

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี นี้ได้ศึกษาทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นตัวแปรดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
 - 1.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ
 - 1.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ
 - 1.3 ความหมายแรงจูงใจ
 - 1.4 แรงจูงใจที่มีต่อสถานการณ์
 - 1.5 ลักษณะแรงจูงใจ
 - 1.6 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์
 - 1.7 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ
 - 2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ
 - 2.7 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
3. รัฐธรรมนูญและการปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 3.1 การปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า
4. ไฟฟ้าสาธารณะ
5. การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
6. การพัฒนาเด็กและเยาวชน
7. การส่งเสริมพัฒนาสตรี
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่เน้นเรื่องความสำคัญของผู้รับสาร ในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยมีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่า ตนเองต้องการอะไร และสารอะไรจึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ดังนั้น ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

1.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation) (Wolman : 1973)

ความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน. 2525 : 775) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk : 1987)

ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ ให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby : 2000)

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุขที่ความต้องการ หรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง สำหรับนักเรียนแล้วก็ใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนส่วนใหญ่ก็ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะสามารถช่วยให้ตัวเองสามารถเข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้นหรือ ได้ผลการเรียนดีขึ้นนั่นเอง ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ หรือผลการสอบ

1.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ (Theories of Motivation)

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงที่สุดของความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีจูงใจ (Motivation Theory) ของ Maslow (1970 : 80-81) หรือเรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ซึ่งมาสโลว์ได้ตั้งสมมุติฐานสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทน และมาสโลว์ได้ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง โดยแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตรายต่าง ๆ และความมั่นคงในอาชีพ

3. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการจะเห็นคุณค่าของตนเอง (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับ เป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self-Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ที่คนส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้

Bess (1977 : 142-149) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงาน หรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. งานนั้นต้องสามารถวางแผน และวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจ ภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

3.1 คนทำงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย

3.2 งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา

3.3 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

3.4 มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง

ภิญโญ สาร (2541, หน้า 360-361) ได้สรุปว่า บุคลากรจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานให้โรงเรียนได้นาน ๆ หรือไม่เพียงใด อาศัยสิ่งจูงใจหลายชนิดด้วยกัน ที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงินและสิ่งของ

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจประจำตัวมากขึ้น และโอกาสได้ตำแหน่งงานสูงขึ้น

3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงาน ซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก

4. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพของสังคมของครูในโรงเรียนช่วยให้โรงเรียนน่าอยู่ ครูรักใคร่ปรองดองกัน ไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ครูทุกคนอยู่ในฐานะทัดเทียมกัน ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจและการศึกษา ครูไม่มีความแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน

5. การบำรุงขวัญและกำลังใจ และสร้างความรู้สึกให้เกิดกับครูทั้งหลายว่าตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้โรงเรียนหรือมีส่วนในการแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่าง ๆ ของโรงเรียน สรุปได้ว่า แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้น ของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการเห็นค่าของตนเอง และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง

1.3 ความหมายแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นคำที่ใช้กันมากแต่บางครั้งก็ใช้กันไม่ค่อยถูกต้อง ความจริงแล้วแรงจูงใจใช้เพื่ออธิบายว่าทำไมอินทรีย์จึงการกระทำอย่างนั้นและทำให้เกิดอะไรขึ้นมาบ้าง

คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” (Kidd, 1973: 101) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักนำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ” (To Move a Person to a Course of Action) แรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุก ๆ วงการ

สำหรับโลเวลล์ (Lovell. 1980 : 109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ” ไมเคิล คอมแจน (Domjan 1996 : 199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจูงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือตื่นรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติคือ การขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจ เช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

1.4 แรงจูงใจที่มีต่อสถานการณ์

แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะในตัวของบุคคล สภาพแวดล้อมดังนี้

1. ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรม และมีความพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้น ๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลเร็วที่สุด

2. ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น
3. ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ เช่นค่านิยมทางเศรษฐกิจ สังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการ เหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น
4. ทักษะที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทักษะที่ดีต่อการทำงาน ก็ทำงานด้วยความทุ่มเท
5. ความมุ่งหวังที่ต่างระดับกัน ก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย คนที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้ต่ำ
6. การแสดงออกของความ要求在แต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไปตามขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกันยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วยเพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของตน
7. ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้
8. แรงจูงใจที่แตกต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้
9. พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลายๆทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่นตั้งใจทำงาน เพื่อไว้เงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

1.5 ลักษณะแรงจูงใจ

แรงจูงใจมี 2 ลักษณะดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives)
แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวรเช่นคนงานที่เห็นองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัว เขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ และองค์การบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดี แต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่
2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives)
แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้นที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกันเช่น อาจจะเนื่องมาจากความต้องการหรือแรงขับหรือสิ่งเร้า หรืออาจเนื่องมาจากการคาดหวังหรือการเก็บบทซึ่งบางที่เจ้าตัวก็ไม่ต้องเห็นได้ว่า การจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนเนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อนแรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้ดังนั้นจะกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจที่สำคัญพอสังเขป ดังนี้

ความต้องการ (Need)

เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุลทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น เมื่อรู้สึกหิวหรือเหนื่อยล้าก็จะนอนหรือนั่งพัก ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดหมายที่ต้องการ นักจิตวิทยาแต่ละท่านอธิบายเรื่องความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ กัน ซึ่งสามารถแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภททำให้เกิดแรงจูงใจ

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation)

เป็นความต้องการเกี่ยวกับอาหาร น้ำ การพักผ่อน การได้รับความคุ้มครองความปลอดภัย การได้รับความเพลิดเพลิน การลดความเคร่งเครียด แรงจูงใจนี้จะมีสูงมากในวัยเด็กตอนต้นและวัยผู้ใหญ่ตอนปลายเนื่องจากเกิดความเสื่อมของร่างกาย

2. แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social Motivation)

แรงจูงใจด้านนี้สลับซับซ้อนมากเป็นความต้องการที่มีผลมาจากด้านชีววิทยาของมนุษย์ในความต้องการอยู่ร่วมกันกับครอบครัว เพื่อนฝูงในโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน เป็นความต้องการส่วนบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมซึ่งในบางวัฒนธรรมหรือบางสังคมจะมีอิทธิพลที่เข้มแข็งและเหนียวแน่นมาก ความแตกต่างของแรงจูงใจด้านสังคมและแรงจูงใจด้านร่างกายคือแรงจูงใจด้านสังคม เกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดง ออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่าผลตอบแทนจากวัตถุและสิ่งของ

แรงขับ (Drives)

เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้นไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นแรงขับ เช่นในการประชุมหนึ่งผู้เข้าประชุมทั้งหิว ทั้งเหนื่อย แทนที่การประชุมจะราบรื่นก็อาจจะเกิดการขัดแย้งหรือเพราะว่าทุกคนหิวก็รีบสรุปการประชุมซึ่งอาจจะทำให้ขาดการไตร่ตรองที่ดีก็ได้

สิ่งล่อใจ (Incentives)

เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ต้องการให้พนักงานมาทำงานสม่ำเสมอก็ใช้วิธียกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงาน โดย จัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ขาดงานหรือมอบโล่ให้แก่ฝ่ายที่ทำงานดีประจำปี สิ่งล่อใจอาจเป็นวัตถุ เป็นสัญลักษณ์ หรือคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

การตื่นตัว (Arousal)

เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมจะเคลื่อนไหว นักกีฬาที่อุ่นเครื่องเสร็จพร้อมที่จะแข่งขันหรือเล่นกีฬา องค์กรที่มีบุคลากรที่มีความตื่นตัวก็ย่อมส่งผลให้ทำงานดี การศึกษาธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์มีความตื่นตัว 3 ระดับคือ

- การตื่นตัวระดับสูงจะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจหรือตื่นตื่นเกินไปขาดสมาธิ

- การตื่นตัวระดับกลางคือระดับตื่นตัวที่ดีที่สุด

- การตื่นตัวระดับต่ำมักจะทำให้ทำงานเฉื่อยชา งานเสร็จช้า

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัวมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและภายใน ได้แก่ ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างกันทั้งบุคลิกภาพ นิสัยและระบบสรีระของผู้นั้น

การคาดหวัง (Expectancy)

เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น พนักงานคาดหวังว่าเขาจะได้โบนัสประมาณ 4-5 เท่าของเงินเดือนในปี การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวา ซึ่งบางคนอาจสมหวัง บางคนอาจผิดหวังก็ได้ สิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังมักไม่ตรงกันเสมอไป ถ้าสิ่งที่เกิดขึ้นห่างกับสิ่งที่คาดหวังมากก็อาจจะทำให้พนักงานคับข้องใจในการทำงาน การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม ถ้าองค์กรกระตุ้นให้พนักงานยกระดับผลงานตนเองได้และพิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าควรจะได้ก็จะเป็นประโยชน์ทั้งองค์กรและพนักงาน

การตั้งเป้าหมาย (goal Setting)

เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคลจัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลผู้นั้นในการทำงาน ธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานเพราะจะส่งผลให้การทำงานมีแผนในการดำเนินการเหมือนเรือที่มีหางเสือ เพราะมีเป้าหมายชัดเจนที่กล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจจะเห็นว่าค่อนข้างยากที่จะอธิบายแต่ละเรื่องแยกจากกันเพราะทุกเรื่องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทุกข้อ

1.6 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์

แนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้ความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ สรุปว่า โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น มนุษย์มีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้น เมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนดังกล่าว การเข้าไปใช้สื่อจึงไม่ใช่กิจกรรมที่กระทำอย่างไรเป้าหมายหากเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์แน่นอน หรือเรียกว่า Goal-oriented Activity โดยผู้รับสารเป็นผู้แสวงหาและเลือกใช้ สื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ซึ่งทิศทางที่บุคคลเลือกแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้นเกิดจากความต้องการของบุคคลเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าวจะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ(motivation) ที่ผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ (กาญจนา แก้วเทพ. 2547 : 306-307)

การใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของผู้รับสารมีจุดกำเนิดมาจากสภาวะทางจิตใจและสังคมที่มาจากความต้องการ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งสารอื่น ซึ่งนำไปสู่รูปแบบต่าง ๆ ของการมีโอกาสดูได้รับสารจากสื่อมวลชนและก่อให้เกิดผลที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับสาร อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับสารแต่ละคนใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาความพอใจจากสื่อมวลชน ผ่อนคลายความเครียด ค้นหาความรู้หรือ เอาประโยชน์ใดประโยชน์หนึ่ง เป็นการศึกษา กระบวนการรับสารซึ่งมีความแตกต่างไปจากการศึกษาในอดีตที่เน้นศึกษาเรื่องอิทธิพลของสื่อมวลชนต่อผู้รับสาร วิธีการนี้เป็นการศึกษาว่า ผู้รับสารใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหา ความพอใจเพื่อบรรลุนความต้องการของตน (Katz, Blumler, and Gurevitch : 1983) ปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการใช้สื่อหรือผู้รับสารมี ดังนี้ (Katz et. al : 1983)

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (Social and Psychological Origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป
2. ความต้องการและความคาดหวังการใช้สื่อของผู้รับสาร (Need Expectation of The Mass Media) ที่แตกต่างกันทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนอง ความพึงพอใจได้แตกต่างกัน

แนวทางการศึกษาตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจให้ความหมาย สำคัญกับการเลือก การรับรู้ และการตอบสนองต่อสื่อของผู้รับสารเป็นหลัก หัวใจสำคัญ ของข้อตกลงพื้นฐานตามทฤษฎีนี้คือ ผู้รับสารรู้ตัวอยู่เสมอและเป็นผู้เลือกสรรช่องทาง และเนื้อหาที่ต้องการด้วยตนเอง (McQuail, 1994 : 318)

1.7 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960) ได้ชี้ให้เห็นถึงแบบของการบริหาร 2 แบบ คือ ทฤษฎี X ซึ่งมีลักษณะเป็นเผด็จการ และทฤษฎี Y หรือการมีส่วนร่วม แต่ละแบบเกี่ยวข้องกับสมมุติฐานที่มีต่อลักษณะของมนุษย์ดังนี้

ผู้บริหารแบบทฤษฎี X เชื่อว่า

1. มนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบการทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้
2. เนื่องจากการไม่ชอบทำงานของมนุษย์ มนุษย์จึงถูกควบคุม บังคับ หรือข่มขู่ให้ทำงาน ชอบให้สั่งการและใช้วิธีการลงโทษ เพื่อให้ใช้ความพยายามได้เพียงพอ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
3. มนุษย์โดยทั่วไปพอใจกับการชี้แนะสั่งการหรือการถูกบังคับ ต้องการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความมั่นคงมากที่สุด ผู้บริหารตามทฤษฎี X จึงต้องสร้างแรงจูงใจโดยการข่มขู่ และลงโทษ เพื่อให้ลูกน้องใช้ความพยายามให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

ผู้บริหารแบบทฤษฎี Y มีความเชื่อว่า

1. การทำงานเป็นการตอบสนองความพอใจ
2. การข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษไม่ได้เป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการจูงใจให้คนทำงาน บุคคลที่ผูกพันกับการบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ จะมีแรงจูงใจด้วยตนเองและควบคุมตนเอง
3. ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายขึ้นอยู่กับรางวัล และผลตอบแทนที่พวกเขาคาดหวังว่าจะได้รับเมื่อเป้าหมายบรรลุถึงความสำเร็จ
4. ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นการจูงใจให้บุคคลยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

ทฤษฎี Y เน้นถึงการพัฒนาตนเองของมนุษย์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์นั้นรู้จักตัวเองได้ถูกต้อง รู้จักความสามารถของตนเอง ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจโดยการสร้างสรรค์สถานการณ์ที่จะทำให้สมาชิกมีความรู้สึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการทำงาน ในการบริหารนั้น มีการนำทฤษฎีเชิงจิตวิทยามาใช้จำนวนมาก เพราะการบริหารเป็นการทำงานกับ “คน” และทฤษฎีจิตวิทยาก็พูดถึงเรื่อง “คน” การศึกษาทฤษฎีจิตวิทยาที่เกี่ยวกับการควบคุมกำกับพฤติกรรมของมนุษย์ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และภาวะผู้นำ จึงเป็นประโยชน์อย่างมากต่อผู้บริหาร Douglas Mc Gregor ได้ค้นพบแนวคิด “พฤติกรรมองค์การ” และสรุปว่า กิจกรรมการบริหารจัดการล้วนมีสาเหตุรากฐานมาจากทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ (Human Behaviors) ซึ่งเป็นไปตามกรอบทฤษฎี X และทฤษฎี Y คือ

ทฤษฎี X (theory x) คือคนประเภทเกียจคร้าน ในการบริหารจึงควรใช้มาตรการบังคับ มีระเบียบกฎเกณฑ์คอยกำกับ มีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด และมีการลงโทษเป็นหลัก

ทฤษฎี Y (theory y) คือคนประเภทขยัน ควรมีการกำหนดหน้าที่การทำงานที่เหมาะสม ทำทหายความสามารถ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเชิงบวก และควรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน

สรุป Douglas McGregor เห็นว่าคนมี 2 ประเภท และการบริหารคนทั้ง 2 ประเภท ต้องใช้วิธีการบริหารแตกต่างกัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถ interchangeable โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom. 1990 : 90)

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น (Good. 1973 : 320)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตาคำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับความคาดหวังไว้ นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทน ที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กันกับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจดังมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amplep Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) (John D. Millett, 1951)

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (Social and Psychological Origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป
2. ความต้องการและความคาดหวังการใช้สื่อของผู้รับสาร (need expectation of the mass media) ที่แตกต่างกันทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนอง ความพึงพอใจได้แตกต่างกัน

2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้นและประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการดังนี้

1. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับที่让他สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการรวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานให้บริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในกาบริการนั้น

5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกในเวลา สถานที่ ทำเล ที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการ ของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัชญกร, 2546)

2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายชนิด เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการสังเกต

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้นผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน (ชานันท์ ภู่นาค : 2545)

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปได้ไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

2.7 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎีไว้ดังนี้

กรอนรอส (Gronroos : 1990) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตภัณฑ์กับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

แม็กซ์ เวเบอร์ (Max Weber : 1997) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (Sineirate Studio – Without Hatred or Passion)

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B. M. Verma) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเซนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เคทซ์ อิลิธ และ เบรินต้า แดเนท (Katz E. and Brenda D. : 1973) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องกับสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้การบริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) การบริการเชิงธุรกิจ (Business Service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบิน ต้นทุนต่ำร้านค้าปลอดภาษีหรือการนัดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

2) การบริการสาธารณะ (Public Service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

ลิวอิส และบลูม (Lewis, and Bloom) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering Service Quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos : 1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่คุณภาพที่ได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ซีแฮมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (1985) (Ziethaml, Parasuraman and Berry) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีสอดคล้องกันเพียงไรข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

บี. เอ็ม. เวอร์มา (B. M. Verma) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบ ถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ(Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เจมส์ แมคคูลลูอ (James S. Mcculluogh) ได้มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Services Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการส่งมอบให้แก่บริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการ

ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

พรณี ชูติวัฒนธาดา (2555) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ถ้านำคำว่า " SERVICE " มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำเราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E = Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C = Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของ ผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

