมชนในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 3) เพื่อสร้างตัวแบบการบริหารจัดการ ท่องเที่ยวตลาดน้ำชุมชนอย่างยั่งยืนในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง วิธีการศึกษาเป็นการวิจัยแบบ ผสานวิธีทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนร่วม ซึ่งเป็น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 24 ราย ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณได้ดาเนินการโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 306 ราย จากกลุ่มผู้ประกอบการในตลาดน้ำชุมชน 4 แห่ง เครื่องมือการวิจัยคือแบบสอบถามและ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณถูกน ามาวิเคราะห์โดยการ ตรวจสอบสามเส้าชนิดต่างวิธี อย่างไรก็ตามสำหรับประเทศไทยนั้น การจัดกิจการเพื่อสังคมยังไม่เป็นที่รู้จักแก่สาธารณชนเท่าไรนัก ส่งผลให้ข้อมูลที่สำคัญสำหรับงานกิจการเพื่อสังคมมีไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ตั้งแต่ระดับที่เป็นแผน นโยบายไปจนกระทั่งการนำไปปฏิบัติจริงในพื้นที่ รวมไปถึงในระดับความต้องการในการใช้ข้อมูลของ ประชาชนที่มีความแตกต่างกันออกไป เช่น การนำข้อมูลไปใช้ในเชิงยุทธศาสตร์และนโยบายเพื่อการจัดการ ทรัพยากร การดำเนินงาน การประเมินผล และการสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อการทำประโยชน์เพื่อสังคมส่วนรวม

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของเป็นประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เน้นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2565

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการโดยสุ่มขึ้นมาประเมิน โดยที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการและหรือผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการให้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน

ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ดังนี้
    1) ผู้บริหารท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่
    2) ประชาชน
    3) หน่วยงานภาครัฐและเอกชน
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย จำนวน 4 ส่วนงาน คือ
    1) งานด้านบริการกฎหมาย
    2) งานด้านการศึกษา
    3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
    4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิ์การสังคม

โดยประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ 2565 ใน 4 ด้าน คือ

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2) ด้านช่องทางการให้บริการ
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบตรวจคำตอบ (Checklist) มีจำนวน 3 ข้อ คือ จำนวนครั้งที่มาติดต่อ ช่วงเวลาที่มาขอรับบริการ และส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมี 10 ระดับวัด เพื่อประเมินความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในการให้บริการของงานซึ่งแต่ละงานจักต้องประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2) ด้านช่องทางการให้บริการ
3) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ โดยมีการแบ่งช่วงค่าคะแนนและค่าร้อยละออกเป็น 10 ระดับวัด ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยร้อยความพึงพอใจ

คะแนนที่ได้จากการสำรวจ		**เกณฑ์คะแนนประเมิน**	
คะแนนเฉลี่ย	**ร้อยละความพึงพอใจ**	**ร้อยละความพึงพอใจ**	**เกณฑ์ให้คะแนน**
9.00-10.00	96-100	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
8.00-8.90	91-95	ไม่เกินร้อยละ 95	9
7.00-7.90	86-90	ไม่เกินร้อยละ 90	8
6.00-6.90	81-85	ไม่เกินร้อยละ 85	7
5.00-5.90	76-80	ไม่เกินร้อยละ 80	6
4.00-4.90	71-75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
3.00-3.90	66-70	ไม่เกินร้อยละ 70	4
2.00-2.90	61-65	ไม่เกินร้อยละ 65	3
1.00-1.90	56-60	ไม่เกินร้อยละ 60	2
0.01-0.09	51-55	ไม่เกินร้อยละ 55	1
0.00	50	ไม่เกินร้อยละ 50	0

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาข้อจำกัดในการให้บริการแก่ประชาชน และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาข้อจำกัดของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

2. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพสมบูรณ์ขึ้น

4. นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ประชาชนที่มิใช่กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง จำนวน 30 คน แล้ว นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบัค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ คือ 0.94

