

## บทที่ 2

### แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการรณรงค์การอนุรักษ์พื้นที่พุทธรักษาธรรมชาติในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า ภายใต้อาการทบทวนแนวความคิดทฤษฎีต่างๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม
2. แนวคิดเกี่ยวกับการอนุรักษ์พื้นที่พุทธรักษาธรรมชาติ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
4. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น
5. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการบริการสาธารณะ
6. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
7. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

##### การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

##### กำหนดให้รัฐต้อง

(1) อนุรักษ์ พื้นที่ และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและจารีตประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นและของชาติ และจัดให้มีพื้นที่สาธารณะสำหรับกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชน ชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ใช้สิทธิและมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย

(2) อนุรักษ์ คุ้มครอง บำรุงรักษา พื้นที่ บริหารจัดการ และใช้หรือจัดให้มีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ ให้เกิดประโยชน์อย่างสมดุลและยั่งยืน โดยต้องให้ประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการและได้รับประโยชน์จากการดำเนินการดังกล่าวด้วยตามที่กฎหมายบัญญัติ (มาตรา 57)

(3) การดำเนินการใดของรัฐหรือที่รัฐจะอนุญาตให้ผู้ใดดำเนินการ ถ้าการนั้นอาจมีผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติ คุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพ อนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดของประชาชนหรือชุมชนหรือสิ่งแวดล้อมอย่างรุนแรง รัฐต้องดำเนินการให้มีการศึกษาและประเมินผลกระทบ

ต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชนหรือชุมชน และจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนและชุมชนที่เกี่ยวข้องก่อน เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาดำเนินการหรืออนุญาตตามที่กฎหมายบัญญัติ

บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยงานของรัฐก่อนการดำเนินการหรืออนุญาตตามวรรคหนึ่ง

ในการดำเนินการหรืออนุญาตตามวรรคหนึ่ง รัฐต้องระมัดระวังให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนชุมชน สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพน้อยที่สุด และต้องดำเนินการให้มีการเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายให้แก่ประชาชนหรือชุมชนที่ได้รับผลกระทบอย่างเป็นธรรมและไม่ชักช้า (มาตรา 58)

(4) รัฐพึงดำเนินการเกี่ยวกับที่ดิน ทรัพยากรน้ำ และพลังงาน ดังต่อไปนี้

(ก) วางแผนการใช้ที่ดินของประเทศให้เหมาะสมกับสภาพของพื้นที่และศักยภาพของที่ดินตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน

(ข) จัดให้มีการวางผังเมืองทุกระดับและบังคับการให้เป็นไปตามผังเมืองอย่างมีประสิทธิภาพรวมตลอดทั้งพัฒนาเมืองให้มีความเจริญโดยสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

(ค) จัดให้มาตรการกระจายการถือครองที่ดินเพื่อให้ประชาชนสามารถมีที่ทำกินได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

(ง) จัดให้มีทรัพยากรน้ำที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภคของประชาชน รวมทั้งการประกอบเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และการอื่น

(จ) ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า รวมทั้งพัฒนาและสนับสนุนให้มีการผลิตการใช้พลังงานทางเลือกเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงด้านพลังงานอย่างยั่งยืน (มาตรา 72)

อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดอำนาจหน้าที่ในการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจำแนกเป็นอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (3) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (4) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (5) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (6) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

(7) การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(8) การคุ้มครองความหลากหลายทางชีวภาพอย่างสมดุลและยั่งยืน

อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ.2535

(1) สามารถกักเก็บเงินกองทุนสิ่งแวดล้อมเพื่อจัดให้มีระบบบำบัดอากาศเสียหรือน้ำเสีย ระบบกำจัดของเสียหรืออุปกรณ์อื่นใด โดยทำการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดส่งน้ำเสียหรือของเสียจากแหล่งกำเนิดไปให้ผู้รับจ้างให้บริการทำการบำบัดหรือกำจัด

(2) จัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อลดและขจัดมลพิษในเขตท้องถิ่นตามแนวทางที่กำหนดไว้เสนอต่อผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อรวมไว้เป็นส่วนหนึ่งของแผนปฏิบัติการเพื่อการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด

(3) กรณีที่มีแหล่งกำเนิดมลพิษตั้งอยู่ในท้องถิ่น ให้รวบรวมรายงานสรุปผลการดำเนินงานของระบบควบคุมและบำบัดอากาศเสียหรือน้ำเสีย หรือระบบกำจัดของเสีย ซึ่งเจ้าของแหล่งกำเนิดมลพิษจัดทำขึ้นอย่างน้อยเดือนละครั้งส่งไปให้เจ้าพนักงานควบคุมมลพิษ

อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมตามกฎหมายอื่น

(1) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสีย (กฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข กฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง กฎหมายว่าด้วยโรงงาน และกฎหมายว่าด้วยวัตถุอันตราย

การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment (EIA))

กระบวนการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม

ในการดำเนินการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมมีลักษณะเฉพาะ คือ

(1) เป็นการดำเนินการก่อนการตัดสินใจดำเนินโครงการ วัตถุประสงค์เพื่อดำรงไว้ซึ่งคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม

(2) เกิดขึ้นเป็นการเฉพาะกับโครงการพัฒนาหรือพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งเท่านั้นซึ่งระดับความรุนแรงของผลกระทบก็จะแตกต่างกัน

(3) อยู่บนพื้นฐานความร่วมมือระหว่างการวางแผนการใช้ที่ดิน การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การควบคุมมลพิษ และการพัฒนาอย่างยั่งยืน

การพิจารณา

(1) พิจารณาความจำเป็นที่ต้องดำเนินการประเมินผลกระทบ ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายที่ใช้ในการควบคุมเกี่ยวกับคุณภาพสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ

(2) อาจจำแนกพิจารณาตามวงเงินงบประมาณที่ใช้ในการลงทุน ประเภท และลักษณะของโครงการ ขนาดของโครงการ สถานที่ตั้งของโครงการ หน่วยงานเจ้าของโครงการ และหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องสิ่งแวดล้อม

ขอบเขตของกระบวนการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม

(1) จำแนกลักษณะของโครงสร้างและองค์ประกอบสิ่งแวดล้อม หรือจำแนกตามลักษณะของประเภท และขนาดของโครงการพัฒนา หรือจำแนกตามลักษณะพื้นที่และที่ตั้งของโครงการ

(2) ขอบเขตของกระบวนการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมเป็นไปตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ.2535

(3) การดำเนินการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมให้ความสำคัญกับองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อม 4 ส่วน คือ ทรัพยากรกายภาพ ทรัพยากรชีวภาพ คุณค่าการใช้ประโยชน์ของมนุษย์ และคุณภาพชีวิตมนุษย์

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change)

กิจกรรมของมนุษย์ที่ผ่านมาก่อให้เกิดการเพิ่มขึ้นอย่างมากของก๊าซเรือนกระจก (Greenhouse Gases) ซึ่งมีผลโดยตรงต่ออุณหภูมิของโลกที่เพิ่มขึ้นจนทำให้เกิดปรากฏการณ์ที่เรียกกันว่าการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) หรือภาวะโลกร้อน

การคุ้มครองความหลากหลายทางชีวภาพ (Protection of Biodiversity) กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองความหลากหลายทางชีวภาพ

(1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

(1.1) อนุรักษ์ พื้นฟู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและจารีตประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นและของชาติ และจัดให้มีพื้นที่สาธารณะสำหรับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องรวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชน ชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ใช้สิทธิและมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย (มาตรา 57 (1))

(1.2) การดำเนินการใดของรัฐหรือที่รัฐจะอนุญาตให้ผู้ใดดำเนินการ รัฐต้องระมัดระวังให้เกิดผลกระทบต่อประชาชน ชุมชน สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพน้อยที่สุด (มาตรา 58วรรคท้องถิ่น)

(2) พระราชบัญญัติป่าไม้ พ.ศ.2484

พระราชบัญญัติป่าไม้ พ.ศ.2484 กำหนดให้การทำไม้หวงห้าม และเก็บหาของป่าหวงห้ามหรือทำอันตราย ไม้หวงห้ามและของป่าหวงห้าม ต้องได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่ พระราชกฤษฎีกากำหนดไม้หวงห้าม พ.ศ.2530 และพระราชกฤษฎีกากำหนดของป่าหวงห้าม พ.ศ.2530 ระบุชนิดพันธุ์ไม้หวงห้ามและของป่าหวงห้าม เพื่อรักษาไม้ชนิดที่มีค่าหายาก และของป่าหายากไม่ให้เป็นอันตรายหรือสูญสิ้นไป เอื้ออำนวยให้ดำเนินการตามพันธกรณีของอนุสัญญาฯ ที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์ในถิ่นที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ (มาตรา 8) และการสร้างเงื่อนไขเพื่อพิจารณาการเข้าถึงทรัพยากรพันธุกรรม (มาตรา 15)

### (3) พระราชบัญญัติการประมง พ.ศ.2490

กฎหมายฉบับนี้ ห้ามการนำเข้าสัตว์น้ำ ดังระบุในพระราชกฤษฎีกาห้ามมิให้นำสัตว์น้ำบางชนิดเข้ามาในราชอาณาจักร พ.ศ.2525 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2536 ทำให้ประเทศไทยสามารถดำเนินการตามพันธกรณีของอนุสัญญาฯ เกี่ยวกับการควบคุมชนิดพันธุ์ต่างถิ่น (มาตรา 8) ประกาศกฎกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในกรณีกำหนดฤดูปลาทูวางไข่ และห้ามมิให้ใช้เครื่องมือบางชนิดจับปลาทูในระยะเวลาดังกล่าว ทำให้จำนวนปลาทูในอ่าวไทยที่เคยมีจำนวนน้อย กลับมีจำนวนเพิ่มขึ้นสอดคล้องกับพันธกรณีเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน (มาตรา ๑๐)

พระราชบัญญัติการประมง พ.ศ.2490 ได้กำหนดที่รักษาพืชพันธุ์ อันได้แก่ บริเวณพระอาราม หรือปูชนียสถาน หรือติดกับเขตสถานที่ดังกล่าว บริเวณประตูน้ำ ฝาย หรือท่านบ หรือที่ซึ่งเหมาะแก่การรักษาพืชพันธุ์สัตว์น้ำ ซึ่งห้ามมิให้บุคคลใดทำการประมง หรือเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำในที่รักษาพืชพันธุ์ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากอธิบดีกรมประมง สอดคล้องตามพันธกรณีที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์ในถิ่นที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ (มาตรา 8) และการสร้างเงื่อนไขเพื่อพิจารณาการเข้าถึงทรัพยากรพันธุกรรม โดยเฉพาะการขอความเห็นชอบซึ่งต้องแจ้งล่วงหน้า (มาตรา 15) จนถึง พ.ศ.2536 กรมประมงได้ประกาศที่รักษาพืชพันธุ์ทั้งหมด 3,494 แห่ง ครอบคลุมเนื้อที่ 108,543 ไร่ ซึ่งมาตรการนี้ มีส่วนสำคัญในการอนุรักษ์พันธุ์สัตว์น้ำ ตลอดจนความหลากหลายทางระบบนิเวศทางน้ำด้วย

### (4) พระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ.2504

พระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ.2504 ได้กำหนดให้มีการประกาศเขตอุทยานแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะได้มีการคุ้มครอง ควบคุม ดูแลระบบนิเวศและถิ่นที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ (habitat) ของพืชและสัตว์ ซึ่งสอดคล้องตามพันธกรณีการอนุรักษ์ในถิ่นที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ (มาตรา 8) แต่ก็ยังเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการใช้พื้นที่บางส่วนเพื่อการนันทนาการ อันจะเป็นการสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งสอดคล้องตามพันธกรณีของอนุสัญญาฯ (มาตรา 13) ภายในเขตอุทยานแห่งชาติ ห้ามเก็บหา นำไม้ หรือทรัพยากรธรรมชาติอื่นออกไป ห้ามนำสัตว์ออกไปหรือทำอันตรายแก่สัตว์ ห้ามเก็บหา นำออกกล้วยไม้ ห้ามเก็บหรือทำอันตรายดอกไม้ ใบไม้ หรือผลไม้ ห้ามดำเนินกิจกรรมเพื่อหาผลประโยชน์ ซึ่งเป็นการวางเงื่อนไขการเข้าถึงทรัพยากรพันธุกรรมตามอนุสัญญาฯ (มาตรา 15) นอกจากนี้ ในกรณีที่เห็นสมควรกำหนดที่ดินที่มีสภาพธรรมชาติเป็นที่น่าสนใจให้คงสภาพธรรมชาติเดิมเพื่อเป็นประโยชน์แก่การศึกษาและความรื่นรมย์ของประชาชนก็สามารถกำหนดโดยประกาศพระราชกฤษฎีกาให้พื้นที่นั้นเป็นอุทยานแห่งชาติ ซึ่งสอดคล้องกับพันธกรณีเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ความหลากหลายทางชีวภาพอย่างยั่งยืน (มาตรา 10) และ (มาตรา 8) การเสริมสร้างแรงจูงใจในการอนุรักษ์ (มาตรา 11) และการให้ความรู้และเสริมสร้างความตระหนักแก่สาธารณชน (มาตรา 13)

(5) พระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ.2507

ห้ามมิให้บุคคลใดทำไม้ เก็บหาของป่าในเขตป่าสงวนแห่งชาติ เว้นไว้แต่ได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งเมื่ออำนาจให้ดำเนินการตามพันธกรณีที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเงื่อนไขการเข้าถึงทรัพยากร พันธุกรรม และการขอความเห็นชอบที่ต้องแจ้งล่วงหน้า (มาตรา 15) นอกจากนี้ หากเห็นสมควรกำหนดป่าอื่นใดเป็นป่าสงวนแห่งชาติ เพื่อรักษาสภาพป่าไม้ ของป่า หรือทรัพยากรธรรมชาติอื่น สามารถกระทำได้ โดยออกกฎกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ ซึ่งสอดคล้องตามพันธกรณีที่ให้คุ้มครองระบบนิเวศในถิ่นที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ (มาตรา 8)

(6) พระราชบัญญัติกักพืช พ.ศ.2507

พระราชบัญญัติกักพืช พ.ศ.2507 ตลอดจนประกาศกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง กำหนดพืช ศัตรูพืช หรือพาหะจากแหล่งที่กำหนดเป็นสิ่งต้องห้าม กำหนดให้พืชที่ได้รับการติดต่อพันธุกรรม ซึ่งเป็นผลจากเทคโนโลยีชีวภาพ เป็นสิ่งต้องห้ามซึ่งการนำเข้าหรือนำผ่านต้องได้รับอนุญาตจากรมวิชาการ เกษตร และอนุญาตให้นำเข้าเฉพาะเพื่อการทดลองหรือวิจัย สอดคล้องกับพันธกรณีเกี่ยวกับการควบคุม ความเสี่ยงเกี่ยวกับการปล่อยชีวินทรีย์ที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงพันธุกรรม และการป้องกันการนำเข้า ชนิดพันธุ์ต่างถิ่น (มาตรา 8)