วศิน อิงค์พัฒนากุล มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง และทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไปคุณลักษณะ

ขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะเวลา งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรม การประพฤติตนและความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2553) ได้ให้ความหมายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตำรวจทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคล และทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้างขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของคน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำหลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ ที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการได้แก่

1. ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดย สะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่นการมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นสำคัญด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับ บริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการ จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกันคือ

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับ บริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบ ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะจะไปอยู่ในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

Millet (1954, อ้างถึงใน มนกันต์ มีบุญลือ. 2547: 30) ได้อธิบายความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านคือ

1. ความสามารถในการบริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริการงานที่มี ฐานคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน
2. ความสามารถในการบริการตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องตรงเวลารวดเร็ว และทันต่อเวลา
3. ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะที่เหมาะสม (The Right Geographical Location) Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้าไม่มีการให้บริการที่เพียงพอ
4. ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก
5. ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานโดยทรัพยากรเท่าเดิมและ พัฒนาการให้บริการทั้งในด้านการบริการและในด้านคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้นๆ

Kotler (2540 : 48-49 อ้างอิงถึง พวงทอง ปานสายลม. 2547 : 8) ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectation) ระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งได้อย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับ และ ลูกค้าย่อมมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าย่อมพอใจมากขึ้นไปอีก

ไชยรัตน์ รุจิพงศ์. (2550, อ้างถึงใน อลิษา ศรีสุกใส. 2551: 27) ได้ศึกษาถึงการบริการ (Service) ที่มีคุณภาพซึ่งประกอบไปด้วย

1. S – SATISFACTION คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ
2. E – EXPECTATION คือผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและมีอัตราค้ำยไม่ตรีดีงาม
3. R – READINESS ความพร้อมในการให้บริการ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาพร้อมให้บริการอย่างฉับพลันและทันใจ ผู้รับบริการจะชอบใจและรู้สึกประทับใจ
4. V – VALUE คือความมีคุณค่าของการบริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า ทำให้ผู้รับบริการถูกใจ ชอบ และประทับใจ
5. I – INTEREST คือความสนใจต่อการบริการ ให้ความสนใจ จริงใจ ต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม เท่าเทียมกัน การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องอ่อนโยนให้เกียรติลูกค้าเสมอ
6. C – COURTESY คือ ความมีไมตรีจิตในการบริการ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ท่าทางที่สุภาพอ่อนโยน มีอัตราค้ำยของความเป็นมิตร สร้างความอบอุ่นและเป็นกันเอง
7. E – EFFICIENCY คือความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ขึ้นอยู่กับการบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนชัดเจน โดยมีปรัชญาการบริการ มีแผนในการให้บริการ มียุทธศาสตร์การบริการที่มีคุณภาพ ตลอดจนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่บริการให้มีคุณภาพ

Kotler. (2541, อ้างถึงใน พิณรุ่ง เพชรรัช. 2548 : 14-15) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับ ส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์บริการ (Product) คือ สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่น่าเสนอแก่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและต้องสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นผลิตภัณฑ์บริการจะใช้กับธุรกิจบริการทุกประเภทที่มีการให้บริการ เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจท่องเที่ยวธุรกิจร้านอาหาร เป็นต้น ซึ่งธุรกิจเหล่านี้จะให้บริการตามความต้องการของลูกค้าที่มาขอรับบริการ ซึ่งจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจ
2. ราคา (Price) คือต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์หรือผลิตภัณฑ์บริการ ซึ่งรวมระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตหรือบริการ ค่าจ้าง แรงงาน การใช้ความคิด การสร้างสรรค์ นวัตกรรม จำนวนการผลิต ความยากง่ายในการจัดหาวัตถุดิบและผลตอบแทนที่ต้องการด้วยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะนำมาคำนวณต้นทุน แล้วกำหนดราคาที่เป็นตัวเงิน ซึ่งลูกค้าจะต้องจ่ายเพื่อแลกกับผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ

3. ช่องทางการจำหน่าย (Channels of Distribution) เป็นกระบวนการทำงานที่ทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคสินค้าหรือบริการตามความต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามช่องทางการจัดจำหน่ายมีหลายรูปแบบ เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์ การติดต่อ ณ สถานที่ ที่ผู้คนนิยม การติดต่อโดยไม่จำกัดเวลา เป็นต้น

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นสื่อการตลาด เพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเข้าใจและทราบถึงคุณค่าของสินค้าที่เสนอขาย เป็นความพยายามจงใจให้เกิดความชอบในสินค้าและพฤติกรรมอย่างถูกต้อง การส่งเสริมการตลาดประกอบด้วย การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการลด แลก แจก แถม

5. บุคคลผู้ให้บริการ (Personnel) เป็นบุคคลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมให้บริการในแต่ละธุรกิจ ตั้งแต่เริ่มต้นจนการให้บริการสิ้นสุด เป็นการเลือกสรรบุคคลที่ให้บริการแก่ลูกค้าตามวัฒนธรรมและนโยบายขององค์กร เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า

6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) เป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณค่าการให้บริการโดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณค่าของการบริการ เช่น การมีสถานที่โอเอียง สะอาด มีความร่มรื่น การจัดสถานที่ให้มีบรรยากาศที่ดีและเหมาะสม การจัดสถานที่ให้มีสถานที่นั่งพักผ่อน เป็นต้น

7. กระบวนการให้บริการ (Process) เป็นวิธีการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้กำหนดการบริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

1.1 การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและ ไม่น้อย

เกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะ

ปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด ดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549) กล่าวถึงการบริการสาธารณะไว้ว่า โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นนี้ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนั้นนอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมีติดอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพ ของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่น่าสนใจของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้รับการบริการนั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวหลักด้านคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อผู้รับบริการดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวหลักด้านคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยี่ห้อต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพ ในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, 2548)

3. รัฐธรรมนูญที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1 การปกครองส่วนท้องถิ่น

บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินไว้ในหมวด 14 ดังต่อไปนี้

หมวด 14

การปกครองส่วนท้องถิ่น

มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากรและพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน

มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการนั้นก็ได้

รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษี ที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถ ดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครอง ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกัน การก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

มาตรา 251 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกัน หรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้

มาตรา 252 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง ผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นหรือในกรณี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วม ของประชาชนด้วย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง และหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้ง สมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญด้วย

มาตรา 253 ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่น เปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่น มีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ มาตรา 254 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกัน เพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กฎหมายบัญญัติ

ปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 เป็นหลักในการปฏิบัติงานราชการ ซึ่งในมาตรา 4 นั้น ได้กำหนด ให้แบ่งระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วนได้ แก่ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลางได้บัญญัติไว้ในมาตรา 7 จัดหรือแบ่งเป็นสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวงซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี

หรือกระทรวงและกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัด
สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง

2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 51 โดยให้จัดหรือ
แบ่งเป็นจังหวัดและอำเภอ

3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 69 - 71 โดยให้จัด
หรือแบ่งเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มี
กฎหมายกำหนด

3.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2498 ภายใต้พระราชบัญญัติ
ระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ซึ่งในปี พ.ศ. 2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 76 แห่ง เท่ากับ
จำนวนจังหวัดที่มีอยู่ในประเทศไทย ปัจจุบันบริหารงานโดยยึดพระราชบัญญัติ องค์การบริหารส่วน
จังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 2) พ.ศ.
2542

3.2 เทศบาล ตั้งขึ้นตามกฎหมายในปี พ.ศ. 2476 ปัจจุบันใช้พระราชบัญญัติ
เทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 มีเทศบาลจำนวน 2,441 แห่ง แบ่งเป็น
เทศบาลนคร 30 แห่ง เทศบาลเมือง 178 แห่ง และเทศบาลตำบล 2,233 แห่ง

3.3 สุขาภิบาล จัดตั้งในปี พ.ศ. 2448 เป็นต้นมาจนกระทั่งในปี พ.ศ. 2542 ได้มี
พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 จึงทำให้ในปัจจุบันนี้ไม่มี
หน่วยการบริหารท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลอีกต่อไป

3.4 ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนด เป็นลักษณะที่กฎหมายเปิด
กว้างให้รัฐบาลจัดตั้งหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นซึ่งมีรูปแบบพิเศษหรือรูปแบบที่แตกต่าง
จากรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และสุขาภิบาลขึ้นได้ ปัจจุบันกฎหมายได้กำหนดให้มี
หน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพิ่มขึ้นจำนวน 3 รูปแบบ ได้แก่

3.4.1) กรุงเทพมหานครมี 1 แห่ง จัดตั้งในปี พ.ศ. 2518 ภายใต้
พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 ซึ่งต่อมามีการแก้ไข 28 เพิ่มเติม
อีกหลายฉบับ 39 ปัจจุบันบริหารงานโดยใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร
(ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2550 (www.tambol.com)

3.4.2) เมืองพัทยา มี 1 แห่ง จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2521 ภายใต้
พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 ปัจจุบันบริหารงานโดยใช้
พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542

3.4.3) องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งในปี พ.ศ. 2537 ภายใต้
พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งต่อมามีการแก้ไขเพิ่มเติม

หลายอีกครั้ง ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลบริหารงานโดยใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 และมีองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 5,334 แห่ง

3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า

ประวัติความเป็นมา

สภาตำบลลาดหญ้าได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง รายชื่อสภาตำบลที่จะจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล โดยที่มาตรา 95 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 กำหนดให้กระทรวงมหาดไทย ประกาศรายชื่อสภาตำบลตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ.2515 ที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (พ.ศ.2535 ถึง พ.ศ.2537) เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท ซึ่งจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยจึงประกาศให้สภาตำบลลาดหญ้า ตำบลลาดหญ้า อำเภอเมืองกาญจนบุรี ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ.2538

ด้านกายภาพ

แสดงที่ตั้งและระยะห่างจากอำเภอ

องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ตั้งอยู่ที่ 999 หมู่ที่ 4 ตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองกาญจนบุรี ไปทางทิศตะวันตกประมาณ 20 กิโลเมตร โดยตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การกำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี กำหนดให้ตำบลลาดหญ้ามีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลวังดัง อำเภอเมืองกาญจนบุรี โดยแนวเขตเริ่มต้นจากสะพานข้ามลำตะเพินบนทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 3199 สายลาดหญ้า-น้ำตกเอราวัณ พิกัด เอ็น อาร์ 417627 ตามลำตะเพินไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือถึงบริเวณปากลำห้วยพุกามซึ่งไหลลงลำตะเพินตามลำห้วยพุกามไปทางทิศเหนือจดเขตติดต่อกับบ้านหินตาด หมู่ที่ 7 ตำบลวังดัง พิกัด เอ็น อาร์ 403675 แล้วขึ้นจากแนวลำห้วยพุกามข้ามถนนลูกรังสายเขาชนไก่-บ้านท่าห่มไปจดกับสันช่องโลงที่พิกัด เอ็น อาร์ 410704 ตามสันเขาช่องโลงไปทางทิศตะวันออก สิ้นสุดที่สันเขาแหลม บริเวณพิกัด เอ็น อาร์ 424710 ระยะทางประมาณ 8.5 กิโลเมตร

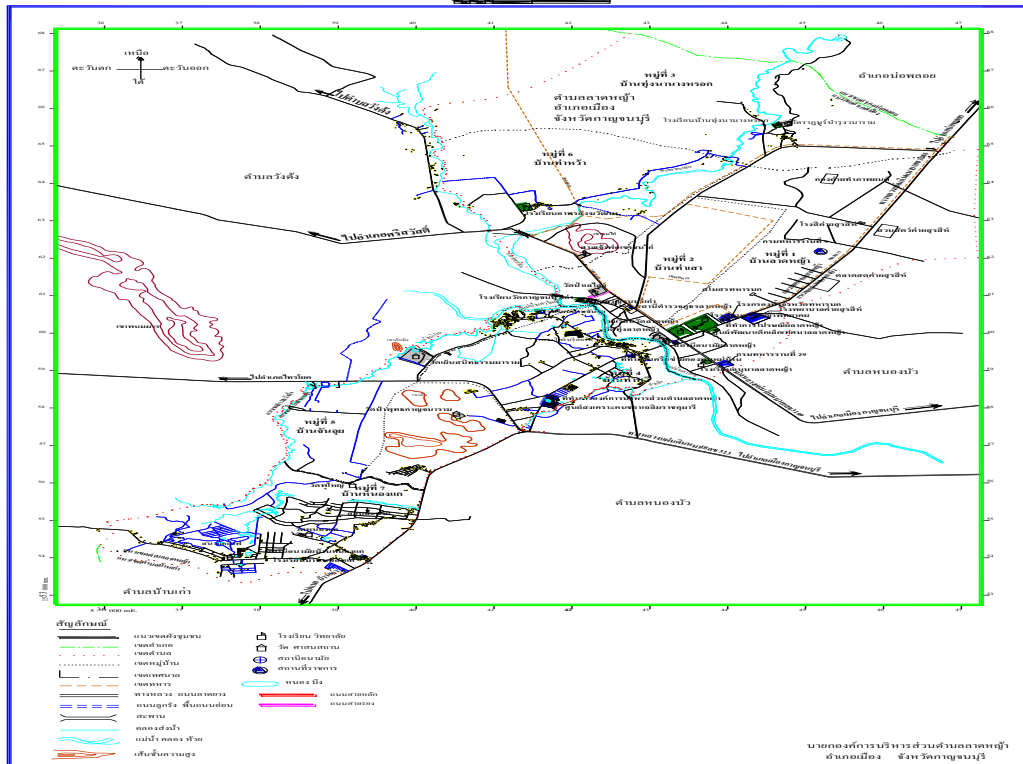
ทิศตะวันออก ติดต่อกับบ้านหนองกุ่ม อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ตำบลแก่งเสี้ยน และตำบลหนองบัว อำเภอเมืองกาญจนบุรี โดยแนวเขตเริ่มต้นจากสันเขาแหลม บริเวณพิกัด เอ็น อาร์ 424710 แล้วลงจากสันเขาแหลมไปทางทิศใต้ผ่านทุ่งนาและไร่ไปจดกับสันเขาล้านที่บริเวณพิกัด เอ็น อาร์ 477687 จากสันเขาล้านผ่านทุ่งนาและไร่ไปจดกับทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 3086

สายลาดหญ้า-บ่อพลอย บริเวณกิโลเมตร ที่ 7 0.00 เมตร แล้วตามทางหลวงแผ่นดินไปสิ้นสุดที่ บริเวณข้างโรงพยาบาลค่ายกาญจนบุรี บริเวณกิโลเมตรที่ 1 200 เมตร รวมระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร

ทิศใต้ ติดต่อกับบ้านหนองบัว หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 3 ตำบลหนองบัว อำเภอเมืองกาญจนบุรี โดยแนวเขตเริ่มต้นบนทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 3086 สายลาดหญ้า-บ่อพลอย บริเวณกิโลเมตรที่ 1 200 เมตร ข้างโรงพยาบาลค่ายกาญจนบุรี แล้วลงจากทางหลวงแผ่นดินผ่านทุ่งนาไปจดกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 323 สายกาญจนบุรี-ลาดหญ้า ที่บริเวณหน้ากรมทหารราบที่ 29 บริเวณกิโลเมตรที่ 14 925 เมตร ลงจากทางหลวงแผ่นดินไปตามลำธารสาธารณะแล้วข้ามถนนลูกรังสายบ้านหนองบัว-บ้านลาดหญ้า ไปจดแม่น้ำแควใหญ่ไปทางทิศเหนือถึงบริเวณปากลำห้วยพุเลียบซึ่งไหลลงแม่น้ำแควใหญ่ บริเวณพิกัด เอ็น อาร์ 450567 ตามลำห้วยพุเลียบไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ จดกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 323 สายกาญจนบุรี-ทองผาภูมิ ตรงทางแยกเข้าบ้านเก่า แล้วตามทางหลวงหมายเลข 3229 สายกาญจนบุรี-บ้านเก่า ไปจนถึงกิโลเมตรที่ 18 550 เมตร เขตติดต่อกับบ้านหลังเขา หมู่ที่ 4 ตำบลบ้านเก่า อำเภอเมืองกาญจนบุรี จึงลงจากทางหลวงตัดผ่านทุ่งนาและไร่ ไปจดกับสันเขาแก้วใหญ่ ที่บริเวณพิกัด เอ็น อาร์ 340490 เป็นจุดสิ้นสุดรวมระยะทางประมาณ 22.5 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับบ้านท่าตาเสือ หมู่ที่ 6 ตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยแนวเขตเริ่มต้นจากสันเขาแก้วใหญ่ บริเวณพิกัด เอ็น อาร์ 340490 ตามสันเขาแก้วใหญ่ไปทางทิศเหนือจดสันเขาแก้วน้อยที่บริเวณพิกัด เอ็น อาร์ 349520 จากสันเขาแก้วน้อยตัดผ่านไร่ไปจดห้วยน้ำโจนที่บริเวณเชิงเขาพุกระพี้ พิกัด เอ็น อาร์ 348538 ตามลำห้วยน้ำโจน ไปทางทิศเหนือข้ามทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 323 สายกาญจนบุรี-ทองผาภูมิ ไปจดกับแม่น้ำแควใหญ่ทางทิศเหนือของบ้านจันอู หมู่ที่ 5 ตำบลลาดหญ้า บริเวณพิกัด เอ็น อาร์ 418594 ตามลำแม่น้ำแควใหญ่ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือถึงบริเวณลำตะเพินจดกับแม่น้ำแควใหญ่ ที่บริเวณพิกัด เอ็น อาร์ 432600 แล้วตามลำตะเพินขึ้นไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือถึงสะพานข้ามลำตะเพินบนทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 3199 สายลาดหญ้า-น้ำตกเอราวัณ บริเวณพิกัด เอ็น อาร์ 417627 เป็นจุดสิ้นสุด รวมระยะทางประมาณ 17.5 กิโลเมตร