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง เพื่อความรวดเร็วและป้องกันการสูญหาย โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามยังกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 100 ชุด และได้รับคืน จำนวน 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คือ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง โดยใช้สูตรดังนี้

ค่าร้อยละ

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 (N=100)

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	44	44.00
หญิง	56	56.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	-	-
21 – 30 ปี	2	2.00
31 – 40 ปี	21	21.00
41 – 50 ปี	31	31.00
51 – 60 ปี	46	46.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	-	-
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	20	20.00
มัธยมศึกษา	26	26.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	21	21.00
ปริญญาตรี	28	28.00
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	5	5.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	f	%
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	2.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	2	2.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	2	2.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	15	15.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	28	28.00
รับจ้างทั่วไป	20	20.00
เกษตรกร/ประมง	23	23.00
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	7	7.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	49	49.00
2 – 3 ครั้ง	31	31.00
4 - 5 ครั้ง	15	15.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	5	5.00
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านกฎหมาย	28	28.00
งานด้านการศึกษา	2	2.00
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	12	12.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	58	58.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56 โดยมีอายุระหว่าง 51-60 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 46 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28 อาชีพส่วนใหญ่คือ ค้าขาย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 28 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 1 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 49 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านพัฒนาชุมชน คิดเป็นร้อยละ 58

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	9.60	96-100	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	9.61	96-100	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.64	96-100	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	9.66	96-100	10

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ*ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ*ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	9.56	96-100	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	9.45	96-100	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	9.49	96-100	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	9.58	96-100	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	9.67	96-100	10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	9.81	96-100	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	9.68	96-100	10
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	9.59	96-100	10
รวม	**9.60**	**96-100**	**10**

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ *ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ* ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้าน*ช่องทางการให้บริการ*ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	9.59	96-100	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	9.52	96-100	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	9.55	96-100	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	9.63	96-100	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	9.56	96-100	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	9.47	96-100	10
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	9.92	96-100	10
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	9.65	96-100	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	9.65	96-100	10
รวม	**9.61**	**96-100**	**10**

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ *ด้านช่องทางการให้บริการ* ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ*ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ*ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	9.46	96-100	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	9.55	96-100	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	9.64	96-100	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	9.64	96-100	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	9.77	96-100	10
6.จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	9.70	96-100	10
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.71	96-100	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	9.54	96-100	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	9.62	96-100	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.62	96-100	10
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.76	96-100	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.68	96-100	10
รวม	**9.64**	**96-100**	**10**

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ *ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ* ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ*ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก*ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	9.67	96-100	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	9.73	96-100	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	9.63	96-100	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	9.70	96-100	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	9.70	96-100	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	9.60	96-100	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	9.52	96-100	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	9.72	96-100	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	9.76	96-100	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	9.65	96-100	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	9.69	96-100	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	9.59	96-100	10
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	9.64	96-100	10
รวม	**9.66**	**96-100**	**10**

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ *ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก* ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน*ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ* ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านกฎหมาย	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทศกิจ	งานด้านพัฒนาชุมชน
1.การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	$\overline{X}$	9.29	9.00	9.50	9.72
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	$\overline{X}$	9.32	10.00	9.42	9.50
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	$\overline{X}$	9.29	10.00	9.42	9.59
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	$\overline{X}$	9.54	9.00	9.00	9.74
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	$\overline{X}$	9.75	9.00	9.75	9.63
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	$\overline{X}$	9.54	10.00	9.33	10.00
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	$\overline{X}$	9.64	9.00	9.33	9.80
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านกฎหมาย	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทศกิจ	งานด้านพัฒนาชุมชน
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	$\bar{X}$	9.68	10.00	9.17	9.62
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	**$\bar{X}$**	**9.50**	**9.50**	**9.36**	**9.70**
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	**96-100**	**96-100**	**96-100**	**96-100**
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	**10**	**10**	**10**	**10**