(7) พระราชบัญญัติบำรุงพันธุ์สัตว์ พ.ศ.2509

พระราชบัญญัติบำรุงพันธุ์สัตว์ พ.ศ.2509 กำหนดให้มีการป้องกันและควบคุมสัตว์ สงวนพันธุ์เพื่อใช้ทำพันธุ์ ห้ามตอน ห้ามฆ่า หรือส่งสัตว์สงวนพันธุ์ออกนอกราชอาณาจักรโดยมิได้รับอนุญาต ซึ่งสอดคล้องตามพันธกรณีเกี่ยวกับการวางเงื่อนไขเพื่อเอื้ออำนวยการเข้าถึงทรัพยากรพันธุกรรม และการแจ้งขอความเห็นชอบล่วงหน้า (มาตรา 15)

(8) พระราชบัญญัติพันธุ์พืช พ.ศ.2518

พระราชบัญญัติพันธุ์พืช พ.ศ.2518 กำหนดให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กำหนดชนิดและชื่อพันธุ์พืชที่เป็นพืชต้องห้าม ห้ามนำเข้าประเทศไทย และยังสามารถกำหนดให้พืชดังบัญชี แนบท้ายอนุสัญญาว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งชนิดสัตว์ป่าที่กำลังจะสูญพันธุ์เป็นพืชอนุรักษ์ ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ประกาศกำหนดในราชกิจจานุเบกษา การนำเข้า ส่งออก นำผ่าน ต้องได้รับอนุญาตจากอธิบดีกรมวิชาการเกษตร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย และการให้มีการขึ้น ทะเบียนสถานที่เพาะเลี้ยงพืชตามอนุสัญญา ฉบับนี้ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับพันธกรณีที่เกี่ยวข้องกับการดำรง รักษาภูมิจากข้อบังคับที่จำเป็น ในการคุ้มครองชนิดพันธุ์ที่ถูกคุกคาม (มาตรา 8)

(9) พระราชบัญญัติสิทธิบัตร พ.ศ.2522

พระราชบัญญัติสิทธิบัตร พ.ศ.2522 เอื้ออำนวยให้มีการคุ้มครองเทคโนโลยี ดังนั้น จึงเป็น หลักประกันว่า ในการถ่ายทอดเทคโนโลยี ตามพันธกรณีของอนุสัญญาฯ (มาตรา 16) จะไม่มีการละเมิด สิทธิที่ได้รับการคุ้มครอง

(10) พระราชบัญญัติการส่งออกป็นอกและนำเข้าในราชอาณาจักรซึ่งสินค้า พ.ศ.2522

พระราชบัญญัติการส่งออกป็นอกและนำเข้าในราชอาณาจักร ซึ่งสินค้า พ.ศ.2522 ควบคุมการนำเข้าและส่งออก โดยพระราชกฤษฎีกาควบคุมการส่งออกป็นอกราชอาณาจักรซึ่งสินค้า บางอย่าง (ฉบับที่ 39) พ.ศ.2518 และประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องการส่งออกสินค้าออกไปนอกราชอาณาจักร 11 ฉบับ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2517 เป็นต้นมา ได้กำหนดรายชื่อสัตว์ป่า ซากสัตว์ป่า ปลาทะเล สวยงาม 400 ชนิด สัตว์น้ำอื่นๆ 258 รายการ เป็นสินค้าที่ต้องขออนุญาตนำออกนอกประเทศ โดยมีหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการขออนุญาตตามกำหนดในกฎกระทรวง กฎหมายฉบับนี้จึงเอื้ออำนาจให้สามารถดำเนินการตามอนุสัญญาฯ ในพันธกรณีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองความหลากหลายทางชีวภาพ เพื่อการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน (มาตรา 10) และการแจ้งขอความเห็นชอบล่วงหน้าในการเข้าถึงทรัพยากร พันธุ์กรรม (มาตรา 15)

(11) พระราชบัญญัติพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พ.ศ.2534

เอื้ออำนาจให้มีการส่งเสริมการสำรวจศึกษาและวิเคราะห์ทางวิชาการต่างๆ ในการพัฒนา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศ สนับสนุนให้เพิ่มสมรรถนะของประเทศไทยในการถ่ายทอด เทคโนโลยีกับต่างประเทศ สอดคล้องกับพันธกรณีของอนุสัญญาฯ เกี่ยวกับการถ่ายทอดเทคโนโลยี (มาตรา 16) การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร (มาตรา 17) และความร่วมมือทางวิชาการและวิทยาศาสตร์ (มาตรา 18)

(12) พระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ.2535

พระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ.2535 ได้ปรับปรุงแก้ไขมาจาก พระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ.2503 ซึ่งยังคงมีการกำหนด ได้มีการประกาศกำหนดเขต รักษาพันธุ์สัตว์ป่า เพื่อที่จะคุ้มครองถิ่นที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ สอดคล้องกับพันธกรณีการอนุรักษ์ในถิ่น ที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ (มาตรา 8) ตลอดจนมีการประกาศกำหนดชนิดสัตว์ป่าสงวน ซึ่งเป็นสัตว์ป่าหายาก จำนวน 15 ชนิด (เดิม 9 ชนิด) รวมทั้งมีการปรับปรุงพระราชบัญญัติให้ทันสมัยมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการ สอดคล้องกับอนุสัญญาว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งชนิดสัตว์ป่าและพืชป่าที่ใกล้จะสูญพันธุ์ (The Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora, CITES) และกำหนดการควบคุมการนำเข้า ส่งออก ส่งเสริมการขยายพันธุ์สัตว์ป่าบางชนิด โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อช่วยเพิ่มประชากร อนุรักษ์ชนิดพันธุ์และลดความกดดันที่เกิดจากการล่า ซึ่งสอดคล้องกับ พันธกรณีการคุ้มครองชนิดพันธุ์ที่สำคัญสำหรับการอนุรักษ์ (มาตรา 7) และการใช้ประโยชน์ ความหลากหลายทางชีวภาพอย่างยั่งยืน (มาตรา 10)

(13) พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ.2535

พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ.2535 กำหนดให้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มีอำนาจออกกฎกระทรวงกำหนดให้พื้นที่ ที่มีระบบนิเวศตามธรรมชาติอันโดดเด่น พิเศษเฉพาะหรืออันอาจถูกทำลายได้ง่าย เป็นเขตพื้นที่คุ้มครอง สิ่งแวดล้อม ซึ่งจะต้องมีการจัดการโดยเฉพาะ และมีการคุ้มครองตามที่เหมาะสมแก่สภาพของพื้นที่

ซึ่งสอดคล้องตามพันธกรณีเกี่ยวกับการจัดตั้งระบบพื้นที่คุ้มครอง ซึ่งต้องการมาตรการพิเศษ สำหรับอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ (มาตรา 8)

มาตรา 9, 10 และ 96 ของกฎหมายฉบับนี้ กำหนดกลไกระดับชาติให้มีการควบคุม ระวัง และบรรเทาความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม อันเกิดจากเหตุฉุกเฉิน และเหตุภัยอันตราย และให้มีการชดเชยค่าเสียหายในการนี้ ซึ่งทำให้ประเทศไทยสามารถรับผิดชอบต่อความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมที่อาจมีผลกระทบต่อประเทศเพื่อนบ้านได้ และสามารถทำแผนฉุกเฉินเพื่อแก้ไขสถานการณ์ สอดคล้องตามพันธกรณีของอนุสัญญาฯ (มาตรา 3 และ 14)

มาตรา 46-51 ของกฎหมายฉบับนี้ และประกาศกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม 4 ฉบับ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ระเบียบปฏิบัติ และแนวทางในการจัดทำรายงานวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม และกำหนดประเภทและขนาดของโครงการ หรือกิจการของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชนที่ต้องจัดทำรายงานวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมไว้แล้ว นอกจากนั้น ตามมาตรา 19 ของกฎหมายฉบับนี้ คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติสามารถเรียกให้โครงการที่ไม่อยู่ในรายการประเภทและขนาดโครงการดังกล่าว แต่มีแนวโน้มที่จะมีผลกระทบเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมส่งรายงานดังกล่าวได้ด้วย จึงทำให้ประเทศไทยสามารถดำเนินการตามพันธกรณีที่เกี่ยวข้อง การประเมินผลกระทบ และการลดผลกระทบเสียหาย (มาตรา 14) และการจำแนกกระบวนการ และประเภทกิจกรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่ออนุรักษ์ และใช้ประโยชน์ความหลากหลายทางชีวภาพอย่างยั่งยืน ตลอดจนการติดตามตรวจสอบกิจกรรมดังกล่าว (มาตรา 7)

นอกจากนั้น พระราชบัญญัติฉบับนี้ยังให้จัดตั้งกองทุนสิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถใช้เป็นเงินช่วยเหลือ และอุดหนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องตามพันธกรณีเกี่ยวกับทรัพยากรการเงิน (มาตรา 20)

(14) พระราชบัญญัติสวนป่า พ.ศ.2535

พระราชบัญญัติสวนป่า พ.ศ.2535 ส่งเสริมการปลูกสร้างสวนป่าในที่ดินของรัฐและเอกชน โดยรองรับและคุ้มครองสิทธิการทำไม้หวงห้ามในสวนป่านั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมอาชีพและให้มีการผลิตไม้เพื่อการพาณิชย์มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการใช้ประโยชน์ความหลากหลายทางชีวภาพอย่างยั่งยืน (มาตรา 10) และการส่งเสริมแรงจูงใจ (มาตรา 11) ของอนุสัญญาฯ

(15) พระราชบัญญัติคุ้มครองพันธุ์พืช พ.ศ.2542

พระราชบัญญัติคุ้มครองพันธุ์พืช พ.ศ.2542 ให้ความคุ้มครองแก่พันธุ์พืชใหม่ พันธุ์พืชพื้นเมืองเฉพาะถิ่น และพันธุ์พืชพื้นเมืองทั่วไป และพันธุ์พืชป่า โดยกำหนดให้มีการขออนุญาต และทำข้อตกลงแบ่งปันผลประโยชน์ ในกรณีที่เก็บ จัดหา หรือรวบรวมพันธุ์พืชขึ้นหรือส่วนใดของพันธุ์พืชไปใช้เพื่อการปรับปรุงพันธุ์ ศึกษา ทดลอง และวิจัยเพื่อประโยชน์ในทางการค้า ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินงานของอนุสัญญาฯ เกี่ยวกับการเข้าถึงและการแบ่งปันผลประโยชน์ (มาตรา 15)



## ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของไทย

### (1) การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม

- (1.1) ขาดกลไกการมีส่วนร่วมของชุมชนและท้องถิ่นอย่างแท้จริง
- (1.2) ขาดการบูรณาการร่วมกันในการทำงาน
- (1.3) การบังคับใช้กฎหมายที่ยังไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด
- (1.4) ประชาชนขาดจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

### (2) การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

กฎหมายไทยในปัจจุบันที่กล่าวถึงการแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโดยตรงนั้น  
ยังไม่มี จึงสมควรมีกฎหมายเพื่อรองรับการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

### (3) การคุ้มครองความหลากหลายทางชีวภาพ

- (3.1) ขาดกลไกการมีส่วนร่วมของชุมชนและท้องถิ่นอย่างแท้จริง
- (3.2) ขาดการบูรณาการร่วมกันในการทำงาน
- (3.3) การบังคับใช้กฎหมายที่ยังไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด
- (3.4) ประชาชนขาดจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

## แนวความคิดเกี่ยวกับการอนุรักษ์พันธุทรัพยากรธรรมชาติ

การอนุรักษ์ (Conservation) ตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 มีความหมายว่า  
การรักษาให้คงเดิม ดังนั้นจึงมีผู้เข้าใจความหมายของการอนุรักษ์ไปทำนองความหมายของ Preservation  
กล่าวคือ เป็นการเก็บรักษาให้คงสภาพเดิมไว้ ไม่สามารถแตะต้องได้ เช่น ในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้  
ก็เพียงแต่ปล่อยให้สภาพป่าไม้พัฒนาไปเองตามธรรมชาติ ห้ามมิให้มีการนำผลผลิตจากป่าไม้มาใช้ประโยชน์  
ซึ่งความเข้าใจดังกล่าวถูกต้องตามความหมายของการอนุรักษ์เพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น มิได้ครอบคลุม  
ความหมายที่แท้จริงทั้งหมดแต่อย่างใด (ดุสิต เวชกิจ และคณะ, 2543) แม้ว่า “การอนุรักษ์” จะเป็นคำ  
ที่ทราบมาเป็นเวลานานแล้ว แต่ก็ยังมีบุคคลอีกจำนวนมากที่ยังขาดความรู้และความเข้าใจในระดับ  
ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ เนื่องจากมีความสับสนในการให้เหตุผล สำหรับการอนุรักษ์ได้อย่างเหมาะสม การคิด  
อย่างละเอียดลึกซึ้ง จะทำให้บุคคลเข้าใจได้ว่าการอนุรักษ์ คือ ข้อเรียกร้องให้มีการรักษาทางเลือสำหรับ  
มวลมนุษยชาติ เพื่อเผชิญกับปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ยังไม่อาจล่วงรู้ได้ในอนาคต การอนุรักษ์มิใช่เป็นเพียงการ  
กระทำโดยอาศัยหลักการด้านมนุษยธรรมเท่านั้น แต่มุ่งถึงความอยู่รอดของมวลมนุษย์เป็นสำคัญ

การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การใช้ทรัพยากรธรรมชาติและ  
สิ่งแวดล้อมอย่างฉลาด โดยใช้ให้น้อย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงระยะเวลาในการใช้ให้ยาวนาน  
และก่อให้เกิดผลเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด รวมทั้งต้องมีการกระจายการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ  
อย่างทั่วถึง อย่างไรก็ตามในสภาพปัจจุบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีความเสื่อมโทรมมากขึ้น

ดังนั้นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจึงมีความหมายรวมไปถึงการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมด้วย

การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสามารถกระทำได้หลายวิธี ทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนี้

1. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยทางตรง ซึ่งปฏิบัติได้ในระดับบุคคล องค์กร และระดับประเทศ ที่สำคัญ คือ

(1) การใช้อย่างประหยัด คือ การใช้เท่าที่มีความจำเป็น เพื่อให้มีทรัพยากรไว้ใช้ได้นานและเกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่ามากที่สุด

(2) การนำกลับมาใช้ซ้ำอีก สิ่งของบางอย่างเมื่อมีการใช้แล้วครั้งหนึ่งสามารถที่จะนำมาใช้ซ้ำได้อีก เช่น ถุงพลาสติก กระดาษ เป็นต้น หรือสามารถที่นำมาใช้ใหม่โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การนำกระดาษที่ใช้แล้วไปผ่านกระบวนการต่างๆ เพื่อทำเป็นกระดาษแข็ง เป็นต้น ซึ่งเป็นการลดปริมาณการใช้ทรัพยากรและการทำลายสิ่งแวดล้อมได้

(3) การบูรณะซ่อมแซม สิ่งของบางอย่างเมื่อใช้เป็นเวลานานอาจเกิดการชำรุดได้ เพราะฉะนั้นถ้ามีการบูรณะซ่อมแซม ทำให้สามารถยืดอายุการใช้งานต่อไปได้อีก

