

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2566 มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย แนวคิดบทบาทของเทศบาล

1.2 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงราย

1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลดอนศิลา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอเวียงชัย อยู่ห่างจากตัวอำเภอเวียงชัย ประมาณ 12 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากอำเภอเมืองเชียงราย ประมาณ 24 กิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ต่างๆ ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลเมืองชุม, ตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย
- ทิศใต้ ติดกับ ตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย
- ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย, ตำบลไม้ยา อำเภอพญาเม็งราย
- ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลเวียงชัย อำเภอเวียงชัย, ตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพโดยทั่วไปของตำบลดอนศิลา พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเชิงเขาเหมาะสำหรับการเกษตร เช่น ทำนา ทำไร่ สภาพดินมีความอุดมสมบูรณ์ปานกลาง มีอ่างเก็บน้ำแม่ต๋ากและห้วยก้างปลาเป็นแหล่งน้ำสำคัญในการทำเกษตร ส่วนพื้นที่ดินและเชิงเขาสภาพดิน มีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติ ในช่วงฤดูการเพาะปลูก อาจเกิดการขาดน้ำเพราะฝนทิ้งช่วง ในบริเวณพื้นที่ที่มีความลาดชันจะมีปัญหาการกัดกร่อนพังทลายของหน้าดิน บางส่วนของพื้นที่ของตำบลดอนศิลา ยังเป็นป่าธรรมชาติ เป็นแหล่งต้นน้ำลำธาร และมีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 101 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 63,125 ไร่

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

โดยทั่วไปเป็นลักษณะอากาศแบบมรสุม ภูมิอากาศเปลี่ยนแปลงตามฤดูกาล ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

- ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ช่วงเดือน มิถุนายน – ตุลาคม
- ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่ช่วงเดือน พฤศจิกายน – กุมภาพันธ์
- ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ช่วงเดือน มีนาคม - พฤษภาคม เดือนที่ร้อนที่สุดจะอยู่ประมาณเดือนเมษายน และที่สำคัญมักจะมีพายุฝนรุนแรงและมีลูกเห็บตกในช่วงนี้

1.4 ลักษณะอุณหภูมิ

- อุณหภูมิเฉลี่ย 26.1 องศาเซลเซียส
- อุณหภูมิสูงสุด 31.9 องศาเซลเซียส
- อุณหภูมิต่ำสุด 8.4 องศาเซลเซียส

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

ตาราง 1 : แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำดับที่	ชื่อแหล่งน้ำ	ที่ตั้ง		ขนาดเนื้อที่ (ไร่)
		หมู่ที่	บ้าน	
1.	หนองบัว	1	สมานมิตร	204
2.	หนองผักหนาม	1	สมานมิตร	173
3.	หนองคันเบ็ด	1	สมานมิตร	173
4.	หนองเต่า	2	หลังกฤษ	89
5.	หนองมะปิ่น	2	หลังกฤษ	15
6.	ร่องเกียง	4	จอเจริญ	10
7.	ร่องแสบ	4	จอเจริญ	4 ไร่ 2 งาน
8.	หนองบัวป่าแฝก	4	จอเจริญ	1 ไร่ 3 งาน

ตาราง 1 : แหล่งน้ำธรรมชาติ (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อแหล่งน้ำ	ที่ตั้ง		ขนาดเนื้อที่ (ไร่)
		หมู่ที่	บ้าน	
9.	หนองต้นมะม่วง	5	ชัยพฤกษ์	4
10.	ลำห้วยแม่ลม	5	ชัยพฤกษ์	6
11.	หนองห้วยม่วง	7	สันม่วงคำ	20
12.	หนองปึงไหว	9	ดอนใต้	79
13.	หนองร่องเกียงบน	12	จงเจริญ	232
14.	หนองร่องเกียงล่าง	12	จงเจริญ	123
15.	หนองร่องแฮ	12	จงเจริญ	2 ไร่ 3 งาน
16.	หนองบอน	13	ดอนกลาง	3 ไร่ 3 งาน
17.	หนองจำปาหวาย	13	ดอนกลาง	19

ตาราง 2 : แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ลำดับที่	ชื่อแหล่งน้ำ	ที่ตั้ง	ขนาดเนื้อที่ (ไร่)
1	อ่างเก็บน้ำแม่ต๋าก	หมู่ 6, หมู่ 14	2,700 ไร่
2	อ่างเก็บน้ำจำตอง	หมู่ 3	27 ไร่
3	อ่างเก็บน้ำห้วยตึนบก		
4	อ่างเก็บน้ำจำปาหวาย		
5	ฝาย		21 แห่ง
6	บ่อน้ำตื้น		844 แห่ง
7	บ่อโยก		13 แห่ง