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน*ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ* ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมี ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานส่วนงานใน*ด้านช่องทางการให้บริการ*ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านกฎหมาย	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทศกิจ	งานด้านพัฒนาชุมชน
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	$\overline{X}$	9.21	10.00	9.83	9.71
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	$\overline{X}$	9.46	10.00	9.25	9.59
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	$\overline{X}$	9.68	10.00	9.67	9.55
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	$\overline{X}$	9.57	10.00	10.00	9.57
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	$\overline{X}$	9.61	8.00	9.50	9.60
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	91-95	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	$\overline{X}$	9.57	8.00	9.58	9.45
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	91-95	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	10
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	$\overline{X}$	9.89	9.00	9.75	10.00
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	$\overline{X}$	9.82	10.00	9.58	9.57
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านกฎหมาย	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทศกิจ	งานด้านพัฒนาชุมชน
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	$\bar{X}$	9.82	9.00	9.00	9.72
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	**$\bar{X}$**	**9.63**	**9.33**	**9.52**	**9.64**
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	**96-100**	**96-100**	**96-100**	**96-100**
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	**10**	**10**	**10**	**10**

หมายเหตุ คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลผางาม ที่ 238/2564 เรื่องการแต่งตั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่อยู่เวรรักษาการณ์ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย, คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลผางาม ที่ 254/2564 เรื่อง ให้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ และอยู่เวรรักษาในสถานที่ราชการ

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน*ด้านช่องทางการให้บริการ* ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานส่วนงานใน*ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ*ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านกฎหมาย	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทศกิจ	งานด้านพัฒนาชุมชน
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	$\overline{X}$	9.39	10.00	8.83	9.60
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	91-95	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	9	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	$\overline{X}$	9.46	10.00	9.42	9.60
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	$\overline{X}$	9.79	9.00	9.50	9.62
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	$\overline{X}$	9.82	9.00	8.92	9.72
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	91-95	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	9	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	$\overline{X}$	9.82	10.00	9.67	9.76
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6.จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	$\overline{X}$	9.61	9.00	9.25	9.86
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	$\overline{X}$	9.68	9.00	9.42	9.81
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านกฎหมาย	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทศกิจ	งานด้านพัฒนาชุมชน
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	$\overline{X}$	9.61	10.00	9.33	9.53
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	$\overline{X}$	9.25	9.00	9.50	9.84
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	$\overline{X}$	9.71	9.00	9.33	9.66
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
11. ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	$\overline{X}$	9.79	9.00	10.00	9.72
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	$\overline{X}$	9.68	10.00	9.58	9.69
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	**$\overline{X}$**	**9.63**	**9.42**	**9.40**	**9.70**
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	**96-100**	**96-100**	**96-100**	**96-100**
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	**10**	**10**	**10**	**10**

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน *ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ* ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงาน 4 งานใน*ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก*ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านกฎหมาย	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทศกิจ	งานด้านพัฒนาชุมชน
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	$\overline{X}$	9.36	9.00	9.50	9.88
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	91-95	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	9	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	$\overline{X}$	9.61	9.00	9.83	9.79
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	$\overline{X}$	9.50	9.00	9.58	9.72
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	$\overline{X}$	9.68	10.00	9.75	9.69
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	$\overline{X}$	9.93	10.00	8.92	9.74
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	91-95	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	9	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	$\overline{X}$	9.29	9.00	9.75	9.74
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	$\overline{X}$	9.50	8.00	9.83	9.52
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	91-95	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	10

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านกฎหมาย	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทศกิจ	งานด้านพัฒนาชุมชน
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	$\overline{X}$	9.82	10.00	9.25	9.76
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	$\overline{X}$	9.79	10.00	9.50	9.79
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	$\overline{X}$	9.71	9.00	9.25	9.72
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	$\overline{X}$	9.61	10.00	9.17	9.66
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	$\overline{X}$	9.61	9.00	9.58	9.78
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	$\overline{X}$	9.61	9.00	9.08	9.79
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	**$\overline{X}$**	**9.62**	**9.31**	**9.46**	**9.74**
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	**96-100**	**96-100**	**96-100**	**96-100**
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	**10**	**10**	**10**	**10**

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน *ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก* ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาในงานด้านต่างขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