แผนที่ดินฉบับ
 แผนองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า
 อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี
 มาตราส่วน 1:30,000



ภูมิประเทศ สภาพภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า โดยทั่วไปเป็นที่ราบสูงพื้นที่ราบริมฝั่งแม่น้ำ มีภูเขาตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ 2 บริเวณ คือ เขาชนไก่ และเขาแก้วน้อย ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บางส่วนของหมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 7 นอกจากนี้ยังมีแม่น้ำแควใหญ่ไหลผ่านตอนกลางของพื้นที่ในแนวทิศเหนือไปยังทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้พื้นที่แบ่งออกเป็น 2 ฝั่งแม่น้ำ คือ หมู่ที่ 1,2,3 และหมู่ที่ 6 อยู่ฝั่งทางทิศตะวันออกของแม่น้ำ หมู่ที่ 4,5 และหมู่ที่ 7 อยู่ทางฝั่งทิศตะวันตกของแม่น้ำ สำหรับการใช้จ่ายประโยชน์ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ในด้านกรเกษตรกรรมประเภท พืชไร่ พืชสวน นาข้าว และเลี้ยงสัตว์ มีชุมชนอยู่อาศัยกระจายอยู่ทั่วไปและจะอาศัยอยู่หนาแน่นบริเวณริมสองฝั่งแม่น้ำแควใหญ่ ส่วนการใช้พื้นที่เพื่อการพาณิชย์กรรม จะตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำแควใหญ่ซึ่งเป็นรีสอร์ท บริเวณที่ราบจะเป็นสนามกอล์ฟ และอาคารพาณิชย์ต่างๆ จะอยู่ริมถนนสายกาญจนบุรี-น้ำตกเอราวัณ ถนนสายกาญจนบุรี-บ้านเก่า และถนนสายหลักในหมู่บ้าน

ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

เขตการปกครองท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้ามีพื้นที่ประมาณ 114 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นเนื้อที่ประมาณ 71,512 ไร่

จำนวนหมู่บ้าน 7 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านลาดหญ้า

หมู่ที่ 2 บ้านท่าเสา

หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งนางนางหอรอก

หมู่ที่ 4 บ้านท่าหวี

หมู่ที่ 5 บ้านจันอูย

หมู่ที่ 6 บ้านท่าหว้า

หมู่ที่ 7 บ้านหนองแก

- จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้งหมู่บ้าน 5 หมู่ ได้แก่ หมู่ที่ 3,4,5,6 และ 7
- จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. บางส่วน 2 หมู่ ได้แก่ หมู่ที่ 1 และ 2

ท้องถิ่นอื่นในตำบล

ในเขตตำบลลาดหญ้ามีท้องถิ่นอื่น คือ เทศบาล 1 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลลาดหญ้า ซึ่งมีพื้นที่อยู่ในเขต หมู่ที่ 1 และ หมู่ที่ 2

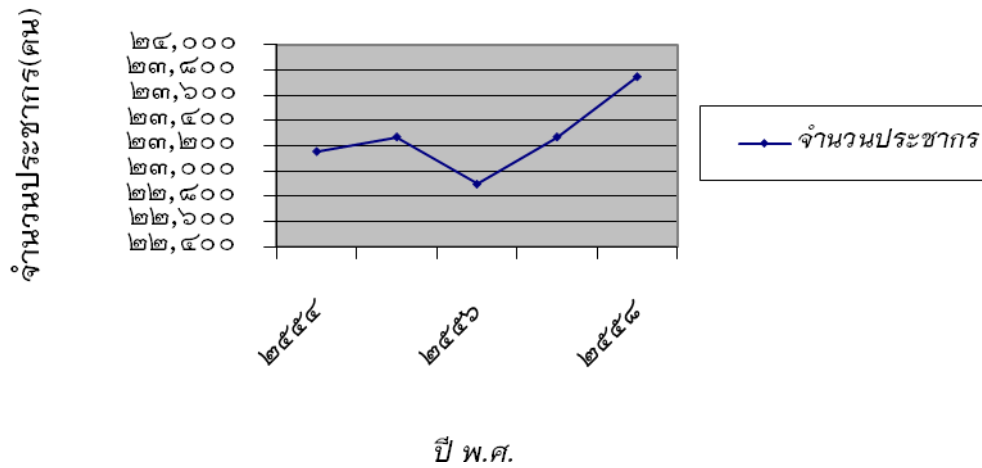
ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558
มีประชากรทั้งสิ้น	23,155 คน	23,269 คน	22,898 คน	23,269 คน	22,938 คน
เพศชาย	16,238 คน	16,585 คน	16,347 คน	16,585 คน	16,382 คน
เพศหญิง	6,917 คน	6,684 คน	6,551 คน	6,684 คน	6,556 คน
ความหนาแน่นเฉลี่ย	203 คน/ตร.กม.	204 คน/ตร.กม.	200 คน/ตร.กม.	207คน/ตร.กม.	205 คน/ตร.กม.

ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2554, เดือนเมษายน พ.ศ.2555, เดือนกุมภาพันธ์ 2556 เดือน เมษายน 2557, และเดือน ธันวาคม 2558 ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอเมืองกาญจนบุรี

แผนภูมิแสดงจำนวนประชากร



จำนวนประชากรแยกตามหมู่บ้าน ปี พ.ศ. 2558

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านลาดหญ้า	13,675	2,562	16,237	5,847
2	บ้านท่าเสา	77	71	148	78
3	บ้านทุ่งนางรอง	677	745	1,422	408
4	บ้านท่าหวี	1,141	1,222	2,363	893
5	บ้านจันอูย	801	800	1,601	529
6	บ้านท่าหว้า	559	420	979	303
7	บ้านหนองแก	514	478	992	460
รวม		16,382	6,556	22,938	8,518

ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม 2558

ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอเมืองกาญจนบุรี

จำนวน(หลังคาเรือน)

1. จำนวนบ้านทั้งหมด 8,220 ครัวเรือน
2. แยกตามประเภทบ้าน

ประเภทบ้าน	จำนวน(หลังคาเรือน)
บ้าน	3,154
บ้านชั่วคราว*	5
แพ	3
โรงพยาบาล	13
ค่ายทหาร	4,445
โรงแรม	7
วัด	4
สำนักสงฆ์	3
สถานศึกษา	4
โรงงาน	4
สถานสงเคราะห์	1
สำนักงาน	29
สถานที่ราชการ	275
รัฐวิสาหกิจ	1
อื่นๆ	1
บ้านพักข้าราชการ	51
มูลนิธิ	1
บริษัท	14
ทะเบียนบ้านชั่วคราว	199

ข้อมูล ณ เดือน เมษายน พ.ศ.2556

ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอเมืองกาญจนบุรี

รายงานจำนวนประชากรจำแนกตามช่วงอายุ ประจำปี 2552

จำนวนคนในครัวเรือน (คน)				
	ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปีเต็ม	18	14	77.78	4
1 ปีเต็ม - 2 ปี	79	39	49.37	40
3 ปีเต็ม - 5 ปี	211	100	47.39	111
6 ปีเต็ม - 11 ปี	463	237	51.19	226
12 ปีเต็ม - 14 ปี	281	139	49.47	142
15 ปีเต็ม - 17 ปี	332	191	57.53	141
18 ปีเต็ม - 25 ปี	785	418	53.25	367
26 ปีเต็ม - 49 ปี	2,413	1,216	50.39	1,197
50 ปีเต็ม - 60 ปี	789	386	48.92	403
มากกว่า 60 ปีเต็มขึ้นไป	574	279	48.61	295
รวม	5,945	3,019	50.78	2,926

สภาพทางสังคม

การศึกษา

1. โรงเรียนอนุบาล - แห่ง
2. โรงเรียนประถมศึกษา 4 แห่ง ได้แก่
 - 2.1 โรงเรียนบ้านทุ่งนางนงหрок “เพ็ญชาติอุปถัมภ์” ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งนางนงหрок
 - 2.2 โรงเรียนบ้านท่าหวี ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 บ้านท่าหวี
 - 2.3 โรงเรียนบ้านจันอูย ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 บ้านจันอูย
 - 2.4 โรงเรียนบ้านหนองแก (สามัคคีวิทยา) ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7 บ้านหนองแก
3. โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง ได้แก่
 - โรงเรียนเทพศิรินทร์ลาดหญ้า ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านลาดหญ้า
4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง ได้แก่
 - 4.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กค่ายสุรสีห์ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านลาดหญ้า

- 4.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดเย็นสนิทธรรमारาม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 บ้านจันอูย
5. ห้องสมุดประชาชน - แห่ง
6. ศูนย์การศึกษาชุมชน - แห่ง
7. ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 1 แห่ง ได้แก่
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน บ้านทุ่งนางนงหрок หมู่ที่ 3

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

1. วัด 6 แห่ง ได้แก่
- 1.1 วัดเขารักษ์ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านลาดหญ้า
- 1.2 วัดป่าเลไลยก์ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 บ้านท่าเสา
- 1.3 วัดทุ่งนางนงหрок ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งนางนงหрок
- 1.4 วัดวังกุ่ม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งนางนงหрок
- 1.5 วัดสุทธิกายจนาราม (วัดถ้ำเทวฤทธิ) ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 บ้านท่าหวี
- 1.6 วัดเย็นสนิทธรรमारาม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 บ้านจันอูย
- 1.7 วัดหนองแก ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7 บ้านหนองแก
2. สำนักสงฆ์ 5 แห่ง ได้แก่
- 2.1 สำนักสงฆ์ปฏิสังขรพระพุทธรูปใหม่ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 3บ้านทุ่งนางนงหрок
- 2.2 สำนักสงฆ์พุโพธิ์ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 4 บ้านท่าหวี
- 2.3 สำนักสงฆ์พุใหญ่ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 7 บ้านหนองแก
- 2.4 สำนักสงฆ์เขามิแก้วน้อย ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 7 บ้านหนองแก
3. ศาลเจ้าพ่อ 1 แห่ง ได้แก่
- ศาลเจ้าพ่อเขาชนไก่ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 6บ้านท่าหว้า

สาธารณสุข

1. โรงพยาบาลของรัฐ 1 แห่ง ได้แก่
- โรงพยาบาลค่ายสุรสีห์ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านลาดหญ้า
2. สถานพยาบาลเอกชน - แห่ง
3. สถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน 2 แห่ง ได้แก่
- 3.1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดหญ้า ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านลาดหญ้า
- 3.2 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองแก ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7 บ้านหนองแก
4. ร้านค้ายาแผนปัจจุบัน 1 แห่ง
5. อัตราการมี และใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

การสังคมสงเคราะห์

1. สถานสงเคราะห์คนชรา จำนวน 1 แห่ง ได้แก่
สถานสงเคราะห์คนชราเฉลิมราชกุมารี หลวงพ่อลำไยอุปถัมภ์ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 4 บ้านท่าหวี
2. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สถานีตำรวจ	-	แห่ง
สถานีดับเพลิง	-	แห่ง

การบริการพื้นฐาน

การคมนาคม

การคมนาคมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า มีเส้นทางสายหลักผ่าน 2 สาย คือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3199 (กาญจนบุรี-น้ำตกเอราวัณ) และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3086 (ลาดหญ้า-ด่านช้าง) นอกจากนี้มีถนนสายรองอีกคือ สายแยกทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 323 ไปทางแยกทางหลวงแผ่นดินสายกาญจนบุรี-ทองผาภูมิ

การไฟฟ้า

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า มีไฟฟ้าเข้าถึงครบทั้ง 7 หมู่บ้าน

ประปาหมู่บ้าน จำนวน 5 หมู่บ้าน ได้แก่

1. ประปาหมู่บ้านวังกุ่ม ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งนางนงหอรอก มีจำนวนผู้ใช้น้ำ 30 ครั้วเรือน
2. ประปาหมู่บ้านทุ่งนางนงหอรอก ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งนางนงมีจำนวนผู้ใช้น้ำ 286 ครั้วเรือน
3. ประปาหมู่บ้านท่าหวี ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 4 บ้านท่าหวี มีจำนวนผู้ใช้น้ำ 454 ครั้วเรือน
4. ประปาหมู่บ้านจันอูย (บ้านบน) ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 5 บ้านจันอูย มีจำนวนผู้ใช้น้ำ 108 ครั้วเรือน
5. ประปาโรงเรียนบ้านจันอูย ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 5 บ้านจันอูย มีจำนวนผู้ใช้น้ำ 70 ครั้วเรือน
6. ประปาหมู่บ้านบ้านโป่งกระต่าย ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 6 บ้านท่าหว้า มีจำนวนผู้ใช้น้ำ 118 ครั้วเรือน
7. ประปาหมู่บ้านท่าหว้า ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 6 บ้านท่าหว้า มีจำนวนผู้ใช้น้ำ 61 ครั้วเรือน
8. ประปาหมู่บ้านหลุมมะกอกตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 6 บ้านท่าหว้า มีจำนวนผู้ใช้น้ำ 19 ครั้วเรือน
9. ประปาหมู่บ้านหนองแก (บ้านล่าง) ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 7 บ้านหนองแก มีจำนวนผู้ใช้น้ำ 82 ครั้วเรือน
10. ประปาหมู่บ้านหนองแก (บ้านบน) ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 7 บ้านหนองแก มีจำนวนผู้ใช้น้ำ 63 ครั้วเรือน

การโทรคมนาคม

1. ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง ได้แก่
- ที่ทำการไปรษณีย์ตำบลลาดหญ้า ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านลาดหญ้า

2. หอกระจายข่าว	5	แห่ง	ได้แก่
1.1 หอกระจายข่าวบ้านทุ่งนางนงหรือ		ตั้งอยู่	หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งนางนงหรือ
1.2 หอกระจายข่าวบ้านท่าหวี		ตั้งอยู่	หมู่ที่ 4 บ้านท่าหวี
1.3 หอกระจายข่าวบ้านจันอูย		ตั้งอยู่	หมู่ที่ 5 บ้านจันอูย
1.4 หอกระจายข่าวบ้านท่าหว้า		ตั้งอยู่	หมู่ที่ 6 บ้านท่าหว้า
1.5 หอกระจายข่าวบ้านหนองแก		ตั้งอยู่	หมู่ที่ 7 บ้านหนองแก

ระบบเศรษฐกิจ

อาชีพ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ รองลงมา ได้แก่ เกษตรกรรม อาชีพรับจ้าง และอาชีพอื่นๆ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจข้าราชการ พนักงานของรัฐฯลฯ

การปศุสัตว์

1. ฟาร์มไก่	3	แห่ง	ได้แก่
- บริษัทซีพี		ตั้งอยู่ที่	หมู่ที่ 5 บ้านจันอูย
2. ฟาร์มหมู	1	แห่ง	ได้แก่
- ฟาร์มหมู นายฉุกเฉียว เฉลิมประเวศวงศ์		ตั้งอยู่ที่	หมู่ที่ 4 บ้านท่าหวี

โรงงานอุตสาหกรรม	1	แห่ง	ได้แก่
- บริษัทเหมราชการสร้างจำกัด		ตั้งอยู่ที่	หมู่ที่ 4 บ้านท่าหวี

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

1. โรงแรมและสนามกอล์ฟ	5	แห่ง	ได้แก่
1.1 บ้านพูนทรัพย์รีสอร์ท		ตั้งอยู่ที่	หมู่ที่ 4 บ้านท่าหวี
1.2 เพชรไพลินรีสอร์ท		ตั้งอยู่ที่	หมู่ที่ 4 บ้านท่าหวี
1.3 บริษัทบิลเลียนสตาร์ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด		ตั้งอยู่ที่	หมู่ที่ 5 บ้านจันอูย
1.4 บริษัทไม้ด้ากอล์ฟคลับ		ตั้งอยู่ที่	หมู่ที่ 7 บ้านหนองแก
1.5 ภูฟ้าสวयीรีสอร์ท		ตั้งอยู่ที่	หมู่ที่ 7 บ้านหนองแก
2. โรงเรียนขนาดเล็ก	2	แห่ง	ได้แก่
- โรงเรียนข้าวชุมชนตำบลลาดหญ้า		ตั้งอยู่ที่	หมู่ที่ 4 บ้านท่าหวี
- โรงเรียนข้าวของนายสมนึก พิสุตร		ตั้งอยู่ที่	หมู่ที่ 5 บ้านจันอูย
3. ตลาดนัด	1	แห่ง	ได้แก่
- ตลาดนัดบริเวณข้างศูนย์เครือข่ายกองทุนหมู่บ้าน		หมู่ที่ 4	บ้านท่าหวี
4. ปั้มน้ำมันขนาดเล็ก	1	แห่ง	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 7 บ้านหนองแก

กองทุนหมู่บ้าน

รายชื่อกองทุนหมู่บ้านที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ตำบลลาดหญ้า