1.6 ขนาดพื้นที่ตำบล พื้นที่ ส.ป.ก. และพื้นที่การเกษตร

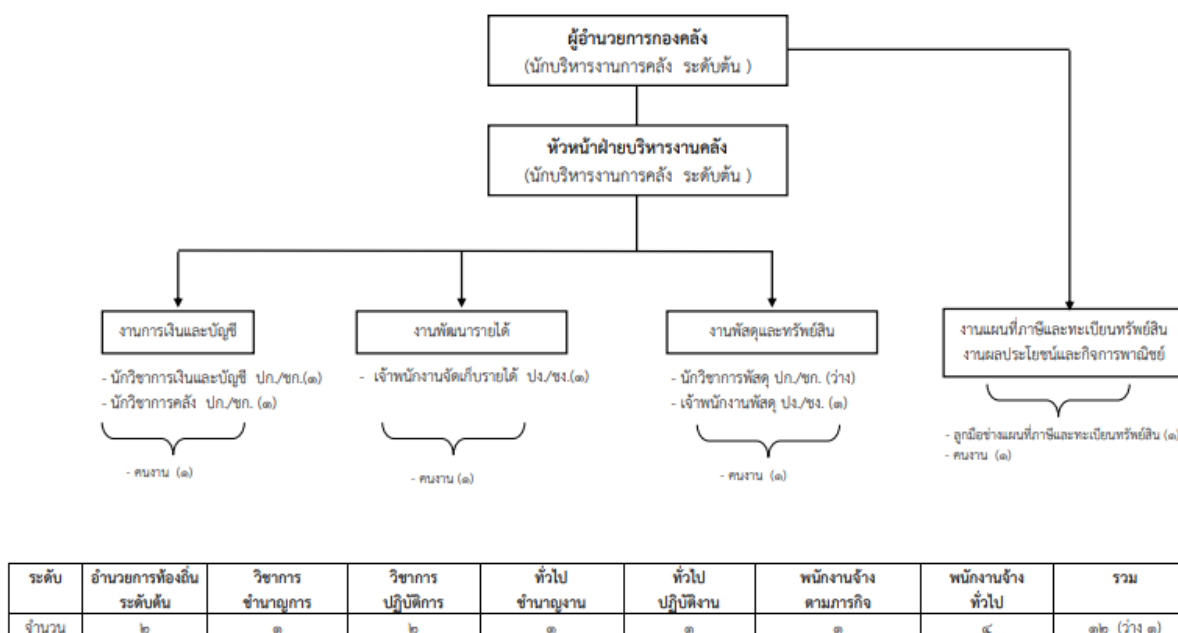
ตำบลดอนศิลา มีจำนวนพื้นที่ทั้งหมด 63,125 ไร่ พื้นที่ในเขตปฏิรูปที่ดินทั้งหมด 11,545 ไร่ และจำนวนพื้นที่การเกษตรทั้งหมด 26,336 ไร่

ตาราง : 3 ขนาดพื้นที่ตำบล และพื้นที่การเกษตร จำแนกตามรายหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่หมู่บ้าน (ไร่)	พื้นที่การเกษตร (ไร่)
1	บ้านสมานมิตร	3790	772
2	บ้านหลังกฤษ	3980	1286
3	บ้านช่องลม	3780	1501
4	บ้านจอเจริญ	4850	3330
5	บ้านชัยพฤกษ์	4760	2700
6	บ้านดอยงาม	2945	1099
7	บ้านสันม่วงคำ	2630	545
8	บ้านดอน	4950	2470
9	บ้านดอนใต้	4740	2484
10	บ้านทุ่งไค้ง	2690	610
11	บ้านใหม่มงคล	2560	620
12	บ้านจงเจริญ	3990	2200
13	บ้านดอนกลาง	3860	1616
14	บ้านใหม่สันติสุข	2980	895
15	บ้านสันเจริญ	2750	1200
16	บ้านดอนเหนือ	3980	1558
17	บ้านใหม่ศรีวิสัย	3890	1450
รวม		63,125	26,336