(4) การบำบัดและการฟื้นฟู เป็นวิธีการที่จะช่วยลดความเสื่อมโทรมของทรัพยากรด้วยการบำบัดก่อน เช่น การบำบัดน้ำเสียจากบ้านเรือนหรือโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น ก่อนที่จะปล่อยลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ส่วนการฟื้นฟูเป็นการรื้อฟื้นธรรมชาติให้กลับสู่สภาพเดิม เช่น การปลูกป่าชายเลน เพื่อฟื้นฟูความสมดุลของป่าชายเลนให้กับมาตุภูมิสมบูรณ์ เป็นต้น

(5) การใช้สิ่งอื่นทดแทน เป็นวิธีการที่จะช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติน้อยลงและไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก การใช้ใบตองแทนโฟม การใช้พลังงานแสงแดดแทนแอร์ชี้อเพลิง การใช้ปุ๋ยชีวภาพแทนปุ๋ยเคมี เป็นต้น

(6) การเฝ้าระวังดูแลและป้องกัน เป็นวิธีการที่จะไม่ไห้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมถูกทำลาย เช่น การเฝ้าระวังการทิ้งขยะ สิ่งปฏิกูลลงแม่น้ำ คูคลอง การจัดทำแนวป้องกันไฟฟ้า เป็นต้น

2. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยทางอ้อม สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

(1) การพัฒนาคุณภาพประชาชน โดยสนับสนุนการศึกษาด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องตามหลักวิชา ซึ่งสามารถทำได้ทุกระดับอายุ ทั้งในระบบโรงเรียนและสถานศึกษาต่างๆ และนอกระบบโรงเรียนผ่านสื่อสารมวลชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการอนุรักษ์ เกิดความรัก ความหวงแหน และให้ความร่วมมืออย่างจริงจัง

(2) การใช้มาตรการทางสังคมและกฎหมาย การจัดตั้งกลุ่ม ชุมชน ชมรม สมาคม เพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ตลอดจนการให้ความร่วมมือทั้งทางด้านพลังกาย พลังใจ พลังความคิด ด้วยจิตสำนึกในควมมีคุณค่าของสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรที่มีต่อตัวเรา เช่น กลุ่มชมรม

อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของนักเรียน นักศึกษา ในโรงเรียนและสถาบันการศึกษาต่างๆ  
มูลนิธิคุ้มครองสัตว์ป่าและพรรณพืชแห่งประเทศไทย มูลนิธิสืบ นาคะเสถียร มูลนิธิโลกสีเขียว เป็นต้น

(3) ส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ ช่วยกันดูแลรักษาให้  
คงสภาพเดิม ไม่ให้เกิดความเสื่อมโทรม เพื่อประโยชน์ในการดำรงชีวิตในท้องถิ่นของตนเอง  
การประสานงาน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักระหว่างหน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่นกับประชาชน ให้มีบทบาทหน้าที่ในการปกป้อง คุ้มครอง พื้นที่พืชรพชากรอย่างคุ้มค่าและ  
เกิดประโยชน์สูงสุด

(4) ส่งเสริมการศึกษาวิจัย ค้นคว้าวิธีการและพัฒนาเทคโนโลยี มาใช้ในการจัดการกับ  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น การใช้ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มาจัดการวางแผนพัฒนา การพัฒนาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้มีการประหยัดพลังงานมากขึ้น  
การค้นคว้าวิจัยวิธีการจัดการ การปรับปรุง พัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน เป็นต้น

(5) การกำหนดนโยบายและวางแผนของรัฐบาล ในการอนุรักษ์และพัฒนาสิ่งแวดล้อม  
ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อเป็นหลักการให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือและนำไป  
ปฏิบัติ รวมทั้งการเผยแพร่ข่าวสารด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรง  
และทางอ้อม

## แนวความคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

แนวความคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เช่น

ทฤษฎีการเกลี้ยกล่อมมวลชน (Mass Persuasion) Maslow (1970) กล่าวว่า การเกลี้ยกล่อม  
หมายถึง การใช้คำพูดหรือการเขียน เพื่อมุ่งให้เกิดความเชื่อถือและการกระทำ ซึ่งการเกลี้ยกล่อม  
มีประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงานและถ้าจะให้เกิดผลดี ผู้เกลี้ยกล่อมจะต้องมี  
ศิลปะในการสร้างความสนใจในเรื่องที่จะเกลี้ยกล่อม

โดยเฉพาะในเรื่อง ความต้องการของคนตามหลักทฤษฎีของ Maslow ที่เรียกว่า ลำดับชั้นความ  
ต้องการ (Hierarchy of needs) คือ ความต้องการของคนจะเป็นไปตามลำดับจากน้อยไปมาก มีทั้งหมด 5  
ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านสรีรวิทยา (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของ  
มนุษย์ (Survival needs) ได้แก่ ความต้องการในเรื่อง อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค  
และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยของชีวิต (Safety and security need) ได้แก่ ความต้องการ  
ที่จะอยู่อย่างมีความปลอดภัยจากการถูกทำร้ายร่างกายหรือถูกขโมยทรัพย์สิน หรือ ความมั่นคงในการ  
ทำงานและการมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม

3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการที่ให้สังคมยอมรับตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4. ความต้องการที่จะมีเกียรติยศชื่อเสียง (Self-esteem needs) ได้แก่ ความภาคภูมิใจ ความต้องการดีเด่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่จะให้ได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตัวเองในเรื่องของความรู้ ความสามารถ และความสำคัญของบุคคล

5. ความต้องการความสำเร็จแห่งตน (Self-actualization needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ที่อยากจะทำให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง เพื่อจะพัฒนาตนเองให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ ความต้องการนี้จึงเป็นความต้องการพิเศษของบุคคล ที่จะพยายามผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นไปในแนวทางที่ดีที่สุดตามที่ตนคาดหวังไว้

ทฤษฎีการสร้างผู้นำ (Leadership) การสร้างผู้นำจะช่วยจูงใจให้ประชาชนทำงานด้วยความเต็มใจ เพื่อบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกัน ทั้งนี้ เพราะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญของการรวมกลุ่ม คนจูงใจไปยังเป้าประสงค์ โดยทั่วไปแล้วผู้นำอาจจะมีทั้งผู้นำที่ดี เรียกว่า ผู้นำปฏิฐาน (Positive leader) ผู้นำพลวัต คือ เคลื่อนไหวทำงานอยู่เสมอ (Dynamic leader) และผู้นำไม่มีกิจ ไม่มีผลงานสร้างสรรค์ ที่เรียกว่า ผู้นำนิเสธ (Negative leader) ผลของการให้ทฤษฎีการสร้างผู้นำจึงทำให้เกิดกระระดมความร่วมมือปฏิบัติงานอย่างมีขวัญกำลังใจ งานมีคุณภาพ มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ และร่วมรับผิดชอบ ดังนั้น การสร้างผู้นำที่ดี ย่อมจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ด้วยดีนั่นเอง (ยุพาพร รุปราม, 2545)

ทฤษฎีการใช้วิธีและระบบทางการบริหาร (Administration and Method) การใช้ระบบบริหารในการระดมความร่วมมือเป็นวิธีหนึ่งที่ยากเพราะใช้กฎหมาย ระเบียบ แบบแผน เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ แต่อย่างไรก็ตามผลของความร่วมมือยังไม่มีระบบใดดีที่สุด ในเรื่องการใช้บริการ เพราะธรรมชาติของคนถ้าทำงานตามความสมัครใจ อย่างตั้งใจ ไม่มีใครบังคับ ก็จะทำงานด้วยความรัก แต่ถ้าไม่ควบคุมเลยก็ไม่เป็นไปตามนโยบาย และความจำเป็นของรัฐ เพราะการใช้ระบบบริหาร เป็นการให้ปฏิบัติตามนโยบาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เพิ่มความคาดหวัง ผลประโยชน์

จากทั้ง 3 ทฤษฎี สรุปประเด็นได้ว่า การที่ชุมชนจะให้ความร่วมมือในการอนุรักษ์ป่าไม้ จะต้องใช้คำพูดหรือการเขียนเพื่อมุ่งให้เกิดความเชื่อถือและการกระทำ การเกลี้ยกล่อมมีประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน และต้องมีผู้นำที่ดี เพื่อช่วยจูงใจให้ประชาชนทำงานด้วยความเต็มใจ บรรลุเป้าหมาย ต้องมีระบบบริหารในการระดมความร่วมมือให้ปฏิบัติตามนโยบายหรือแบบแผนอันนำไปสู่การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ด้วยดี อีกทั้งต้องคำนึงถึงอารมณ์ ความรู้สึก ค่านิยม ประเพณี และเหตุผลที่ติดตัวมาตั้งแต่เดิมว่า เอื้ออำนวยต่อการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ป่าไม้เพียงใด การมีส่วนร่วมเป็นเรื่องของสัมพันธภาพของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปในชุมชนเห็นประโยชน์เดียวกัน และหันมาร่วมมือร่วมใจในการอนุรักษ์ป่าไม้และสภาพแวดล้อมของชุมชน การที่แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมกระทำต่อกันแบบการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ป่าไม้มากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลแต่ละสังคม

ความหมายของการมีส่วนร่วม

มีผู้ให้ความหมายการมีส่วนร่วม ดังนี้

สันติ พัฒนาศักดิ์ (2539) ได้สรุปว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการดำเนินงาน รวมถึงประชาชนกับองค์กรของรัฐ หรือองค์กรเอกชน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาของชุมชน โดยยึดหลักการว่ามีสมาชิกในชุมชนนั้นๆ จะต้องร่วมมือกันวางแผนและการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน

วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน (2531) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเข้าร่วมอย่างแท้จริง และอย่างเต็มที่ ของกลุ่มบุคคลที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ในทุกขั้นตอนของโครงการหรืองานพัฒนาชนบท โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมในอำนาจการตัดสินใจ และหน้าที่ ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมจะเป็นเครื่องประกันว่า สิ่งที่มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการมากที่สุดนั้น จะได้รับการตอบสนองและทำให้มีความจำเป็นได้มากขึ้นว่าสิ่งที่ทำไปนั้นจะตรงกับความต้องการอย่างแท้จริงและมั่นใจมากขึ้นว่าผู้เข้าร่วมทุกคนจะได้รับประโยชน์เสมอหน้ากัน

เพิ่มศักดิ์ มกรภิรมย์ (2543) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ประชาชนซึ่งประกอบไปด้วยบุคคล กลุ่มและองค์กร มีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการป่าและทรัพยากร อาทิ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การแสดงความคิดเห็นและชี้ประเด็นปัญหา การตัดสินใจกำหนดนโยบาย การวางแผน การจัดการ การได้รับประโยชน์ การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ การติดตามประเมินผลและการแก้ไขปัญหาอุปสรรค

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า การที่ปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนเข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง ร่วมมือ ร่วมรับผิดชอบในกิจกรรมการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ในขั้นตอนต่างๆ ของการดำเนินกิจกรรมนั้นๆ โดยมีกลุ่มหรือองค์กรรองรับ บุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมการพัฒนาภูมิปัญญา การรับรู้ สามารถคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ เพื่อกำหนดการดำเนินชีวิตได้ด้วยตนเอง

ประพันธ์พงษ์ ชินพงษ์ (2551) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วมเป็นผลมาจากความเห็นพ้องต้องกันในเรื่องของความต้องการและทิศทางการเปลี่ยนแปลง ความเห็นพ้องต้องกันนั้นจะมีมากพอจนเกิดความคิดริเริ่มโครงการเพื่อการปฏิบัติการ กล่าวคือ ต้องเป็นการเห็นพ้องต้องกันของคนส่วนใหญ่ที่จะเข้าร่วมปฏิบัติการนั้น และเหตุผลที่คนมาร่วมปฏิบัติการได้จะต้องตระหนักว่าการปฏิบัติการทั้งหมดโดยกลุ่ม หรือในนามของกลุ่ม หรือกระทำการผ่านองค์กร ดังนั้น องค์กรจะต้องเป็นเสมือนตัวที่ทำให้การปฏิบัติการบรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ

สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์ (2551) ได้กล่าวถึงสาระสำคัญของการมีส่วนร่วมของบุคลากรว่าหมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดริเริ่มตัดสินใจในการปฏิบัติงานและการร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ อันมีผลกระทบมาถึงตัวของบุคลากรเอง การที่จะสามารถทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหา และนำมาซึ่งสภาพความเป็นอยู่ของบุคลากรให้ดีขึ้นนั้น ผู้นำจะต้องยอมรับในปรัชญาการพัฒนาว่า มนุษย์ทุกคนมีความปรารถนาที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของผู้อื่นและพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อกิจกรรมของส่วนรวมในองค์กร

## รูปแบบและขั้นตอนการมีส่วนร่วม

องค์ประกอบรูปแบบของการมีส่วนร่วม มีอยู่ 3 ด้าน ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมจะต้องมีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน การให้บุคคลเข้าร่วมกิจกรรมจะต้องมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจนว่า จะทำกิจกรรมนั้นๆ ไปเพื่ออะไร ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจะได้ตัดสินใจดีกว่าควรจะเข้าร่วมหรือไม่

2. การมีส่วนร่วมจะต้องมีกิจกรรม เป้าหมาย การให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมจะต้องระบุลักษณะของกิจกรรมว่ามีรูปแบบและลักษณะอย่างไร เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถตัดสินใจได้ว่าจะเข้าร่วมกิจกรรมหรือไม่

3. การเข้าร่วมจะต้องมีบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมาย การที่จะให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมกิจกรรมนั้นจะต้องระบุกลุ่มเป้าหมายด้วย อย่างไรก็ตามโดยทั่วไปบุคคลกลุ่มเป้าหมายมักถูกจำกัดโดยกิจกรรมและวัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วมอยู่แล้วเป็นพื้นฐาน

ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม

ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนเกิดการมีส่วนร่วม ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. มีความเกี่ยวข้องทั้งทางด้านจิตใจ อารมณ์ (Ego-involve) และด้านการทำงาน (Task-involved)
2. มีการประสานงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม และมีการติดต่อสื่อสารทั่วไประหว่างบุคคลในกลุ่มนั้น
3. มีความรับผิดชอบร่วมกับกลุ่มทั้งในด้านความสำเร็จ และความล้มเหลวเป็นความรู้สึกที่ผูกพันกับการทำงานและการเชื่อถือไว้วางใจ

## แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

### ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะมีต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้ (โกวิท วัฒนงาม, 2552 : 28)

เดเนี่ยล วิท (Daniel Wit, 1967 : 101-103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชน และเพื่อประชาชน ดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway, 1959 : 101-103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่มีสมาชิก ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

จอห์น เจ. คลาร์ก (John J. Clark, 1957 : 87-89) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและจะอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

แฮร์ริส จี. มอนตาญู (Harris G. Mongtagu, 1984 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระ พร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้ โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยบริหารราชการส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้ บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

อีไมล์ เจ. ซัดดี (Emile J. Sady อ้างใน โกวิท วัฒนกุล, 2552 : 29) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำกว่ารัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง รวมทั้งอำนาจจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวอาจได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นก็ได้