1. **งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

   จุดเด่นของการให้บริการ

   ความสะดวกที่ได้รับความจากการบริการแต่ละขั้นตอนมีกระบวนการ ที่สะดวกและรวดเร็ว และการจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ด้านกระบวนการมีการจัดการเป็นระเบียนตามขั้นตอน

2. **งานด้านช่องทางการให้บริการ**

   จุดเด่นของการให้บริการ

   มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น มีบริการนอกสถานที่และการบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

   จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

   ด้านช่องทางการให้บริการ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเองยังเป็นการเสียเวลาและไม่มีความสะดวก การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น ยังมีการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่นที่ยังไม่ทั่วถึงประชาชน

3. **งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

   จุดเด่นของการให้บริการ

   เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้ความรู้และมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการ

4. **งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

   จุดเด่นของการให้บริการ

   การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วนและการจัดพื้นที่สำหรับการจอดรถผู้มารับบริการ

   จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

   การเพิ่มระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีที่เกิดอุบัติเหตุฉุกเฉิน

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ข้อมูลทั่วไปของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 เป็นต้นมา) พบว่า ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56 โดยมีอายุระหว่าง 51-60 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 46 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28 อาชีพส่วนใหญ่คือ ค้าขาย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 28 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 1 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 49 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านพัฒนาชุมชน คิดเป็นร้อยละ 58

2. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงรายพบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 ในทุกด้าน คิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 พบว่ามีระดับความพึงพอใจทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์

การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

3) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงรายพบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ โดยมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงรายพบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ โดยมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

3. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 งาน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมี ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 งาน ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 งาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 งาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

1. อบรมเจ้าหน้าที่ให้ความยุติธรรมในการให้บริการด้านขั้นตอนต่างๆ ให้มีระเบียบและทั่วถึงมากกว่านี้และมีการจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการที่ชัดเจน

2. ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง และการจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น มีการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่นให้ทั่วถึงประชาชน

3. เพิ่มความรวดเร็วและมีความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ ให้มีความมุ่งมั่นตั้งใจต่อการให้บริการมากกว่านี้

4. ควรเพิ่มระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือผู้รับบริการ กรณีที่เกิดอุบัติเหตุฉุกเฉิน

อภิปรายผล

จากผลการวัจยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายการประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ได้ดังตอไปนี้

1. ผลจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 เป็นต้นมา) พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56 โดยมีอายุระหว่าง 51-60 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 46 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28 อาชีพส่วนใหญ่คือ ค้าขาย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 28 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่

โดยประมาณ 1 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 49 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านพัฒนาชุมชน คิดเป็นร้อยละ 58

2. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงรายมีการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชนอย่างเป็นระบบ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายให้ความสะดวกสบายแก่ผู้มาใช้บริการ อีกทั้งการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีองค์ความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างดี สามารถให้คำปรึกษาคำแนะนำแก้ไขปัญหาตอบกลับข้อซักถาม อีกทั้งความมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชน จากผลการดำเนินการวิจัยดังกล่าว ชี้ให้เห็นถึงความใส่ใจต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย และผู้รับบริการได้รับความรู้เสมอภาคความยุติธรรมในการบริหารงาน เป็นการบริการที่เป็นมาตรฐานให้บริการเดียวกันอีกทั้งยังมีสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

3) ผลจากการศึกษาความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่ามีระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า ภาพรวมความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 95-100 นอกจากนั้นจะเป็นการชี้ให้เห็นถึงขั้นตอนและกระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ที่ให้ความสำคัญในเรื่องของกระบวนการการให้บริการทั้งในด้านเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจในการให้บริการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย นอกจากนั้นยังได้นำผลการดำเนินการงานในปีที่ผ่านมาแล้วนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ รัชนิดา ไสยรส และคณะ (2561) กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้ที่เป็นเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ที่ต้องคอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการที่จะได้รับการบริการที่ดี ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง และการจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น มีการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่นให้ทั่วถึงประชาชน