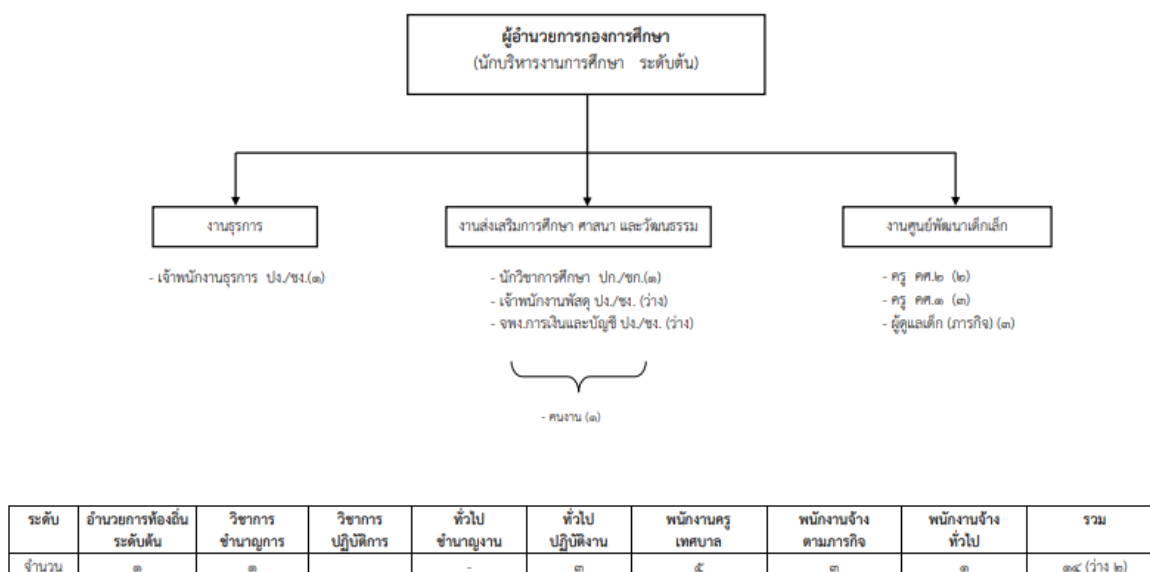
2. ด้านโครงสร้างองค์กร

โครงสร้างของกองคลัง เทศบาลตำบลดอนศิลา



2.4 โครงสร้างกองการศึกษา เทศบาลตำบลดอนศิลา

โครงสร้างของกองการศึกษา เทศบาลตำบลดอนศิลา



2.5 โครงสร้างหน่วยตรวจสอบภายใน เทศบาลตำบลดอนศิลา

โครงสร้างของหน่วยตรวจสอบภายใน เทศบาลตำบลดอนศิลา



ระดับ	อำนาจการฟ้องร้อง ระดับต้น	วิชาการ ชำนาญการ	วิชาการ ปฏิบัติการ	ทั่วไป ชำนาญงาน	ทั่วไป ปฏิบัติงาน	พนักงานจ้าง ตามภารกิจ	พนักงานจ้าง ทั่วไป	รวม
จำนวน	-	๓	-	-	-	-	-	๓

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรแยกตามหมู่บ้านในพื้นที่

ตำบลดอนศิลา มีทั้งหมด 17 หมู่บ้าน และอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลดอนศิลา เต็มพื้นที่ทั้งหมู่บ้าน 17 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 9,892 คน แยกเป็นชาย 4,884 คน หญิง 5,008 คน และมีความหนาแน่นเฉลี่ย 97.94 คน / ตารางกิโลเมตร

ตาราง : 4 สถิติประชากรและบ้าน พื้นที่ ตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย
ระหว่างวันที่ 1 ถึง 23 พฤษภาคม 2566 เวลา 13.16 น.

หมู่ที่ / ชื่อหมู่บ้าน		จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านสมานมิตร	226	317	307	624
2	บ้านหลังกฤษ	256	357	311	668
3	บ้านช่องลม	333	352	359	711
4	บ้านจอเจริญ	316	363	412	775
5	บ้านชัยพฤกษ์	236	378	403	781
6	บ้านดอยงาม	175	225	237	462

ตาราง : 4 สถิติประชากรและบ้าน พื้นที่ ตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย (ต่อ)

ระหว่างวันที่ 1 ถึง 23 พฤษภาคม 2566 เวลา 13.16 น.