วิลเลียม เอ. ร็อบสัน (William A. Robson, 1953 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

ประธาน คงฤทธิศึกษาการ (2524 : 15 อ้างใน โกวิท วัฒนกุล, 2552 : 29) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการเมืองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

ประยูร กาญจนกุล (2538 : 185 อ้างถึงใน พจนารถ บัวเขียว, 2549 : 20) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การกำหนดขอบเขตอำนาจไว้เฉพาะท้องถิ่นนั้น วิธีการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่น จัดทำด้วยเจ้าหน้าที่ และงบประมาณขององค์การบริหารท้องถิ่นเอง เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2520 : 20 อ้างถึงใน พจนารถ บัวเขียว, 2549 : 20) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารงานหลักของตนเอง และสภาท้องถิ่นมีสมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

พจนานารถ บัวเขียว (2549 : 20) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในด้านต่างๆ โดยมีองค์กรท้องถิ่นที่ได้รับเลือกจากประชาชนเป็นผู้ดำเนินงานอย่างมีอิสระ มีบทบาทหน้าที่ และรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในทุกด้าน และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากรัฐบาลกลาง

โกวิทย์ พวงงาม (2552 : 29-30) ได้ประมวลได้เป็นหลักการปกครองท้องถิ่นในสาระสำคัญดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขตหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็กลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Right) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนขององค์กรปกครองท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่นคืออำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4. องค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาล เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานครคือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สมเจตนารมณ์ และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้



การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้น ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

โดยสรุปสาระสำคัญของหลักการปกครองท้องถิ่น มีดังนี้

1. อาจมีรูปแบบหน่วยการปกครองท้องถิ่นหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความเจริญประชากร หรือขนาดพื้นที่
2. ต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม
3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเองโดยสิทธินี้แบ่งเป็น 2 ประการ คือ
  - 3.1 สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น
  - 3.2 สิทธิในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่
4. เมืองครุฑที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือเมืองครุฑฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ
5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น องค์กรปกครองท้องถิ่นจึงหมายความว่า องค์กรที่จัดตั้งขึ้นในท้องถิ่น โดยมีอิสระในการบริหารงานและมีอำนาจกำหนดระเบียบข้อบังคับของท้องถิ่น เพื่อใช้กับคนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริการงานตามอำนาจหน้าที่ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ควบคุมดูแล และตรวจสอบการดำเนินงาน โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง

### องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ คือ (โกวิทย์ พวงงาม, 2552 : 31)

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนด เรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้น จะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถ

ให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากนักน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ได้หมายความว่ามิใช่อิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป (อนันต์ อนันตกุล อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2552 : 32) รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้นนี้สอดคล้องกับคำกล่าวของ Jacques Moreau (อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2552 : 32) ได้กล่าวว่า องค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. มีพื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน
2. มีสถานะเป็นนิติบุคคลมหาชน
3. มีองค์กรเป็นของตนเอง
4. มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของตนเอง
5. มีการกำกับดูแลจากรัฐ

การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตยซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ที่เน้นการมีอำนาจ

อิสระในการปกครองตนเอง มีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

นอกจากนี้ คณะกรรมการปรับปรุงระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นโดยนายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าว ตามคำสั่งที่ 262/2535 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2535 เพื่อศึกษาระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทย ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ในทุกรูปแบบ หาแนวทางและข้อเสนอในการปรับปรุงโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ การคลัง และงบประมาณ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาล หน่วยงานส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค กับหน่วยการปกครองท้องถิ่นโดยกล่าวถึงองค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

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

#### วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2552 : 33) ได้อธิบายวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่าต้องประกอบด้วยวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาชนให้แก่ประชาชน

### ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

โกวิทย์ พวงงาม (2552 : 33) ได้อธิบายความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย
2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล
3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน
4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ
5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต
6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

### หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

โกวิทย์ พวงงาม (2552 : 33) อธิบายว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระ หรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน, การศึกษาในระดับอุดมศึกษา

การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการมีข้อพิจารณาดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น
2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง
3. เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น
4. เป็นงานที่เกี่ยวกับการพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเอง อาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงรับจำนำ การจัดตลาดและงานต่างๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

## อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7 พ.ศ.2562)

1. พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)
2. มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้
  1. จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก
  2. การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
  3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
  4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
  5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
  6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ
  7. คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
  8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
  9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย
3. มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขต อบต. ตามมาตรา 68 ดังนี้
  1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
  2. ให้มีการบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
  3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
  4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
  5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
  6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
  7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ
  8. การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
  9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต.
  10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
  11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
  12. การท่องเที่ยว
  13. การผังเมือง

องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2 พ.ศ.2549) กำหนดให้ออบต.มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่นๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสถานอื่นๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจกรรมอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

## แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ

การดำเนินชีวิตของคนเราในชีวิตประจำวันล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งแทบทั้งสิ้น เนื่องจากคนเราอยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่น ๆ ในสังคมด้วย เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม การที่เรากระทำสิ่งหนึ่งหรือปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลืออำนวยความสะดวกเพียงเพื่อจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกพึงพอใจเรียกว่าเป็น “การบริการ” ถือเป็นกลยุทธ์สำคัญทางการตลาดสมัยใหม่ที่เน้นที่ลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นสำคัญ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

ปฐุม มณีโรจน์. (2543 : 10) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการจะประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกมีหน้าที่ต้องบริการให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547 : 18) กล่าวถึงการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน มองธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ

วาทีณี ไส้จ้อ. (2549 : 5) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ทั้งนี้การจัดบริการให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีคุณภาพดี

สมิต สัจฉกร. (2550 : 14) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2550 : 218) การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับรายการสินค้า โดยทั่วไปแล้ว บริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรมผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่ง นำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์ที่เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาติ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ

ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าในการบริการขององค์กรต่างๆ มักจะประกอบปัญหาที่มีสาเหตุจากความไม่ชัดเจนของบทบาทของการบริการ ด้วยสาเหตุนี้ พาราสุรามาน เซทแฮล์มและแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry. 1985 ; อ้างถึงใน สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2546 : 54-55) จึงได้ศึกษาถึงรูปแบบของการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่างๆ โดยยึดหลักความแตกต่างระหว่าง คาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มารับบริการเป็นหลัก และเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการแบบนี้ว่า “Gap Model” ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ คือ

1. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้จากการจัดการ ถ้าฝ่ายจัดการไม่สามารถสร้างการรับรู้ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ก็จะเกิดช่องว่างขึ้น ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้ คือ



- 1.1 ขาดการศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
  - 1.2 มีการติดต่อสื่อสารที่น้อยเกินไประหว่างผู้ให้บริการในหน่วยงานส่วนงานต่างๆ ขององค์กร
  - 1.3 สายการบังคับบัญชา มีการแบ่งแยกผู้ให้บริการหลายคนจากผู้บริหารชั้นสูง ทำให้ข้อมูลที่ได้จากผู้บริการที่ให้ข้อมูลกลับไปยังผู้บริหารนั้นไม่มีคุณค่า
  2. ช่องว่างระหว่างการรับรู้จากการจัดการและลักษณะคุณภาพการให้บริการฝ่ายจัดการอาจจะแก้ไขความต้องการของลูกค้าที่รับรู้ แต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานเฉพาะอย่าง ทั้งนี้มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ
    - 2.1 ข้อตกลงเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่ชัดเจน
    - 2.2 ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองเห็นได้
    - 2.3 มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่จะทำให้งานบริการมีมาตรฐาน ซึ่งจะเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันลูกค้าได้ว่าคุณภาพทำให้มีความสม่ำเสมอ
    - 2.4 ไม่มีเป้าหมายโดยตรงที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานของลูกค้าและความคาดหวัง
  3. ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการและการส่งมอบบริการ พนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมจะไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานทำให้เกิดความขัดแย้งกับมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้ คือ
    - 3.1 บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจนทำให้ไม่แน่ใจว่าผู้บริหาร หรือจัดการมีความคาดหวังอย่างไรต่องานที่ทำ
    - 3.2 ขาดทักษะ การฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงานหรือการใช้เทคโนโลยี
    - 3.3 บทบาทขัดแย้งของบุคลากรที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก
  4. ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการติดต่อสื่อสารภายนอก ความคาดหวังของผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากตัวแทนและการโฆษณาของบริษัท
  5. ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง ช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคได้วัดการทำงานของบริษัทและไม่เป็นไปตามความคาดหวัง
- ณัฐธิดา แดงประเสริฐ (2553 : 27) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการและเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นให้ได้รับความสุข ความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร ความมีน้ำใจเปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 10) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 35) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบ อันนั้น

ศุภนิศัย โขครัตนชัย (2536 : 13) ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็น กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเพื่อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว และให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

อำนาจ คงมีสุข (2538 : 17) กล่าวว่า การบริการ คือ งานที่ทำเพื่อผู้อื่นหรือหมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ และความพึงพอใจ รูปแบบของการบริการสร้างสรรค์ได้โดยคนและกลไกอุปกรณ์ คนให้บริการประสานความสะดวก รวดเร็ว ความพึงพอใจ ให้ความประทับใจและไม่ตรีสัมพันธ์ ส่วนกลไกอุปกรณ์คือความสะดวก

จิราภรณ์ กิตติรัตน์ (2542 : 42) ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” คือ สิ่งที่มีจำหน่ายใน ลักษณะของกิจกรรมต่างๆ อาทิ การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ โดยมักจะไม่เห็นเป็นตัวตน หากแต่อาจจะมีสิ่งของมาประกอบการบริการดังกล่าวเพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรม

สมชาติ กิจยรรยง (2543 : 42) กล่าวว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้ผู้อื่นมีความสุข และเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุขด้วยความเต็มใจ

เสรี วงษ์มณฑา (2536 : 86-88) กล่าวว่า การบริการเป็นปัจจัยของการแข่งขัน ยิ่งสินค้ามีความแตกต่างกันมากเท่าใด การบริการก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น การบริการเริ่มขึ้นที่หัวใจยอมที่จะรับใช้และให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภค แล้วก็ผสมผสานสิ่งต่อไปนี้เข้าไปในการทำธุรกิจ

ปลายฝัน สุขารมย์ (2536 : 21) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

### แนวคิดของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541 : 340 - 343) กล่าวว่า บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม ธนาคาร และสถาบันการเงิน ฯลฯ ซึ่งคุณภาพของการให้บริการจะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในเวลาสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายที่ถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competency) บุคลากรที่ให้ บริการต้องมีความถนัด และมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองและมีวิจรรย์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อันปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดการณ์ถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### ลักษณะของการให้บริการ

John D Millet (1954 : 1997 ; อ้างถึงใน วีรพล รัตนภาสกร. 2537 : 38-46) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่าการจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความสนใจชอบพอเป็นพิเศษทุกคน ได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน และได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยเฉพาะ พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการบริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติฐานที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Services) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amble Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Geographical) ความเสมอภาคและการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้ที่มารับบริการ

4. การบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551 : 47-48) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่รับบริการ หรือสนองความต้องการนั้นเกิดจากองค์ประกอบหลายอย่าง แต่สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ซึ่งจะต้องเป็นบุคคลที่มีความสามารถและมีจิตสำนึกในการให้บริการโดยคุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

1. มีบุคลิกภาพและมารยาทเหมาะสม
2. มีวาทศิลป์หรือศิลปะในการพูด
3. มีมนุษยสัมพันธ์
4. มีความรู้ ความสามารถและทักษะ ในการปฏิบัติในเรื่องต่อไปนี้เป็นอย่างดี
  - 4.1 วิธีการและเทคนิคการบริการ
  - 4.2 หน่วยงานที่ตนเองทำงานอยู่
  - 4.3 ผลสัมฤทธิ์บริการของหน่วยงาน
  - 4.4 ความสำคัญและพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือลูกค้า
  - 4.5 การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ
5. มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ และมีใจรักงานบริการสามารถกล่าวได้ว่าผู้ปฏิบัติงานให้บริการควรมีความเก่ง 3 ด้าน คือ
  - 5.1 เก่งตน หมายถึง เป็นผู้ที่ไม่หยุดนิ่งในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ต่างๆ
  - 5.2 เก่งคน หมายถึง การเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และบุคคลประเภทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

5.3 เก่งงาน หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน จากแนวคิดของ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551 : 47-48) สรุปได้ว่า คุณสมบัติของผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ ประกอบด้วย มีบุคลิกภาพและมารยาทเหมาะสม มีวาทศิลป์หรือ ศิลปะในการพูด มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้ ความสามารถและทักษะ

### หลักในการให้บริการ

สภาพปัจจุบันผู้บริโภคสมัยใหม่หันมาพิจารณาและให้ความสำคัญกับคุณภาพของบริการ เพื่อใช้ ประกอบในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการที่ควบคู่ไปด้วย ทำให้ผู้ประกอบการและฝ่ายบริหารของธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทใดจำเป็นต้องหันมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการลูกค้ามากยิ่งขึ้น เพื่อให้ธุรกิจ เพื่อให้ธุรกิจดำรงอยู่และเจริญก้าวหน้าต่อไปจะเห็นได้ว่าภาพพจน์ธุรกิจสมัยใหม่ได้ เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่มุ่งเพียงขายสินค้าที่ผลิตได้หมดแต่เพียงอย่างเดียว แต่เป็นการมองถึงความ ต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคและหาทางตอบสนองความพอใจให้แก่ลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้าง ภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการซื้อสินค้าและบริการในโอกาสหน้า ซึ่งการบริการอาจจะทำได้ในรูปแบบต่างๆ คือ

1. การต้อนรับและการเอาใจใส่
2. การให้บริการทางโทรศัพท์
3. การบริการขายหน้าร้าน
4. การให้บริการในร้านค้าหรือสำนักงาน
5. การบริการอาหารสำหรับพนักงานช่าง
6. ทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในสำนักงาน

พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546 : 8) กล่าวว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องไปดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่า เทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มี ความชอบพอ

จรวยพร อำนวยชัยสกุล (2537 : 44) กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือไม่อาจกำหนดความต้องการ แน่นนอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ และต้องการอะไรหรือไม่ ขึ้นอยู่ กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดบริการงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจรู้สึกคุ้มค่าที่จะได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อนัดเวลาใดก็ต้องตามนัด

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 : 27-29) กล่าวถึง หลักการใช้บริการว่า มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการ ที่องค์การจัดให้จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ คือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่ บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องเข้าไปในบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ ผู้บริการมากจนเกินไป

พิทักษ์ ตรุษหิม (2538 : 33) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างการเดินทาง
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งและการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของ ผู้ให้บริการด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 340-342) ได้อธิบายถึงหลักในคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่า คู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการที่ผู้ใช้บริการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต ผู้ใช้ที่เขาคัดต้องการในรูปแบบที่ต้องการ ซึ่งคุณภาพการ ให้บริการจะมีลักษณะดังนี้

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการ ให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ

2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 220) ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งผ่านข่าวสาร (Message) จากผู้ส่ง (Sender) ไปยังผู้รับข่าวสาร (Receiver) ด้วยวิธีการใช้สัญญาณชนิดใดชนิดหนึ่งโดยอาศัยช่องทางหรือสื่อ
10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าวด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 : 38) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
  - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
  - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competency) ประกอบด้วย
  - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
  - 3.2 สามารถในการบริการ

- 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
  - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
  - 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
  - 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
  9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
    - 9.1 การเรียนรู้ผู้บริการ
    - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้บริการ
  10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
    - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
    - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ
    - 10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

ชวงค์ ฉายะบุตร (อ้างถึงใน น้าลิน เทียมแก้ว. 2556 : 11-12) ได้เสนอหลักการให้บริการว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้บริการทั้งผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการ ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้



1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ มีความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มาขอจนเครื่องหมายการค้า หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสัมภาษณ์เอกสารบัตรประชาชนมาก็ดำเนินการถ่ายเอกสารบัตรประชาชนให้โดยทันที

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งในการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรมันั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบาย ระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้บริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาค การให้บริการจะต้องให้บริการแก่ผู้บริการด้วยความเสมอภาคซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการเพราะว่าประชาชนบางกลุ่มบางประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อยไม่สามารถเข้ามาติดต่อได้ ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

ไพโรพนา ศรีเสน (2544 : 14) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

สรุปได้ว่า การให้บริการ คือ รูปแบบต่างๆ ที่เสนอให้แก่ผู้มารับบริการหรือผู้มาขอใช้บริการ โดยใช้เทคนิค ทักษะ วิธีการ กลยุทธ์ และอุบายต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการจนพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาขอใช้บริการ และถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริการที่ดี สามารถสร้างความศรัทธา น่าเชื่อถือ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสข้างหน้าต่อไป

### ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานต้อนรับยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้ พนักงานต้อนรับทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติในการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยมีแนวคิดที่ว่าลูกค้าถูกต้องเสมอ (สมิต สัชฌุกร. 2542) หลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กร การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไป การบริการที่ดีที่ยอมรับกันทั่วไป มีลักษณะ ดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี
2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจการแสดงออกอย่างสุลึกจอบในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ
3. ทำถูกต้องครบถ้วน การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการ
4. ทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ อย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

5. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น แต่การให้บริการที่ไม่เป็นธรรม จะทำให้ความไม่พอใจให้แก่คนจำนวนมาก

6. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักรู้ว่าเมื่อผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งก็จะเกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2544 : 18) ได้กล่าวว่า การให้บริการมีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ทั่วไปเมื่อเกี่ยวกับการดำเนินการทางธุรกิจ มีเฉพาะดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการที่เกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับบริการปฏิบัติอย่างไร จนกว่าจะมีการบริการเกิดขึ้น การตัดสินใจรับบริการนั้นจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ

2. จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีบริการเกิดขึ้น การให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ คุณภาพการให้บริการนั้น สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้บริการสามารถรับบริการที่เป็นรูปธรรมได้

3. แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแบ่งแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ทำให้มีข้อจำกัดและขอบเขตของการให้บริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) มีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับ การให้บริการซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมของบริการที่แตกต่างกัน

5. ลักษณะที่ไม่สามารถรักษาเก็บไว้ได้ (Perish Ability) มีลักษณะไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้

6. ลักษณะไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non - Ownership) เป็นลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการบริการเกิดขึ้น เนื่องจากการบริการเป็นการแสดงความต้องการความสะดวกในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น

Katz and Danet. (1973 : 174 - 190) ได้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การติดต่อระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มีดังนี้

1. ปัจจัยทางวัฒนธรรม เป็นความคาดหวังของแต่ละกลุ่มที่ขึ้นกับพื้นฐานภูมิหลังของตน
2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การนั้น ซึ่งมีความแตกต่างกัน เช่น ลักษณะงานบริการ
3. พนักงานขององค์การจะต้องเผชิญและให้บริการมาน้อยเพียงใด

จากปัจจัยทั้ง 3 ประการนี้ จึงได้นำมาพิจารณาเสนอองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ที่นำมาใช้ในการศึกษาลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและองค์การ องค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1. องค์ประกอบของสภาวะแวดล้อม (Environment Factor) เช่น วัฒนธรรม หรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปมีอิทธิพลต่อองค์การและลูกค้า นั่นคือ ในขณะที่สังคมต่างกันก็จะมีระบบค่านิยมที่ต่างกันนำไปสู่พฤติกรรมที่ย่อมแตกต่างกันไป จะเห็นได้ว่าบางกลุ่มก็มีความรู้สูงกว่าบางกลุ่มในเรื่องของความเข้าใจในระบบการทำงานขององค์การ และลูกค้าบางกลุ่มก็มีความรู้สูงกว่าอีกกลุ่มในการพูดจาเรียกร้องการบริการจากพนักงานองค์การได้ดีกว่าอีกกลุ่มหนึ่ง หรือพนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ดีและเป็นที่ยอมรับกว่าเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้าด้วย

2. องค์ประกอบภายในองค์การ (Organization Factors) หมายถึง ลักษณะของการควบคุมองค์การ และการทำงานขององค์การตามรูปนัยนั่นเอง ซึ่งเกณฑ์ในการใช้ในการปฏิบัติงานก็คือ เป้าหมายขององค์การว่าเป็นไปเพื่อให้บริการเฉพาะลูกค้า เช่น บริการสังคมโดยรวม เช่น องค์การขนส่งมวลชนลูกค้าจะมีสิทธิที่แตกต่างกันนอกจากนี้ ตัวพนักงานผู้ให้บริการ จะให้บริการได้ในระดับสูงหรือต่ำ งานนั้นต้องการอบรมทาง วิชาการเพียงใด เช่น ในกรณีของการขนส่งมวลชนส่วนลักษณะของการควบคุมบังคับบัญชาภายในองค์การ จะมีผลกระทบต่อลักษณะความสัมพันธ์ติดต่อกันระหว่างองค์การและลูกค้าเช่นกัน คือ มีการควบคุมดูแลเกณฑ์คุณภาพการทำงาน มีการประเมินผลการทำงานหรือมีการสังเกต ตรวจสอบการปฏิบัติตนของลูกค้าที่ให้บริการกับผู้มาติดต่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานภายในองค์การ การรวมกลุ่มมีการจัดกลุ่มกันปฏิบัติตนของลูกค้าที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อลูกค้าและประเภทขององค์การ ซึ่งจะชี้ลงไปว่าเป็นองค์การทั่วไป หรือองค์การเฉพาะ เช่น เครื่องบิน เรือ รถยนต์โดยสาร ลูกค้าและพนักงานจะมีชีวิตอยู่เฉพาะภายในองค์การ ดังที่ Goffman's วิเคราะห์ว่าองค์การเหล่านี้จะมีลักษณะอย่างไร เมื่อมีลูกค้าหรือมีเพื่อน หรือศัตรูอยู่ภายในองค์การนี้เท่านั้น

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ (Situational Factors) หมายถึง สถานการณ์ ของการพบปะติดต่อกันระหว่างพนักงานกับลูกค้า นั่นคือมีความสอดคล้องกันในเรื่องของสิ่งที่คาดหวังซึ่งกันและกันระหว่างพนักงานและผู้รับบริการ ซึ่งหากทั้งสองฝ่ายมาจากสภาพทางสังคมที่ต่างกันสิ่งที่คาดหวังของแต่ละฝ่ายย่อมแตกต่างกันออกไป การติดต่อสื่อสารระหว่าง 2 ฝ่าย ย่อมเพิ่มความยุ่งยากมากขึ้น ในเรื่องบทบาทที่มีผลกระทบต่อการพบปะคือ บทบาทอย่างไรจะเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ เช่นไร เช่น เกิดขึ้นเมื่อผู้รับบริการ หรือทั้ง 2 ฝ่าย ไม่ว่าจะมีความเป็นเพื่อน เป็นญาติ หรือร่วมศาสนา ก็เช่นกัน บางครั้งผู้รับบริการมักจะมีอิทธิพล เหนือพนักงานด้วยการใช้สัญลักษณ์ของสถานที่ปฏิบัติงานให้คนเกิดความเกรงขาม ดังนั้น กลวิธีในการพบปะจึงมีลักษณะเป็นการเรียกร้องโดยอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อเห็นแก่คำเกลี้ยกล่อม หรือเพื่อป้องกันตนเองส่วนสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ขณะพบปะกันระหว่างพนักงานกับผู้รับบริการ เช่น มีความวิตกกังวล มีความรู้สึกที่ไม่ค่อยสะดวก สบายใจในสถานการณ์บางอย่าง ในแง่ของการพบปะระหว่างพนักงานกับผู้รับบริการ ซึ่งมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ ที่ไม่หยุดนิ่ง และจะมีความพึงพอใจต่อผลงานที่ออกมาช่วงเวลาของการพบปะนี้ ดูที่โอกาส หรือขนาดของการติดต่อนั้น เป็นการ

ติดต่อกันแบบตัวต่อตัว หรือติดต่อกันทางอ้อม ไม่ว่าจะผ่านทางจดหมายหรือโทรศัพท์ช่วงระยะเวลา การพบปะติดต่อกันที่แตกต่างกันจะนำไปสู่ รูปแบบของโอกาสที่แตกต่างกันด้วย ไม่ว่าจะในการพูดจาหรือจะ เป็นการประหยัดเวลา

### แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการบริการสาธารณะ

การบริการ มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 หมายถึง การรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบ บริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้นๆ (วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์, 2539 อ้างถึงใน สุวรรณ จันทร์แจ่มใส, 2548 : 10) การบริการที่ดีที่สามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำอธิบาย ลักษณะเด่นของการบริการที่ดีไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม และเอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจโดย มิได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงการนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำ แบบเสียไม่ได้

I = Image Enhancing คือ การแสดงออก ซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริม ภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กริยาการอ่อนโยน สุขภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่า ที่คาดหวังเสมอ

การบริการ เป็นสิ่งที่ไม่มีความเป็นตัวตน เป็นเรื่องของความพึงพอใจที่เป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ เป็นลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอน และทำอย่างไรให้ ประสบความสำเร็จ นั่นคือ การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความ คาดหวังของลูกค้า (ปิยะนุช สุจิต, 2550 : 19)

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2539 อ้างถึงใน ปิยะนุช สุจิต, 2550 : 20) กล่าวว่า บริการที่ดีต้องมีคุณลักษณะ ดังนี้

1. บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและความเข้าใจ ด้วยความรู้สึกว่าผู้เข้ารับบริการมีความยุ่งยาก ใจในการแสวงหาสิ่งที่ต้องการและกำลังอยากได้รับความช่วยเหลือ

2. ตอบสนองการใช้บริการด้วยความรวดเร็ว สิ่งนี้เป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการเชิงรุกซึ่งจะสร้างความประทับใจได้ดี

3. บริการพร้อมๆ กับการให้เกียรติ โดยไม่แสดงอาการดูถูกผู้ใช้บริการไม่ว่าจะอยู่ในระดับใด ก็ตาม

4. บริการด้วยความเต็มใจ โดยไม่คิดว่างานเป็นเพียงภาระรับผิดชอบที่ผ่านเข้ามาเท่านั้น
  5. บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของตนเองและหน่วยงาน
  6. บริการด้วยความกระตือรือร้น แสดงอาการกระฉับกระเฉงในลักษณะงดงามและพอเหมาะ
- ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นความรวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรไมตรี ความเต็มใจให้บริการ เป็นมาตรฐานการบริการที่สำคัญยิ่งอย่างมากที่จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะวัดได้จากความรู้สึกของผู้รับบริการไม่ใช่วัดจากความรู้สึกของผู้ให้บริการ

ปฐุม มณีโรจน์ (อ้างใน Suchitra, 1986) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็น การให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

James S.Maculong (1983) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้บริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปแบบของทัศนคติก็ได้

William H.Lucy, Dennis Fillbert และ Gutherie S.Birkhead (1997) มองว่าการให้บริการสาธารณะ มี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ บี เอ็น เวอร์มา อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าว มีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการ (สุนิช ศิลาอ่อน. 2538)

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

- 1.สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
- 2.ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
- 3.กระบวนการและกิจกรรม
- 4.ผลผลิตหรือตัวบริการ
- 5.ช่องทางการให้บริการ
- 6.ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

การที่ผู้รับบริการหรือประชาชนจะรู้สึกพึงพอใจต่อบริการสาธารณะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ การจัดการบริการสาธารณะอันหมายถึง กระบวนการนโยบายสาธารณะ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนด้วยกันคือ ขั้นตอนแรก ได้แก่ การกำหนดปัญหา ขั้นตอนที่สอง ได้แก่ การวิเคราะห์หาทางเลือก ขั้นตอนที่สาม ได้แก่ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และขั้นตอนที่สี่ ได้แก่ การประเมินผลนโยบาย ซึ่งในการกำหนดนโยบายสาธารณะนี้ มีนักวิชาการตั้งเงื่อนไขไว้ชื่อว่า ทฤษฎีความเป็นไปไม่ได้ของแอร์โรว์ (Arow's Impossibility Theory) ซึ่งได้กำหนดเงื่อนไขไว้ว่า การจะสร้างเงื่อนไขสวัสดิการสังคมหรือบริการสาธารณะแก่สังคมนั้น จะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐาน 5 ประการ สรุปได้ดังนี้ (เมธี ครองแก้ว. 2529) คือ

1. ความสมบูรณ์ของการเรียงลำดับความพึงพอใจของบุคคล ความพึงพอใจของบุคคลในสังคมจะต้องมีความสมบูรณ์สามารถเปรียบเทียบกันได้ตลอด และความพึงพอใจนั้นจะต้องมีความคงเส้นคงวา (Transitive)

2. ความพึงพอใจจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของพาเรโต้ กล่าวคือ ในสังคมที่สิ่งทีคนในสังคมชอบ และไม่มีผู้ใดคัดค้านสิ่งนั้นจะสรุปได้ว่าสังคมชอบสิ่งนั้นด้วย

3. การเลือกที่จะเป็นอิสระจากตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องกัน คือ สังคมมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งในขณะที่สิ่งหนึ่งไปมีความสัมพันธ์กับสิ่งหนึ่ง หากเกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งหนึ่งอันหลังก็จะไม่ทำให้ลำดับความพึงพอใจของสังคมที่มีต่อสิ่งหนึ่งอันแรกต้องเปลี่ยนแปลงไป

4. การเลือกที่ไม่มีข้อจำกัดหรือการบังคับ บุคคลในสังคมจะต้องสามารถแสดงความพึงพอใจและสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของตนในทุก ๆ ทางโดยเสรี จะต้องไม่มีการห้ามให้ชอบหรือไม่ชอบการเลือกใด ๆ ในสังคมและบุคคลจะเรียงลำดับของคนอย่างไรก็ได้

5. การไม่มีทางเลือกของผู้เผด็จการ ในการเลือกบริการสาธารณะของสังคมจะต้องเกิดขึ้นในสภาพที่ว่าไม่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งในฐานะที่พิเศษได้รับผลประโยชน์แต่เพียงผู้เดียวหรือกลุ่มเดียว กล่าวคือ ผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากถึงขนาดที่ว่าเมื่อไรก็ตามที่เขาต้องการแสดงความพึงพอใจต่อกิจกรรมสาธารณะ โดยที่ในสังคมมีความคิดเห็นแตกต่างโดยสิ้นเชิง

จะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะของรัฐทุกประเภทซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความพึงพอใจของประชาชนเป็นบริการสาธารณะที่เป็นธรรมที่สุด ประกันสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของประชาชนให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคกัน คนในสังคมมีความรู้สึกว่าได้รับประโยชน์สูงสุดร่วมกัน

ประชุม เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) สรุปว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ เกิดจากการได้ผลคุ้มค่าภาษีอากร รวดเร็ว มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นระบบตามขั้นตอนสุจริตในหน้าที่เสมอภาคและเป็นธรรม

เรื่องบุญ สิริธรงค์ศรี (2535) ได้สรุปความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะว่าประกอบด้วย

- 1.ความพึงพอใจต่อความสะอาดที่รับบริการ
- 2.ความพึงพอใจต่อความเสมอภาคของการบริการ
- 3.ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วของการบริการ
- 4.ความพึงพอใจต่อหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 5.ความพึงพอใจต่อวิธีการบริการ

มนีวรรณ ต้นไทย (2535) ได้สรุปความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการสาธารณะว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ คือ

- 1.ด้านความสะอาดที่ได้รับ
- 2.ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 4.ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- 5.ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

#### หลักการให้บริการสาธารณะ

กุลธน ธนาพงศธร (2538) กล่าวว่า หลักการให้บริการมีดังนี้คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป



## แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) (อ้างถึงใน ญัตติฯ วิ. แสนตุ้ย, 2559 : 7) ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานสถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบ ในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือความต้องการที่อยากประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ Maslow ชี้ให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็เกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการได้รับการตอบสนองตามลำดับขั้น

## ความหมายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติหลัง คือ ความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้จำนวนมากในลักษณะใกล้เคียงสัมพันธ์กันเรื่องทัศนคติตัวอย่างเช่น

Vroom (1964) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความ ไม่พึงพอใจนั่นเอง

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ชริณี เดชจินดา (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

อัจฉนา โทบุญ (2534) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนะของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

Aday and Andson (อ้างถึงใน สุวรรณ จันทร์แจ่มใส, 2548 : 8) ได้ชี้ถึงพื้นฐาน 3 ประการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาล และความรู้และความรู้สึกที่ได้รับจากการบริการ เป็นสิ่งที่จะช่วยประเมินว่าได้เข้าถึงประชาชน ความพึงพอใจ 6 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แยกออกเป็น
  - 1.1 การใช้เวลา รอคอยในสถานบริการ
  - 1.2 การได้รับความดูแล เมื่อมีความต้องการ
  - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ แยกออกเป็น
  - 2.1 ผู้รับบริการได้รับการบริการทุกประเภทตามความต้องการ
  - 2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้รับบริการทั้งร่างกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณ
  - 2.3 มีการติดตามผลการรักษา
3. ความพึงพอใจต่ออัยยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอัยยาศัยที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความพึงพอใจ ห่วงใยต่อผู้รับบริการ

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แยกเป็น ข้อมูลเกี่ยวกับอาการของโรคและเมื่อรับการรักษา

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ คุณภาพการดูแลทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับในทศนะที่มีต่อโรงพยาบาล

6. ความพึงพอใจต่อการใช้จ่าย ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้รับบริการต้องจ่ายให้กับการบริการ

Morse (1985 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วน ความเครียดนั้นก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

Good (1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สภาพ คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

Millet (1954 : 397-400) กล่าวถึง บริการที่น่าพึงพอใจ ไว้ว่า การบริการจะเป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่ สามารถวัดได้จากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความเสมอภาค

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการจะต้องตรงต่อเวลา และทันต่อความต้องการของผู้ใช้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ตลอดจนถึงบุคลากรผู้ให้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การติดตามผู้ใช้ อย่างต่อเนื่อง

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

Shelly (อ้างถึงใน สุวรรณ จันทร์แจ่มใส, 2548 : 7) ได้ศึกษาแนวความคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกเป็นทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่าง ที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546 : 23) ได้ให้ความหมายว่า “พอใจ” หมายถึง “สนใจ ชอบ เหมาะ”

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก อารมณ์หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า บุคคลจะมีความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี และมีความสุข เมื่อได้รับผลจากกิจกรรมนั้น หรือเมื่อกิจกรรมนั้นๆ บรรลุเป้าหมายตามความต้องการของตนเอง

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้น ก่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ (Allport, 1935 อ้างใน สุวนิช ศิลอาอ่อน, 2538) ได้แก่

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจและความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดความรู้ ความคิดที่เกี่ยวกับวัตถุ บุคคล หรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

กิติมา ปรีดีลล (2529, 321 : 322) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

พิน คงพล (2529 : 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ดังนั้นความพึงพอใจ จึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

## ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 36) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าทางด้านบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารทางการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของ กระจาดจดหมาย ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอการบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่างๆ เป็นต้น

### การวัดระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการให้บริการขององค์ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจ สามารถกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้กล่าวถึง วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการ สาธารณะว่า วิธีวัดความพึงพอใจเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งการประเมินผลนี้แบ่งออกเป็นสองด้าน คือ การวัดแบบอัตวิสัย (Subjective) พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness) ต่อความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชน พิจารณาที่ความเสมอภาค (Equity) ในการกระจายบริการ พิจารณาที่ผลกระทบที่ปรากฏตามสายตาประชาชน และเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

บุรินทร์ รุจจนพันธุ์ (2554) ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดการแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด
2. การสัมภาษณ์ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง
3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการ และหลังการรับบริการ การวัดโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก เหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือได้

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการอาจกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความช่วยเหลือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบได้ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้รับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจ โดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

สรุปได้ว่า การวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถทำการวัดระดับความพึงพอใจได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม สะดวก วัตถุประสงค์การวัดและตัวชี้วัด ซึ่งจะส่งผลให้การวัดระดับความพึงพอใจนั้นได้ข้อมูลตรงกับระดับความพึงพอใจของประชาชน ผลการวัดมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือ

### องค์ประกอบของความพึงพอใจ

โดยทั่วไป เจตคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ (อดิศร ก้อนคำ. 2548 : อ้างถึงใน ญัฐรวี แสนตุ้ย. 2559 : 12)

4.1 องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้นๆ เพื่อเป็นเหตุผลที่จะสรุปความ และรวมเป็นความเชื่อ หรือช่วยในการประเมินสิ่งเร้านั้นๆ

4.2 องค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์ (Affective Component) เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งเร้า ต่างเป็นผลต่อเนื่องมาจากที่บุคคลประเมินค่าสิ่งเร้านั้น แล้วพบว่าพอใจหรือไม่พอใจ ต้องการหรือไม่ต้องการ ดีหรือเลว องค์ประกอบทั้งสองอย่างมีความสัมพันธ์กัน เจตคติบางอย่างจะประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจมาก แต่ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์น้อย เช่น เจตคติที่มีต่องานที่ทำ ส่วนเจตคติที่มีต่อแฟชั่นเสื้อผ้าจะมีองค์ประกอบด้านความรู้และอารมณ์สูง แต่มีองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจต่ำ

4.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioural Component) เป็นองค์ประกอบทางด้านความพร้อม หรือความโน้มเอียงที่บุคคลประพฤติปฏิบัติ หรือตอบสนองต่อสิ่งเร้า ในทิศทางที่จะสนับสนุนหรือคัดค้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อ หรือความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับจากการประเมินค่าให้สอดคล้องกับความรู้สึกที่มีอยู่เจตคติที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใด ต้องประกอบด้วยทั้งสามองค์ประกอบเสมอ แต่จะมีปริมาณมากน้อยแตกต่างกันไป โดยปกติบุคคลมักแสดงพฤติกรรมในทิศทางที่สอดคล้องกับเจตคติที่มีอยู่ แต่ก็ไม่ได้เสมอไปทุกกรณี ในบางครั้งเรามีเจตคติอย่างหนึ่ง แต่ก็ไม่ได้แสดงพฤติกรรมตามเจตคติที่มีอยู่ก็มี

## ลักษณะของความพึงพอใจ

เจตคติมีคุณลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. เจตคติเกิดจากประสบการณ์ สิ่งเร้าต่างๆ รอบตัวบุคคล การอบรมเลี้ยงดู การเรียนรู้ ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดเจตคติ แม้ว่าจะมีประสบการณ์ที่เหมือนกันก็เป็นเจตคติที่แตกต่างกันได้ ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สติปัญญา อายุ เป็นต้น
2. เจตคติเป็นการเตรียม หรือความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า เป็นการเตรียมความพร้อมภายในของจิตใจมากกว่าภายนอกที่สังเกตได้ สภาวะความพร้อมที่จะตอบสนอง มีลักษณะที่ซับซ้อนของบุคคลว่า ชอบหรือไม่ชอบ ยอมรับหรือไม่ยอมรับ เกี่ยวข้องกับอารมณ์ด้วย
3. เจตคติมีทิศทางของการประเมิน ทิศทางของการประเมินคือลักษณะความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เกิดขึ้น ถ้าเป็นความรู้สึกหรือประเมินว่าชอบ พอใจ เห็นด้วย ก็คือเป็นทิศทางในทางที่ดี เรียกว่าเป็นทิศทางในทางบวก และถ้าประเมินออกมาในทางไม่ดี เช่น ไม่ชอบ ไม่พอใจ ก็มีทิศทางในทางลบ เจตคติทางลบไม่ได้หมายความว่าไม่ควรมีเจตคตินั้นเป็นเพียงความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น
4. เจตคติมีความเข้ม คือ มีปริมาณมากน้อยของความรู้สึก ถ้าชอบมากหรือไม่เห็นด้วยอย่างมากก็แสดงว่ามีความเข้มสูง ถ้าไม่ชอบเลยหรือเกลียดที่สุดก็แสดงว่ามีความเข้มสูงไปอีกทางหนึ่ง
5. เจตคติมีความคงทน เจตคติเป็นสิ่งที่บุคคลยึดมั่นถือมั่น และมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของคนนั้น การยึดมั่นในเจตคติต่อสิ่งใด ทำให้การเปลี่ยนแปลงเจตคติเกิดขึ้นได้ยาก
6. เจตคติมีทั้งพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมภายในเป็นสภาวะทางจิตใจ ซึ่งหากไม่ได้แสดงออกก็ไม่สามารถรู้ได้ว่าบุคคลนั้นมีเจตคติอย่างไรในเรื่องนั้น เจตคติเป็นพฤติกรรมภายนอกแสดงออกเนื่องจากถูกกระตุ้น และการกระตุ้นยังมีสาเหตุอื่นๆ ร่วมอยู่ด้วย
7. เจตคติต้องมีสิ่งเร้าจึงมีการตอบสนองขึ้น ไม่จำเป็นว่าเจตคติที่แสดงออกจากพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอกจะต้องตรงกัน เพราะก่อนแสดงออกนั้นก็ปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพของสังคมแล้วจึงแสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอก

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ประสบการณ์ที่ได้รับจากการรับบริการต่างๆ ที่สรุปแล้วว่าชอบใจ และมั่นใจว่าการบริการที่ได้รับบริการมานั้นเป็นบริการที่ดี และเมื่อได้รับการบริการในครั้งต่อไปจึงคาดหวังการได้รับบริการในรูปแบบเดิม หากได้รับการบริการแล้วมีความรู้สึกพอใจ ไม่พอใจ ชอบหรือไม่ชอบ จะแสดงออกมาทางสีหน้า กริยา ท่าทาง หรือคำพูด ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดอย่างหนึ่งที่แสดงออกได้ถึงระดับประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้



## ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

### 1. สภาพทั่วไป

#### 1.1 ที่ตั้ง (แสดงที่ตั้งและระยะห่างจากอำเภอบ้านลาด)

หมู่ 1 ห่างจากอำเภอ	17	กิโลเมตร	หมู่ 2 ห่างจากอำเภอ	17.5	กิโลเมตร
หมู่ 3 ห่างจากอำเภอ	17.7	กิโลเมตร	หมู่ 4 ห่างจากอำเภอ	17.6	กิโลเมตร
หมู่ 5 ห่างจากอำเภอ	18	กิโลเมตร	หมู่ 6 ห่างจากอำเภอ	17.3	กิโลเมตร

#### 1.3 เนื้อที่ (แสดงเนื้อที่โดยประมาณเป็นตารางกิโลเมตรและไร่)

เนื้อที่ 26.15 ตารางกิโลเมตร หรือ 16,343.75 ไร่

#### 1.3 อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลห้วยท่าช้าง อำเภอยะขอม จังหวัดเพชรบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลบ้านทาน อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเทศบาลตำบลห้วยสะพาน อำเภอมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลท่าตะคร้อ อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี

#### 1.4 ภูมิประเทศ (แสดงภูมิประเทศของ อบต.)

สภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม

#### 1.5 จำนวนหมู่บ้าน 6 หมู่ (แสดงจำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขต อบต.)

- หมู่ 1 บ้านไรโคก
- หมู่ 2 บ้านกวย
- หมู่ 3 บ้านน่าน้ำพุ
- หมู่ 4 บ้านแหลมทอง
- หมู่ 5 บ้านไร่สนาม
- หมู่ 6 บ้านนากระแสน

หมายเหตุ จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้งหมู่บ้าน 6 หมู่

#### 1.6 ท้องถิ่นอื่นในตำบล (แสดงจำนวนเทศบาลและสุขาภิบาลในตำบล)

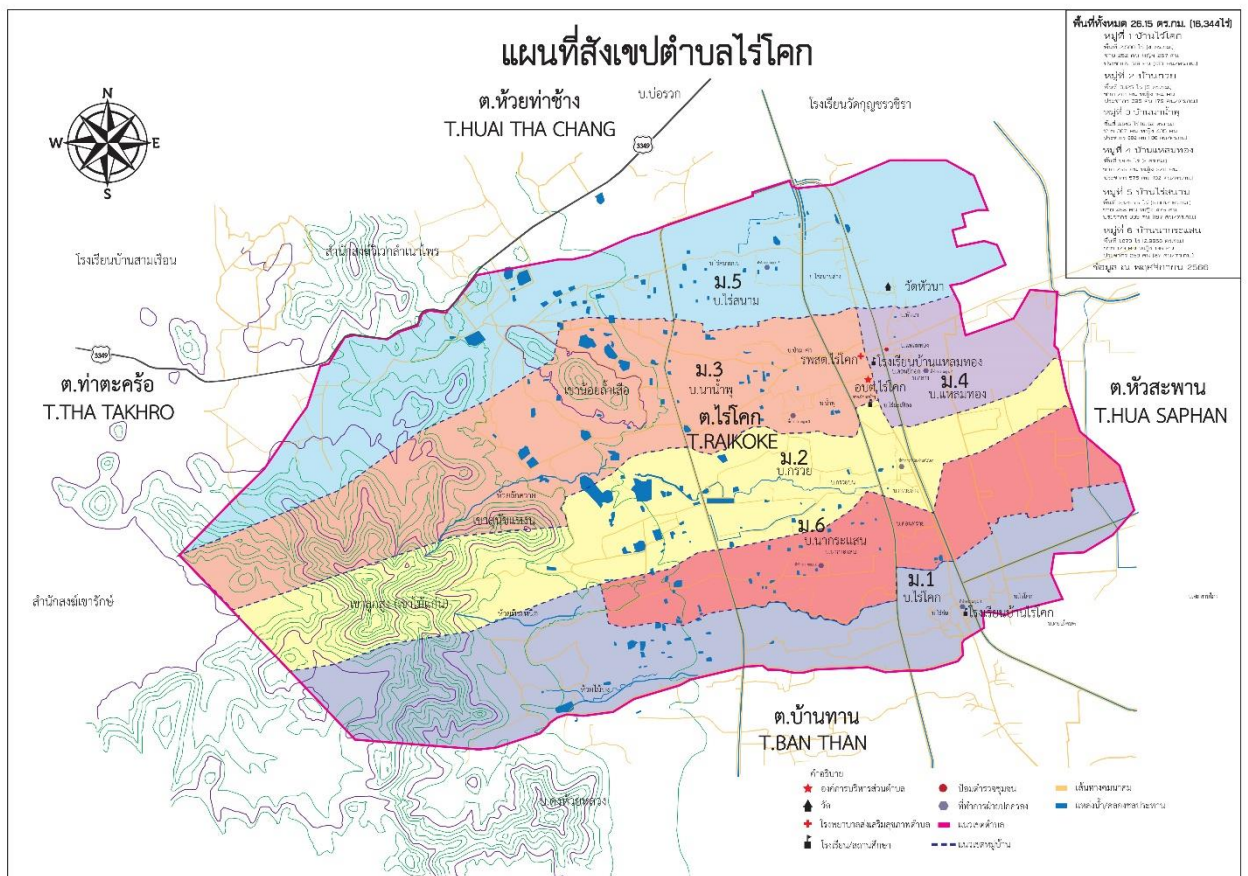
- จำนวนเทศบาล - แห่ง
- จำนวนสุขาภิบาล - แห่ง

#### 1.7 ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 1,062 ครัวเรือน จำนวน 3,483 คน แยกเป็นชาย 1,655 คน หญิง 1,828 คน  
มีความหนาแน่นเฉลี่ยโดยประมาณ 133 คน / ตารางกิโลเมตร

หมู่ที่	หมู่ที่ 1	หมู่ที่ 2	หมู่ที่ 3	หมู่ที่ 4	หมู่ที่ 5	หมู่ที่ 6	รวม
จำนวน (คน)	ช 258 ญ 270	ช 206 ญ 193	ช 366 ญ 434	ช 248 ญ 325	ช 453 ญ 474	ช 124 ญ 132	ช 1,655 ญ 1,828
จำนวน (ครัวเรือน)	141	122	246	211	273	69	1,062

(ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2567 จากสถิติจำนวนประชากร <https://stat.bora.dopa.go.th>)



### สภาพทางเศรษฐกิจ

#### 2.1 อาชีพ

ประชากรในตำบลไรโคกส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง และการเกษตรกรรม  
โดยการปลูกข้าว พืชผักต่างๆ เลี้ยงสัตว์ และค้าขาย

#### 2.2 หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

โรงสีข้าว	จำนวน	2 แห่ง
ปั้มน้ำมัน	จำนวน	1 แห่ง

### 3. สภาพทางสังคม

#### 3.1 การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา	2	แห่ง (ขยายโอกาส 1 แห่ง)
- โรงเรียนมัธยมศึกษา	-	แห่ง
- โรงเรียนอาชีวศึกษา	-	แห่ง
- โรงเรียน / สถาบันชั้นสูง	-	แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	1	แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	7	แห่ง

#### 3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด	1	แห่ง
- มัสยิด	-	แห่ง
- ศาลเจ้า	-	แห่ง
- โบสถ์	-	แห่ง

#### 3.3 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐบาลขนาด	-	เตียง	-	แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	1			แห่ง
- สถานพยาบาลเอกชน	-			แห่ง
- ร้านขายยาปัจจุบัน	-			แห่ง
- อัตราการมีและมีส้วมราดน้ำ	ร้อยละ			100

#### 3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- สถานีตำรวจ	-			แห่ง
- สถานีดับเพลิง	-			แห่ง
- ป้อมตำรวจชุมชนตำบล/อปพร.	1			แห่ง

#### 4. การบริการพื้นฐาน

##### 4.1 การคมนาคม

มีถนนเข้ามาในตำบล ถนนหัวดอน-หัวนา และมีถนนสายไรโคก – โพธิ์ลอย  
เป็นสายหลักสามารถติดต่อกันได้ตลอดตำบล  
(รพช. 2001)

##### 4.2 การประปา

- ประปาตำบล 1 แห่ง (ผลิตโดย อบต.)
- ประปาหมู่บ้าน 2 แห่ง (หมู่ที่ 1, หมู่ที่ 2)

##### 4.3 การไฟฟ้า

ไฟฟ้าเข้าถึงหมู่บ้านทั้ง 1 หมู่ โดยมีประชากรใช้ไฟฟ้าประมาณร้อยละ 99

##### 4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ , ลำห้วย 3 แห่ง
- บึง , หนองและอื่น ๆ 3 แห่ง

##### 4.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย 2 แห่ง
- บ่อน้ำตื้น 17 แห่ง
- บ่อโยก 8 แห่ง
- สระประปา 8 แห่ง
- คลองชลประทาน 4 สาย

#### 5. ข้อมูลอื่นๆ

##### 5.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ (แสดงทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ใน อบต.)

ป่าสงวนแห่งชาติ (ป่าปางหัด-เขาป้อม) พื้นที่รับผิดชอบ 4,760 ไร่

##### 5.2 มวลชนจัดตั้ง

- กลุ่มลูกเสือชาวบ้าน จำนวน 3 กลุ่ม ประมาณ 500 คน
- กลุ่มสายตรวจประจำหมู่บ้าน ประมาณ 18 คน
- กลุ่มสตรีอาสาพัฒนา ประมาณ 200 คน
- กลุ่มอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 25 คน

## 6. ศักยภาพในตำบล

### 6.1 ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

#### (1) จำนวนบุคลากร

- ฝ่ายการเมือง จำนวน 16 คน ประกอบด้วย
  - 1) ผู้บริหารท้องถิ่น 4 คน
  - 2) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 12 คน
- ฝ่ายประจำ จำนวน 36 คน (ตามกรอบอัตรากำหนด)
 

ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	1	คน
ตำแหน่งรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	1	คน
ตำแหน่งในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	5	คน
ตำแหน่งในกองคลัง	5	คน
ตำแหน่งในกองช่าง	2	คน
ตำแหน่งในกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	4	คน
ตำแหน่งพนักงานจ้างภารกิจ	13	คน
ตำแหน่งพนักงานจ้างทั่วไป	6	คน
ตำแหน่งลูกจ้างประจำ (ถ่ายโอน)	-	คน

(ยุบ 1 อัตรာ เนื่องจากเกษียณ 2559)

#### (2) ระดับการศึกษา

- ฝ่ายการเมือง จำนวน 16 คน ประกอบด้วย
 

ปริญญาโท	-	คน
ปริญญาตรี	1	คน
อนุปริญญา/ปวส.	1	คน
ปวช.	-	คน
มัธยมศึกษา	11	คน
ประถมศึกษา	3	คน
- ฝ่ายประจำ จำนวน 36 คน (ตามกรอบอัตรากำหนด)
 

ปริญญาโท	8	คน
ปริญญาตรี	15	คน
อนุปริญญา/ปวส.	6	คน
ปวช.	-	คน
มัธยมศึกษา	4	คน
ประถมศึกษา	3	คน

## 6.2 ศักยภาพชุมชนและพื้นที่

ภูมิประเทศ เป็นที่ราบลุ่ม เหมาะแก่การเกษตร  
ที่ท่องเที่ยว -

### 1) การรวมกลุ่มของประชาชน

อำนวยความสะดวกทุกประเภท - กลุ่ม

แยกประเภทกลุ่ม

- กลุ่มอาชีพ 100 คน

- กลุ่มออมทรัพย์ 1,000 คน

- กลุ่มอื่น ๆ - คน

### 2) จุดเด่นของพื้นที่ เป็นที่ราบลุ่มเหมาะกับการทำเกษตร

## ข้อมูลสถานการณ์การคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

### ก. ข้อมูลรายรับ

รายได้	ประจำปีงบประมาณ			ประมาณการ
	2564	2565	2566	2567
1. รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง	1,157,340.80	1,448,588.82	1,585,175.78	1,619,000.00
2. รายได้ที่ส่วนราชการต่าง ๆ จัดเก็บให้	14,818,362.93	16,410,797.60	17,169,524.84	14,581,000.00
3. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	10,949,160.36	10,773,877.00	11,093,363.00	12,300,000.00
<b>รวมรายได้ทั้งสิ้น</b>	<b>26,924,864.09</b>	<b>28,633,263.42</b>	<b>29,848,063.62</b>	<b>28,500,000.00</b>

### ข. ข้อมูลรายจ่าย

รายจ่าย	ประจำปีงบประมาณ			ประมาณการ
	2564	2565	2566	2567
1. งบกลาง	6,163,119.00	6,184,914.00	6,738,258.00	6,728,500.00
2. งบบุคลากร	9,828,946.69	8,345,035.09	8,187,071.53	11,922,880.00
3. งบดำเนินงาน	6,049,052.75	7,327,590.92	7,109,340.59	4,853,520.00
4. งบรายจ่ายอื่น	0.00	0.00	0.00	0.00
5. งบลงทุน	2,426,100.00	3,171,300.00	3,354,500.00	3,995,300.00
6. งบเงินอุดหนุน	625,520.00	694,600.00	813,184.00	999,800.00
<b>รวมรายจ่ายทั้งสิ้น</b>	<b>25,092,738.44</b>	<b>25,723,440.01</b>	<b>26,202,354.12</b>	<b>28,500,000.00</b>

## ข้อมูลด้านสภาพปัญหาและความต้องการของท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลปัญหาความต้องการของประชาชน ทั้งในเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสำรวจโดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และข้อมูลเชิงคุณภาพจากการประชุม ประชาคมหมู่บ้าน ประชุมประชาคมตำบล พบปัญหาและความต้องการ ดังนี้

1. ปรับปรุงระบบประปาตำบล
  - ต้องการให้มีการขยายเขตบริการน้ำประปาให้ครอบคลุมพื้นที่
  - ต้องการให้มีแหล่งเก็บน้ำดิบสำรองให้เพียงพอต่อความต้องการใช้น้ำในหน้าแล้ง
  - ต้องการให้ปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาให้มีมาตรฐานถูกสุขอนามัย
2. ปัญหาขยะ
  - ต้องการให้มีการบริหารจัดการขยะอย่างครบวงจร, จัดให้มีถังขยะประจำบ้าน, รถจัดเก็บขยะ, ที่กำจัดขยะชุมชน
3. การพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน
  - ส่งเสริมการออกกำลังกาย สร้างสุขภาพที่ดี ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ
  - จัดกิจกรรมพัฒนาจิตใจด้านคุณธรรม จริยธรรม
  - ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ
  - ช่อมแซมที่พักอาศัยผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาส
  - ส่งเสริมการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่มอาชีพ
  - ส่งเสริมการรวมกลุ่มสหกรณ์/วิสาหกิจชุมชน
5. การขุดลอกคูคลอง
  - ต้องการให้มีการขุดลอกคูคลอง ตลอดจนมีการตาดคอนกรีต
  - ต้องการให้มีการก่อสร้างสปิวเวย์เพื่อระบายน้ำล้นและการผันน้ำ
6. ไฟฟ้าสาธารณะ
  - ต้องการให้มีการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุดและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติม
  - ขยายเขตไฟฟ้าให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่
  - เพิ่มกำลังไฟฟ้าเป็น 3 เฟส
7. การทำถนนและซ่อมแซมถนน
  - ต้องการให้มีการปรับปรุงถนนสายที่ชำรุด ให้มีสภาพใช้งานได้ดี ลาดยางแอสฟัลต์ติกหรือเทคอนกรีต ขยายไหล่ทาง พร้อมทำรางระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมขัง
  - ต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้เส้นทางจราจร
8. สนามเด็กเล่น สถานที่ออกกำลังกาย
  - ต้องการให้มีสนามเด็กเล่น สถานที่ออกกำลังกายของชุมชน และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

#### 9. ปัญหาสาธารณสุข

- ต้องการให้มีการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกและใส่ทรายอะเบทให้บ่อยครั้งขึ้น
- ต้องการให้มีการบริการสาธารณสุขด้านสาธารณสุข เช่น ห้องน้ำสาธารณะ การออกหน่วย

เคลื่อนที่ตรวจเยี่ยมผู้ป่วย การตรวจสุขภาพ

- การดูแลผู้ป่วยติดเตียง

#### 10. ปัญหาอื่น ๆ

- ปัญหายาเสพติด
- การปลูกต้นไม้ภายในชุมชน
- ส่งเสริมความเข้มแข็งของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)
- ส่งเสริมการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านสาธารณสุข
- ส่งเสริมการท่องเที่ยว การอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น
- พื้นที่ห้ามจับสัตว์น้ำในสระสาธารณะ
- ติดตั้งหอกระจายข่าวเพิ่มเติม
- การใช้พลังงานทดแทน Solar Cell
- ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV เพิ่มเติม



## การวิเคราะห์ด้วยระบบ SWOT Analysis

องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ได้วิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสถานการณ์ การพัฒนา โดยใช้หลัก (SWOT Analysis) วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ศักยภาพ ดังนี้

### 3.1 จุดแข็ง

#### จุดแข็ง (Strength = S)

1. บุคลากรมีศักยภาพ มีทัศนคติที่ดีและมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน
2. มีความพร้อมในการวางแผนและประสานกับผู้นำชุมชน ประชาชน ส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง
3. ได้รับความร่วมมือจากผู้นำชุมชน และประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มกำลัง
4. นโยบายของผู้บริหารท้องถิ่นที่มีความจริงใจในการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร ทำงานอย่างโปร่งใส เปิดโอกาสให้ตรวจสอบ ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน
5. มีผลผลิตทางการเกษตรในพื้นที่อย่างเพียงพอ
6. มีสภาพทางภูมิศาสตร์และทรัพยากรของท้องถิ่นที่เหมาะสมแก่การพัฒนาอาชีพเกษตร
7. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในการบริหารงาน มีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน และยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร ผู้นำชุมชนและประชาชน

### 3.2 จุดอ่อน

#### จุดอ่อน (Weak = W)

1. บุคลากรมีจำนวนน้อยกว่าปริมาณงานและภารกิจที่ต้องรับผิดชอบ
2. ข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล เงินอุดหนุนจากรัฐไม่แน่นอน และไม่เพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับปัญหาความต้องการและภารกิจหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต่อประชาชนในพื้นที่
3. มีข้อจำกัดด้านระเบียบ กฎหมายในการดำเนินภายใต้อำนาจหน้าที่ของ อบต.ทำให้การดำเนินงานไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการประชาชน

### 3.3 โอกาส

#### โอกาส (Opportunity = O)

1. การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการประเมินมุ่งเน้นการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นเกณฑ์ในการประเมิน
2. การบูรณาการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นทำให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การพัฒนาการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่น, การเพิ่มการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาล จะช่วยให้การพัฒนาสำเร็จตามเป้าหมาย

4. ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาของจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนต่อการพัฒนาในแง่ของงบประมาณการดำเนินงาน

### 3.4 อุปสรรค

#### อุปสรรค (Threat = T)

1. ขาดการสนับสนุนเทคโนโลยีในการบริหารจัดการและระบบข้อมูลที่ทันสมัย  
2. การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองในระดับประเทศทำให้การพัฒนาล่าช้าและไม่บรรลุเป้าหมาย

3. นโยบายของหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาสาธารณสุข ได้แก่ การไฟฟ้าฯ การประปา ฯลฯ ยังไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาระบบสาธารณสุขในพื้นที่ทำให้ต้องใช้งบประมาณท้องถิ่นเป็นจำนวนมากในการพัฒนาระบบสาธารณสุข

4. การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อวิถีชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น และสภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

5. การออกกฎหมาย ระเบียบยังไม่รองรับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้เกิดข้อขัดข้องในการให้บริการประชาชน

6. นโยบายประชานิยมทำให้ประชาชนรอเพียงการช่วยเหลือจากภาครัฐ ความเข้มแข็งของชุมชนจึงลดลง

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ได้ดำเนินการพัฒนาตำบลในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

#### 1. การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- พัฒนาระบบประปาให้ได้มาตรฐาน
- พัฒนาระบบชลประทาน
- ปรับปรุงซ่อมแซมถนนให้ได้มาตรฐาน
- ประสานขอสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ในกิจกรรมที่เกินความสามารถของ อบต.
- ปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะและขยายเขตไฟฟ้า

#### 2. การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

- สนับสนุนงบประมาณให้กลุ่มอาชีพที่มีอยู่เดิม ให้มีเงินทุนหมุนเวียนมากขึ้น เช่น กลุ่มเลี้ยงสัตว์ กลุ่มทำตาลโตนด และส่งเสริมกลุ่มอาชีพใหม่ๆ
- ส่งเสริมกลุ่มออมทรัพย์ และสถาบันการเงินในตำบล
- ส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน (OTOP)

### 3. การดำเนินงานด้านสังคม

- การจัดแข่งขันกีฬาเยาวชน เพื่อให้เยาวชนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ห่างไกลยาเสพติด
- จัดเวทีประชาคมหมู่บ้าน และประชาคมตำบล
- จัดสรรเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กด้อยโอกาส
- ส่งเสริมกิจกรรมชมรมผู้สูงอายุ, กิจกรรมวันรักผู้สูงอายุ, กิจกรรมเยี่ยมบ้านผู้รับเบี้ยยังชีพ
- ส่งเสริมกิจกรรมของเด็กและเยาวชน

### 4. การดำเนินงานด้านแหล่งน้ำ

- ขุดคลองคูส่งน้ำเพื่อใช้ประโยชน์ด้านการเกษตร
- ปรับปรุงคูคลองที่มีอยู่เดิมให้ใช้งานได้ดีขึ้น

### 5. การดำเนินการด้านสาธารณสุข

- สนับสนุนงบประมาณในการรณรงค์การป้องกันโรคไข้เลือดออก
- ส่งเสริมการเล่นกีฬา และจัดแข่งขันกีฬาเยาวชน
- สนับสนุนงบประมาณในการรณรงค์การป้องกันโรคเอดส์
- สนับสนุนชมรมสร้างเสริมสุขภาพ

### 6. การดำเนินงานด้านการเมือง การบริหาร

- ให้ความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานของ อบต. แก่ประชาชนโดยจัดเวทีประชาคม อบต.พบประชาชน, อบต.สัญจร และจัด อบต. เคลื่อนที่
- อบรมให้ความรู้แก่พนักงานส่วนตำบล และสมาชิก อบต. ในเรื่องการบริหารงานของ อบต.
- ให้บริการประชาชนที่มาติดต่อ ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว
- จัดหาพื้นที่เพื่อใช้ในกิจการของ อบต.
- จัดทำตู้รับฟังความคิดเห็น เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน สายด่วนและเว็บไซต์

### 7. การดำเนินงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

- จัดให้มีการทำบุญในพิธีทางศาสนาในวันสำคัญต่างๆ
- ส่งเสริมด้านประเพณีวัฒนธรรม โดยการร่วมทำกิจกรรมด้านประเพณีศาสนา เช่น งานแห่เทียนเข้าพรรษา ประเพณีสงกรานต์ ลอยกระทง และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- จัดกิจกรรมส่งเสริมวันผู้สูงอายุในช่วงวันสงกรานต์
- กิจกรรมสร้างความรู้ผู้ปกครองของเด็ก ศพด.ตำบลไรโคก

### 8. การดำเนินงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- รณรงค์การรักษาความสะอาดภายในชุมชนในช่วงวันสำคัญต่างๆ
- พัฒนาสภาพแวดล้อมในชุมชนทุกๆ เดือน
- ส่งเสริมการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศน์
- ส่งเสริมกิจกรรมปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ

- ส่งเสริมการรณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติกและภาชนะโฟม
- ส่งเสริมกิจกรรมคัดแยกขยะจากต้นทางตามหลัก 3 Rs
- ส่งเสริมกิจกรรมถังขยะเปียกลดโลกร้อน
- ส่งเสริมกิจกรรมธนาคารขยะของสภาเด็กและเยาวชนตำบลไรโคก
- ส่งเสริมกิจกรรมอบรมให้ความรู้การคัดแยกขยะจากต้นทาง
- ส่งเสริมกิจกรรมศูนย์อนุรักษ์พันธุกรรมพืช
- ส่งเสริมการเป็นสังคมคาร์บอนต่ำ (Low Carbon City)
- ส่งเสริมการเข้าร่วมโครงการคาร์บอนเครดิต

#### 9. การดำเนินงานด้านอื่นๆ

- ติดตั้งถังดับเพลิง และอุปกรณ์ดับเพลิงในที่สาธารณะ
- จัดอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยพลเรือน
- ส่งเสริมหน่วยแพทย์ฉุกเฉิน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อเนก โสภณ และสมภพ รุ่งสุภา. (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการแก้ไข ปัญหาการกัดเซาะและฟื้นฟูพื้นที่ชายฝั่งทะเล : กรณีศึกษาบ้านโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า สามารถแบ่งความพึงพอใจต่อโครงการได้เป็น 4 แบบ คือ ความพึงพอใจในกระบวนการ ขั้นตอนและ วิธีการ ความพึงพอใจในบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจใน ผลการดำเนินงาน ซึ่งระดับของความพึงพอใจต่อโครงการสามารถแบ่งได้ 5 ระดับ คือ ระดับที่ 1, 2, 3, 4 และ 5 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการการแก้ไขปัญหาการกัดเซาะและฟื้นฟูพื้นที่ชายฝั่งทะเล บริเวณบ้านโคกขาม สามารถแบ่งความพึงพอใจต่อโครงการ โดยพิจารณาระดับความพึงพอใจที่กลุ่ม ตัวอย่างประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ลงความเห็น ซึ่งมีดังนี้

1. ความพึงพอใจในกระบวนการ ขั้นตอนและวิธีการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนในพื้นที่มีระดับ ความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจในระดับที่ 4 (ระดับความพึงพอใจมาก) ได้แก่ กลุ่มตัวอย่าง ประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจในการเผยแพร่ผลงานและการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ประชาคมรับรู้ (ร้อยละ 45.1) มีความพึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวและผู้มาร่วมกิจกรรมในพื้นที่ โครงการ (ร้อยละ 42.7) มีความพึงพอใจในกิจกรรมการปลูกป่าชายเลน (ร้อยละ 39.0) มีความพึงพอใจ ในรูปแบบการใช้ไม้ไผ่ปักเป็นแนวเพื่อป้องกันการกัดเซาะชายฝั่ง (ร้อยละ 37.8) และมีความพึงพอใจในการ เปิดโอกาสให้ประชาคมได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ของหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ (ร้อยละ 35.4) รวมถึงมีความพึงพอใจในการจัดระเบียบความสวยงามและความสะอาดของพื้นที่โครงการ (ร้อยละ 34.1)

2. ความพึงพอใจในบุคลากรที่เกี่ยวข้อง พบว่าระดับ ความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ 4 (ระดับความพึงพอใจมาก) ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจต่อมนุษย์สัมพันธ์ การต้อนรับของเจ้าหน้าที่โครงการต่อประชาชนและนักท่องเที่ยว (ร้อยละ 42.7) มีความพึงพอใจต่อการให้ ความรู้เกี่ยวกับการกัดเซาะและการฟื้นฟูชายฝั่งต่อประชาชนและนักท่องเที่ยว (ร้อยละ 39.4) มีความพึง พื่อใจในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่เกิดขึ้นในพื้นที่โครงการ (ร้อยละ 37.8) และมีความพึงพอใจต่อการ ประสานงานของเจ้าหน้าที่โครงการกับประชาชนในหมู่บ้านเพื่อขอความร่วมมือในกิจกรรมของโครงการ เช่น การปลูกป่าชายเลน การซ่อมแซมแนวไม้ไผ่ เป็นต้น (ร้อยละ 36.6) รวมถึงมีความพึงพอใจต่อการ ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ การติดต่อเพื่อเข้าชมพื้นที่โครงการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนและ นักท่องเที่ยว (ร้อยละ 43.0) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ 4 (ระดับความพึงพอใจมาก) ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกใน การปลูกป่าชายเลน เช่น พันธุ์ไม้ วัสดุอุปกรณ์ในการปลูก (ร้อยละ 41.5) มีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาคาร ห้องประชุม ห้องสุขา ทางเดิน ป้ายบอกทางไปจุดต่างๆ ป้ายให้ความรู้ในพื้นที่โครงการ

(ร้อยละ 40.2) และมีความพึงพอใจต่อสาธารณูปโภคในโครงการ เช่น ถนนทางเข้าโครงการ ป้ายบอกทางเข้า ตู้โทรศัพท์สาธารณะ (ร้อยละ 39.0) ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจในผลการดำเนินงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ 4 (ระดับความพึงพอใจมาก) ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างประชาชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจที่แนวปักไม้ไผ่สามารถลดการกัดเซาะชายฝั่งทะเลได้ (ร้อยละ 48.8) มีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกในการซ่อมแซมแนวโน้ม เช่น ความพร้อมและปริมาณที่เพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจเท่ากับการมีพื้นที่สำหรับปลูกป่าชายเลนเพิ่มขึ้นบริเวณหลังแนวปักไม้ไผ่ (ร้อยละ 47.6) มีความพึงพอใจที่เห็นป่าชายเลนอุดมสมบูรณ์ขึ้นภายหลังการดำเนินโครงการ (ร้อยละ 37.8) อีกทั้งมีความพึงพอใจต่อสภาพเศรษฐกิจ สังคมและรายได้ที่ดีขึ้นของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนในพื้นที่ภายหลังการดำเนินโครงการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานโครงการ (ร้อยละ 36.6) ตามลำดับ

ศิริวัฒน์ แสงฉวี, วิพัทธ์ จินตนา และดำรง พิพัฒน์วัฒนากุล (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาชุมชนต้นน้ำ ตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า โครงการพื้นที่พุทธรักษาและสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.17) และเมื่อพิจารณารายกิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกันตั้งแต่ 3.88-4.37 ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยกิจกรรมที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประโยชน์ที่ชุมชนได้รับจากการปลูกพื้นที่ป่า (คะแนนเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือ การจัดทำแนวกันไฟ (คะแนนเฉลี่ย 4.33) การสร้างฝายถาวรและกึ่งถาวร (คะแนนเฉลี่ย 3.29) และชนิดพันธุ์ไม้ที่นำมาปลูก (คะแนนเฉลี่ย 3.27) ตามลำดับ ส่วนกิจกรรมที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ (คะแนนเฉลี่ย 3.88)

โครงการส่งเสริมและพัฒนาการมีส่วนร่วมของชุมชนในพื้นที่อนุรักษ์ (สสอ.) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาการมีส่วนร่วมของชุมชนในพื้นที่อนุรักษ์ (สสอ.) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.95) และเมื่อพิจารณารายกิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกันตั้งแต่ 3.40-4.37 ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง-มากที่สุด โดยกิจกรรมที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ฝายชุมชนถาวร สามารถใช้เป็นแหล่งน้ำขนาดเล็กเพื่ออุปโภค/บริโภคของชุมชน (คะแนนเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือ กิจกรรมที่ดำเนินการในชุมชน (ฝายถาวร) (คะแนนเฉลี่ย 4.36) พื้นที่ดำเนินงานมีความเหมาะสม (คะแนนเฉลี่ย 3.97) และความรู้ความสามารถของประชาชน และคณะกรรมการดำเนินงาน (คะแนนเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ ส่วนกิจกรรมที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ (คะแนนเฉลี่ย 3.40)

โครงการจัดการที่ดินป่าไม้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดการที่ดินป่าไม้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.24) และเมื่อพิจารณารายกิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกันตั้งแต่ 2.83-4.08 ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยกิจกรรมที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ การปลูกป่าในพื้นที่อุทยานแห่งชาติทองผาภูมิ (คะแนนเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ การประกาศอุทยานแห่งชาติทองผาภูมิ เมื่อ พ.ศ.2552 (คะแนนเฉลี่ย 3.35) การจัดทำแนวเขตอุทยานแห่งชาติทองผาภูมิ (คะแนนเฉลี่ย

3.38) และการผ่อนปรนและรังวัดแนวเขตควบคุม (คะแนนเฉลี่ย 2.88) ส่วนกิจกรรมที่มีระดับคะแนนเฉลี่ย  
น้อยที่สุด คือ การตรวจสอบพิสูจน์การครอบครองที่ดินของราษฎร (คะแนนเฉลี่ย 2.83)

ศิริพงษ์ ดิษฐบรรจง, กิติชัย รัตนะ และ อภิชาติ ภัทรธรรม (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการใช้ประโยชน์พื้นที่สีเขียวสโมสรตำรวจ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้ประโยชน์พื้นที่สีเขียวสโมสรตำรวจ เขตหลักสี่  
กรุงเทพมหานคร ด้านพื้นที่สีเขียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 (อยู่ในระดับปานกลาง)

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้ประโยชน์พื้นที่สีเขียวสโมสรตำรวจ เขตหลักสี่  
กรุงเทพมหานคร ด้านรูปแบบการจัดภูมิทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 (อยู่ในระดับปานกลาง)

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้ประโยชน์พื้นที่สีเขียวสโมสรตำรวจ เขตหลักสี่  
กรุงเทพมหานคร ด้านชนิดพันธุ์ไม้ (ไม้ยืนต้น) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 (อยู่ในระดับปานกลาง)

4. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้ประโยชน์พื้นที่สีเขียวสโมสรตำรวจ เขตหลักสี่  
กรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 (อยู่ในระดับปานกลาง)