2. ควรเพิ่มระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือผู้รับบริการ กรณีที่เกิดอุบัติเหตุฉุกเฉิน

บรรณานุกรม

กัมปนาท ปานสุวรรณ. (2558). ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://graduate.hu.ac.th/thesis/2558/mpa/Kampanat.pdf

กาพกนก ช่วยชู. (2014). การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : https://www.tci-thaijo.org/index.php/cjwu/article/view/95335

ขัตติยาณี ประเทืองศิลป์. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อและความพึงพอใจต่อบริการเสริมของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสื่อมวลชน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ

จารุวรรณ ละอองเอก. (2017). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

ชดาษา อิ่มสำราญ. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.

ชดาษา อิ่มสำราญ. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.

ชนินทร์ วะสีนนท์. (2017). การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริการประชาชน : กระบวนการเคลื่อนไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดี. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : https://www.tci-thaijo.org/index.php/SNGSJ/article/view/95760

ธงชัย สันติวงษ์. (2537). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์. (2537). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์. (2550). องค์การและการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

นิโลบล ตรีเสน่ห์จิต. (2553). แรงจูงใจ และทัศนคติด้านผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อถุงผ้าในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

บรรณา ยอดสิงห์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสายตรวจจักรยานยนต์ (สายฟ้า) สถานีตำรวจภูธรเมืองอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.

ปรียานุช วัฒนกูล. (2018). การศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์การ และการใส่ใจในการส่งมอบบริการสาธารณะของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : https://www.tci-thaijo.org/index.php/rdirmu/article/view/210495/145691

ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2016). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : https://www.tci-thaijo.org/index.php/

มลฤดี คทายเพ็ชร. (2556). การเปรียบเทียบเจตคติการออกกำลังกายของผู้ที่ออกกำลังกายด้วยกิจกรรมแอโรบิคดานซ์กับกิจกรรมฮูลาฮูป. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ราณี เชาวนปรีชา. (2538). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุตรดิตถ์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เรวัติ บุษยานุรักษ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

วฤทธิ์ สารฤทธิคาม. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนงัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วัลภา ชายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซแท็กซ์.

ศิวนารถ กิตติวัฒน์. (2551). การศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.

ศุภร เสรีรัตน์. (2544). พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เอ็กบิซิเนส เพรส.

สรชัย พิศาลบุตร. (2549). สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ: ทำได้ง่ายนิดเดียว. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

สันต์ รอดสุด. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการท างานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ มหาสารคาม.

สุทธิชาติ อำมาตย์หิน. (2543). ความพึงพอใจของเกษตรกรในการบริการตลาดกลางการค้าผลิตผลเกษตรประจำตำบลในจังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์เกษตรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุบิน ยุระรัช. (2550). ทฤษฎีการวัดทัศนคติ (Theory of Attitude Measurement). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.bkw.ac.th ค้นเมื่อ 26 ตุลาคม 2557

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซแท็กซ์.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒกิจ. (2554). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ:อดุลพัฒนากิจ.

อรรถพร คำคม. (2546). การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์:ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อักษรารักษ์ ฐิตาศรีโรจน์. (2010). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา:ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : https://bit.ly/2lSXb8A

เอมอร พงษ์เกิดลาภ. (2015). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3260064

Good, C. V. (1973). Dictionary of Education. (3rd ed.). New York: McGraw - Hill.

Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary. (6th ed.). London, England: Oxford University.

Kotler, Philip. (1997). Marketing management: analysis, planning, implementation and control.9th ed. New Jersey: Prentice Hall.

Oliver, C. (1997). Sustained Competitive Advantage: Combining Institutional and Resource - Based Views. Straregic Management Jounal, 18 (9), pp. 697 - 713.

Quirk, R. (1987). Longman dictionary of contemporary English. (2nd ed.). London, England: Richard Clay.

Schiffman,Leon G.; & Leslie Lazar Kanuk. (1994). Consumer behavior. 5th ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Wolman, B. B. (1973). Dictionary of behavior science. New Jersey: Englewood Cliffs Prentice - Hill.