หมู่ที่ / ชื่อหมู่บ้าน		จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
7	บ้านสันม่วงคำ	252	267	288	555
8	บ้านดอน	252	284	299	583
9	บ้านดอนใต้	189	233	236	469
10	บ้านทุ่งโค้ง	154	233	206	439
11	บ้านใหม่มงคล	200	244	272	516
12	บ้านจงเจริญ	202	250	273	523
13	บ้านดอนกลาง	226	325	285	610
14	บ้านใหม่สันติสุข	227	312	313	625
15	บ้านสันเจริญ	153	225	229	454
16	บ้านดอนเหนือ	210	255	300	555
17	บ้านใหม่ศรีวิสัย	199	264	278	542
รวม		3,806	4,884	5,008	9,892

ที่มาข้อมูล : นางสาวเยาวลักษณ์ จินดาชัย ผู้พิมพ์รายงาน

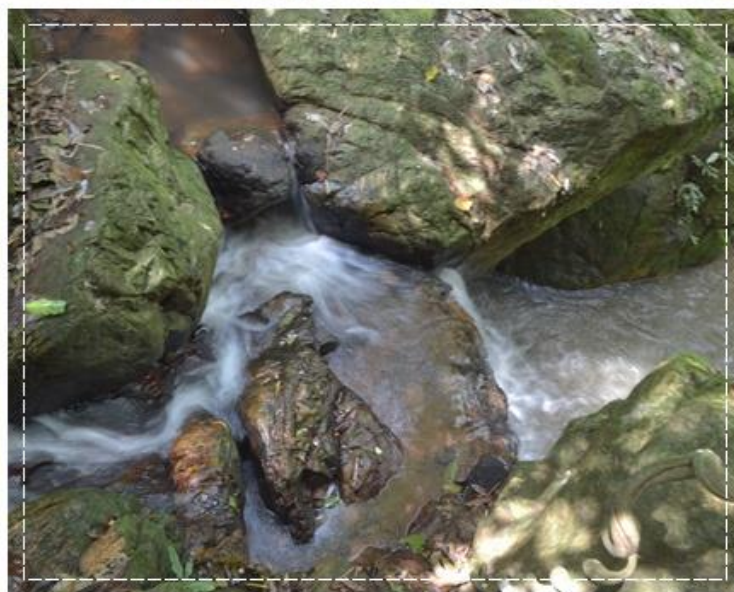
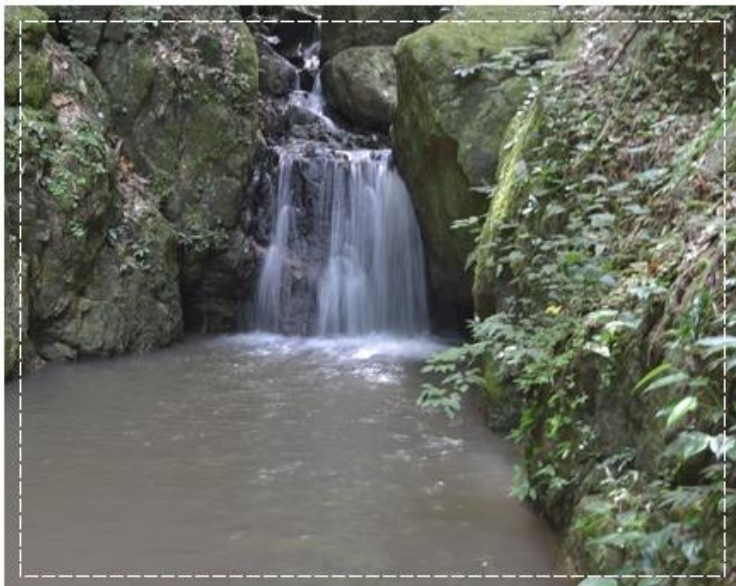
4. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- กลุ่มจักสานเชือกกล้วยผู้สูงอายุ
- กลุ่มตัดเย็บผ้าห่ม
- กลุ่มตุ๊กตาทำมือ
- กลุ่มผลิตภัณฑ์จากกะลามะพร้าว
- กลุ่มผ้าทอพื้นเมือง

5. การท่องเที่ยว

○ น้ำตกห้วยค่า

อยู่ในพื้นที่บ้านใหม่ศรีวิสัย หมู่ที่ 17 เป็นน้ำตกที่เพิ่งถูกค้นพบใหม่ การเดินทางต้องเดินเท้าเข้าไป เพื่อสัมผัสกับธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ และความสวยงามของน้ำตกแห่งนี้