ลำดับที่	ชื่อกองทุน	หมู่ที่	ตำบล	อำเภอ	ทะเบียนอนุมัติเลขที่
364	ลาดหญ้า	1	ลาดหญ้า	เมืองกาญจนบุรี	364
181	ท่าเสา	2	ลาดหญ้า	เมืองกาญจนบุรี	181
367	ทุ่งนางงหрок	3	ลาดหญ้า	เมืองกาญจนบุรี	367
182	ท่าหวี	4	ลาดหญ้า	เมืองกาญจนบุรี	182
183	จันอูย	5	ลาดหญ้า	เมืองกาญจนบุรี	183
184	ท่าหว่า	6	ลาดหญ้า	เมืองกาญจนบุรี	184
565	บ้านหนองแก	7	ลาดหญ้า	เมืองกาญจนบุรี	565

ที่มา: ข้อมูลกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี

<http://cddweb.cdd.go.th/kanchanaburi/index1.ht>

การท่องเที่ยว

ในเขตพื้นที่การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า มีแหล่งท่องเที่ยวเป็นธรรมชาติที่สวยงาม เช่น ริมฝั่งแม่น้ำแควใหญ่ และบริเวณที่ราบใกล้ภูเขาและลำห้วย มีเส้นทางคมนาคมที่สะดวกสบายที่สามารถเข้าถึงกันได้ อยู่ไม่ห่างจากศูนย์กลางการบริหารการปกครองของจังหวัดกาญจนบุรีมากนัก และมีธุรกิจเอกชนที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวอยู่หลายแห่ง เช่น รีสอร์ทริมฝั่งแม่น้ำแควใหญ่ ร้านอาหารและสนามกอล์ฟ นอกจากนี้ยังมีโบราณสถานที่น่าสนใจอื่นๆ อีกทั้งในด้านความปลอดภัย ก็มีสถานีตำรวจภูธรลาดหญ้าดูแล ความสงบเรียบร้อย

เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำธรรมชาติ

1. แม่น้ำ จำนวน 1 สาย ได้แก่
 - 1.1 แม่น้ำแควใหญ่ ไหลผ่านหมู่ที่ 1, หมู่ที่ 2, หมู่ที่ 4, หมู่ที่ 5 และหมู่ที่ 6
2. ลำน้ำ, ลำห้วย จำนวน 2 สาย ได้แก่
 - 2.1 ลำห้วยลำตะเพิน ไหลผ่านหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 6
 - 2.2 ลำห้วยน้ำโจน ไหลผ่านหมู่ที่ 5
3. บึงหนองอื่นๆ จำนวน - สาย

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ ได้แก่

1. ถังเก็บน้ำฝน จำนวน 36 แห่ง ใช้การได้ 35 แห่ง ชำรุด 1 แห่ง ได้แก่
 - 1.1 ถังเก็บน้ำฝน หมู่ที่ 2 บ้านท่าเสา จำนวน 5 ลูก
 - 1.2 ถังเก็บน้ำฝน หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งนางนงหอรอก จำนวน 9 ลูก
 - 1.3 ถังเก็บน้ำฝน หมู่ที่ 6 บ้านท่าหว้า จำนวน 11 ลูก
 - 1.4 ถังเก็บน้ำฝน หมู่ที่ 7 บ้านหนองแก จำนวน 11 ลูก (ชำรุด 1 ลูก)
2. บ่อโยก จำนวน 4 แห่ง ได้แก่
 - 2.1 บ่อโยกบ้านโป่งกระต่าย 1 บ่อ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 6 บ้านโป่งกระต่าย
 - 2.2 บ่อโยกบ้านท่าหว้า 3 บ่อ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 6 บ้านท่าหว้า (ชำรุด 1 บ่อ)
3. หอถังประปา จำนวน 13 แห่ง ใช้การได้ 12 แห่ง ชำรุด 1 แห่ง

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

- ประชากรส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ

ทรัพยากรธรรมชาติ

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้ามีทรัพยากรธรรมชาติเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม คือ บริเวณริมสองฝั่งแม่น้ำแควใหญ่จึงทำให้เกิดการก่อสร้างรีสอร์ทที่พัก และร้านอาหารและบริเวณที่ราบเชิงเขามีการก่อสร้างสนามกอล์ฟ รีสอร์ท และที่พัก

4. ระบบไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ

ไฟฟ้าสาธารณะ หมายถึง การติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างระบบแรงต่ำ 220-230 โวลต์ (1 เฟส) และ 380-400 โวลต์ (3 เฟส) ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาลในบริเวณแนวถนนสายหลัก แนวถนนสายรอง ทางแยก วงเวียนที่ไม่มีสัญญาณไฟจราจร สะพาน สะพานลอยคนข้าม ทางเดินเท้า (ฟุตบาท) ทางม้าลาย สวนสาธารณะ ตลาด สนามเด็กเล่น ลานจอดรถสาธารณะ ลานกีฬาชุมชน ศาลาที่พักผู้โดยสารรถประจำทาง และป้ายจอดรถประจำทาง (ไม่มีศาลา) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย : 2547)

- ถนนสายหลัก หมายถึง ถนนสายหลักของท้องถิ่น เช่น ถนนที่ต่อเชื่อมกับทางหลวงแผ่นดิน ถนนในเขตชุมชนหนาแน่น เป็นต้น
- ถนนสายรอง หมายถึง ถนนต่อแยกจากถนนสายหลัก
- ทางแยก หมายถึง บริเวณที่ถนนสองเส้นหรือมากกว่ามาเชื่อมต่อกัน

อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ

โคมไฟฟ้า (Luminaire) หมายถึง อุปกรณ์ไฟฟ้าที่ประกอบด้วยหลอดไฟฟ้า และชุดประกอบเพื่อติดตั้งให้แสงสว่างแก่บริเวณที่ต้องการ ซึ่งประกอบด้วย

(ก) ตัวโคมไฟ ทำด้วยวัสดุที่ไม่ขึ้นสนิม ไม่ผุกร่อนและแข็งแรง ทนต่อดินฟ้าอากาศ เช่น อลูมิเนียมผสมหล่อขึ้นรูปด้วยแรงอัดสูง (Die cast Aluminum) หรือ วัสดุพลาสติกเสริมใยแก้ว (Glass-fiber Reinforced Polyester) เป็นต้น

(ข) ฝาครอบ อาจทำด้วยพลาสติกกระจายแสงแบบแผ่นแก้ว (Polycarbonate Toughened Flat Glass) หรือ กระจกอะคริลิก (Acrylic Glass) ซึ่งแสงจากหลอดไฟต้องผ่านได้สะดวก และต้องทนต่อรังสีอุลตราไวโอเล็ตด้วยแผ่นสะท้อนแสง ซึ่งติดตั้งเหนือและข้างหลอดไฟต้องเป็นแบบอลูมิเนียมคุณภาพสูง

(ค) ส่วนควบคุม จะอยู่ด้านหลังเพื่อใส่บัลลาสต์ อิกนิเตอร์ (Ignitor) คาปาซิเตอร์ และขั้วต่อสาย เนื่องจากโคมไฟถนนจะต้องติดตั้งนอกอาคาร จึงต้องมีการป้องกันแมลง ฝุ่น และน้ำเข้าสู่โคมไฟ ดังนั้น โคมไฟถนนจึงต้องมีระดับการป้องกัน (Degree of Protection) อย่างน้อยดังนี้

- ส่วนของหลอด (Lamp Compartment) IP 54
- ส่วนควบคุม (Control Gear Compartment) IP 23

IP (Ingress Protection) Ratings – IP Rating หมายถึง ดัชนีที่แสดงการป้องกันสิ่งแปลกปลอม เช่น ฝุ่นละออง หรือของเหลว ที่จะเล็ดลอดเข้าไปในดวงโคม โดยปกติจะแสดงเป็นตัวเลข 2 หลัก

การกำหนด IP Rating จะกำหนดในรูปแบบ ดังนี้ IP x y (z)

IP 1 2 แสดงค่าความสามารถในการป้องกันของเหลวแสดงค่าความสามารถในการป้องกันวัตถุเล็ดลอดเข้าภายในดัชนีแสดงค่าการป้องกันสิ่งแปลกปลอมไม่ให้เล็ดลอดเข้าไปในดวงโคม

ตัวเลขที่ 1 (x) หมายถึง การป้องกันของแข็ง เช่น เส้นลวด หรือวัสดุอื่น ๆ เช่น ฝุ่นละอองไม่ให้เข้าไปในดวงโคม ตัวเลขที่ 2 (y) หมายถึง การป้องกันของเหลวไม่ให้เข้าไปในดวงโคม

บางกรณีจะมีตัวเลขที่ 3 (z) หมายถึง การป้องกันการกระแทกจากภายนอก (Impact Protection)

ซึ่งปกติจะไม่ค่อยได้ใช้ในการกำหนดคุณสมบัติ ตัวอย่างเช่น IP 52 หมายถึง การป้องกันฝุ่นได้ และป้องกันของเหลวที่ตกมาในแนวตั้งและแนวที่ทำมุม 15 องศากับแนวตั้งได้

กึ่งโคมไฟฟ้า (Rod หรือ Arm) หมายถึง อุปกรณ์ที่เชื่อมต่อกับโคมไฟฟ้า และแป้นติดกึ่งโคมเพื่อยื่นออกไปให้แสงสว่างแก่บริเวณที่ต้องการ

แป้นติดกึ่งโคม (Bracket) หมายถึง อุปกรณ์ที่ติดกับเสาไฟฟ้า ผนัง หรือกำแพงเพื่อยึดกึ่งโคมไฟฟ้า และโคมไฟฟ้า

หลอดไฟฟ้า หรือ ดวงโคม (Lamp) หมายถึง แหล่งกำเนิดแสงสว่าง มีหลายชนิดและสามารถเลือกใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้งาน เช่น หลอดไฟฟ้าฟลูออเรสเซนต์ และหลอดแสงจันทร์ เป็นหลอดที่เหมาะสมสำหรับถนนสายรองและทางเท้า หลอดไฟฟ้าโซเดียมความดันต่ำ (Low Pressure Sodium Lamp) ซึ่งให้แสงสว่างในลักษณะสีเหลือง (Monochromatic Yellow Light) เหมาะสำหรับไฟถนนที่จุดทางแยก และเส้นทางที่มีทัศนวิสัยซึ่งยากแก่การมองเห็น เช่น ภาคเหนือซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีหมอกลงจัด หลอดไฟฟ้าโซเดียมความดันสูง (High Pressure Sodium Lamp) มีอายุการใช้งานยาวกว่าและให้สีเป็นธรรมชาติกว่า (Render Colours) เหมาะสำหรับพื้นที่ที่ต้องการความสว่างสดใส

อุปกรณ์ควบคุม (Control Switch) หมายถึง อุปกรณ์ควบคุมการ เปิด-ปิด ไฟฟ้าสาธารณะ มีหลายชนิด เช่น สวิตช์เวลา (Time Switch) สวิตช์ควบคุมด้วยแสง (Photo Switch) และสวิตช์ธรรมดา เป็นต้น

เสาไฟฟ้า หรือ เสาดวงโคม หมายถึง เสาที่ยึดกิ่งโคมและดวงโคมเพื่อให้ได้ความสูงตามต้องการ อาจจะเป็นเสาของการไฟฟ้าฯ หรือเสาที่จัดซื้อพิเศษพร้อมชุดโคมไฟนั้น ๆ

ความกว้างของถนน หมายถึง ระยะห่างจากขอบถนน (Kerb) ถึงขอบถนนของอีกฝั่ง กรณีไม่มีทางเท้าให้นับจากแนวเขตที่ดิน (Property Line) ถึงแนวเขตที่ดินของอีกฝั่ง

การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะจำเป็นจะต้องดำเนินการ โดยคำนึงถึงหลักวิชาการ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

มาตรฐานความส่องสว่าง ในถนนสายหลัก ถนนสายรอง ทางแยก วงเวียนที่ไม่มีสัญญาณไฟจราจรประเภทถนน ความส่องสว่างเฉลี่ยวัดในแนวระดับต่ำสุด (Lux) มีดังนี้

1. ถนนสายหลัก 15 Lux
2. ถนนสายรอง 10 Lux
3. ทางแยก 22 Lux
4. วงเวียนที่ไม่มีสัญญาณไฟจราจร 15 Lux

5. การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

5.1 นโยบายป้องกันและขจัดมลพิษจากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

นโยบายและแผนการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2540-2559 มีความมุ่งหมายที่จะให้มีการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ให้ควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม อันจะยังผลให้การพัฒนาประเทศเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน และเสริมสร้างคุณภาพแห่งชีวิตของประชาชน โดยได้กำหนดแนวทางที่จำเป็นเร่งด่วนในการฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติที่เกิดทดแทนได้ ให้เข้าสู่สภาพสมดุลของการใช้และการเกิดทดแทน และกำหนด แนวทางการแก้ไขจัดภาวะมลพิษทางน้ำ มลพิษทางอากาศ มลพิษทางเสียง และความสิ้นสละเทือน มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล สารอันตราย และของเสียอันตราย ตลอดจนการกำหนดแนวทางในการส่งเสริม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติในอนาคต ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่สำคัญที่จะมีบทบาทเกี่ยวข้องข้องเป็นตัวแปรในการกำหนด นโยบาย ในช่วง 20 ปี กล่าวคือ

- (1). ประชากรที่จะเพิ่มขึ้นในฐานะผู้ทำการผู้บริโภค-อุปโภคและผู้อาศัย
- (2). เทคโนโลยี ซึ่งจะนำมาใช้ในกิจกรรมต่างๆ ทั้งการผลิต การสื่อสาร การคมนาคม การบริการการขจัดแก้ไขปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมและการส่งเสริมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม
- (3). บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับ ซึ่งจะมีส่วนในการบริหาร และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและการส่งเสริมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมตลอดจนการเฝ้าระวังและการสร้างจิตสำนึกของชุมชน
- (4). บทบาทขององค์กรเอกชนในการมีส่วนร่วมในหน่วยงานระดับต่างๆ ในงานด้านสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการเฝ้าระวังและการสร้างจิตสำนึกของประชาชน และการระดมกำลังอาสาสมัครงาน ด้านสิ่งแวดล้อม

เป้าหมาย

- (1). ลดหรือควบคุมการผลิตขยะมูลฝอยของประชากรในอัตรา ไม่เกิน 1.0 กิโลกรัม ต่อคนต่อวัน
- (2). ให้มีการใช้ประโยชน์จากขยะมูลฝอยในเขตกรุงเทพมหานครและชุมชนทั่วประเทศ ในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 ของปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น
- (3). ปริมาณขยะมูลฝอยตกค้างจากการให้บริการเก็บขนในเขตเทศบาลจะหมดไป และสำหรับพื้นที่นอกเขตเทศบาลจะมีปริมาณขยะมูลฝอยตกค้างไม่เกิน ร้อยละ 10 ของปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น
- (4). ให้ทุกจังหวัดมีแผนหลักและแผนการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่สุลักษณะ และมีระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกสุลักษณะครบถ้วนทุกจังหวัด

นโยบาย นโยบายป้องกันและขจัดมลพิษจากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ประกอบด้วยนโยบาย 4 ประการ ดังนี้

(1). ให้มีการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล ตั้งแต่การเก็บกัก การเก็บขน การขนส่ง และการกำจัด

(2). ควบคุมอัตราการผลิตขยะมูลฝอยของประชากร และส่งเสริมการนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ประโยชน์

(3). ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคเอกชนร่วมลงทุน ก่อสร้าง และ/หรือ บริหารและดำเนินระบบจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(4). ส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรเอกชนและประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไข ปัญหาขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลมากขึ้น

แนวทางการดำเนินการ

(1) แนวทางด้านจัดการ

- กำหนดองค์กรที่ดำเนินการในการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยใช้หลักผู้ก่อมลพิษเป็นผู้จ่าย

- จัดเตรียมที่ดินในการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- จัดระบบการหมุนเวียนขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลกลับไปใช้ใหม่

- สนับสนุนให้เอกชนดำเนินการโดยจะต้องมีการติดตามตรวจสอบ ประเมินสภาพปัญหา และจัดตั้งศูนย์การประสานข้อมูลการนำขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลกลับมาใช้ใหม่

(2) แนวทางด้านการลงทุน

- ลงทุนก่อสร้างสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้ถูกสุขลักษณะ

- ส่งเสริมให้เอกชนลงทุนเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- ตั้งศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลส่วนกลางให้พื้นที่โดยรอบร่วมใช้ประโยชน์

- ปรับปรุงสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้ถูกสุขลักษณะ

(3) แนวทางด้านกฎหมาย

- ปรับปรุง แก้ไข กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอัตราค่าธรรมเนียมให้เหมาะสม

- กำหนดมาตรฐานควบคุมมลพิษจากสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- กำหนดมาตรฐานการระบายของเสียจากแหล่งกำเนิด

- กำหนดกฎระเบียบเกี่ยวกับการเรียกคืนและใช้ประโยชน์จากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- ปรับปรุงแก้ไขระเบียบกฎหมายเพื่อส่งเสริมให้ภาคเอกชน/ ประชาชนมี ส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบมลพิษจากแหล่งกำเนิดมลพิษ