○ ผาซ้าง หรือผาซ้างดอนศิลา หรือสวนเสาวนีย์ผาซ้าง

ผาซ้าง หรือผาซ้างดอนศิลา หรือสวนเสาวนีย์ผาซ้าง เป็นภูเขาหิน ขนาดใหญ่ จำนวน 3 ลูก โดดเด่นอยู่กลางทุ่งนา อยู่ในพื้นที่บ้านดอน หมู่ที่ 8 ตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ห่างจากอำเภอเวียงชัย 12 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดเชียงราย 25 กิโลเมตร อยู่บนถนนห้วยดอยบ้านดอน-พญาเม็งราย-ต้า (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1152 ช่วงกิโลเมตรที่ 18-19) จากถนนใหญ่เข้าไปอีกประมาณ 1.5 กิโลเมตร ก็จะถึงบริเวณผาซ้างดอนศิลา แต่เดิมไม่มีถนนเข้าถึงสถานที่ดังกล่าว บริเวณดอยผาซ้าง เป็นภูเขาหินปูน มีต้นไม้ขึ้นปกคลุมไม่มากนัก ส่วนมากจะเป็นประเภทเถาวัลย์และไม้เบญจพรรณขนาดเล็ก ยังมีต้นจันทน์ผาขึ้นบริเวณหน้าผาเป็นแห่งๆ บริเวณดอยผาซ้าง ยังมีถ้ำอีก 2-3 แห่ง มีค้างคาวอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก บริเวณผาซ้างมีพื้นที่โดยรวม 124 ไร่



○ วัดป่าศรีวิไลย์

วัดป่าศรีวิไลย์ ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บ้านใหม่ศรีวิไลย์ หมู่ที่ 17 ตำบลดอนศิลา เป็นอีกสถานที่หนึ่ง ที่ผู้มาเยือนตำบลดอนศิลา ต้องเข้าไปสัมผัส นอกจากจะเป็นสถานที่ที่ทุกคนให้ความเคารพแล้ว ยังเป็นสถานที่ ที่ใช้เป็นแหล่งพักผ่อนได้อีกด้วย เพราะบริเวณวัดมีพื้นที่ติดกับอ่างเก็บน้ำแม่ต๋าก มีบรรยากาศที่ร่มรื่น เต็มไปด้วยต้นไม้ มีศาลาริมน้ำที่ท่านสามารถให้อาหารปลาได้โดยมีปลาหลากหลายสายพันธุ์ให้ท่านได้ชม ประกอบกับการชมทิวทัศน์ของอ่างแม่ต๋ากในเวลาเดียวกัน



1.2 แนวคิดบทบาทของเทศบาล

ในการทบทวนถึงแนวคิดบทบาทของเทศบาลนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งเนื้อหาการศึกษาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก กล่าวคือ การศึกษาบทบาทของเทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี และการศึกษาบทบาทของเทศบาลตามกฎหมาย เพื่อวิเคราะห์ถึงความสอดคล้องของหลักการเชิงทฤษฎีกับการบัญญัติไว้ในตัวบทกฎหมาย ตลอดจนช่องว่างระหว่างทฤษฎี และการบัญญัติไปตามกฎหมาย

1) บทบาทของเทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี

เกี่ยวกับประเด็นนี้มีนักคิดและนักวิชาการในสายรัฐศาสตร์และสายกฎหมายหลายท่านที่กล่าวถึงไว้อย่างน่าสนใจ อาทิเช่น ปธาน สุวรรณมงคล(2543)

ปธาน สุวรรณมงคล(2543, น.7) ได้กล่าวถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไปในการบริหารท้องถิ่นของประเทศต่าง ๆ โดยได้กล่าววาทะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีบทบาทสำคัญอยู่ 5 เรื่องประกอบไปด้วย

1) บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่ง จึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

2) บทบาทในการบริหารจัดการให้มีการบริหารสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจมาจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริหารสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจจะมีความ แตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น ชุมชนเมืองจะต้องการการบริหารสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน แต่ในขณะที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทางโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ รวมไปถึงการส่งเสริมด้าน อาชีพ การสร้างรายได้ การจัดการศึกษา และสาธารณสุข เป็นต้น

3) บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชน และกระตุ้นให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันกำหนด โดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยเป็นผู้สร้างให้เกิดบรรยากาศในการลงทุนจากภายนอก เช่น การสร้างระบบเครือข่ายถนนที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลัก การพัฒนาแหล่งน้ำให้เกิดการอุปโภคและการบริโภคที่เพียงพอ การพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่นที่จะต้องรองรับการลงทุนจากภายนอก หรือส่งเสริมอาชีพที่ทำให้เกิดรายได้แก่ประชาชน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้และภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นเอง เป็นต้น

4) บทบาทในการประสาน ท้องถิ่นนั้นมีได้เป็นอิสระจากปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานนโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของท้องถิ่นซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ อาทิเช่น นโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่รัฐบาล

กลางต้องการเสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาคาใจจนคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็ต้องนำนโยบายนั้นมาส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

5) บทบาทในการคุ้มครอง การปกครองสวนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการคุ้มครอง ปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย อาทิเช่น การตรวจดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ การดูแลเด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นต้น

ประธาน สุวรรณมงคล(2543, น.7) ได้กล่าวว่าการปกครองท้องถิ่นในประเทศต่าง ๆ จะมีบทบาทที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม แต่ถึงอย่างไรก็ตามบทบาทใน 5 เรื่องดังกล่าวนี้เป็นบทบาทที่สำคัญในการทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมแบบกว้าง ๆ

2) บทบาทของเทศบาลตามกฎหมาย

กฎหมายหรือพระราชบัญญัติที่สำคัญในการบ่งบอกถึงบทบาทสำคัญของเทศบาลคือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2550) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2543) ดังต่อไปนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กล่าวถึงบาท อำนาจ หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 272 ที่กล่าวว่า

“ภายใต้การกำกับบังคับในมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักการแห่ง การปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น หน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่”

นอกจากนั้นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ป 2550 ยังได้ระบุถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มเติมไว้ในอีกในมาตรา 274 วรรค 1 โดยกล่าวว่า

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การ ปกครอง การบริหาร การจัดการบริการสาธารณะที่มีความหลากหลาย การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ที่เป็นของตนเองโดยเฉพาะ โดยจะต้องคำนึงถึงการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็น สรรวมด้วย”

นอกนอกจากนั้น 280 และ 281 ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านสังคมและวัฒนธรรมว่า

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรมและการฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเขาไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ

การจัดการศึกษาอบรมภายในท้องถิ่นตามวรรคสอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้อง คำนึงถึงการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นด้วย”

ส่วนในมาตรา 281 ได้ระบุบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า

“เพื่อส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจ หน้าที่ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

กฎหมายตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(1) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่

(2) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่น่าจะมีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน

(3) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือนามียของประชาชนในพื้นที่”

กล่าวโดยสรุปบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือว่าเป็้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้นรัฐธรรมนูญได้มีการกำหนดขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดทำนโยบายสาธารณะกำหนดการพัฒนาโดยอิสระ ปราศจากการแทรกแซง รวมไปถึงจะต้องมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ ทั้งการจัดทำสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน การสร้างงานสร้างรายได้สร้างอาชีพ (ม.272, ม.274)

1.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียว ย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” (‘diseconomies of scale’) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายโอนอำนาจในการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้

1) การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบปัญหาและความต้องการของชุมชน ภายในท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผูคน ในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียวไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือการสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อใหมาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

2) การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทาง การเมืองตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เขาใจถึงบทบาท

หน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3) สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือ ในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนรวมในทางการเมืองได้มากกว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนรวมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามามีส่วนรวมในการบริหารกิจการ สาธารณะต่างๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมือง การปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน

4) สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความทางไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ทางไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับ และเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

5) ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ผิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคลและสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ภายในทางตรงข้ามการกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การวางโครงสร้างของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

นอกเหนือจากการให้การอธิบายถึงหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจนั้น กระจ่ายอำนาจยังมีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกับการรวมศูนย์อำนาจ มีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

1) ดานการเมือง การกระจายอำนาจอาจนำไปสู่ภาวะของความไร้เอกภาพและเสถียรภาพในทางการเมืองได้ เช่น กรณีของรัฐเดี่ยว การกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นอาจเป็นแรงผลักดันไปสู่ความเป็นสหพันธรัฐ ส่วนประเทศที่เป็นสหพันธรัฐความเป็นเอกภาพอาจจะน้อยลงไปอีกในกลุ่มประเทศที่มีความเป็นเอกภาพอยู่แล้ว ประกอบไปด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มทางศาสนา ที่มีความแตกต่างกันและขัดแย้งกันอยู่แล้ว การกระจายอำนาจอาจทำให้เกิดความไร้เอกภาพในทางการเมืองได้

2) ดานการคลัง การกระจายอำนาจที่มากเกินไป อาจนำไปสู่ความไร้เสถียรภาพทางการเงินของประเทศได้ เนื่องจากเมื่อสัดส่วนทางการคลังในภาคสาธารณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับท้องถิ่น เป็นการยากที่รัฐบาลกลางจะกำหนดทิศทางและควบคุมระบบการคลังของประเทศโดยรวมได้ และหากการใช้จ่ายของท้องถิ่นต่าง ๆ ปราศจากวินัยทางการเงินการคลัง เช่น การใช้จ่ายอย่างเกินตัว ขณะที่ความสามารถในการจัดเก็บรายได้มีจะสร้างปัญหาและเกิดภาวะความไร้เสถียรภาพต่อระบบการคลังของประเทศเป็นอย่างมาก

3) ด้านความเสมอภาค การกระจายอำนาจยิ่งมากจะนำไปสู่ความแตกต่างและความไม่เท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่หรือท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในทางเศรษฐกิจ การคลัง คุณภาพชีวิต การบริการ สาธารณะ เนื่องจากอำนาจในการเมืองและการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนทรัพยากรทางการบริหารขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่นแต่ละแห่ง ความแตกต่างและไม่เท่าเทียมกันระหว่างท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น

4) ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนมีความเป็นอิสระในกรอบของตน การใช้ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างไรเสียทรัพยากรเพราะพื้นที่แต่ละแห่งต่างก็ใช้ทรัพยากรไปตามความต้องการและความจำเป็นของตน ทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างกระจายและไร้ทิศทาง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น สรุปแนวคิดได้ว่าการกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นก็เพื่อกระจายการปกครองไปยัง ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองบนพื้นฐานประชาธิปไตยและต้องให้ท้องถิ่นเห็นความสำคัญและคุณค่าในการปกครองตนเองเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวไม่ว่าจะมีระดับที่มากน้อยเพียงใด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในรัฐเดียวกันยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลางเสมอ

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ได้มีนักวิชาการและนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ทัศนคติหรือความคิดเห็น(Attitudes/Opinions) หมายถึง ความพึงพอใจความชอบ หรือความเชื่อมั่นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรม ตลอดจนแนวโน้มการเกิดพฤติกรรม ทัศนคติเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งผู้บริโภครู้จากประสบการณ์ในอดีต ซึ่งใช้เป็นตัวเชื่อมระหว่างความคิด และพฤติกรรม นักการตลาดจะใช้ในเครื่องมือการโฆษณาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์ ตราสินค้าเสริมแรง และเปลี่ยนทัศนคติ

ในทางการตลาดทัศนคติของผู้บริโภคจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและในทางกลับกันประสบการณ์จากการใช้สินค้านั้นจะมีผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคเช่นกัน

โครงสร้างของทัศนคติประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้อารมณ์ ความเข้าใจและความเชื่อเกี่ยวกับตราสินค้าโดยปราศจากอารมณ์หรือความรู้สึก

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์และตราสินค้า เช่น เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ มีประโยชน์หรือไม่มีประโยชน์

3. ส่วนของพฤติกรรม (Behavior Component) หมายถึง พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการซื้อหรือการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือแนวโน้มการเกิดพฤติกรรม เช่น การแจกของตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ให้กลุ่มเป้าหมายเกิดพฤติกรรมการทดลองใช้ทัศนคติจะก่อตัวขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลายประการหลายทางด้วยกัน คือ

1) การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivations) ทักษะคิดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันพื้นฐานทางร่างกายอยู่ตัวบุคคลดังกล่าวจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคล หรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้ และในทางตรงกันข้ามจะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งของหรือบุคคลที่ขัดขวางมิให้เขาตอบสนองความต้องการได้

2) ขาวสารข้อมูล (Information) ทักษะคิดจะมีพื้นฐานมาจากชนิด และขนาดของข่าวสารข้อมูลที่แต่ละคนได้รับมา รวมทั้งขึ้นอยู่กับลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารข้อมูลอีกด้วย ด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็น และเขาใจปัญหาต่างๆ ขาวสารข้อมูลบางส่วนที่เขาเข้าสู่ตัวบุคคลนั้นจะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

3) การเขาเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทักษะคิดบางอย่างอาจจะมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่เขาเกี่ยวข้องกับอยู่ด้วย เช่น ครอบครัว วัดที่ไปประกอบศาสนกิจ ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา และกลุ่มสังคมต่าง ๆ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

4) ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มานั้นจนกลายเป็นทัศนคติขึ้นได้ เช่น ในกรณีของการซื้อสินค้าบางอย่าง ถ้าหากคนใดคนหนึ่งติดใจในรสอาหารของภัตตาคารแห่งหนึ่ง เขาอาจมีทัศนคติที่ดีต่อร้านนั้น และจะกลับไปกินอีกเสมอ แต่หากเกิดความไม่พอใจหรือผิดหวังครั้งใดครั้งหนึ่ง ก็อาจทำให้ทัศนคติเปลี่ยนไปในทางที่ไม่ดีจนทำให้ไม่กลับไปกินอีกเลยก็ได้