(4) แนวทางการสนับสนุน

- สนับสนุนการศึกษา / วิจัย เพื่อแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอย
- อบรรมผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการขยะมูลฝอย
- สร้างทัศนคติแก่ประชาชนในการรักษาความสะอาด และจัดการขยะมูลฝอย

ที่ถูกต้อง

5.2 แนวทางการป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อมด้านขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลตามมติคณะรัฐมนตรี

คณะรัฐมนตรีได้มีมติในคราวประชุมเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2548 รับทราบตามที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเสนอวิธีการปฏิบัติเพื่อการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอย โดยให้มีการเก็บ รวบรวมและกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลด้วยวิธีการที่ถูกต้อง โดยเฉพาะขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่เกิดขึ้นในเทศบาลทั่วประเทศ ต้องได้รับการกำจัดอย่างถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ภายในปี พ.ศ. 2552 มีการเลือกใช้เทคโนโลยีการจัดแบบผสมผสานหลายวิธีที่จะเน้นการนำขยะมูลฝอยมาใช้ประโยชน์ ทั้ง ในรูปแบบปุ๋ยอินทรีย์และการแปรรูปแผนพลังงาน และจะส่งเสริมให้เอกชนเข้ามาลงทุนและดำเนินการให้มากขึ้นโดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

5.2.1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนมีการคัดแยกขยะมูลฝอยไปใช้ประโยชน์ และใช้สินค้า ที่มีส่วนประกอบของวัสดุที่ใช้แล้วหรือวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยให้ส่วนราชการและหน่วยงาน ของรัฐเป็นหน่วยงานตัวอย่าง และให้กระทรวงการคลังพิจารณาให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีแก่ผู้ประกอบการ ที่นำวัสดุใช้แล้วมาเป็นวัตถุดิบในการผลิตสินค้า เพื่อลดต้นทุนให้สามารถแข่งขันกับการใช้วัตถุดิบจาก ธรรมชาติได้

5.2.2 กำหนดเป็นแนวนโยบายให้ทุกจังหวัดต้องจัดหาสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยในระยะยาว และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่ผลิตขยะมูลฝอยมากกว่าวันละ 100 ตัน ต้องส่งเสริมให้ เอกชนเข้ามาดำเนินการลงทุนก่อสร้างและบริหารจัดการระบบแทน โดยรัฐสนับสนุนงบประมาณเฉพาะ ค่าเดินระบบที่ต้องจ่ายให้กับเอกชนในรูปแบบของงบถดถอยในช่วงระยะเวลา 3-5 ปีแรก

5.2.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลน้อย ให้ใช้ระบบกำจัดของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่อยู่ใกล้เคียง หรือรวมตัวกันหลายแห่งเพื่อสร้างสถานที่กำจัดไว้ ใช้ร่วมกันโดยรัฐสนับสนุนงบประมาณลงทุนให้บางส่วน

5.2.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีระบบคัดแยกและรวบรวมของเสียอันตรายจาก ชุมชนต่างหากจากขยะมูลฝอยทั่วไป เพื่อนำไปกำจัดที่สถานที่กำจัดของเสียอันตรายของเอกชน ทั้งนี้ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างสถานที่รวบรวมและสนับสนุน ค่ากำจัดแบบถดถอยในช่วงระยะ 3-5ปีแรก

5.2.5 ให้มีสถานที่กำจัดมูลฝอยติดเชื้อในลักษณะศูนย์รวม ที่สามารถใช้ร่วมกับหลายท้องถิ่น โดยส่งเสริมให้ภาคเอกชนเข้ามาลงทุนและดำเนินการ

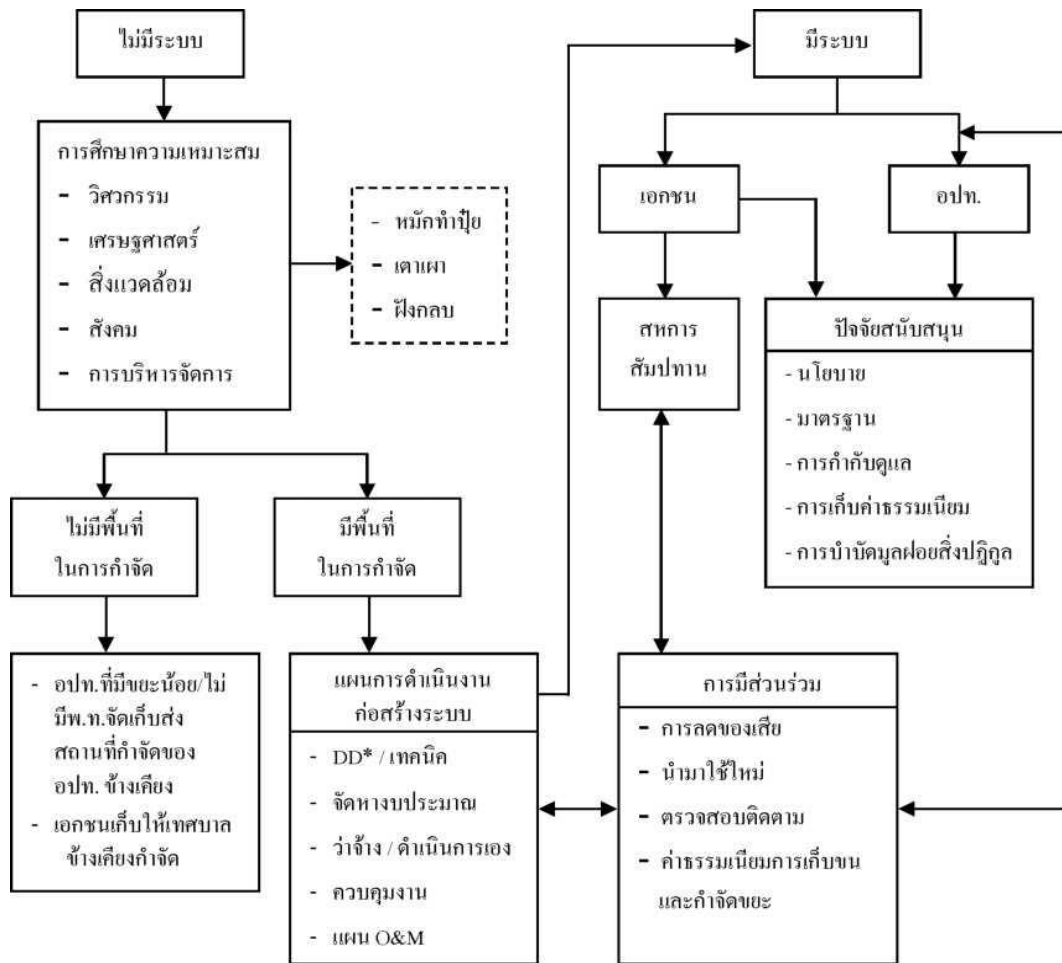
5.2.6 ให้มีระบบการอนุญาต (Permitting System) การติดตามตรวจสอบสถานที่กำจัดขยะมูลฝอย และรายงานสู่สาธารณชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

5.2.7 ให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รับซื้อไฟฟ้าซึ่งผลิตจากสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยในราคาที่สูงกว่าทั่วไป และหน่วยงานของรัฐสนับสนุนการทำปุ๋ยอินทรีย์จากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลไปใช้ประโยชน์

ทั้งนี้ การจัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ต้องนำเงื่อนไขการบริหารงานสิ่งแวดล้อมเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการพิจารณา

5.3 การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

จากแนวนโยบายข้างต้น สามารถแปลงมาสู่การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ซึ่ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเพื่อการลดและขจัด มลพิษจากขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล ทั้งนี้ในการดำเนินการดังกล่าวในแต่ละด้านต้องมีความสัมพันธ์เชื่อมโยง ซึ่งกันและกัน ดังแสดงในรูปที่ 2-1 แผนผังแสดงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล



หมายเหตุ DD หรือ Detail Design คือการสำรวจออกแบบรายละเอียด
ภาพที่ 2 การบริหารจัดการขยะมูลฝอย

5.4 การศึกษาความเหมาะสมการดำเนินโครงการจัดการขยะมูลฝอย (Feasibility Study)

เป็นการนำแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ได้จากการจัดทำแผนหลักมาทำการศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติมากที่สุด ในด้านงบประมาณ สภาพภูมิประเทศ ที่ตั้ง และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับศักยภาพขององค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง การดำเนินงานในขั้นตอนนี้ประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญอย่างน้อย ดังนี้

5.5 การจัดทำข้อกำหนดการศึกษาความเหมาะสม

การจัดทำข้อกำหนดต้องพิจารณาถึงแผนหลักและสภาพปัญหาทั้งในปัจจุบันและอนาคต นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะกำหนดขอบเขตของการศึกษาว่าจะดำเนินการในทิศทางใด

การศึกษาความเหมาะสมต้องครอบคลุมรายละเอียดในประเด็นปัญหาอย่างน้อยดังนี้

- (1) การวิเคราะห์สภาพปัญหาในปัจจุบันและการประเมินสภาพปัญหาในอนาคต
- (2) การกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาและทางเลือก โดยจะต้องทำการวิเคราะห์ความเหมาะสมของแต่ละทางเลือกทั้งในด้านเศรษฐศาสตร์วิศวกรรม สิ่งแวดล้อม และการยอมรับของประชาชน
- (3) การประเมินค่าใช้จ่ายขั้นต้นสำหรับการดำเนินโครงการทั้งหมด มูลค่าของโครงการ ตลอดจนการวิเคราะห์ความเหมาะสมสำหรับแผนการลงทุน
- (4) การเสนอแนะพื้นที่ที่เหมาะสมที่จะใช้สำหรับเป็นสถานที่ก่อสร้างระบบกำจัดขยะมูลฝอย
- (5) การวิเคราะห์ความเหมาะสมของวิธีการดำเนินงานแบบต่างๆ เช่น การออกแบบรวมก่อสร้าง (Turnkey), ก่อสร้าง-ดำเนินการ-ถ่ายโอนความเป็นเจ้าของให้ท้องถิ่น (Built-Operation- Transfer, BOT), ก่อสร้าง-เป็นเจ้าของ-ดำเนินการ-ถ่ายโอนความเป็นเจ้าของให้ท้องถิ่น โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ภายในเวลาที่กำหนด (Built-Owner-Operation-Transfer, BOOT) เป็นต้น
- (6) แผนการดำเนินงานตามแนวทาง / แผนงานสำหรับการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมกับสถานภาพความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่
- (7) ข้อกำหนดในการออกแบบและแบบเบื้องต้นของระบบ (Concept and Preliminary Design) เช่น แบบเบื้องต้นของระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

5.6 การประชาสัมพันธ์และการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

เพื่อให้ประชาชนได้ทราบวิธีการแก้ปัญหา ความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่เลือกข้อดีข้อเสียแนวทางการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและระยะเวลาที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแนวทางต่างๆ การสำรวจออกแบบรายละเอียด (Detailed Design) ระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อสำรวจออกแบบรายละเอียดควรมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

5.6.1 การจัดทำข้อกำหนดการสำรวจออกแบบรายละเอียดระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เพื่อให้สามารถจัดทำขอบเขตได้อย่างถูกต้อง จะต้องมีการศึกษาและทำความเข้าใจในประเด็นต่างๆ อย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (1) สภาพปัญหาในปัจจุบันและคาดการณ์สภาพปัญหาในอนาคต
- (2) แผนหลักและผลการศึกษาความเหมาะสมที่มีอยู่
- (3) นโยบายและความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น พื้นที่

ให้บริการ ระยะเวลาโครงการ เทคโนโลยีที่ใช้ เป็นต้น

5.6.2 การสำรวจออกแบบรายละเอียด การสำรวจออกแบบรายละเอียดต้องครอบคลุมรายละเอียดในประเด็นอย่างน้อยดังนี้

(1) การสำรวจพื้นที่โครงการอย่างละเอียด การสำรวจพื้นที่โครงการจะมีรายละเอียด แตกต่างกันไปตามแต่ลักษณะและประเภทของโครงการ สำหรับโครงการก่อสร้างระบบกำจัดขยะมูลฝอย จะต้องสำรวจรายละเอียดในประเด็นต่างๆ ให้ครอบคลุม

(2) การสำรวจแหล่งกำเนิดขยะมูลฝอย ในโครงการการจัดการของเสียถือว่าเป็นขั้นตอน การสำรวจแหล่งกำเนิดมลพิษเป็นเรื่องสำคัญในการดำเนินโครงการ เนื่องจากต้องนำข้อมูลที่สำรวจได้ ไปใช้สำหรับการออกแบบการก่อสร้าง การดำเนินการ และการบำรุงรักษาระบบ ซึ่งข้อมูลที่ต้องสำรวจ จะต้องประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อยดังนี้

- ประเภทและจำนวนของแหล่งกำเนิดขยะมูลฝอย
- ปริมาณและส่วนประกอบของขยะมูลฝอยจากแหล่งกำเนิดประเภทต่างๆ
- แหล่งรองรับขยะมูลฝอยจากแหล่งกำเนิดขยะมูลฝอย

ทั้งนี้ต้องนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ในเชิงสถิติ และอาจจะใช้ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์เข้ามา ช่วยในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

(3) แบบรายละเอียดของระบบ ต้องประกอบด้วยแบบประเภทต่างๆ อย่างน้อยดังนี้

- แบบทางสิ่งแวดล้อม ได้แก่ แบบที่แสดงประเภทขนาดและตำแหน่งของระบบกำจัด
- แบบทางชลศาสตร์ ได้แก่ แบบที่แสดงการไหลของน้ำและระดับของน้ำที่ตำแหน่งต่างๆ

- แบบทางโยธา ได้แก่ แบบที่แสดงโครงสร้างของระบบกำจัด
- แบบทางไฟฟ้า ได้แก่ แบบที่แสดงระบบไฟฟ้าและระบบควบคุมต่างๆ

(4) แผนงานก่อสร้าง ต้องประกอบด้วยรายละเอียดต่างๆ ในประเด็นอย่างน้อยดังนี้

- การแบ่งระยะเวลาการลงทุนก่อสร้างระบบ (Design Period)
- สำหรับการก่อสร้างระยะแรกจะต้องมีแผนการก่อสร้างในแต่ละพื้นที่ของ

โครงการ แผนการแก้ไขปัญหาจราจร แผนการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม

(5) คู่มือดำเนินการและบำรุงรักษาระบบ จะต้องประกอบด้วยรายละเอียด
อย่างน้อย ดังนี้

- การดำเนินการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบ
- การเก็บตัวอย่างและวิเคราะห์ตัวอย่าง
- การบันทึกข้อมูลและการรายงานผล
- อุปกรณ์เครื่องมือที่ติดตั้งและที่ใช้ในการบำรุงรักษา
- บุคลากร
- ความปลอดภัยในการทำงาน

(6) การศึกษาและการกำหนดอัตราค่าบริการการจัดการขยะมูลฝอยและวิธีการ
จัดเก็บจะต้องศึกษา ให้ครอบคลุมในรายละเอียดดังต่อไปนี้

- อัตราค่าบริการที่เหมาะสมสำหรับแหล่งกำเนิดขยะมูลฝอยแต่ละประเภท
โดยพิจารณาถึงรายรับรายจ่ายของการดำเนินการและบำรุงรักษา การลงทุน ใน!ปัจจุบันและอนาคต
สถานะด้านการเงินการคลังของเจ้าของงาน

- รูปแบบและวิธีการจัดเก็บที่เหมาะสมกับพื้นที่ก่อสร้างระบบ โดยพิจารณา
ถึงการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สร้างระบบ การยอมรับ ของประชาชน แเน่ต้น

(7) การเสนอแนะการจัดองค์กรการบริหารเพื่อให้ระบบที่ก่อสร้างสามารถ
ดำเนินการได้ ตามวัตถุประสงค์จำแนก ต้องจัดตั้งองค์กรบริหารซึ่งทำหน้าที่ต่างๆ ดังนี้

- การดำเนินการและบำรุงรักษาระบบต้องประกอบด้วยบุคลากรที่มีความ
ชำนาญด้านต่างๆ เช่น ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านระบบเครื่องจักรกล ด้านระบบไฟฟ้า ด้านการเงินเป็นต้น
- จัดเก็บอัตราค่าบริการ การบริหารจะขึ้นกับรูปแบบการจัดเก็บ

(8) การวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม ในโครงการขนาดใหญ่จำเป็นต้องมีการ
จัดทำ รายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องดำเนินการวิเคราะห์ตั้งแต่ก่อนการดำเนินการก่อสร้าง
โดย ประเมินผลกระทบที่จะเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการก่อสร้าง และเมื่อการก่อสร้างแล้วเสร็จและ
ระบบเริ่ม ดำเนินงาน

(9) การประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการทั้งหมด ต้องประมาณ
ค่าใช้จ่ายการ ดำเนินโครงการพร้อมกับการออกแบบรายละเอียดเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือก
ระบบที่เหมาะสม โดย การประมาณการต้องครอบคลุมรายละเอียดต่างๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อ
ที่ดิน ค่าใช้จ่ายในการ ก่อสร้างและจัดซื้อเครื่องจักร ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและการบำรุงรักษา
ระบบ ค่าใช้จ่ายในการ ปรับปรุงและก่อสร้างเพิ่มเติมในอนาคต