5) ลักษณะทาง (Personality) ลักษณะทางหลายประการต่างก็มีสวนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคลได้ด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้าระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคลการคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) การสร้างคุณค่าเพิ่มจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานรวมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) ดังนั้น สิ่งสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จก็คือ การเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับการ คาดหวังของผู้ซื้อ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า (Total Customer Satisfaction)

1) ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อ แรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษา

เกี่ยวกับ ความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้มากมายหลายทฤษฎีด้วยกัน ซึ่งพอสรุป ได้ดังต่อไปนี้

กิตติมา ปรีดีติลล (2532) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

จรัส โพธิ์จันทร์ (2527) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือหากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

พิน คงพูน (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่เขาได้รับจากการกระทำนั้น ๆ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน (2535) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงาน ไวว่า เป็น ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

มณี โพธิ์เสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึก ยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจหรือการมีเจตคติที่ดีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงานนั้น ๆ

1) ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจ

ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงที่ผู้รายงานจะนำเสนอ คือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่กล่าวว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกันแต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้น เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้ (Maslow, 1970)

(1) มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

(2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

(3) ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง ซึ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้นตอนตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้

ก. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยา รักษาโรค

ที่อยู่อาศัยและความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนที่ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

ข. ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์จะต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

ค. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้นอีก คือความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อน

ง. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตนเอง อยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ

จ. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการอยากจะเป็นอยากจะทำตามความคิดของตน หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนั้น

จากสาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไป และความต้องการในแต่ละขั้นจะมีความสำคัญแก่บุคคลมาก น้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้น ๆ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (2563:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพที่พบมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี คือ 5 ครั้ง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.51 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 90.23 สามารถสรุปได้ตามภารกิจดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก 4.43 ร้อยละความพึง

พอใจ 88.52 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.56 ร้อยละของความพึงพอใจ 91.36

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.อุดรธานี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2563:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาจัว อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2563 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาจัว อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.6 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.0 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.6 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.0

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาจัว อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 4 งานบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.8 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.2 งานบริการด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.8 งานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.6

รองศาสตราจารย์ ดร. สัญญา เคนาภูมิ และคณะ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2563:บทสรุปผู้บริหาร) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเดิด อำเภอมือเืองยโสธร จังหวัดยโสธร พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเดิด มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การเท่ากับ 9 คะแนน สรุปผลการสำรวจการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเดิด อำเภอมือเืองยโสธร จังหวัดยโสธร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเมื่อเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ 4 ประเด็นต่อการให้บริการสาธารณะ ดังนี้ 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 2. ด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40

4. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 และภาพรวมในการสำรวจแต่ละด้านโดยแยกเป็นสายงานบริการสาธารณะที่ทำการสำรวจ แยกเป็น 4 งาน ดังนี้ 1. งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 3. งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 4. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40

ภัทรพร สมเสมอ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย. (2563:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละผลการศึกษา พบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอ แม่สาย จังหวัดเชียงราย ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95 หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อ เท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวม ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัด เชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 2) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้าน ช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 3) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 2. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ 4 ส่วนงานการให้บริการของเทศบาลตำบล เวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ภาพรวม 4 ส่วนงานของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัด เชียงราย ได้แก่ งานทะเบียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

และงานด้าน สาธารณสุข พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในภาพรวม เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ศิรินาฏ จันทะเปลิน คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย. (2563:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษา พบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้าน การศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัด เชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล แม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ในระดับของความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 91-95 หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 มีระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ยร้อยละ 91-95 โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการความ พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้ หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของ เทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ใน ระดับความพึง พ้อใจ ร้อยละ 91-95 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับ ความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 2) ด้านช่องทางการ ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาล ตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในด้าน ช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 91-95 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการ บริการด้านช่องทาง การให้บริการของเทศบาลตำบล แม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความ พึงพอใจสูงสุด คือ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้น

มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 91-95 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการ บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอ แม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อ โดยมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาล ตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 91-95 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (2562:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อทางด้านสาธารณสุข รองลงมา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามมาด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรรณานคร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80, 4.79, 4.78 และ 4.71 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82, 4.80, 4.77 และ 4.71 ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2562:สรุปผลการประเมิน) ได้ทำการศึกษา รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งก่อ อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 55 มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 40 และมาใช้บริการองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี มีผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 93.48 คะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561) มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 95.93 โดยพบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.25 ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.21 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.16 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.68