(10) การจัดทำเอกสารประกวดราคาก่อสร้าง ต้องประกอบด้วยเอกสารต่างๆ
ได้แก่ แบบรายละเอียด รายการคำนวณประกอบแบบ รายงานศึกษาต่างๆ การประมาณการวงเงิน
ก่อสร้างและ ข้อกำหนดในการคัดเลือกผู้รับจ้างก่อสร้าง

5.6.3 การประชาสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชน

เพื่อเตรียมการสำหรับการก่อสร้าง โดยประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงพื้นที่ที่จะดำเนินการก่อสร้างระยะเวลาในการก่อสร้าง แผนการก่อสร้าง และการจัดเก็บอัตราค่าบริการ และเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการก่อสร้างและการดำเนินการให้มีความเหมาะสม

5.7 การดำเนินโครงการ

กำหนดรูปแบบวิธีดำเนินโครงการ สามารถเลือกดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น กรณีการก่อสร้างระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีทางเลือกดังนี้

- 5.7.1 ท้องถิ่นดำเนินการเองทุกขั้นตอน
- 5.7.2 ประกวดราคาก่อสร้างตามแบบ และท้องถิ่นดำเนินการ (ขั้นตอนปกติ)
- 5.7.3 ประกวดราคาออกแบบรวมก่อสร้าง (Turnkey) และท้องถิ่นเดินระบบ (ต้องขออนุมัติ คณะรัฐมนตรี) กรณีไม่ใช้งบประมาณแผ่นดินต้องขออนุมัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 5.7.4 ให้เอกชนเข้ามาร่วมในการดำเนินการตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด เช่น
 - (1) ก่อสร้าง - ดำเนินการ - ถ่ายโอนความเป็นเจ้าของให้ท้องถิ่น (Built-Operation-Transfer, BOT)
 - (2) ก่อสร้าง - เป็นเจ้าของ - ดำเนินการ (Built-Owner- Operation, BOO)
 - (3) ก่อสร้าง - เป็นเจ้าของ - ดำเนินการ - ถ่ายโอนความเป็นเจ้าของให้ท้องถิ่น โดยไม่มี ค่าใช้จ่ายภายในเวลาที่กำหนด (Built-Owner-Operation-Transfer, BOOT)
 - (4) ก่อสร้าง - ถ่ายโอน - ดำเนินการ (Built-Transfer-Operation, BTO)
 เอกชน ก่อสร้างและถ่ายโอนกรรมสิทธิ์ให้แก่ท้องถิ่น จากนั้นเอกชนขอเช่าสิ่งปลูกสร้างเพื่อดำเนินการใน ช่วงเวลาที่กำหนด ส่วนค่าบริการนั้นอาจให้เอกชนเก็บจากประชาชนเอง หรือท้องถิ่นเป็นผู้เก็บตามเดิม และจ่ายเงินให้แก่เอกชนในอัตราที่ครอบคลุมต้นทุนที่มีผลตอบแทนพอสมควร
- (5) รั้งจ้างเดินระบบ
- (6) สัญญาเช่า (Lease/Rent) เช่น การเช่า¹ซื้อเครื่องจักร/สิ่งปลูกสร้าง การให้เอกชน เช่าสิ่งปลูกสร้างและเดินระบบ

5.8 การคัดเลือกและการควบคุมการทำงานของวิศวกรที่ปรึกษา

วิธีการจ้างที่ปรึกษา สามารถทำ ได้ 2 วิธี

5.8.1 วิธีตกลง

- (1) เป็นงานต่อเนื่องจากที่ทำอยู่แล้ว
- (2) ต้องการความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะ และมีผู้เชี่ยวชาญจำกัด
- (3) งานที่ต้องการความเร่งด่วน

5.8.2 วิธีคัดเลือก โดยคัดเลือกที่ปรึกษาที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะทำงานนั้นให้เหลือน้อยราย และเชิญชวนที่ปรึกษาที่ได้รับการคัดเลือกให้เหลือน้อยรายดังกล่าวยื่นข้อเสนอเข้าร่วมงานเพื่อพิจารณาเลือกรายที่ดีที่สุด

5.9 การคัดเลือกผู้รับจ้างก่อสร้าง (Contractor)

การกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้รับจ้าง ได้แก่

5.9.1 พื้นฐานความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของบริษัทผู้รับจ้าง

(1) การบริหารของบริษัท บริษัทจะบริหารโครงการแต่ละโครงการ โดยกำหนดผัง การบริหาร ซึ่งจะประกอบด้วย ผู้จัดการโครงการและผู้รับผิดชอบการดำเนินการในส่วนงานต่างๆ เช่น หัวหน้าฝ่ายก่อสร้าง หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

(2) ความน่าเชื่อถือของบริษัท ต้องพิจารณาจากประสบการณ์และผลงานที่มีลักษณะ ใกล้เคียงกับงานที่จะทำ โดยคำนึงถึงความสำเร็จของโครงการต่างๆ ที่ผู้รับจ้างทำมาแล้ว

5.9.2 ความสามารถในการดำเนินโครงการของผู้รับจ้าง

ผู้รับจ้างต้องทำความเข้าใจขอบเขตการดำเนินการของผู้รับจ้างก่อสร้าง (Term of Reference, TOR) แบบรายละเอียด เอกสารประกอบแบบ และรายงานการศึกษาต่างๆ ได้แก่

(1) *แผนการก่อสร้าง* ซึ่งสอดคล้องกับโครงการและพื้นที่ต่างๆ โดยพิจารณาจากวิธีการก่อสร้าง สภาพภูมิประเทศและลักษณะสังคม สิ่งแวดล้อมในบริเวณที่ก่อสร้าง

(2) *แผนการติดตั้งเครื่องจักร* ในโครงการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม จะมีการใช้เครื่องจักรจำนวนมากและเป็นเครื่องจักรที่ต้องการความถูกต้องในการติดตั้งสูง ดังนั้นผู้รับจ้างต้องกำหนดแผนการ ติดตั้งเครื่องจักรอย่างละเอียด โดยพิจารณาจากจุดประสงค์ของโครงการต่างๆ เช่น โครงการก่อสร้าง ระบบกำจัดขยะมูลฝอยซึ่งต้องใช้งบประมาณสูง ดังนั้น ผู้รับจ้างจึงต้องกำหนดแผนการจัดซื้อเครื่องจักร โดยคำนึงถึงการใช้จ่ายเงินของการดำเนินโครงการ

(3) *แผนการทดสอบประสิทธิภาพของระบบ* แบ่งได้ 2 ประเภท คือ การทดสอบประสิทธิภาพในแต่ละส่วนของระบบและการทดสอบประสิทธิภาพของทั้งระบบซึ่งสามารถอธิบายได้

- การทดสอบประสิทธิภาพในแต่ละส่วนของระบบ เพื่อควบคุมให้การก่อสร้างและการติดตั้งเครื่องจักรแล้วเสร็จ

- การทดสอบประสิทธิภาพของทั้งระบบ เพื่อให้ระบบที่ก่อสร้างได้มีประสิทธิภาพตามที่ยกแบบไว้ ผู้รับจ้างจึงต้องดำเนินการทดสอบระบบ ทั้งระบบเมื่อก่อสร้างแล้วเสร็จ

5.9.3 บุคลากร

การก่อสร้างจำเป็นต้องใช้บุคลากรหลายสาขาวิชาขึ้นกับประเภทและขนาดของ โครงการต่างๆ ซึ่งผู้รับจ้างต้องจัดบุคลากรให้เหมาะสม โดยพิจารณาจากประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้

(1) *ลักษณะของโครงการที่จะก่อสร้าง* เช่น โครงการก่อสร้างระบบกำจัดขยะมูลฝอย ในพื้นที่มีลักษณะเป็นภูเขา ผู้รับจ้างต้องให้ความสำคัญกับเรื่องปฐพีวิทยาอย่างมาก ดังนั้นผู้รับจ้างต้อง จัดหาบุคลากรด้านนี้อย่างเพียงพอ ซึ่งอย่างน้อยควรประกอบด้วย วิศวกรโยธา ซึ่งมีประสบการณ์ในงาน ลักษณะนี้ และนักปฐพีวิทยาปฏิบัติพร้อมกัน

(2) *ขนาดของโครงการ* โครงการที่มีขนาดใหญ่ใช้งบประมาณสูง ผู้รับจ้างต้องรวบรวมกำหนดบุคลากรและประเภทของบุคลากรให้เหมาะสม

5.9.4 ความพร้อมของบริษัทผู้รับจ้าง

(1) *ชนิดและจำนวนของเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ* ที่ต้องใช้ในการ ดำเนินการโครงการ

(2) *ความพร้อมทางการเงิน* ผู้รับจ้างต้องแสดงความสามารถในการดำเนินงาน ทางด้านการเงิน โดยใช้หนังสือค้ำประกันที่ออกให้โดยธนาคาร

6. การพัฒนาเด็กและเยาวชน

การพัฒนาเด็กควรพัฒนาองค์รวมครบทุกด้าน ทั้งนี้เพราะเด็กเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นอนาคตของชาติ ดังนั้น เด็กจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเต็มตามศักยภาพตั้งแต่แรกเกิด การที่เด็กจะสามารถพัฒนาเต็มตามศักยภาพได้นั้น เด็กจะต้องได้รับการพัฒนาอย่างเป็นองค์รวม หมายความว่า เด็กจะต้องได้รับการพัฒนาครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม สติปัญญา จริยธรรม คุณธรรมหรือจิตวิญญาณ ไปพร้อม ๆ กัน โดยไม่ละเว้นด้านใดด้านหนึ่ง จึงเห็นได้ว่าการพัฒนาเด็กต้องอาศัยสหวิทยาการ การบูรณาการผสมผสานกับวิถีชีวิตของเด็ก เพื่อให้เด็กได้รับการพัฒนาอย่างครบถ้วน นอกจากนี้ การพัฒนาเด็กเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ค่อยเป็นค่อยไปและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงต้องมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีพัฒนาการเหมาะสมตามวัย

อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก เป็นกฎหมายและข้อตกลงระหว่างประเทศในการป้องกันและคุ้มครองเด็กทั่วโลก

อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็กเป็นกฎหมายและข้อตกลงระหว่างประเทศที่องค์การสหประชาชาติได้ลงมติรับรองและบังคับใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532 รวมทั้งประเทศไทย โดยที่ประชุมให้การรับรองเมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2535 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 26 เมษายน 2535

อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก มีทั้งหมด 45 มาตรา โดยมีหลักการสำคัญที่คุ้มครองสิทธิอยู่ 4 ประการ ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่นานาประเทศได้ระบุว่าเป็นสิทธิเด็ก ได้แก่

1. สิทธิในการอยู่รอด (Survival Rights) คือ ทุกคนต้องได้รับสิทธิในการบริการสาธารณสุข มาตรฐานความเป็นอยู่และได้รับความสะดวกด้านสังคมสงเคราะห์ และการดูแลเอาใจใส่
2. สิทธิที่จะได้รับการปกป้องคุ้มครอง (Protection Rights) เป็นสิทธิที่เด็กจะต้องได้รับการคุ้มครองจากการถูกรังแก ทั้งร่างกายและจิตใจ หรือทางเพศ ทางแรงงาน รวมถึงสิทธิในครอบครัว
3. สิทธิที่จะได้รับการพัฒนา (Development Rights) เป็นสิทธิที่เด็กทุกคนจะต้องได้รับการพัฒนาอย่างเพียงพอ ทั้งในด้านโภชนาการ สาธารณสุขมูลฐาน และการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เพียงพอ การฝึกอาชีพ นันทนาการ สุนทรียภาพ วัฒนธรรม จริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม เป็นต้น
4. สิทธิในการมีส่วนร่วม (Participation Rights) เป็นสิทธิที่ผู้ใหญ่จะต้องให้การส่งเสริมให้เด็กได้รับข่าวสาร ข้อมูล ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในทุก ๆ เรื่องที่จะมีผลกระทบต่อเด็ก ทั้งในครอบครัว และชุมชน

สำหรับประเทศไทยได้มีการออกกฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิเด็ก เพื่อให้เป็นไปตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็กคือ พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็กคือ พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 30 มีนาคม 2547 นอกจากนี้ยังมีการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับอนุสัญญาฯ อีกหลายฉบับ อาทิ พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ พ.ศ. 2550 เป็นต้น

พระราชบัญญัติ

ส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ

พ.ศ. 2550

มาตรา 1 พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ พ.ศ. 2550”

มาตรา 2 พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา 3 ให้ยกเลิกพระราชบัญญัติส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ พ.ศ. 252 1

มาตรา 4 ในพระราชบัญญัตินี้

“เด็ก” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์

“เยาวชน” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอายุตั้งแต่สิบแปดปีบริบูรณ์ถึงยี่สิบห้าปีบริบูรณ์

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ

“คณะบริหาร” หมายความว่า คณะบริหารสภาเด็กและเยาวชนอำเภอ คณะบริหารสภาเด็กและเยาวชนจังหวัด คณะบริหารสภาเด็กและเยาวชนกรุงเทพมหานคร และคณะบริหารสภาเด็กและเยาวชนแห่งประเทศไทย

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็กเยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็กเยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 5 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจออกกฎกระทรวงและระเบียบเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวงและระเบียบนั้น เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

หมวด 1

บททั่วไป

มาตรา 6 ให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มีหน้าที่ในการพัฒนาเด็กและเยาวชน รวมทั้งแก้ไขปัญหที่อาจมีผลกระทบในทางลบต่อเด็กและเยาวชน โดยมีหลักการดังต่อไปนี้

(1) การพัฒนาเด็กและเยาวชน การบังคับใช้และการปฏิบัติตามบทบัญญัติใด ๆ แห่งพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน ต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของเด็กและเยาวชนเป็นอันดับแรก

(2) เด็กและเยาวชนทุกคนมีสิทธิในการได้รับการศึกษา และได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีคุณภาพสูงสุดตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ

(3) เด็กพิการ เด็กที่มีข้อจำกัดทางการเรียนรู้ และเด็กที่มีความสามารถพิเศษ มีสิทธิในการได้รับการศึกษาที่รัฐจัดให้เป็นพิเศษที่เหมาะสมกับลักษณะเด็กประเภทนั้น ๆ

(4) เด็กและเยาวชนมีสิทธิในการรับบริการทางการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐานสูงสุดเท่าที่มีการให้บริการทางด้านนี้

(5) เด็กและเยาวชนมีสิทธิในการเล่น มีเวลาพักผ่อน และเข้าร่วมกิจกรรมการเล่นทางนันทนาการที่เหมาะสมตามวัยของเด็กและเยาวชน และการมีส่วนร่วมอย่างเสรีในทางวัฒนธรรมและศิลปะ

การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้กระทำโดยมีแนวทาง ดังต่อไปนี้

(1) ให้เด็กและเยาวชนมีความผูกพันต่อครอบครัว ภาคภูมิใจในความเป็นไทย มีวิถีชีวิตแบบประชาธิปไตย สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปลอดภัย และรู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น รวมทั้งกฎเกณฑ์และกติกาสังคม

(2) ให้มีสุขภาพและพลานามัยแข็งแรง รู้จักการป้องกันตนเองจากโรคและสิ่งเสียด

(3) ให้มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ตามสมควรแก่วัย จริยธรรม และคุณธรรม

(4) ให้มีทักษะและเจตคติที่ดีต่อการทำงาน มีศักดิ์ศรีและความภาคภูมิใจในการทำงานสุจริต

(5) ให้รู้จักคิดอย่างมีเหตุผลและมุ่งมั่นพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

(6) ให้รู้จักช่วยเหลือผู้อื่นโดยมีจิตสำนึกในการให้และการอาสาสมัคร รวมทั้งมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและประเทศชาติ

(7) ให้มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อส่วนรวมตามสมควรแก่วัย

มาตรา 7 ให้เด็กและเยาวชนทุกคนมีสิทธิได้รับการจดทะเบียนรับรองการเกิด การพัฒนาการยอมรับ การคุ้มครองและโอกาสในการมีส่วนร่วมตามที่บัญญัติในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างเท่าเทียม โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมเพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคลฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนาและวัฒนธรรม การศึกษาอบรม ความคิดเห็นทางการเมือง การเกิดหรือสถานะอื่นของเด็กและเยาวชน บิดามารดา หรือผู้ปกครอง

มาตรา 8 ให้สำนักงานหรือสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดร่วมมือส่งเสริม และประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนในระดับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาเด็กและเยาวชนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ

ในการจัดทำแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนตามวรรคหนึ่ง ให้คำนึงถึงหลักการและแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนและประชาสังคมในท้องถิ่นด้วย

มาตรา 9 เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาเด็กและเยาวชน ให้หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือ ส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงานของสภาเด็กและเยาวชนอำเภอ สภาเด็กและเยาวชนจังหวัด สภาเด็กและเยาวชนกรุงเทพมหานครและสภาเด็กและเยาวชนแห่งประเทศไทย

หมวด 2

คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ

มาตรา 10 ให้มีคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติประกอบด้วย

(1) นายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธานกรรมการ

(2) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นรองประธานกรรมการ คนที่หนึ่ง

(3) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการเป็นรองประธานกรรมการ คนที่สอง

(4) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงกลาโหม ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงยุติธรรม ปลัดกระทรวงแรงงาน ปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ปลัดกระทรวงสาธารณสุข และประธานสภาองค์การพัฒนาเด็กและเยาวชน

(5) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งจากนักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์และบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชนเป็นที่ประจักษ์ ซึ่งต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานในภาคเอกชน จำนวนไม่เกินห้าคน

(6) ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเลือกกันเอง จำนวนหนึ่งคน

(7) ผู้แทนเด็กและเยาวชนซึ่งได้รับเลือกจากสภาเด็กและเยาวชนแห่งประเทศไทย จำนวนสองคนเป็นชายหนึ่งคนและหญิงหนึ่งคน

ให้ผู้อำนวยการเป็นกรรมการและเลขานุการ และให้ผู้อำนวยการแต่งตั้งข้าราชการของสำนักงานจำนวนไม่เกินสองคนเป็นผู้ช่วยเลขานุการ

หลักเกณฑ์และวิธีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ให้เป็นไปตามระเบียบที่รัฐมนตรีกำหนด

มาตรา 11 คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) เสนอนโยบายและแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาอนุมัติ โดยต้องคำนึงถึงพันธกรณีระหว่างประเทศที่ประเทศไทยมีอยู่ด้วย

(2) เสนอแนวทางปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับการส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนต่อคณะรัฐมนตรี

(3) กำหนดระเบียบและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชนแก่หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การช่วยเหลือทางวิชาการการวิจัยและพัฒนา เงินอุดหนุน สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

(4) ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดสัมมนาการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ด้านเด็กและเยาวชน ทบทวนกลไกและกระบวนการทำงาน และพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการพัฒนาเด็กและเยาวชนของประเทศ

(5) จัดการประเมินผลการดำเนินงาน และเสนอรายงานการส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนของประเทศต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภาอย่างน้อยปีละครั้ง

(6) ปฏิบัติการอื่นตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่คณะรัฐมนตรีมอบหมาย
มาตรา 12 กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

- (1) มีสัญชาติไทย
- (2) มีอายุไม่ต่ำกว่าสามสิบปีบริบูรณ์
- (3) เป็นผู้ปฏิบัติงานในภาคเอกชนที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชนเป็นที่ประจักษ์
- (4) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (5) ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษ
- (6) ไม่เคยต้องคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลให้ทรัพย์สินตกเป็นของแผ่นดินเพราะร่ำรวยผิดปกติหรือมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้นผิดปกติ
- (7) ไม่เคยถูกไล่ออก ปลดออก หรือเลิกจ้างจากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเพราะทุจริตต่อหน้าที่
- (8) ไม่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในกิจการที่กระทำกับสำนักงาน

มาตรา 13 กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสามปีนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง กรรมการซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้ แต่ต้องไม่เกินสองวาระติดต่อกัน

ในกรณีที่กรรมการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ แต่ยังมีได้แต่งตั้งกรรมการใหม่ให้กรรมการนั้นปฏิบัติหน้าที่ไปพลางก่อนจนกว่าจะได้แต่งตั้งกรรมการใหม่

มาตรา 14 นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(1) ตาย

(2) ลาออก

(3) นายกรัฐมนตรีให้ออกเพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสียหรือหย่อนความสามารถ

(4) ขาดคุณสมบัติและมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 12

มาตรา 15 ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งแทนอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของผู้ซึ่งตนแทน

มาตรา 16 ให้นำความในมาตรา 13 มาตรา 14 (1) และ (2) และมาตรา 15 มาใช้บังคับแก่การดำรงตำแหน่งของกรรมการตามมาตรา 10 (6) และ (7) โดยอนุโลม

มาตรา 17 การประชุมของคณะกรรมการ ต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

ในกรณีที่ประธานกรรมการไม่อยู่ในที่ประชุมหรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้รองประธานกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการคนหนึ่งไม่อยู่ในที่ประชุมหรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการคนที่สองเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการทั้งสองคนไม่อยู่ในที่ประชุมหรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้กรรมการซึ่งมาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งขึ้นทำหน้าที่แทน

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาดให้มีการประชุมคณะกรรมการอย่างน้อยปีละสี่ครั้ง

มาตรา 18 คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งที่ปรึกษาคณะบริหารสภาเด็กและเยาวชนแห่งประเทศไทย คณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ให้นำความในมาตรา 17 มาใช้บังคับแก่การประชุมของคณะอนุกรรมการและคณะทำงานโดยอนุโลม

มาตรา 19 ให้สำนักงานมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน และรับผิดชอบงานธุรการและวิชาการของคณะกรรมการ รวมทั้งให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (1) จัดทำนโยบายและแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติเสนอต่อคณะกรรมการ
- (2) กำหนดแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ และกำหนดแนวทางปฏิบัติตามนโยบายและแผนดังกล่าว ตลอดจนการประสานงาน ติดตาม และประเมินผล ทั้งในส่วนของรัฐและเอกชนให้มีการปฏิบัติงานตามนโยบายเด็กและเยาวชนแห่งชาติ
- (3) พัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านเด็กและเยาวชน ตลอดจนส่งเสริมสนับสนุน และร่วมมือกับเอกชนในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรดังกล่าว
- (4) ศึกษาวิจัยหรือสนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาเด็กและเยาวชน
- (5) สำรวจ ศึกษา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ ติดตาม และประเมินผลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของเด็กและเยาวชนตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก และความตกลงระหว่างประเทศที่ประเทศไทยเป็นภาคี ตลอดจนกฎหมายภายในประเทศ เพื่อจัดทำระบบฐานข้อมูล และรวบรวมข้อคิดเห็นของเด็กและเยาวชน รวมทั้งจัดทำรายงานเพื่อเป็นแนวนโยบายในการพัฒนาเด็กและเยาวชนต่อไป
- (6) สนับสนุนและประสานงานกับหน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อร่วมมือกันพัฒนาเด็กและเยาวชน รวมทั้งส่งเสริมการดำเนินกิจการสภาเด็กและเยาวชนในทุกระดับ
- (7) ส่งเสริมสื่อมวลชน และสถานศึกษาในการจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้และการอาสาสมัครให้แก่เด็กและเยาวชน
- (8) เป็นศูนย์กลางในการประสานงาน เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์งานและกิจการเกี่ยวกับการพัฒนาเด็กและเยาวชน
- (9) ศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนการงบประมาณและค่าใช้จ่าย เพื่อการพัฒนาเด็กและเยาวชน โดยร่วมกับหน่วยงานอื่น รวมทั้งพิจารณาจัดสรรเงินอุดหนุนให้แก่องค์กรเอกชนหรือองค์กรชุมชนตามมาตรา 42
- (10) ดำเนินการจัดงานสมัชชาเด็กและเยาวชนแห่งชาติร่วมกับสภาเด็กและเยาวชนแห่งประเทศไทยอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับเด็กและเยาวชนในด้านต่าง ๆ
- (11) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด ตามมติคณะกรรมการ หรือตามที่คณะรัฐมนตรีมอบหมาย

มาตรา 20 ให้สำนักงานจัดทำรายงานการพัฒนาเด็กและเยาวชนเสนอคณะกรรมการเพื่อพิจารณาเสนอคณะรัฐมนตรีอย่างน้อยปีละครั้ง โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- (1) การใช้งบประมาณเพื่อการพัฒนาเด็กและเยาวชน
- (2) ผลการดำเนินงานของสภาเด็กและเยาวชนแห่งประเทศไทย
- (3) สภาพการณ์และแนวโน้มของปัญหาเด็กและเยาวชน

(4) ผลการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาการพัฒนาเด็กและเยาวชน ตลอดจนปัญหา และอุปสรรคจากการดำเนินงาน

(5) แนวทางในการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาเด็กและเยาวชน

มาตรา 21 เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ หรือสำนักงาน อาจเชิญบุคคลใดมาให้ข้อเท็จจริง คำอธิบาย คำแนะนำหรือความเห็นทางวิชาการได้ เมื่อเห็นสมควร และอาจขอความร่วมมือจากบุคคลใดเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงหรือเพื่อสำรวจกิจการ ใดที่อาจมีผลกระทบต่อเด็กและเยาวชนได้

7. การส่งเสริมพัฒนาสตรี

สำหรับการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการพัฒนาสตรีนั้น จำเป็นต้องมีการกำหนดกรอบแนวคิด ต่อบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตราฐานการส่งเสริมการพัฒนาสตรีและลักษณะการ ดำเนินงาน รวมถึงแนวทางการปฏิบัติต่าง ๆ คือแนวทางการปฏิบัติตามมาตรฐานส่งเสริมการพัฒนา สตรี แนวทางการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแนวทางการประสานงานเพื่อส่งเสริมการพัฒนาสตรี อัน เป็นแนวทางสำหรับดำเนินงานตามมาตรฐานการส่งเสริมการพัฒนาสตรีซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. กรอบแนวคิดการกำหนดบทบาทการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม มาตรฐานการส่งเสริมการพัฒนาสตรี ในการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการพัฒนาสตรีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นนั้น การกำหนด บทบาทและขอบเขตการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อ ส่งเสริมการพัฒนาสตรีจะขึ้นอยู่กับปัจจัยและเงื่อนไขสำคัญดังนี้

1.1 เงื่อนไขเบื้องต้นคือ สภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ได้แก่ประเภทของ องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบลเพราะ องค์กรปกครองท้องถิ่นแต่ละประเภทจะมีอำนาจหน้าที่ลักษณะพื้นที่และนวัตกรรมในพื้นที่ที่แตก ต่างกันไป ดังนั้นในการกำหนดบทบาทการดำเนินงานจึงต้องคำนึงถึงพื้นฐานเหล่านี้เป็นเบื้องต้น

1.2 การคำนึงถึงกลุ่มอายุของสตรีตั้งแต่วัยทารก - วัยชรา รวมทั้งการดำเนินชีวิตในแต่ละ ช่วงอายุของสตรีทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาสตรีนั้นครอบคลุมในทุกกลุ่มอายุ และ สอดคล้องตามความต้องการและความจำเป็นของแต่ละกลุ่มที่มีความแตกต่างกัน

1.3 การดำเนินงานที่ครอบคลุมในด้านต่างๆ เพื่อให้สตรีทุกกลุ่มอายุได้รับการพัฒนา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีบทบาทการดำเนินงาน 6 ด้านสำคัญคือ

1.3.1 ด้านการบริหารจัดการ เป็นการวางระบบและการจัดโครงสร้างการ ดำเนินงาน เพื่อให้การส่งเสริมและพัฒนาสตรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3.2 ด้านสุขภาพอนามัย เพื่อให้สตรีในทุกกลุ่มวัยได้รับบริการการดูแลสุขภาพ อนามัยที่ดี

1.3.3 ด้านการศึกษาการเรียนรู้เพื่อให้สตรีได้เข้าถึงโอกาสในการศึกษาและเรียนรู้ เพื่อ การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

1.3.4 ด้านเศรษฐกิจ เพื่อให้สตรีสามารถประกอบอาชีพ มีรายได้ที่สามารถพึ่งพาตนเอง ได้รวมทั้งการได้รับโอกาสในการพัฒนาอาชีพอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

1.3.5 ด้านสังคม วัฒนธรรม ประเพณีเพื่อให้สตรีมีความภาคภูมิใจและตระหนักถึงคุณค่าของตนเอง รวมทั้งการสร้างระบบการคุ้มครองสตรีจากความรุนแรงต่างๆ ตลอดจนการมีส่วนร่วมของสตรีในด้านสังคมและการเมือง

1.3.6 ด้านการจัดการทรัพยากร เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและโอกาสในการจัดการ ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์และมีความปลอดภัยต่อทุกคน

1.4 การพิจารณาผลลัพธ์และผลกระทบที่เกิดขึ้น โดยการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจัดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะอย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพการ ดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาสตรีซึ่งสามารถดำเนินการโดยการกำหนดเกณฑ์การพัฒนาขององค์กร ปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ขึ้นมาเอง (Key Performance Index – KPI) และการวัดและเปรียบเทียบบริการและ วิธีการปฏิบัติเพื่อนำผลของการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของตน (Benchmarking) เป็นต้น

2. ลักษณะการดำเนินงานส่งเสริมการพัฒนาสตรี ในการดำเนินงานส่งเสริมการพัฒนาสตรีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ นั้น ต้องคำนึงถึงกระบวนการมีส่วนร่วมและการประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำงานใน 2 ลักษณะร่วมกันไปกล่าวคือ

2.1 การทำงานเป็นภาคีกับกระทรวงและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงศึกษาธิการ เป็นต้น นอกจากนี้ การให้ความสำคัญกับงานด้านสตรีและครอบครัวด้วยการทำงานร่วมเป็นภาคีโดยมีการ แสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์อีกทั้งผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองต้องมีวิสัยทัศน์ในการ ติดตามและคิดเชิงนโยบายเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่น เช่นการตั้งศูนย์พัฒนาครอบครัวในชุมชน บริหารจัดการ สุขภาพอนามัย การศึกษาการเรียนรู้ เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ประเพณี การจัดการทรัพยากร อำนาจหน้าที่ พื้นที่ นวัตกรรม อบจ. เทศบาล/ อบต. - เด็กหญิง - เยาวชน / วัยรุ่น สตรี - สตรีวัยทำงาน - หญิงสูงอายุ

บทบาทและการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการส่งเสริมและพัฒนาสตรี ซึ่งเป็นตัวอย่างหนึ่งของการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐคือ สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การป้องกันและปราบปรามยาเสพติดเป็นความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับสำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (ปปส.) กรมการ

พัฒนาชุมชน และกระทรวงสาธารณสุข หรือโครงการหนึ่งโรงเรียนสองสังกัดที่จังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทรวงศึกษาธิการ ในการถ่ายโอนอำนาจการกำกับดูแลโรงเรียนในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการลงมาสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการคัดเลือกคณะกรรมการพัฒนาสตรีหมู่บ้าน(กพสม.) ตามแนวทางที่กำหนดเพื่อเข้าร่วมรับการฝึกอบรมเพิ่มพูน ประสิทธิภาพองค์กรสตรีระดับหมู่บ้านและโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพเพื่อแก้ไขปัญหาของสตรี ครอบครัว และชุมชน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนอำนาจการกำกับดูแลจาก กรมการพัฒนาชุมชนสู่การบริหารจัดการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

2.2 การทำงานแบบมีส่วนร่วม การกระตุ้นและส่งเสริมให้สตรีได้เข้ามามีส่วนร่วมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยได้มากในการพัฒนาคน พัฒนาครอบครัว ซึ่งเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาหลายๆ ปัญหาได้เช่นปัญหาความรุนแรง สำหรับคุณค่าสตรีในงานท้องถิ่นควรมองว่าใครมีความคิดดีกว่าในการพัฒนาท้องถิ่น บางเรื่องสตรีอาจคิดได้ดีกว่าหรือคิดได้เชื่อมโยงเป็นระบบมากกว่าโดยเฉพาะในงานด้านสตรีและครอบครัวซึ่งถือได้ว่ามีความสำคัญมากเพราะการพัฒนาสังคมให้น่าอยู่บ้านน่าอยู่และเมืองน่าอยู่ เริ่มต้นจากครอบครัวอันเป็นฐานสำคัญที่สุดในการส่งเสริมให้ชุมชน มีความเข้มแข็ง ซึ่งผู้หญิงจะมีบทบาทมาก นอกจากนี้สตรีในชุมชนยังอาจมีบทบาทในการจัดตั้งกลุ่ม ต่างๆ เช่นกลุ่มชุมชนบางพระน่าอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางพระจังหวัดชลบุรี เป็นต้น

3. แนวทางการปฏิบัติตามมาตรฐานการส่งเสริมการพัฒนาสตรี จากการกำหนดกรอบมาตรฐานและตัวชี้วัดการส่งเสริมการพัฒนาสตรีจำเป็นที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีเทคนิควิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน รวมทั้งการจัดสรรและจัดการ ทรัพยากรในการเตรียมการในเรื่องสำคัญ ดังนี้

3.1 การดำเนินการภายในองค์กร ประกอบด้วย 1) การจัดตั้งคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาสตรีท้องถิ่น เพื่อให้การส่งเสริมการ พัฒนาสตรีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นไปเพื่อประโยชน์ของ ท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งควรจัดตั้งคณะกรรมการ ส่งเสริมการพัฒนาสตรีขึ้น เพื่อที่จะทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรูปแบบคณะกรรมการฯ นี้ จะทำให้การดำเนินงานได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่ายในการผลักดันให้การดำเนินงานเป็นไปอย่าง ต่อเนื่องและยั่งยืน ซึ่งองค์ประกอบของคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาสตรีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐเอกชน องค์กรประชาชน ผู้นำชุมชนเพื่อให้กิจกรรมการส่งเสริมการพัฒนาสตรีมีความหลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของสตรีทั้งใน ระดับปัจเจกบุคคล และกลุ่ม รวมทั้งยังสามารถตอบสนองโดยครอบคลุมต่อปัญหาทุกด้านของสตรีใน พื้นที่องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดตั้งคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาสตรีขึ้น โดยในการแต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าว สามารถพิจารณาตามศักยภาพและขนาดโดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ

ก.) รูปแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ ที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการดำเนินงาน ประกอบด้วย (1) นายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประธานกรรมการ (2) ประธานสภาท้องถิ่น กรรมการ (3) รองนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรรมการ (4) ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรรมการ (5) ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/หัวหน้ากอง/ส่วนการศึกษา กรรมการ (6) ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ หัวหน้ากอง/ส่วนสาธารณสุข กรรมการ (7) ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/หัวหน้ากอง/ส่วนการคลัง กรรมการ (8) ผู้แทนจากสถาบันทางวิชาการ/ผู้อำนวยการ กรรมการ สถานศึกษาในท้องถิ่น (9) ผู้แทนองค์กรเอกชน/สมาคมที่ทำงานด้านสตรี กรรมการ เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (10) ผู้แทนองค์กรภาครัฐที่ดำเนินงานด้านสตรี กรรมการ เยาวชน ผู้สูงอายุในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (11) ผู้แทนกลุ่มองค์กรธุรกิจ พ่อค้า กลุ่มประชาสังคม กรรมการ และกลุ่มอาชีพในเขต (12) ผู้แทนจากคณะกรรมการพัฒนาสตรีระดับท้องถิ่น กรรมการ (13) ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/หัวหน้ากอง/ส่วน กรรมการ สวัสดิการสังคม และเลขานุการ (14) หัวหน้างานด้านสวัสดิการ หรือเจ้าหน้าที่ กรรมการ ที่ได้รับมอบหมาย และผู้ช่วยเลขานุการ ทั้งนี้จำนวนของคณะกรรมการลำดับ (8) – (12) ให้กำหนดจำนวนตามความเหมาะสมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข.) รูปแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ประกอบด้วย (1) นายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประธานกรรมการ (2) ประธานสภาท้องถิ่น กรรมการ (3) รองนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรรมการ (4) ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรรมการ (5) ผู้แทน/ผู้นำชุมชนในท้องถิ่น กรรมการ (6) ผู้แทนคณะกรรมการพัฒนาสตรีอย่างน้อย 2 คน กรรมการ (7) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้านการส่งเสริม กรรมการ การพัฒนาสตรี และเลขานุการ อย่างไรก็ตาม หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความขาดแคลนบุคลากร งบประมาณ และ ผู้แทนในคณะกรรมการดังกล่าว ในระยะแรกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบหมายภารกิจงานพัฒนาสตรีให้แก่คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อดำเนินการบูรณาการการพัฒนาสตรีไปพร้อมกับภารกิจ ด้านอื่นๆ สำหรับอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาสตรีท้องถิ่นที่แต่งตั้งขึ้น มีดังนี้ (1) วางแผน ประสานแผน ติดตามประเมินผลการดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาสตรี ระยะ 3 ปีตามวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาในกรอบงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2) ติดตามแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาสตรีประจำปีให้มีการ ดำเนินงานสอดคล้องกับแผนฯ ปัญหาและความจำเป็นในท้องถิ่น (3) ส่งเสริม สนับสนุน ประสานงานให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการส่งเสริมและการพัฒนาสตรีในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในเรื่อง ปัญหาเฉพาะของกลุ่มต่างๆ รวมทั้งปัญหาของสตรีในทุกวัย และทุกมิติ (เศรษฐกิจ สังคม การศึกษา

สุขภาพอนามัยและการจัดการทรัพยากร) รมรงค์และส่งเสริมให้องค์กรต่างๆ ในเขตพื้นที่ท้องถิ่น ทั้งภาคเอกชน ภาคประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการส่งเสริมการพัฒนาศตริ (เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส) และถือว่าเป็นความรับผิดชอบของทุกคนในท้องถิ่นที่มีต่อกลุ่ม ต่าง ๆ ดังกล่าว (5) สนับสนุนและระดมทรัพยากรในท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาศตริ (6) ติดตามและรายงานสถานการณ์ปัจจุบันของปัญหาศตริ (ทุกกลุ่มวัย) ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพร้อมทั้งนำเสนอแนวทางแก้ปัญหา (7) แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อช่วยเหลือการดำเนินงานในด้านต่างๆ ตามความเหมาะสม

3.2 การจัดทำฐานระบบข้อมูลและทะเบียนกลุ่มองค์กรศตริคณะกรรมการพัฒนาศตริในระดับท้องถิ่น และข้อมูลศตริในทุกด้าน ทุกกลุ่มวัย

3.3 การกำหนดแผนปฏิบัติงานส่งเสริมการพัฒนาศตริไปสูมาตรฐาน ตัวชี้วัดคุณภาพกรอบระยะเวลา เพื่อใช้ในการติดตามและประเมินผล

3.4 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ร่วมระดมความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแผนการดำเนินงานระยะสั้น ระยะยาว

3.5 จัดสรรงบประมาณสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

3.6 จัดหาเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านส่งเสริมการพัฒนาศตริอย่างน้อย 1 คน ที่มีความเหมาะสมโดยเป็นบุคคลที่มีความสนใจในงานสวัสดิการสังคม การพัฒนาศตริเด็กเยาวชน และการจัดสวัสดิการกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ เป็นต้น

3.7 จัดทำปฏิทินการดำเนินงานประจำปีเพื่อลำดับกิจกรรมโครงการต่างๆ ให้ทุกฝ่ายได้รับทราบ เพื่อที่จะได้มีส่วนร่วมอย่างมีคุณภาพ

3.8 การจัดตั้งกองทุนชุมชนเพื่อพัฒนาศตริโดยครอบคลุมทั้งด้านสุขภาพ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมต่างๆ ในทุกกลุ่มวัย (เด็กหญิงกำพร้า เด็กหญิงที่ถูกกระทำถูกทารุณ ผู้หญิงที่ป่วยด้วยโรคร้ายแรงผู้หญิงสูงอายุที่ถูกทอดทิ้ง ฯลฯ)

3.9 การจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประสานและคุ้มครองศตริในท้องถิ่น โดยให้คำปรึกษาในทุก ด้าน โดยอาจประสานขอรับการสนับสนุนผู้เชี่ยวชาญด้านสังคมสงเคราะห์จิตวิทยาการแพทย์ หมุนเวียนมาให้คำปรึกษา

3.10 สนับสนุน/ส่งเสริมให้มีการจัดสวัสดิการพิเศษรับเลี้ยงเด็กกลางวัน (Daycare) และสวัสดิการดูแลผู้สูงอายุเพื่อแบ่งเบาภาระศตริ

4. การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ภาคการเมือง รวมทั้งสถาบันทางวิชาการต่างๆ ทั้งนี้ในการจัดการในด้านนี้มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

4.1 การติดต่อประสานงานกับสถาบันทางวิชาการ สถาบันวิจัยองค์การพัฒนาเอกชน ที่ทำงานเกี่ยวกับผู้หญิง ทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น เพื่อขอความสนับสนุนและร่วมมือในการ ร่วมเป็นที่ปรึกษาในด้านการทำวิจัย โครงการ/กิจกรรม การเป็นวิทยากรฝึกอบรม การติดตาม ประเมินผล เป็นต้น

4.2 สร้างเครือข่ายความร่วมมือของกลุ่มสตรีองค์กรสตรีคณะกรรมการพัฒนาสตรี หมู่บ้านคณะกรรมการพัฒนาสตรีตำบล ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเชื่อมโยงเครือข่ายกับ ท้องถิ่นอื่น และการเชื่อมโยงระดับสูงขึ้น เช่นคณะกรรมการพัฒนาสตรีอำเภอ เป็นต้น

4.3 ประสานงานกับหน่วยงาน/องค์กรระดับต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน หรือองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลงานด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรีเด็ก เยาวชน หรือกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ผู้ยากลำบากเพื่อให้กลุ่มสตรีกลุ่มแม่บ้านได้ศึกษาและเรียนรู้

4.4 ร่วมประชุมกับองค์กรสตรีกลุ่มสตรีคณะกรรมการพัฒนาสตรีระดับท้องถิ่นเพื่อ รับฟัง ความคิดเห็น ปัญหาความต้องการต่างๆ ทั้งนี้เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนงานการ ส่งเสริมการพัฒนาสตรีและเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้หญิงในท้องถิ่นด้วย

4.5 การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการส่งเสริมการพัฒนา สตรีและจัดทำรายงานประจำปี

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ พบว่า มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2555)การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ สาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณีย ธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ (2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึง พอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสา รณียธรรม 6 ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตตำบลหนองกรด จำนวน 372 คน ซึ่งใช้ วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม

แหวหะมะ จินาแหวและอริยา คูหา (2553) ใตวิจััย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการ บริการของขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภออยู่งอ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมทั้ง 8 ดาน อยู่ในระดับมาก ($X = 3.56$) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ รายได้และระดับการศึกษาต่างกันพบว่ากลุ่มอายุแตกต่างกันความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ร้อยละ 0.05

พงษ์ไพบุลย์ ศิวาราวเวทย์ และ ทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาล ตำบลท่าลื้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าลื้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยโรคเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัตราค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถามทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์ กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัยตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์การยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

สโรชา แพรภษา (2549) ได้วิจัย เรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอันดับมากที่สุดคืองานการให้บริการเครื่องจักรกล เช่นการซ่อมเกรดปรับถนน ปรับพื้นที่ขุดลอกแหล่งคูคลองมีค่าเฉลี่ยที่ 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94 ส่วนอันดับสุดท้าย คือ งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ที่ 4.02 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.40 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอันดับมากที่สุด คือ เรื่องของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.60 ส่วนอันดับสุดท้ายคือจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.40

จรรยา เจียมมหาทรัพย์ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ พบว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก

เกี่ยวกับปัจจัยความสะอาด และความปลอดภัยของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้าง และความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะที่รับบริการ พบว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในปัจจัยผลิตภัณฑ์ ราคา และสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยในการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้าหลังบริการแล้วพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยด้านสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่าของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2549) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริการในระดับมาก ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริการในระดับปานกลาง ทั้งยังพบว่า ปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิ ลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริการ และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

วรณุช บวรนนทเดช (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลักการให้คำปรึกษา และบริการก่อนกับ ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานการบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้น การให้บริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

สุรัชย์ รัชตประทาน (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ความสะอาดในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำ งานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 - 18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะอาดสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ค่าธรรมเนียมที่ชำระในขณะที่

ด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษามีข้อเสนอแนะคือ ھرรนา ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้อง ชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัยซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วัชรภรณ์ จันทรพิพิงศ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์จังหวัดนครสวรรค์เพื่อการออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศและโรคประจำตัวต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุอาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

กรนิภา หลีกกล (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ชลพรรณ นิยม (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อันได้แก่ บริการเอทีเอ็ม บริการบันทึกรายการอัตโนมัติ บริการฝากเงินอัตโนมัติ บริการรับฝาก/ชำระเงิน และบริการบั่วหลวงโฟน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 5 บริการ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง แต่หากมองแยกออกเป็นแต่ละด้านจะพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทางด้านประสิทธิภาพ จะมีความพึงพอใจมาก ส่วนทางด้านความ สะดวกและส่งเสริมการขาย มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจต่อบริการเอทีเอ็มมากกว่าบริการอื่น ๆ ทั้งทางด้านประสิทธิภาพ และความสะดวกในการใช้บริการ

นริศรา อีสริยานนท์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการภาคพื้นดินและบริการทั่วไป ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และด้าน

การส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจ ด้านการให้บริการบนเครื่องบิน และ
 ด้านงานบริการ อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ
 มีดังนี้

2.1 ผู้ใช้บริการต่อการบริการขอสายการบินต้นทุนต่ำที่มีเพศแตกต่างกัน จำแนกตามสาย
 การบิน พบว่าผู้ให้บริการของสายการบินนกแอร์ มีความพึงพอใจ แตกต่างกับ ส่วนผู้ให้บริการของ
 สายการบินไทยแอร์เอเชียมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีอายุแตกต่างกัน จำแนกตามสายการบิน พบว่า
 ผู้ให้บริการของสายการบินนกแอร์ ผู้ให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ ไทยแอร์ไลน์ และผู้ให้บริการ
 ของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

2.3 ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จำแนก ตามสายการบิน
 พบว่า ผู้ให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย มีความพึงพอใจ แตกต่างกับ ส่วนผู้ให้บริการของสาย
 การบินนกแอร์ และผู้ให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.4 ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำแนกตาม สายการบิน
 พบว่า ผู้ให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการของสาย
 การบินนกแอร์ และผู้ให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.5 ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีรายได้แตกต่างกันจำแนกตาม สายการบิน
 พบว่าผู้ให้บริการของสายการบินนกแอร์ผู้ให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ ไทยแอร์ไลน์ และ
 ผู้ให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

2.6 ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการ แตกต่างกัน
 จำแนกตามสายการบิน พบว่า ผู้ให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความพึงพอใจแตกต่างกัน
 ส่วนผู้ให้บริการของสายการบินนกแอร์ และผู้ให้บริการของ สายการบินโอเรียนท์ ไทยแอร์ไลน์มีความ
 พึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. ปัญหาในการใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหา
 มากที่สุด คือ มีเที่ยวบินน้อยไม่ตรงเวลา ไม่มีที่นั่งที่แน่นอน ราคาไม่แน่นอน จุดจำหน่ายสายการบิน
 มีน้อย โฆษณามากเกินไปในเรื่องราคาและพนักงานบริการมีน้อย

วรสเรษฐ นิธินันต์ (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการและปัญหาของ
 นักศึกษาต่อการให้บริการด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ผลจากการศึกษา
 พบว่า ความต้องการของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์
 รังสิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาของ นักศึกษาต่อการให้บริการด้านสวัสดิการใน
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตด้าน อาหารและห้องพัก ด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย

ด้านกิจกรรมนักศึกษาและ องค์การนักศึกษา ด้านการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน ด้านระเบียบนักศึกษาอยู่ในระดับมาก

วัชรโรจน์ จิตรภิมย์ศรี (2548) ว่าที่ร้อยตรีได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการใช้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” โดยใช้ผู้ที่ใช้ขอรับบริการ จำนวน 188 คนเป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกตามภูมิหลังเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ ตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมนั้น ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001

วุฒิสักดิ์ สิงห์เดโช (2538) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพ ในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกเป็นรายข้อทั้งด้านสภาพ ภูมิทัศน์ และด้านการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ

บุญชู รัตกจินากร (2538) ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ โดยใช้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 300 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา ผลการวิจัยได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจฯ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดี ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากรจัดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา ประสบการณ์ ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา

กันยารัตน์ พฤกษ์อุดม (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักบินฯ 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักบินฯ ตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมจราจรทางอากาศกับความพึงพอใจของนักบินฯกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 293 คน ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจของนักบินฯ ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด นั้นอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานได้พบว่า สถาบันที่สำเร็จ

การศึกษา ตำแหน่งงาน จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และจำนวนชั่วโมงบินที่ปฏิบัติงานต่างกันนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักบินที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานควบคุมจราจรทางอากาศนั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศแต่อย่างใด

เพียร แก้วสวัสดิ์ (2548) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุบริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ใช้บริการด้านพัสดุนับจำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 67.60 เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 49.83 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 58.64 ตำแหน่ง 7-9 ร้อยละ 52.26 ประสบการณ์ทำงาน 10 - 20 ปี ร้อยละ 45.30 สายงานปฏิบัติการด้านช่าง ร้อยละ 45.30 ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ เฉพาะด้านสถานที่ และด้านการบริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก (มีค่า 3.52 และ 3.60 ตามลำดับ) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มสายงาน และระดับการศึกษาความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ระดับ 0.05 สำหรับเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บดีนทร์ ดวงชาวม (2547) ได้วิจัยเรื่อง การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ จำนวน 290 ราย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่อยู่ในระดับสูง ส่วนการเปรียบเทียบระดับความต้องการในการรับบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนมีความต้องการในการรับบริการแตกต่างกัน แต่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีความแตกต่างกันทางด้าน เพศ อายุ สถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ การติดต่อสื่อสาร มีความต้องการในการรับบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความรู้ ความเข้าใจในการบริการมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ ส น ำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาวินิจฉัยได้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ นั้น มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับที่มาก การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในบริการได้พบว่า อายุ สถานภาพ สมรส รายได้ ประเภท ของบริการที่ใช้ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่ใช้บริการที่ต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่าง

กัน แต่ได้พบว่าเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการไปใช้บริการกับความพึงพอใจในการไปใช้บริการ ได้พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่า ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น

ชญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล (2549) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักรงานเขต กรุงเทพมหานคร โดยได้แบ่งความพึงพอใจออกเป็น 3 ด้าน คือ 1. ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ 2. ด้านอาคารสถานที่ 3. ระบบการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร จำนวน 408 คน จาก 12 เขต ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่ไปติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน คือ 1. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป ด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบการให้บริการนั้น ประชาชนมีความ พึงพอใจมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับกลาง

ภัทริน โหลสกุล (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยการศึกษาถึงความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล โดยใช้พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวน 270 นาย เป็นกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาผลการศึกษาได้พบว่า พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการฯ มีความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และสถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ ตั้งไว้

วรรณภา รัชตารมย์ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจ และความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานด้านรายได้ ด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านความ

ไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความยุติธรรมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านรายได้ ด้านความไว้วางใจของผู้บริหาร ด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน ด้านความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานจากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการ เพราะเป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนว่า ในองค์กร หน่วยงานใด ประชาชนที่มารับบริการนั้น มีความสุข มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร หน่วยงานนั้น ทำให้ทราบว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชน