**บทที่ 2**

**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**

งานวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี นี้ได้ศึกษาทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นตัวแปรดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์

1.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

1.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ

1.3 ความหมายแรงจูงใจ

1.4 แรงจูงใจที่มีต่อสถานการณ์

1.5 ลักษณะแรงจูงใจ

1.6 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์

1.7 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

 2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

 2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

 2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

 2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

3. รัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น

 3.1 กฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
2. การให้บริการด้านการรับชำระภาษี
3. การป้องกันอุบัติภัยทางถนน
4. พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. หลักธรรมาภิบาล
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์**

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่เน้นเรื่องความสำคัญของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยมีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่า ตนเองต้องการอะไร และ
สารอะไรจึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ดังนั้น ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

 **1.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ**

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

 ความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987)

 ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

 โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุขที่ความต้องการ หรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั้นเอง สำหรับนักเรียนแล้วก็ใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนส่วนใหญ่ก็ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะสามารถช่วยให้ตัวเองสามารถเข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้นหรือ ไต้ผลการเรียนดีขึ้นนั้นเอง ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ หรือผลการสอบ

**1.2 ทฤษฎีของการจูงใจ (Theories of Motivation)**

 ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงที่สุดของความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีจูงใจ( Motivation Theory) ของ Maslow (1970, pp. 80-81) หรือเรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow’s General Theory of Human Motivation) ซึ่งมาสโลว์ได้ตั้งสมมุติฐานสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทน และมาสโลว์ได้ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง โดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

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

 2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย เช่น ความลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตรายต่างๆ และความมั่นคงในอาชีพ

 3. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belonging Needs) ได้แก่ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

 4. ความต้องการจะเห็นคุณค่าของตนเอง (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับ เป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น

 5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self- Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ที่คนส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้

 Bess (1977, pp. 142-149) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงาน หรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอในในการทำงานไว้ 3 ประการ ดังนี้

 1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

 2. งานนั้นต้องสามารถวางแผน และวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิผล

 3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจ ภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

3.1 คนทำงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย

3.2 งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา

3.3 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

3.4 มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง

 ภิญโญ สาธร (2541, หน้า 360-361) ได้สรุปว่า บุคลากรจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานให้โรงเรียนได้นาน ๆ หรือไม่เพียงใด อาศัยสิ่งจูงใจหลายชนิดด้วยกันที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

 1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงินและสิ่งของ

 2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจประจำตัวมากขึ้น และโอกาสได้ตำแหน่งงานสูงขึ้น

 3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงาน ซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก

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

 5. การบำรุงขวัญและกำลังใจ และสร้างความรู้สึกให้เกิดกับครูทั้งหลายว่าตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้โรงเรียนหรือมีส่วนในการแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่าง ๆ ของโรงเรียนสรุปได้ว่า แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือความต้องการของมนุษย์ 5 ขั้น ของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการเห็นค่าของตนเอง และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง

**1.3 ความหมายของแรงจูงใจ**

แรงจูงใจเป็นคำที่ใช้กันมากแต่บางครั้งก็ใช้กันไม่ค่อยถูกต้อง ความจริงแล้วแรงจูงใจ
ใช้เพื่ออธิบายว่าทำไมอินทรีย์จึงการกระทำอย่างนั้นและทำให้เกิดอะไรขึ้นมาบ้าง

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

 สำหรับโลเวลล์ (Lovell. 1980, p. 109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ” ไมเคิล คอมแจน (Domjan 1996, p. 199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

 สรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือดิ้นรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มิใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติ คือ การขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจ เช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชองเป็นกรณีพิเศษ

**1.4 แรงจูงใจต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์**

 แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุด
ในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคลสภาพแวดล้อม ดังนี้

 1. ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรม และมีความพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้น ๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลเร็วที่สุด

 2. ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

 3. ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ เช่นค่านิยมทางเศรษฐกิจ สังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการ เหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น

 4. ทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท

 5. ความมุ่งหวังที่ต่างระดับกัน ก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย คนที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้ต่ำ

 6. การแสดงออกของความต้องการในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไปตามขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกัน ยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วยเพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของตน

 7. ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้

 8. แรงจูงใจที่แตกต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้

 9. พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลายๆทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่นตั้งใจทำงาน เพื่อไว้ขึ้นเงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

**1.5 ลักษณะของแรงจูงใจ**

 แรงจูงใจมี 2 ลักษณะดังนี้

 1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives)

 แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการฯลฯสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวรเช่นคนงานที่เห็นองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัวเขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ และองค์การบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดี แต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

 2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives)

 แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้นที่มาของแรงจูงใจ

 แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกันเช่น อาจจะเนื่องมาจากความต้องการหรือแรงขับหรือสิ่งเร้า หรืออาจเนื่องมาจากการคาดหวังหรือการเก็บกดซึ่งบางทีเจ้าตัวก็ไม่รู้ตัวจะเห็นได้ว่าการจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนเนื่องจากพฤตกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้ดังนั้นจะกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจที่สำคัญพอสังเขปดังนี้

 **ความต้องการ (Need)**

 เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุลทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น เมื่อรู้สึกว่าเหนื่อยล้าก็จะนอนหรือนั่งพัก ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ นักจิตวิทยาแต่ละท่านอธิบายเรื่องความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ กัน ซึ่งสามารถแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภททำให้เกิดแรงจูงใจ

 1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation)

 เป็นความต้องการเกี่ยวกับอาหาร น้ำ การพักผ่อน การได้รับความคุ้มครอง ความปลอดภัย การได้รับความเพลิดเพลิน การลดความเคร่งเครียด แรงจูงใจนี้จะมีสูงมากในวัยเด็กตอนต้น

และวัยผู้ใหญ่ตอนปลายเนื่องจากเกิดความเสื่อมของร่างกาย

 2. แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social Motivation)

 แรงจูงใจด้านนี้สลับซับซ้อนมากเป็นความต้องการที่มีผลมาจากด้านชีววิทยาของมนุษย์ในความต้องการอยู่ร่วมกันกับครอบครัว เพื่อนฝูงในโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน เป็นความต้องการส่วนบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมซึ่งในบางวัฒนธรรมหรือบางสังคมจะมีอิทธิพลที่เข้มแข็งและเหนียวแน่นมากความแตกต่างของแรงจูงใจด้านสังคมและแรงจูงใจด้านร่างกาย คือแรงจูงใจด้านสังคม เกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดง ออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่า ผลตอบแทนจากวัตถุและสิ่งของ

 **แรงขับ (Drives)**

 เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้นไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นแรงขับ เช่นในการประชุมหนึ่งผู้เข้าประชุมทั้งหิว ทั้งเหนื่อย แทนที่การประชุมจะราบรื่นก็อาจจะเกิดการขัดแย้งหรือเพราะว่าทุกคนหิวก็รีบสรุปการประชุมซึ่งอาจจะทำให้ขาดการไตร่ตรองที่ดีก็ได้

 **สิ่งล่อใจ (Incentives)**

 เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ต้องการให้พนักงานมาทำงานสม่ำเสมอก็ใช้วิธียกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงานโดยจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ขาดงานหรือมอบโล่ให้แก่ฝ่ายที่ทำงานดีประจำปี สิ่งล่อใจอาจเป็นวัตถุ เป็นสัญลักษณ์ หรือคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

 **การตื่นตัว (Arousal)**

 เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมจะเคลื่อนไหว นักกีฬาที่อุ่นเครื่องเสร็จพร้อมที่จะแข่งขันหรือเล่นกีฬา องค์การที่มีบุคลากรที่มีความตื่นตัวก็ย่อมส่งผลให้ทำงานดี การศึกษาธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์มีความตื่นตัว 3 ระดับคือ

 - การตื่นตัวระดับสูงจะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจหรือตื่นเต้นเกินไปขาดสมาธิ

 - การตื่นตัวระดับกลางคือระดับตื่นตัวที่ดีที่สุด

 - การตื่นตัวระดับต่ำมักจะทำให้ทำงานเฉื่อยชา งานเสร็จช้า

 จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัวมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและภายใน ได้แก่ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างกันทั้งบุคลิกภาพ นิสัยและระบบสรีระของผู้นั้น

 **การคาดหวัง (Expectancy)**

 เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น พนักงานคาดหวังว่าเขาจะได้โบนัสประมาณ 4-5 เท่าของเงินเดือนในปีนี้ การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวาซึ่งบางคนอาจสมหวัง บางคนอาจผิดหวังก็ได้ สิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังมักไม่ตรงกันเสมอไป ถ้าสิ่งที่เกิดขึ้นห่างกับสิ่งที่คาดหวังมากก็อาจจะทำให้พนักงานคับข้องใจในการทำงาน การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม ถ้าองค์การกระตุ้นให้พนักงานยกระดับผลงานตนเองได้และพิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าควรจะได้ก็จะเป็นประโยชน์ทั้งองค์การและพนักงาน

 **การตั้งเป้าหมาย (goal Setting)**

 เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคลจัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลผู้นั้นในการทำงาน ธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานเพราะจะส่งผลให้การทำงานมีแผนในการดำเนินการเหมือนเรือที่มีหางเสือ เพราะมีเป้าหมายชัดเจนที่กล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจจะเห็นว่าค่อนข้างยากที่จะอธิบายแต่ละเรื่องแยกจากกันเพราะทุกเรื่องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทุกข้อ

**1.6 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์**

 แนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้ความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ สรุปว่า โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น มนุษย์มีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้น เมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนดังกล่าว การเข้าไปใช้สื่อจึงไม่ใช่กิจกรรมที่กระทำอย่างไร้เป้าหมายหากเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ แน่นอน หรือเรียกว่า Goal-oriented Activity โดยผู้รับสารเป็นผู้แสวงหาและเลือกใช้ สื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ซึ่งทิศทางที่บุคคลเลือกแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้นเกิดจากความต้องการของบุคคลเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าวจะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ(motivation) ที่ผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ (กาญจนา แก้วเทพ, 2547, หน้า 306-307)

 การใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของผู้รับสารมีจุดกำเนิด
มาจากสภาวะทางจิตใจและสังคมที่มาจากความต้องการ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งสารอื่น ซึ่งนำไปสู่รูปแบบต่าง ๆ ของการมีโอกาส ได้รับสารจากสื่อมวลชนและก่อให้เกิดผลที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับสาร อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับสารแต่ละคนใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาความพอใจจากสื่อมวลชน ผ่อนคลายความเครียด ค้นหาความรู้หรือเอาประโยชน์ใดประโยชน์หนึ่งเป็นการศึกษา กระบวนการรับสารซึ่งมีความแตกต่างไปจากการศึกษาในอดีตที่เน้นศึกษาเรื่องอิทธิพลของสื่อมวลชนต่อผู้รับสาร วิธีการนี้เป็นการศึกษาว่า ผู้รับสารใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหา ความพอใจเพื่อบรรลุความต้องการของตน (Katz, Blumler, and Gurevitch, 1983) ปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการใช้สื่อหรือผู้รับสารมี ดังนี้ (Katz et. al, 1983)

 1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (Social and Psychological Origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป

 2. ความต้องการและความคาดหวังการใช้สื่อของผู้รับสาร (Need Expectation of The Mass Media) ที่แตกต่างกันทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนอง ความพึงพอใจได้แตกต่างกัน

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

**1.7 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์**

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

 **ผู้บริหารแบบทฤษฎี X เชื่อว่า**

1. มนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบการทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้

 2. เนื่องจากการไม่ชอบทำงานของมนุษย์ มนุษย์จึงถูกควบคุม บังคับ หรือข่มขู่ให้ทำงาน ชอบให้สั่งการและใช้วิธีการลงโทษ เพื่อให้ใช้ความพยายามได้เพียงพอ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

 3. มนุษย์โดยทั่วไปพอใจกับการชี้แนะสั่งการหรือการถูกบังคับ ต้องการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความมั่นคงมากที่สุด ผู้บริหารตามทฤษฎี X จึงต้องสร้างแรงจูงใจโดยการข่มขู่ และลงโทษ เพื่อทำให้ลูกน้องใช้ความพยายามให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

 **ผู้บริหารแบบทฤษฎี Y** มีความเชื่อว่า

 1. การทำงานเป็นการตอบสนองความพอใจ

 2. การข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษไม่ได้เป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการจูงใจให้คนทำงาน บุคคลที่ผูกพันกับการบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ จะมีแรงจูงใจด้วยตนเองและควบคุมตนเอง

 3. ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายขึ้นอยู่กับรางวัล และผลตอบแทนที่พวกเขาคาดหวังว่าจะได้รับเมื่อเป้าหมายบรรลุถึงความสำเร็จ

 4. ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นการจูงใจให้บุคคลอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

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

 ทฤษฎี X (theory x) คือคนประเภทเกียจคร้าน ในการบริหารจึงควรใช้มาตรการบังคับ มีระเบียบกฎเกณฑ์คอยกำกับ มีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด และมีการลงโทษเป็นหลัก

 ทฤษฎี Y (theory y) คือคนประเภทขยัน ควรมีการกำหนดหน้าที่การงานที่เหมาะสม ท้าทายความสามารถ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเชิงบวก และควรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน

 สรุป Doglas McGregor เห็นว่าคนมี 2 ประเภท และการบริหารคนทั้ง 2 ประเภท
ต้องใช้วิธีการบริหารแตกต่างกัน

**2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

 **2.1 ความหมายของความพึงพอใจ**

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990, p. 90)

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น (Good, 1973, p. 320)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ
ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่นสายตาคำพูด ลักษณะท่าทางเป็นต้น

  **2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ**

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

  **2.3** **แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ**

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

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (Social and Psychological Origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป

2. ความต้องการและความคาดหวังการใช้สื่อของผู้รับสาร (need expectation of the mass media) ที่แตกต่างกันทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนอง ความพึงพอใจได้แตกต่างกัน

 **2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้นและประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

  **2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ**

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการดังนี้

1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับที่ให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการรวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานให้บริการ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4) ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในกาบริการนั้น

5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกในเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการ ของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัชฌุกร, 2546)

 **2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ**

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทา ได้หลายชนิด เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการสังเกต

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับการบริการ เป็นต้นผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน (ชานันท์ ถู่นาค, 2545)

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

 **2.7 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ**

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฏีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฏี ไว้ดังนี้

กรอนรอส (Groonroos, 1990) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ
ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผล
ของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

 แม็กซ์ เวเบอร์ (Max Weber, 1997) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ
การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (Sineirate Studio – Without Hatred or Passion)

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B. M. Verma) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเชนสกี้ โทมาส)ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เคทซ์ อิลิฮู และ เบรนด้า แดเนท (Katz E. and Brenda D., 1973) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

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

1) การบริการเชิงธุรกิจ (Business Service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้การนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำร้านค้าปลอดภาษีหรือการนวดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

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

ลิวอิส และบูม (Lewis, and Bloom) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียง ใดการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering Service Quality) หมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้
2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (1985) ( Ziethaml, Parasuraman and Berry)
ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไรข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

บี. เอ็ม. เวอร์ม่า (B. M. Verma) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงาน
ที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบ ถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ(Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

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

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับใช้
ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

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

พรรณี ชุติวัฒนธาดา (2555) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้
การบริการ (Service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ถ้านำคำว่า " SERVICE " มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำเราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

 S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มเอาใจเขาใส่ใจเราเห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

 E = Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

 R = Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

 V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

 I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

 C = Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

 E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

วศิน อิงค์พัฒนากุล มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง และทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามบทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไปคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุม
การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม
โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์
ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

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

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรม การประพฤติตนและความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

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

 1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย

 2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ

 3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา

 4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำหลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ ที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความ
พึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการได้แก่

1) ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

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

3) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดย สะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่นการมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นสำคัญด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการ
ทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการ
ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกันคือ

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับ บริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติ
ด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบ ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดง
หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

Millet (1954, อ้างถึงใน มนกานต์ มีบุญลือ. 2547, หน้า 30) ได้อธิบายความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ
5 ด้านคือ

1. ความสามารถในการบริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริการงานที่มีฐานคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน

2. ความสามารถในการบริการตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องตรงเวลารวดเร็วและทันต่อเวลา

3. ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะที่เหมาะสม (The Right Geographical Location) Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายถ้าไม่มีการให้บริการที่เพียงพอ

4. ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง
การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5. ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง
การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานโดยทรัพยากรเท่าเดิมและพัฒนาการให้บริการทั้งในด้านการบริการและในด้านคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้น ๆ

Kotler (2540, pp. 48-49 อ้างอิงถึง พวงทอง ปานสายลม. 2547, หน้า 8) ความพึงพอใจ คือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product’s Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชั่นของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectation) ระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งได้อย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับ และ ลูกค้ำรายหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

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

1) S – SATISFACTION คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ

2) E – EXPECTATION คือ ผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจมีประสิทธิภาพ และมีอัธยาศัยไมตรีดีงาม

3) R – READINESS ความพร้อมในการให้บริการ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาพร้อมให้บริการอย่างฉับพลันและทันใจ ผู้รับบริการจะชอบใจและรู้สึกประทับใจ

4) V – VALUE คือความมีคุณค่าของการบริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า ทำให้ผู้รับบริการถูกใจ ชอบ และประทับใจ

5) I – INTEREST คือความสนใจต่อการบริการ ให้ความสนใจ จริงใจ ต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม เท่าเทียมกัน การปฏิบัติต่อลูกค้ำจะต้องอ่อนโยนให้เกียรติลูกค้ำเสมอ

6) C – COURTESY คือ ความมีไมตรีจิตในการบริการ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ท่าทางที่สุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยของความเป็นมิตร สร้างความอบอุ่นและเป็นกันเอง

7) E – EFFICIENCY คือความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ขึ้นอยู่กับการบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนชัดเจน โดยมีปรัชญาการบริการ มีแผนในการให้บริการ มียุทธศาสตร์การบริการที่มีคุณภาพ ตลอดจนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่บริการให้มีคุณภาพ

Kotler. (2541, อ้างถึงใน พิณรุ้ง เพชรรักษ์, 2548, หน้า 14-15) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับ
ส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์บริการ (Product) คือ สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่นำเสนอแก่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและต้องสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นผลิตภัณฑ์บริการจะใช้กับธุรกิจบริการทุกประเภทที่มีการให้บริการ เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจท่องเที่ยวธุรกิจร้านอาหาร เป็นต้น ซึ่งธุรกิจเหล่านี้ จะให้บริการตามความต้องการของลูกค้าที่มาขอรับบริการ ซึ่งจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจ

2. ราคา (Price) คือต้นทุนทั้งหมดที่ลุกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์หรือผลิตภัณฑ์บริการ ซึ่งรวมระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตหรือบริการ ค่าจ้าง แรงงาน การใช้ความคิดการสร้างสรรค์ นวัตกรรม จำนวนการผลิต ความยากง่ายในการจัดหาวัตถุดิบและผลตอบแทนที่ต้องการด้วยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะนำมาคำนวณต้นทุน แล้วกำหนดราคาที่เป็นตัวเงิน ซึ่งลูกค้าจะต้องจ่ายเพื่อแลกกับผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ

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

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

5. บุคคลผู้ให้บริการ (Personnel) เป็นบุคคลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมให้บริการในแต่ละธุรกิจ ตั้งแต่เริ่มต้นจนการให้บริการสิ้นสุด เป็นการเลือกสรรบุคคลที่ให้บริการแก่ลูกค้าตามวัฒนธรรมและนโยบายขององค์กร เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า

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

7. กระบวนการให้บริการ (Process) เป็นวิธีการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้กำหนดการบริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

 1.1 การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและ ไม่น้อยเกินไป

 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุดดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549) กล่าวถึงการบริการสาธารณะไว้ว่า โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นว่านี้ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวน
การทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการ

 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพ ของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถ
ในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

 3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้นก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

 2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการท างานจะทำงาน ด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพ ในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, 2548)

**3. รัฐธรรมนูญที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น**

 **3.1 การปกครองส่วนท้องถิ่น**

บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินไว้ในหมวด 14 ดังต่อไปนี้

หมวด 14

การปกครองส่วนท้องถิ่น

มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากรและพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน

มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการนั้นก็ได้

รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษี ที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถ ดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครอง ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกัน การก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

มาตรา 251 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกัน หรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้

มาตรา 252 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง ผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นหรือในกรณี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วม ของประชาชนด้วย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง และหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้ง สมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญด้วย

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

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

 1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลางได้บัญญัติไว้ในมาตรา 7 จัดหรือแบ่งเป็นสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวงซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวงและกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมซึ่งซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง

 2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 51 โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นจังหวัดและอำเภอ

 3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 69 - 71 โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนด

 3.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2498 ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ซึ่งในปี พ.ศ. 2559 มีจำนวน ทั้งสิ้น 76 แห่ง เท่ากับจำนวนจังหวัดที่มีอยู่ในประเทศไทย ปัจจุบันบริหารงานโดยยึดพระราชบัญญัติ องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542

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

 3.3 สุขาภิบาล จัดตั้งในปี พ.ศ. 2448 เป็นต้นมาจนกระทั่งในปี พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 จึงทำให้ในปัจจุบันนี้ไม่มีหน่วยการบริหารท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลอีกต่อไป

 3.4 ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนด เป็นลักษณะที่กฎหมายเปิดกว้างให้รัฐบาลจัดตั้งหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นซึ่งมีรูปแบบพิเศษหรือรูปแบบที่แตกต่างจากรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และสุขาภิบาลขึ้นได้ ปัจจุบันกฎหมายได้กำหนดให้มีหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพิ่มขึ้นจำนวน 3 รูปแบบ ได้แก่

 3.4.1) กรุงเทพมหานครมี 1 แห่ง จัดตั้งในปี พ.ศ. 2518 ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 ซึ่งต่อมามีการแก้ไข 28 เพิ่มเติมอีกหลายฉบับ 39 ปัจจุบันบริหารงานโดยใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2550 ([www.tambol.com](http://www.tambol.com))

 3.4.2) เมืองพัทยา มี 1 แห่ง จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2521 ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 ปัจจุบันบริหารงานโดยใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542

 3.4.3) องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งในปีพ.ศ. 2537 ภายใต้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งต่อมามีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายอีกครั้ง ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลบริหารงานโดยใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 และมีองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 5,334 แห่ง

## 3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

**1.) ที่ตั้งและขนาด** ตำบลบ้องตี้ เป็นตำบลหนึ่งในเจ็ดตำบลของอำเภอไทรโยคจังหวัดกาญจนบุรี ห่างจากที่ว่าการอำเภอไทรโยค ไปทางทิศตะวันตกประมาณ 29 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 132 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 82,500 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้

 ***ทิศเหนือ*** ติดต่อกับ ตำบลวังกระแจะ อำเภอไทรโยค

 ***ทิศใต้*** ติดต่อกับ ตำบลศรีมงคล และ ประเทศพม่า

 ***ทิศตะวันออก*** ติดต่อกับ ตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค

 ***ทิศตะวันตก*** ติดต่อกับ ประเทศพม่า



**2.) ลักษณะภูมิประเทศ** ตำบลบ้องตี้มีลักษณะภูเขาล้อมรอบเป็นลูกคลื่น มีภูเขาเล็กๆ อยู่ทั่วไป และสภาพทางกายภาพเป็นที่ราบเชิงเขา หรือที่ราบหุบเขา การตั้งบ้านเรือนของราษฎรจะกระจายอยู่ตามพื้นที่ราบและลำห้วยบ้องตี้ น้ำในลำห้วยบ้องตี้เป็นแหล่งน้ำที่เปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ มีแหล่งต้นน้ำไหลจากเขามะพร้าวที่อยู่ทางทิศใต้และไหลจากภูเขาตะนาวศรีทางทิศตะวันตก ไหลผ่านหมู่บ้านไปทางทิศตะวันออก ยกขึ้นไปทางทิศเหนือผ่านบ้านบ้องตี้ล่าง บ้านทุ่ง
มะเซอย่อ ไหลลงสู่แม่น้ำแควน้อยที่บ้านแก่งประลอมตำบลวังกระแจะ

**3.) ลักษณะภูมิอากาศ**อากาศโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 3 ฤดู ฤดูร้อนจะร้อนและ
แล้งมาก ฤดูฝน ฝนจะมาและหมดเร็วไม่ตรงตามฤดูกาล ฤดูหนาวอากาศจะหนาวมาก อาจมีลมโกรกบางครั้ง

**4.) จำนวนหมู่บ้าน** ตำบลบ้องตี้แบ่งการปกครองเป็น 4 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านบ้องตี้บน หมู่ที่ 2 บ้านบ้องตี้ล่าง

หมู่ที่ 3 บ้านท้ายเหมือง หมู่ที่ 4 บ้านทุ่งมะเซอย่อ

**5.) ประชากร** ตำบลบ้องตี้จำแนกได้ดังต่อไปนี้

**ตารางแสดงจำนวนครัวเรือน และ ประชากร จำแนกชาย – หญิง เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **หมู่ที่** | **ชื่อหมู่บ้าน** | **จำนวน****ครัวเรือน****(ครัวเรือน)** | **จำนวนประชากร** |
| **หญิง****(คน)** | **ชาย****(คน)** | **รวมทั้งสิ้น****(คน)** |
| 1 | บ้านบ้องตี้บน | 404 | 338 | 385 | 723 |
| 2 | บ้านบ้องตี้ล่าง | 410 | 425 | 432 | 857 |
| 3 | บ้านท้ายเหมือง | 326 | 256 | 283 | 539 |
| 4 | บ้านทุ่งมะเซอย่อ | 509 | 449 | 514 | 963 |
| **รวมทั้งสิ้น** | **1,649** | **1,468** | **1,614** | **3,082** |

**ตารางแสดงจำนวนประชากร จำแนกชาย – หญิงแยกตามช่วงอายุเฉพาะผู้มีสัญชาติไทย**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ช่วงอายุ** | **หมู่ที่ 1** | **หมู่ที่ 2** | **หมู่ที่ 3** | **หมู่ที่ 4** | **รวม** |
| **อายุต่ำกว่า 18 ปี** | 243 | 304 | 213 | 262 | **1,022** |
| **อายุ 18 – 60 ปี** | 435 | 493 | 300 | 598 | **1,826** |
| **อายุมากกว่า 60 ปี** |  45 |  60 |  20 | 103 |  **234** |
| **รวม** | **723** | **857** | **539** | **963** | **3,082** |

**ตารางแสดงจำนวนประชากร จำแนกชาย – หญิง เฉพาะผู้มีสัญชาติอื่น (ต่างด้าว)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **หมู่ที่** | **ชื่อหมู่บ้าน** | **ครัวเรือน** | **ครัวเรือน****ไม่มีสถานะ****ทางทะเบียน** | **จำนวนประชากร** |
| **ผู้ระบุสัญชาติ** | **หญิง****(คน)** | **ชาย****(คน)** | **รวมทั้งสิ้น****(คน)** |
| 1 | บ้านบ้องตี้บน | 111 | 78 | 473 | 499 | 972 |
| 2 | บ้านบ้องตี้ล่าง |  57 | 36 | 339 | 402 | 741 |
| 3 | บ้านท้ายเหมือง | 131 | 76 | 401 | 446 | 847 |
| 4 | บ้านทุ่งมะเซอย่อ | 36 | 15 | 85 | 101 | 186 |
| **รวมทั้งสิ้น** | **335** | **205** | **1,298** | **1,448** | **2,746** |

 ข้อมูล ณ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียนอำเภอไทรโยค

**ตารางสรุปรวมจำนวนประชากร จำแนกชาย – หญิง ทุกสัญชาติ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **หมู่ที่** | **ชื่อหมู่บ้าน** | **จำนวนประชากร** |
| **สัญชาติไทย****(คน)** | **สัญชาติอื่น****(คน)** | **รวมทั้งสิ้น****(คน)** |
| 1 | บ้านบ้องตี้บน | 723 | 972 | 1,695 |
| 2 | บ้านบ้องตี้ล่าง | 857 | 741 | 1,598 |
| 3 | บ้านท้ายเหมือง | 539 | 847 | 1,386 |
| 4 | บ้านทุ่งมะเซอย่อ | 963 | 186 | 1,149 |
| **รวมทั้งสิ้น** | **3,082** | **2,746** | **5,828** |

**สภาพทางเศรษฐกิจ**

 **1.) อาชีพ** ราษฎรในตำบลบ้องตี้ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางเกษตรกรรม พืชที่ปลูก ได้แก่ มันสำปะหลัง ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ยางพารา ฟักทอง พริก พืชผัก กล้วย

- อาชีพเสริม ราษฎรในตำบลบ้องตี้ เลี้ยงสัตว์ เช่น โค กระบือ สุกร แพะ ไก่ ฯลฯ และผลิตภัณฑ์จากไม้ไผ่สานเข่ง ไม่เสียบปลาหมึก เสริมรายได้

- ราษฎรวัยหนุ่ม – สาว ส่วนใหญ่ขายแรงงานนอกตำบลในเมืองใหญ่และกรุงเทพมหานคร

**2.) หน่วยธุรกิจในเขตตำบลบ้องตี้**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเภทธุรกิจ** | **หมู่ 1** | **หมู่ 2** | **หมู่ 3** | **หมู่ 4** | **รวม** |
| 1. ปั้มน้ำมัน (ปั๊มหลอด) | 6 | 9 | 6 | 12 | **33** |
| 2. ปั๊มน้ำมัน (หัวจ่าย) | 1 | - | - | - | **1** |
| 3. ร้านขายของชำเบ็ดเตล็ด | 23 | 16 | 15 | 24 | **78** |
| 4. ตลาดนัด | 2 | 1 | - | 1 | **4** |
| 5. อู่ซ่อมรถ | 1 | 2 | - | 1 | **4** |
| 6. ลานมัน | - | 1 | - | 1 | **2** |

**สภาพสังคม**

**1.) โรงเรียน**

 1. โรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

 1.) โรงเรียนบ้านบ้องตี้

 2.) โรงเรียนไทรโยคมณีกาญจน์ สาขาทุ่งมะเซอย่อ

 2. โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนบ้านบ้องตี้ หมู่ 1
2. โรงเรียน ตชด. บ้านบ้องตี้ล่าง หมู่ 2
3. โรงเรียน ตชด. วัดสุทธาสินี หมู่ 4
4. โรงเรียน ตชด. เฮงเค็ลไทย(ตชด.136) หมู่ 4

3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

1.) ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดบ้องตี้ล้วนพูลผลาราม หมู่ 1

 (ถ่ายโอนจากกรมศาสนา)

1. ศพด. บ้านบ้องตี้ล่าง หมู่ 2 (ถ่ายโอนจากกรมพัฒนาชุมชน)
2. ศพด. บ้านท้ายเหมือง หมู่ 3 (ถ่ายโอนจากกรมพัฒนาชุมชน)
3. ศพด. บ้านทุ่งมะเซอย่อ หมู่ 4 (อบต.จัดตั้งฯ)
4. ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนชาวไทยภูเขา “แม่ฟ้าหลวง” (บ้านวังขะโด หมู่ 4 )

( ควบคุมดูแล โดย กศน. อำเภอไทรโยค )

4.ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนตำบลบ้องตี้ จำนวน 1 แห่ง

 **2.) สถาบันและองค์กรทางศาสนา**

 1. วัด จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

 1.) วัดบ้องตี้ล้วนพูลผลาราม หมู่ 1

2.) วัดทุ่งมะเซอย่อ หมู่ 4

 2. สำนักสงฆ์ จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

 1.) อาศรมพระธรรมจาริก หมู่ 2 (ใกล้โรงเรียน ตชด.บ้องตี้ล่าง)

 2.) สำนักสงฆ์สุธาสินี หมู่ 4

 3.) สำนักสงฆ์ประดู่ทอง หมู่ 4

 3. โบสถ์คริสต์ จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

 1.) คริสตจักรตะนาวศรี หมู่ 1 ( ใกล้บ้านผู้ใหญ่บ้านหมู่ 1 )

 2.) คริสตจักรเซเว่นธ์เดย์แอ๊ดเวนตีส หมู่ 2

 3.) คริสตจักรแบ๊พติสบ้องตี้ (สังกัดภาค 16) หมู่ 2

 4.) คริสตจักร หมู่ 2

 5.) คริสตจักร หมู่ 2

4. มัสยิด จำนวน 1 แห่ง ได้แก่

 1.) มัสยิดอัล-มูฮายีรีน (ที่ตั้ง เลขที่ 6 หมู่ 3 ตำบลบ้องตี้ )

**3.) สาธารณสุข** จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

1.) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบ้องตี้ หมู่ที่ 1

2.) หน่วยควบคุมโรคติดต่อนำโดยแมลงที่ 5.1.4 หมู่ที่ 1

**4.) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน** จำนวน 6 แห่ง ได้แก่

 1.) กองร้อยเฉพาะกิจ ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 136 (หมู่ 1)

 2.) จุดบริการประชาชน ที่ทำการสายตรวจบ้องตี้ (หมู่ 1)

 3.) หน่วยกู้ภัย มูลนิธิพิทักษ์กาญจน์ (หมู่ 2)

 4.) ป้อม ชรบ. (หมู่ 2)

 5.) จุดตรวจบ้านท้ายเหมือง ร้อย อส อ.ไทรโยค ที่ 7 (หมู่ 3)

 6.) จุดตรวจตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 136 (หมู่ 3)

**การบริการขั้นพื้นฐาน**

1. **การคมนาคม**

มีถนนลาดยาง รพช. เป็นถนนสายหลัก ถนนส่วนใหญ่ในพื้นที่เป็นถนนลูกรัง และมีลำห้วยบ้องตี้ไหลผ่าน

1. **การโทรคมนาคม**

มีตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 9 แห่ง ดังนี้

1. หมู่ที่ 1 จำนวน 4 ตู้
2. หมู่ที่ 2 จำนวน 2 ตู้
3. หมู่ที่ 3 จำนวน 2 ตู้

เสารับส่งสัญญาณโทรศัพท์ จำนวน 5 แห่ง ดังนี้

1. หมู่ที่ 1 จำนวน 1 แห่ง
2. หมู่ที่ 2 จำนวน 2 แห่ง
3. หมู่ที่ 4 จำนวน 2 แห่ง

**3.) การไฟฟ้า**ตำบลบ้องตี้ มีประชาชนที่มีไฟฟ้าใช้จำนวน 1,529 ครัวเรือน และไม่มีไฟฟ้าใช้ประมาณ 120 ครัวเรือน

**4.) แหล่งน้ำธรรมชาติ** จำนวน 13 แห่ง ได้แก่

1.) ลำห้วยบ้องตี้บน 2.) ลำห้วยบ้องตี้ล่าง

3.) ลำห้วยท้ายเหมือง 4.) ลำห้วยพุสมี

5.) ลำห้วยหมู่กระเหรี่ยง 6.) ลำห้วยบ้านทุ่งมะเซอย่อ

7.) ลำห้วยข้าวหลาม 8.) ลำห้วยประดู่ทอง

9.) ลำห้วยลำสมอ 10.) ลำห้วยซอยสุพรรณ

11.) ลำห้วยดงยาง 12.) ลำห้วยสีดอ

13.) ลำห้วยมะนาว

**5.) แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น**

 1.) อ่างเก็บน้ำ จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

 (1.) อ่างเก็บน้ำหนองน้ำขุ่น (2.) อ่างเก็บน้ำท้ายเหมือง

 (3.) อ่างเก็บน้ำลำสมอ (4.) อ่างเก็บน้ำห้วยข้าวหลาม

 (5.) อ่างเก็บน้ำทุ่งมะเซอย่อ

 2.) ฝาย จำนวน 6 แห่ง ได้แก่

 (1.) ฝายทดน้ำวังขะโดะ หมู่ 1

 (2.) ฝายชะลอน้ำ ไร่อดีตกำนัน ศักดิ์ ทองเปราะ หมู่ 1

 (3.) ฝายน้ำล้น พุสมี หมู่ 1

 (4.) ฝายชะลอน้ำ กุยวาบอ หมู่ 2

 (5.) ฝายชะลอน้ำ (หลังบ้านนายสมภาร ปัตถามัย) หมู่ 2

 (6.) ฝายทดน้ำห้วยว่ายอ หมู่ 4

 3.)บ่อโยก จำนวน 3 บ่อ

 4.) บ่อสูบน้ำด้วยเครื่องสูบน้ำไฟฟ้า จำนวน 11 แห่ง

 5.) บ่อน้ำตื้น จำนวน 78 บ่อ

6.) ถังเก็บน้ำฝน คสล. จำนวน 19 แห่ง

**6.) หอกระจายข่าว**

เสียงตามสาย มีทั้งจำนวน 3 แห่ง ได้แก่

1. หมู่ที่ 1 2.) หมู่ที่ 2 3.) หมู่ที่ 4

 เสียงไร้สาย ส่งสัญญาณจากสำนักงาน อบต.บ้องตี้ ไปยัง 4 หมู่บ้าน มีจุดกระจายเสียง 10 จุด ติดตั้ง ณ บริเวณดังต่อไปนี้

1.) หน้าบ้านอดีตกำนันประเทือง ทองเปราะ หมู่ 1

2.) หน้าบ้านนายสมเจตน์ ปรึกษา หมู่ 1

3.) หน้าโบสถ์คริส ซอยบ้านผู้ใหญ่สุจินต์ ใครหอม หมู่ 1

4.) หลัง รพสต.บ้านบ้องตี้ หมู่ 1

5.) หน้าบ้านนายไพบูลย์ ทองเปราะ หมู่ 2

6.) หน้าบ้านนายสมภาร ปัตถามัย หมู่ 2

7.) หน้าบ้านผู้ช่วยสมพงษ์ ทองเปราะ หมู่ 2

8.) หน้าบ้านนายนิทัศน์ ลูกอินทร์ หมู่ 2

9.) หน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านท้ายเหมือง หมู่ 3

10.) หน้าบ้านนายปัญญา เสริมสุข หมู่ 4

**7.) ประปาหมู่บ้าน** มีทั้งหมดจำนวน 13 แห่ง ได้แก่

 1.) หมู่ 1 จำนวน 4 แห่ง 2.) หมู่ 2 จำนวน 3 แห่ง

 3.) หมู่ 3 จำนวน 1 แห่ง 4.) หมู่ 4 จำนวน 5 แห่ง

**8.) โรงสี** มีทั้งหมดจำนวน7แห่ง

1.) บ้านกัณทิมา หมู่ 1

2.) บ้านนายซอน สุดทะใจ หมู่ 1

3.) โรงสีชุมชน หมู่ 1

4.) บ้านบุญยืน ทองเปราะ หมู่ 1

5.) บ้านนรสิงห์ อนุรักษ์ผูภา หมู่ 2

6.) บ้านดุจดาว อินทรมีถิ่น หมู่ 2

7.) บ้านสุภาพร ทองเปราะ หมู่ 2

**9.) ลานมัน** มีทั้งหมดจำนวน2แห่ง

1.) ลานมัน ลูกอินทร์ หมู่ 2

2.) ลานมัน ลานครู หมู่ 4

**10.) ลานกีฬา** มี จำนวน 3 แห่ง

1.) หมู่ 1 ลานอเนกประสงค์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

2.) หมู่ 3 บริเวณหลังศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านท้ายเหมือง

3.) หมู่ 4 สนามกีฬาโรงเรียน ตชด. เฮงเค็ลไท

**ข้อมูลอื่น ๆ**

**1.) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**

- ป่าชุมชน ( 4 หมู่บ้าน ) จำนวน 4 แห่ง

**2.) มวลชนจัดตั้ง**

- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 60 คน

- อาสาสมัครป้องกันไฟป่า จำนวน 30 คน

- สมาชิกรักษาความสงบเรียบร้อยภายในหมู่บ้าน (ชรบ.) จำนวน 40 คน

**3.) การมีส่วนร่วมของประชาชน**

 กิจกรรมทางการเมืองและการบริหารที่ประชาชนในเขตตำบลบ้องตี้ มีส่วนร่วมในการดำเนินการต่าง ๆ ประกอบด้วย

(1.) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล แผนพัฒนาสามปี แผนปฏิบัติการและข้อบัญญัติตำบล

(2.) การเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

(3.) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ ในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

(4.) การจัดประชุม การฝึกอบรมในโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดขึ้น

(5.) การร่วมแสดงความคิดเห็นต่างๆ ในการพัฒนา และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ร่วมกับคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

(6.) การร่วมกิจกรรมแก้ไขปัญหายาเสพติด กิจกรรมประเพณีและกิจกรรมการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

**4.) โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล**

**4.1.) โครงสร้างการบริหาร** องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้มีโครงสร้างการบริหารดังนี้

(1.) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มาจากการเลือกตั้ง จำนวน 8 คน มีหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และควบคุมดูแลการบริหารงานฝ่ายบริหารให้เป็นไปตามนโยบาย การดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

(2.) คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คนและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน มีหน้าที่เป็นผู้ช่วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ และสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น นอกจากนั้นยังประกอบด้วยข้าราชการส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างผู้ปฏิบัติราชการเพื่อสนองนโยบายฝ่ายการเมืองที่กำหนดไว้เป็นแผน / โครงการ และปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการเพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบในการควบคุม ดูแลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เกิดประโยชน์สูงสุดและถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ

**ศักยภาพของท้องถิ่น**

**1.) ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล**

**บุคลากร**

 สำนักงานปลัด ข้าราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 12 คน

 ส่วนการคลัง ข้าราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 1 คน

 ส่วนโยธา ข้าราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 1 คน

 ลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน

 พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 11 คน

 พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 5 คน

 **รวมทั้งสิ้น 31 คน**

 **ระดับการศึกษา**

 สูงกว่าปริญญาตรี 4 คน

ปริญญาตรี 14 คน

 ปวส. /อนุปริญญา 3 คน

 มัธยมศึกษา / อาชีวศึกษา 10 คน

 ประถมศึกษา 1 คน

 **รวมทั้งสิ้น 31 คน**

**1. สถานะการคลัง**

 **1.1 งบประมาณรายจ่าย**

 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ณ วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2558 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้มีสถานะทางการเงินดังนี้

1.) เงินฝากธนาคารทั้งสิ้น จำนวน 23,719,161.28 บาท

2.) เงินสะสม จำนวน 7,403,013.62 บาท

3.) ทุนสำรองเงินสะสม จำนวน 8,972,624.19 บาท

4.) รายการกันเงินไว้แบบก่อหนี้ผูกพันและยังไม่เบิกจ่าย

 จำนวน- โครงการ จำนวน - บาท

5.) รายการที่ได้กันเงินไว้โดยยังไม่ได้ก่อหนี้ผูกพัน

 จำนวน - โครงการ จำนวน - บาท

**1.2 เงินกู้คงค้าง** จำนวน- บาท

**2. การบริหารงบประมาณในปีงบประมาณพ.ศ. 2559 (ณ วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2559)**

 **(1) รายรับจริงทั้งสิ้น รวม 20,283,468.54 บาท**

**ประกอบด้วย**

หมวดภาษีอากร จำนวน 219,128.86 บาท

หมวดค่าธรรมเนียมค่าปรับและค่าใบอนุญาต จำนวน 11,538.00 บาท

หมวดรายได้จากทรัพย์สิน จำนวน 79,123.71 บาท หมวดรายได้จากสาธารณูปโภคและการพาณิชย์ จำนวน 429,500.00 บาท หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด จำนวน 89,400.00 บาท หมวดภาษีจัดสรร จำนวน10,046,670.99 บาท หมวดเงินอุดหนุนทั่วไป จำนวน 9,438,107.00 บาท

 **(2) เงินอุดหนุนที่รัฐบาลให้โดยระบุวัตถุประสงค์จำนวน 3,457,720.00 บาท**

 **(3) รายจ่ายจริง จำนวน 17,068,850.41 บาท**

**ประกอบด้วย**

งบกลาง จำนวน 287,139.00 บาท

งบบุคลากร จำนวน 3,868,402.00 บาท

(หมวดเงินเดือน ค่าจ้างประจำ และค่าจ้างชั่วคราว)

งบดำเนินงาน จำนวน 3,423,908.41 บาท

(หมวดค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ และหมวดค่าสาธารณูปโภค)

 งบลงทุน จำนวน 2,564,500.00 บาท

 (ค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง)

งบรายจ่ายอื่น จำนวน - บาท

(หมวดรายจ่ายอื่น)

งบเงินอุดหนุน จำนวน 4,271,000.00 บาท

(หมวดเงินอุดหนุน)

 **(4) รายจ่ายที่จ่ายจากเงินอุดหนุนที่รัฐบาลให้โดยระบุวัตถุประสงค์**

**จำนวน 2,655,901.00 บาท**

 **(5) มีการจ่ายเงินสะสมเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่**

**จำนวน – บาท**

**วิสัยทัศน์การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้:**

“องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ เป็นที่พึ่งชาวประชา มุ่งเน้นการศึกษา พัฒนาเศรษฐกิจ ใส่ใจคุณภาพชีวิต ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง”

**พันธกิจองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้**

1. พัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ให้ครอบคลุมทั่วถึง

2. จัดระเบียบชุมชุนและสังคม สร้างความมั่นคง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3. อนุรักษ์ฟื้นฟูและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เป็นเมืองน่าอยู่

4. ส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยใช้ชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

5. ส่งเสริมการศึกษา อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

6. ส่งเสริมการลงทุน การท่องเที่ยว และ การขนส่ง

7. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

8. พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน โดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

**จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา**

1. การได้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีความสะดวกและเสมอภาค

2. ประชาชนมีศักยภาพ มีการศึกษาพัฒนาความรู้ มีรายได้เพียงพอ สามารถพึ่งตนเองได้

3. การบริหารจัดการภาครัฐที่ดีแบบบูรณาการและมีส่วนร่วม

**4. การส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี**

การส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น

ในการจัดทำมาตรฐานการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีเอกสาร งานวิจัย ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และ ข้อเสนอแนะจากแหล่งต่างๆ สามารถประมวลแนวคิดได้ดังนี้

ความหมายของศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น

ศาสนา

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546:1100) ได้นิยามความหมายของ “ศาสนา” ว่าคือ ลัทธิความเชื่อของมนุษย์อันมีหลัก คือ แสดงกำเนิดและความสิ้นสุดของโลกเป็นต้น อันเป็นไปในฝ่ายปรมัตถ์ฝ่ายหนึ่ง แสดงหลักธรรมเกี่ยวกับบุญบาปอันเป็นไปในฝ่ายศีลธรรมประการ หนึ่งพร้อมทั้งลัทธิพิธีที่กระทำตามความเห็นหรือตามคำสั่งสอนในความเชื่อถือนั้นๆ

พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์ (2538, หน้า 291) ได้นิยามความหมายของ “ศาสนา” ว่าคือ คำสอน, คำสั่งสอน, ปัจจุบันใช้หมายถึงลัทธิความเชื่อถืออย่างหนึ่งๆ พร้อมด้วย หลักคำสอน ลัทธิพิธี องค์การและกิจการทั่วไปของหมู่ชนผู้นับถือลัทธิความเชื่ออย่างนั้นๆ ทั้งหมด รายละเอียดเกี่ยวกับศาสนาต่างๆ ในประเทศไทย สรุป ความหมายของ “ศาสนา” คือ แบบแผนความเชื่อที่ตอบสนองความศรัทธาของสังคม ศาสนสถานของศาสนาหลักในประเทศไทย คือ วัดในศาสนาพุทธ มัสยิดในศาสนาอิสลามและโบสถ์ในศาสนาคริสต์



 วัดของศาสนาพุทธ มัสยิดของศาสนาอิสลาม โบสถ์ของศาสนาคริสต์

ศิลปะพื้นบ้าน, ศิลปะท้องถิ่น

 พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้นิยามความหมาย “ศิลปะ”ว่า คือ ฝีมือ, ฝีมือทางการช่าง, การทำให้วิจิตรพิสดาร, การแสดงออกซึ่งอารมณ์สะเทือนใจให้ ประจักษ์เห็น โดยเฉพาะหมายถึง วิจิตรศิลป์

ศิลป์ พีระศรี (อ้างอิงใน วิบูลย์ ลี้สุวรรณ. ศิลปะชาวบ้าน, 2519) ศิลปะชาวบ้าน (Folk Art) การร้องรำทำเพลง จิตรกรรมการวาดเขียนและอื่นๆ ซึ่งมีกำเนิดมาจากชีวิตจิตใจของ ประชาชน เรียกว่า ศิลปะชาวบ้าน

วัฒนะ วัฒนาพันธ์, บุบผา วัฒนาพันธ์และสามารถ ศรีจำนงค์ (2544) ศิลปหัตถกรรมพื้นบ้าน คือ ผลงานที่ทำขึ้นเองโดยชาวบ้านเพื่อใช้เองหรือขายมีรูปแบบเรียบง่ายใช้วัสดุที่หาได้ใกล้ตัว

สรุปความหมายของศิลปะพื้นบ้าน หรือ ศิลปะท้องถิ่น หมายถึง ฝีมือของช่างประจำถิ่น
ที่แสดงออกถึงภูมิปัญญาและเอกลักษณ์ของท้องถิ่นนั้น ศิลปะพื้นบ้านอาจแบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 คือ งานฝีมือช่าง ได้แก่ งานหัตถกรรมต่างๆ เช่น เครื่องจักรสาน งานแกะสลัก หรือจิตรกรรม เช่น ภาพเขียนสี งานด้านสถาปัตยกรรม เช่น รูปแบบอาคาร ศาสนสถาน หรือบ้านเรือนที่อยู่อาศัย

ประเภทที่ 2 คือ งานศิลปะด้านการแสดง เช่น การขับร้อง การฟ้อนรำ มโนราห์ ฟ้อนเล็บ หมอลำ ลำตัด เพลงฉ่อย เพลงอีแซว

ประเภทที่ 3 คือ กีฬาหรือการละเล่นพื้นบ้าน เช่น การแข่งกลองเส็ง เป็นต้น



 การทอผ้าจัดเป็นศิลปะพื้นบ้านหรือศิลปะท้องถิ่น เซิ้งสวิงเป็นการแสดงพื้นบ้านของภาคอีสาน

 วัฒนธรรม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานปี พ.ศ.2542 ได้นิยามความหมาย “วัฒนธรรม”
ว่าคือ สิ่งที่ทำให้เจริญงอกงามแก่หมู่คณะ, วิถีชีวิตของหมู่คณะ, ในพระราชบัญญัติวัฒนธรรม พุทธศักราช 2485 หมายถึง ลักษณะที่แสดงถึงความเจริญงอกงาม ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย ความกลมเกลียวก้าวหน้าของชาติ และศีลธรรมอันดีของประชาชน, ทางวิทยาการ หมายถึง พฤติกรรมและสิ่งที่คนในหมู่ผลิตสร้างขึ้นด้วยการเรียนรู้จากกัน และร่วมใช้อยู่ในหมู่พวกของตน

กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ กระทรวง วัฒนธรรม (2548) วัฒนธรรม หมายถึง วิถีการดำเนินชีวิต (The Way of Life) ของคนในสังคม เช่น การกิน การอยู่ การแต่งกาย และหลักเกณฑ์การดำเนินชีวิต ซึ่งคนส่วนใหญ่ปฏิบัติสืบต่อกันมา สามารถเปลี่ยนแปลงไปตามเงื่อนไขและกาลเวลา

ประเวศ วะสี (2548, หน้า 20) วัฒนธรรม คือ วิถีชีวิตร่วมกันของกลุ่มชนอันสอดคล้อง กับสิ่งแวดล้อมหนึ่งๆ สิ่งแวดล้อมในแต่ละแห่งแตกต่างกัน วัฒนธรรมจึงแตกต่างหลากหลายไปตาม ชุมชนท้องถิ่นต่างๆ ที่เรียกว่า ความหลากหลายทางวัฒนธรรม วิถีชีวิตร่วมกันมีความหมายกว้างและ ครอบคลุมมาก

สำนักโบราณคดีและพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ กรมศิลปากร (2544) แบ่งมรดก
ทางศิลปวัฒนธรรมเป็น 2 ประเภท คือ มรดกทางศิลปวัฒนธรรมที่เป็นวัตถุ สิ่งก่อสร้าง หรือ สถานที่ หมายถึง วัตถุหรือสถานที่ที่เกิดขึ้นจากฝีมือ การประดิษฐ์คิดค้น การดัดแปลง การอยู่อาศัย หรือใช้ประโยชน์จากมนุษย์สามารถเห็นและจับต้องได้ สิ่งต่างๆ ดังกล่าวอาจจะใช้ประโยชน์เพียงชั่วระยะเวลาหนึ่งแล้วทิ้งร้างไปหรือใช้ประโยชน์มาจนกระทั่งปัจจุบัน มรดกศิลปวัฒนธรรม ประเภทนี้
มีทั้งชนิดที่เคลื่อนที่ได้ เรียกว่า “โบราณวัตถุและศิลปวัตถุ” และชนิดที่ติดที่เรียกว่า “โบราณสถาน”และมรดกทางศิลปวัฒนธรรมที่เป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ได้แก่ความคิด ความเชื่อ ประเพณี ขนบธรรมเนียมแบบแผนข้อปฏิบัติในกลุ่ม หรือสังคม ซึ่งยอมรับปฏิบัติสืบต่อกันมา เช่น ศาสนา จารีต หรือเต ความรู้ สื่อต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น แต่จะสัมผัสได้ทางประสาทสัมผัสอื่นๆ เมื่อได้นำเอาสิ่งที่มองไม่เห็นดังกล่าวมาแสดงออก ในรูปของการปฏิบัติ ได้แก่ พิธีกรรม ทางศาสนา การพูดหรือสื่อภาษา การเขียนหรือจารึก การร้อง-เล่นดนตรีเป็นการสื่อทำนองออกมา เป็นเสียง ฯลฯ
ซึ่งมรดกทางศิลปวัฒนธรรมประเภทที่เป็นนามธรรมเหล่านี้แบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ ขนบธรรมเนียมประเพณี ภาษาและวรรณกรรม และศิลปะการแสดง

สรุป ความหมายของ “วัฒนธรรม” คือ แบบแผนการดำเนินชีวิตที่ถือปฏิบัติ ปรับเปลี่ยนสืบทอดกันมาทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม



 เกษตรกรรมเป็นวัฒนธรรมของชาวชนบทไทย วิถีชีวิตของชาวไทยในภาคกลาง

จารีตประเพณี

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานปี พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของ “จารีต” ว่าคือ
สิ่งที่นิยมถือประพฤติปฏิบัติสืบๆ กันมาจนเป็นแบบแผน ขนบธรรมเนียม หรือจารีตประเพณี และให้ความหมายของ “จารีตประเพณี” ไว้ว่า คือ ประเพณีที่นิยมและประพฤติกันสืบมา ถ้าฝ่าฝืนถือว่า เป็นผิดเป็นชั่ว

สามารถ จันทร์สูรย์ (2541, หน้า 11) จารีตประเพณี หมายถึง ประเพณีที่บรรพชนได้ถือปฏิบัติกันมาแต่อดีตกาลถ้าใครฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามถือว่าเป็นความผิด ส่วนใหญ่เป็นหลัก ศีลธรรมของสังคม ที่สังคมถือว่ามีคุณค่าแก่ส่วนรวม ผู้ที่ฝ่าฝืนจะถูกสังคมลงโทษ

มงคล หวังสุขใจ และชมพู โกติรัมย์ (2548, หน้า 80) จารีต หรือกฎศีลธรรม (Mores)
เป็นบรรทัดฐานที่ถือว่าสำคัญในความรู้สึกของคนทั่วไปในสังคม เป็นกฎที่กำหนดว่าการกระทำใดลูก การกระทำใดผิด หรือเป็นกรรมดี กรรมชั่ว การฝ่าฝืนศีลธรรมถือว่ากระทบกระเทือนต่อสังคมโดย ส่วนรวม อย่างน้อยก็มีผลกระทบต่อความเชื่อทางศีลธรรม ผู้ฝ่าฝืนจึงมักลูกลงโทษอย่างรุนแรง
จากคนอื่น

สรุป ความหมายของ“จารีตประเพณี”คือ ข้อปฏิบัติและข้อห้ามในการควบคุมพฤติกรรมทั้งแง่บวก และแง่ลบ ให้เป็นไปตามความคาดหวังของสังคม



ยุทธศาสตร์การส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น

กระทรวงวัฒนธรรม ได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น ซึ่งประกาศใช้เมื่อ พ.ศ. 2547 ไว้ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 รักษา สืบทอด วัฒนธรรมของชาติและความหลากหลายของวัฒนธรรมท้องถิ่นให้คงอยู่อย่างมั่นคง

1. ศึกษาวิจัย อนุรักษ์ มรดกทรัพย์สินทางศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมให้เป็นระบบ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
2. ส่งเสริม ฟื้นฟู สืบทอด ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมไทย
3. ฟื้นฟู สืบทอด ภูมิปัญญาไทย
4. ธำรงรักษาวัฒนธรรมระดับชาติที่เกี่ยวเนื่องกับสถาบันชาติ ศาสนาพระมหากษัตริย์

กิจกรรมในยุทธศาสตร์ที่ 1 เช่น เชิดชูวัฒนธรรมอันเป็นสัญลักษณ์ของจังหวัด ต่างๆ ภูมิปัญญาไทย, ภูมิปัญญาโลก ฯลฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างค่านิยม จิตสำนึก และภูมิปัญญาคนไทย

1. สร้างและพัฒนาแหล่งเรียนรู้เพื่อให้โอกาสแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ทั้งใน ระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ
2. ส่งเสริมให้เกิดโอกาสแห่งการเรียนรู้สร้างสรรค์และพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ
ทางศิลปะและวัฒนธรรมด้วยการจัดการศึกษาเฉพาะทาง ทั้งในระบบ นอกระบบ และตลอดชีวิต
3. ส่งเสริมการนำหลักธรรมทางศาสนามาใช้ในการดำเนินชีวิตอย่างสอดคล้องกับแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง
4. การสร้างค่านิยม จิตสำนึกในสังคมไทยในกลุ่มคนทุกกลุ่ม ทุกระดับให้เห็น คุณค่าในศิลปะและวัฒนธรรม

กิจกรรมในยุทธศาสตร์ที่ 2 เช่น พิพิธภัณฑ์ชนชาติไทย หอศิลป์ ห้องสมุด อิเลคทรอนิกส์ อุทยานประวัติศาสตร์ แหล่งโบราณสถาน แหล่งมรดกโลก การสร้างค่านิยมให้เกิด ความรักชาติ การปรับกระบวนทัศน์วัฒนธรรมองค์กร ฯลฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 นำทุนวัฒนธรรมของประเทศมาสร้างคุณค่าทางสังคม และเพิ่ม มูลค่าทางเศรษฐกิจ

1. การศึกษาวิจัยและประยุกต์ สร้างสรรค์ภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เกิดคุณค่า
2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
3. ส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม เพื่อสร้างความสมานฉันท์ ให้เกิดขึ้นกับคนในชาติ
4. ใช้มิติทางศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมเป็นสื่อในการเสริมสร้างความ ร่วมมือระหว่างประเทศ

กิจกรรมในยุทธศาสตร์ที่ 3 เช่น ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว
เชิงวัฒนธรรมของภูมิภาค, ประเทศไทยเป็นประตูสู่วัฒนธรรมแห่งเอเชียอาคเนย์ (Southeast Asian Cultural Gateway) ฯลฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม

1. ส่งเสริมให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมและดำเนินการงานด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมด้วยตนเอง
2. ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาระบบฐานข้อมูล เพื่อการบริหารจัดการ การบริการ การเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์
3. บูรณาการความร่วมมือและสร้างเครือข่ายในการดำเนินงานด้านศาสนาศิลปะ และวัฒนธรรม
4. แก้กฎหมาย ระเบียบ และกำหนดคุณภาพมาตรฐาน ตลอดจนการวิจัย การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

กิจกรรมในยุทธศาสตร์ที่ 4 เช่น E - Culture, ศูนย์บูรณาการวัฒนธรรมไทยสายใย ชุมชน, ตั้งคณะกรรมการระดับชาติเพื่อดูแลงานวัฒนธรรมในสาขาต่างๆ ฯลฯ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้กำหนดยุทธศาสตร์
ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ฟื้นฟู อนุรักษ์และพัฒนาศิลปวัฒนธรรมประเพณีและเอกลักษณ์ความเป็นไทยที่เป็นมรดกและคุณค่าของท้องถิ่นและของชาติอย่างเป็นระบบ
2. ส่งเสริมให้มีการเผยแพร่สร้างความเข้าใจให้ถ่องแท้ถึงกระแสพระราชดำรัส ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในเรื่องปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ความเพียรและความรู้รัก สามัคคี รวมทั้งสนับสนุนให้มีการนำมาใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวาง
3. สนับสนุนให้มีการพัฒนาการเรียนรูอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตแก่ประชาชนอย่างเป็นองค์รวม ทั้งในเรื่องของการศึกษา พัฒนาทักษะ ฝึกอบรม การกลั่นกรองและใช้ประโยชน์ จากข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสมัยใหม่ การพัฒนาสุขภาพของตนเองและครอบครัว การเสริมสร้าง
วิถีประชาธิปไตย ความภาคภูมิใจในความเป็นไทยและท้องถิ่นของตนเอง
4. พัฒนาบุคลากรทางศาสนาให้มีคุณภาพและมีทักษะในการเผยแพร่หลักธรรม
สู่สาธารณชนได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์และกลุ่มเป้าหมาย
5. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการประยุกต์หลักคำสอนของแต่ละศาสนามาสู่วิถีปฏิบัติของประชาชนอย่างถูกต้องเหมาะสมและเปิดพื้นที่สาธารณะของศาสนสถานในการจัด กิจกรรมเพื่อพัฒนาจิตใจคนและพัฒนาสังคม รวมทั้งกำกับดูแลส่งเสริมสถาบันศาสนาให้เน้นเผยแพร่หลักคำสอนที่ถูกต้องแก่ประชาชน
6. พัฒนาคุณภาพและคุณธรรมของครูอาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เด็กและเยาวชน ควบคู่กับการปรับหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนและให้ความร่วมมือกับครอบครัวและชุมชนในการพัฒนาเด็กและเยาวชนร่วมกันตามความเหมาะสม
7. สนับสนุนให้บ้านศาสนสถาน สถาบันการศึกษาทุกระดับปลูกฝังและ ถ่ายทอดภูมิปัญญา ประเพณีที่ดีงาม หลักศาสนาของคนในชุมชน และการนำภูมิปัญญาไปใช้ ในทางปฏิบัติและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อต่างๆ เชื่อมต่อ เครือข่ายภูมิปัญญาเพื่อให้สามารถเข้าถึงชุมชนในทุกระดับ
8. สนับสนุนผู้เชี่ยวชาญด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น ปราชญ์ชาวบ้าน ฯลฯ ให้มีโอกาสทำประโยชน์เพื่อชุมชน
9. ส่งเสริมให้ชุมชนเป็นฐานในการรวบรวม วิจัย สังเคราะห์และพัฒนาต่อยอดภูมิปัญญา โดยร่วมมือกับสถาบันการศึกษาเพื่อพัฒนาการจัดการภูมิปัญญาอย่างเป็นระบบและสามารถเข้าถึงได้สะดวก
10. รณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตระหนักถึงคุณค่าของการไว้เนื้อเชื่อใจ การประนีประนอม การสร้างสันติและความสมานสามัคคี

แนวคิดตามทฤษฎีดอกไม้หลากสีคือ แนวคิดเรื่องเอกภาพในความหลากหลายความเหมือนในความแตกต่าง รัฐควรปลูกฝังแนวคิดนี้ให้กับประชาชนในท้องถิ่นโดยเน้นไปที่ เยาวชน
ให้แต่ละชุมชนดำรงเอกลักษณ์ ซึ่งเป็นมรดกทางศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีต ประเพณีในท้องถิ่น ซึ่งมีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละสังคม ขณะเดียวกันก็สามารถอยู่ร่วมกัน ได้อย่างมีเอกภาพ ประหนึ่งดอกไม้ที่มีสีสันแตกต่างกันแต่ก็สวยงามเมื่ออยู่รวมกันซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

1. ให้ความรู้เรื่องความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรมของแต่ละภาค แต่ละจังหวัด ตลอดจนถึงความแตกต่างในระดับท้องถิ่นแก่ประชาชน โดยเน้นที่แนวคิดเรื่อง “ความแตกต่าง คือ ความงดงาม”
2. ส่งเสริมให้ประชาชนมีความเข้าใจในความแตกต่างความหลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนาและวัฒนธรรมโดยให้ตระหนักถึงคุณค่าของความเป็นเพื่อนมนุษย์ เพื่อนร่วมชาติ และเพื่อนร่วมสังคมไม่แบ่งแยก
3. สนับสนุนให้ประชาชนมีเครือข่ายของกลุ่มที่มีเชื้อชาติ ศาสนาและวัฒนธรรมแตกต่างกันและรวมกลุ่มประกอบกิจกรรมที่ส่งเสริมการอยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์ เช่น การเข้าร่วมในกิจกรรมของแต่ละศาสนาอย่างเพื่อนบ้านและช่วยเหลือด้วยสิ่งของหรือด้าน แรงงาน

บทสรุปแนวทางการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น

สุวิไล เปรมศรีรัตน์ (2547: 15) ได้เสนอแนวทางการศึกษาวิจัยและการจัด กิจกรรมที่เอื้อต่อการธำรงรักษาภูมิปัญญา ภาษา และวัฒนธรรมพื้นบ้านที่หลากหลาย เพื่อให้เป็นทุนทางสังคม ดังนี้

1. การศึกษาและบันทึกองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับภูมิปัญญา ภาษาและวัฒนธรรมพื้นบ้านของกลุ่มชนต่างๆ เพื่อความเข้าใจมนุษยชาติของภูมิภาคนี้ ก่อนที่จะเสื่อมสลายไปตาม กาลเวลาและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของสังคมโลกาภิวัตน์ องค์ความรู้นี้ยังนำไปใช้ในการพัฒนาเครื่องมือทางภาษา เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมช่วยประชากรกลุ่มย่อยเป็นสะพานก้าวเข้าสู่สังคมใหม่ได้อย่างมั่นคงมีคุณภาพและมีความมั่นใจ
2. จัดทำกิจกรรมที่เสริมพลังให้ชุมชนเข้มแข็ง เสริมสร้างอัตลักษณ์และความ เชื่อมั่นในพลังของตนเอง เช่น โครงการฟื้นฟูภาษาและวัฒนธรรมในภาวะวิกฤต โดยร่วมมือกัน ระหว่างชุมชนและนักวิชาการ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถ เช่น จัดทำหลักสูตรท้องถิ่นตามความ ต้องการของชุมชน รวมถึงการสร้างสื่อการเรียนการสอน การฝึกครูชุมชน และการฝึกปฏิบัติ บริหารจัดการด้านการเงิน การบัญชี หรือการเขียนรายงาน การเขียนโครงการ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการสร้างเครื่องมือและเตรียมความพร้อมแก่ชุมชนกลุ่มชาติพันธุอื่นๆ ด้านการศึกษาและฟื้นฟู วัฒนธรรมและภูมิปัญญาพื้นบ้าน รวมทั้งการสร้างศูนย์การเรียนรู้ชุมชน เพื่อเป็นแหล่งพบปะจัดกิจกรรม และเผยแพร่ความรู้ที่เกี่ยวกับภาษา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาของชุมชนและบุคคลทั่วไป

สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2547) เสนอแนะในเรื่อง “ประเด็นการอนุรักษ์เผยแพร่และการใช้ประโยชน์จากวัฒนธรรมท้องถิ่น” แก่คณะรัฐมนตรี ดังนี้

1. รัฐควรเน้นการวิจัยและการรับฟ้งความเห็นจากประชาชนผู้เป็นเจ้าของวัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่น และแต่ละชาติพันธุ์ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การส่งเสริมวัฒนธรรมที่สนับสนุนการพัฒนาประเทศ
2. การจัดทำระบบข้อมูลพื้นฐานทางวัฒนธรรม ควรพัฒนาการรวบรวมและการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ทันสมัย ครบถ้วน ครอบคลุมข้อมูลที่จำเป็น มีศูนย์กลางรวบรวม ข้อมูลและการจัดเก็บอย่างต่อเนื่อง และควรมีการเชื่อมโยงเครือข่ายฐานข้อมูลของแต่ละท้องถิ่น เพื่อความสะดวกในการเข้าถึง และการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล
3. พัฒนาวัฒนธรรมท้องถิ่น ควบคู่กับการอนุรักษ์และการฟื้นฟูความเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่นและชาติพันธุ์มีการพัฒนาวัฒนธรรมดั้งเดิมและสร้างสรรค์วัฒนธรรมใหม่ เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนไป
4. รัฐควรกระจายอำนาจให้จังหวัดและส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบงานด้านศิลปวัฒนธรรมมากขึ้น เช่น พิพิธภัณฑ์โบราณสถาน หอศิลป์ หอสมุด ฯลฯ
5. การส่งเสริมศักยภาพหน่วยงานด้านวัฒนธรรมของท้องถิ่นโดยเฉพาะการส่งเสริมศักยภาพของสภาวัฒนธรรม ให้มีการอบรมขั้นพื้นฐานการทำงานด้านวัฒนธรรม สร้างเครือข่ายและสนับสนุนสื่อเพื่อการเผยแพร่วัฒนธรรมท้องถิ่น ได้รับการสนับสนุนด้าน งบประมาณรวมทั้งสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความสามารถทางความคิดและการเรียนรู้ของประชาชน
6. ส่งเสริม “สิทธิทางวัฒนธรรม” ความหลากหลายทางวัฒนธรรมและการมีส่วนร่วมของประชาชนต้องมีการจัดเวทีโครงการวัฒนธรรมประจำท้องถิ่นใช้มาตรการจูงใจ
7. ส่งเสริมการลงทุนทางวัฒนธรรม เพื่อเป็นทุนทางสังคมแห่งการอยู่ร่วมกันโดยการสร้างรายได้ให้กับประเทศจากการท่องเที่ยวทำให้คนทำงานด้านวัฒนธรรมมีรายได้สูงขึ้น
8. สร้างค่านิยมการเห็นคุณค่าวัฒนธรรมท้องถิ่นควรมีการส่งเสริมวัฒนธรรมศึกษา สนับสนุนสินค้าและบริการทางวัฒนธรรมโดยการจัดซื้อภาครัฐ และควรมีการ ผลิตสื่อเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรม
9. สร้างวัฒนธรรมที่ปลุกฝังคุณธรรมและค่านิยมที่ดีรัฐควรปลูกฝังและส่งเสริมค่านิยมที่ดีงามเพื่อยกระดับจิตใจของคนในสังคม

**เสนอแนะแนวทางการพัฒนางานด้านวัฒนธรรมขององค์กรภาคประชาชน** ดังต่อไปนี้

1. ปรับบทบาทสภาวัฒนธรรมตำบลในการดำเนินกิจกรรมด้านวัฒนธรรมให้ครอบคลุมโดยมีการแบ่งกลุ่มงานเพิ่มเพื่อให้ครอบคลุมการดำเนินงานด้านวัฒนธรรมอันได้แก่
2. การวิจัยและพัฒนาวัฒนธรรม
3. การอนรักษ์และฟื้นฟูวัฒนธรรม
4. การถ่ายทอด เผยแพร่ แลกเปลี่ยนและส่งเสริมกิจกรรมทางวัฒนธรรม
5. การเสริมสร้างความเป็นเลิศทางวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมท้องถิ่นเข้มแข็ง โดยลดการพึ่งพิงรัฐอาศัยแนวคิดในการพัฒนาชุมชน โดยมีชุมชนเป็นศูนย์กลางและพัฒนาอย่างเป็นองค์รวมทุกมิติ ทั้งมิติเศรษฐกิจมิติสังคมและวัฒนธรรม เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนระยะยาว
7. รัฐทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานด้านวัฒนธรรมของชุมชนให้เพียงพอรัฐควรทำหน้าที่สนับสนุนมากกว่าสั่งการในการดำเนินงานด้านวัฒนธรรมของชุมชนต่างๆ เพื่อให้แต่ละชุมชนรักษาไว้ซึ่งความหลากหลายทางวัฒนธรรมและช่วยให้คนในชุมชนรักหวงแหนและรู้จักอนุรักษ์ฟื้นฟูวัฒนธรรมท้องถิ่น
8. ส่งเสริมแกนนำที่เข้มแข็งในการพัฒนาวัฒนธรรมชุมชนควรส่งเสริมบทบาทกลุ่มแกนนำต่างๆ ในชุมชนที่มีพลังในการขับเคลื่อนงานทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่นให้ พัฒนาต่อไปได้ อาทิ สถาบันอุดมศึกษาในชุมชนเป็นแกนนำในการวิจัยศึกษาและชีวิต ค่านิยม ภูมิปัญญาท้องถิ่นอันเป็นส่วนสำคัญของการสร้างชุมชนเข้มแข็ง
9. สร้างความสมดุลระหว่างการพัฒนาวัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่างชาติ
10. จดบันทึก “มรดกวัฒนธรรมของท้องถิ่น”
11. ขึ้นทะเบียน “มรดกวัฒนธรรมของชาติ”
12. ให้การสนับสนุนแก่วัฒนธรรมของทุกกลุ่มคนอย่างเท่าเทียมกัน

 ศาสตราจารย์นายแพทย์ประเวศ วะสี (2547) ได้เสนอแนวทางการส่งเสริมเรื่องวัฒนธรรมกับการพัฒนา สรุปได้ดังนี้

1. การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อให้คนในสังคมทราบว่าวัฒนธรรมคืออะไร และวัฒนธรรมสำคัญสำหรับการพัฒนาอย่างไร เป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่สุด เพราะเมื่อเกิดความเข้าใจที่ลูกต้อง(สัมมาทรรศนะหรือสัมมาทิฐิ) สังคมก็จะปฏิบัติลูกต้องได้กิจกรรมเพื่อสร้างความเข้าใจที่ลูกต้องนี้ได้แก่
2. มีเวทีแลกเปลี่ยนความคิดอย่างสมํ่าเสมอ
3. การรวบรวมข้อมูลข่าวสาร ความรู้ การส่งเสริมการวิจัย การสังเคราะห์ ข้อมูล ข่าวสารและผลการวิจัยให้เป็นปัญญาที่สูงขึ้น
4. การสร้างสื่อประเภทต่างๆ ทั้งที่เป็นหนังสือ วีดีโอ มัลติวิชั่น การเผยแพร่ ทางวิทยุและโทรทัศน์มีการปรับปรุงอยู่เสมอควรจะแสวงหาความร่วมมือจากฝ่ายต่างๆ รวมทั้งทางภาคธุรกิจการเงินด้วย
5. การประชุมสัมมนาในรุปแบบกล่มต่าง ๆ ควรมีการประชุมใหญ่ทางวัฒนธรรมทั้ง 4 ภาคเป็นประจำทุกปี
6. การสนับสนุนเวทีทางวัฒนธรรมในชุมชนท้องถิ่น ควรสนับสนุนเวที วัฒนธรรมในรูปแบบที่หลากหลายในชุมชนท้องถิ่นต่างๆ
7. ส่งเสริมสถาบันครอบครัว โดยการสนับสนุนให้พ่อ แม่ ลูกได้มีเวลาให้แก่กันและกันมากยิ่งขึ้นเหมือนในอดีต อันจะเป็นการสร้างความอบอุ่น ความรัก ความเข้าใจในครอบครัว
ได้มากยิ่งขึ้น
8. ส่งเสริมองค์กรชุมชนและกระบวนการเรียนเของประชาชน ชุมชนที่เข้มแข็ง คือ ผู้ปฏิบัติวัฒนธรรม และชุมชนที่เข้มแข็งจะก่อให้เกิดการพัฒนาทุกด้าน
9. ปรับการศึกษาให้เชื่อมโยงกับวัฒนธรรมไทย
10. ร่วมมือกันสร้างความเข้าใจบทบาทความสำคัญของวัฒนธรรมกับเศรษฐกิจมีการเพิ่มกองทุนและการบริหารงานวัฒนธรรม ในการส่งเสริมวัฒนธรรมกับการพัฒนาต้องการเงินทุนและการบริหารจัดการที่คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ

จากการค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องความคิดเห็นและข้อเสนอ ของผู้ทรงคุณวุฒิ สามารถสรุปแนวทางการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมและจารีตประเพณี ท้องถิ่น ได้ดังนี้

1. การเข้าใจในเรื่องความหลากหลายทางศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณี กล่าวคือ สังคมวัฒนธรรมไทยเป็นสังคมแห่งความหลากหลายที่มีกลุ่มคนที่มีศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณีที่หลากหลายร่วมกัน การอยู่รวมกันอย่างสมานฉันท์ในสังคมแห่งความหลากหลายนี้คนในท้องถิ่นจำเป็นต้องมีความเข้าใจในวัฒนธรรมอื่นๆ ที่อยู่แวดล้อมตน
2. การกระต้นให้ท้องถิ่นเห็นถึงความสำคัญและภาคภูมิใจในศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณีของตน อันจะนำมาสู่การมีจิตสำนึกและการรวมตัวของคนในท้องถิ่น เพื่อทำงานด้านการอนุรักษ์และพัฒนาศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณีในท้องถิ่น
3. การมีส่วนร่วมของคนในท้องถิ่น ในการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น ทั้งในส่วนของการเสนอความคิดเห็นและการลงมือปฏิบัติ เพื่อให้เกิดสำนึกร่วมของคนท้องถิ่นในการดูแลรักษาศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และจารีตประเพณีของตน
4. การดำเนินกิจกรรมด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีท้องถิ่นอันจะเป็นการเผยแพร่ สืบสาน อนุรักษ์ และพัฒนาวัฒนธรรมท้องถิ่นให้ยังคงดำรงอยู่อย่างยั่งยืนท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก และก่อประโยชน์ให้กับท้องถิ่น อาทิ ด้านเศรษฐกิจ การพัฒนา ท้องถิ่น การศึกษา เป็นต้น
5. การจัดทำฐานข้อมลองค์ความรู้ท้องถิ่นในรูปของการศึกษาวิจัย กล่าวคือ คนในท้องถิ่นทำหน้าที่สำรวจ ค้นคว้า และบันทึกองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับภูมิปัญญา ภาษา และวัฒนธรรมพื้นบ้านของตนเอง เพื่อเผยแพร่และธำรงไว้สืบไป
6. การสร้างเครือข่ายสายใยวัฒนธรรมส่งเสริมให้สังคมสร้างและขยายเครือข่าย
การเรียนรู้ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณีในท้องถิ่นของตนเองหรือท้องถิ่นอื่นอย่างบูรณาการ

**โครงการ สืบสานประเพณีทอดสะพานค้ำต้นโพธิ์**

**องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี**

**หลักการและเหตุผล**

 ประเพณี คือ แบบแผนของความเชื่อที่ส่งผลต่อการกระทำ ค่านิยม ทัศนคติ ศีลธรรม จารีต ระเบียบแบบแผน ตลอดจนการประกอบพิธีกรรมต่างๆ ที่เห็นว่าดีงาม ถูกต้อง หรือเป็นที่ยอมรับของคนส่วนใหญ่ในสังคม และมีการปฏิบัติสืบต่อกันมาหรือส่งผลมาถึงทุกวันนี้ หรืออาจจะกล่าวได้ว่าประเพณีคือ สิ่งที่สังคมเดิมสร้างขึ้น แล้วส่งต่อเป็นมรดกให้กับคนรุ่นหลังยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ และปรับปรุงให้ดีขึ้น และเผยแพร่ออกไปสู่สังคมอื่นๆ

 ตำบลบ้องตี้ มีประชากรหลากหลายเชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม ทั้งนี้ประชากรที่อยู่อาศัย ตามทะเบียนราษฎร มีทั้งสิ้น 6,020 คน จำแนกเป็นผู้มีสัญชาติไทย 3,215 คน และ ผู้มีสัญชาติอื่นๆ 2,805 คน (ที่มา:ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียน อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ณ วันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2561) ทั้งนี้คนไทยในพื้นที่ส่วนใหญ่มีเชื้อสายกระเหรี่ยง วิถีชีวิตของคนในชุมชนจึงมีความสัมพันธ์กับวิถีชีวิตของชาวกระเหรี่ยง โดยเฉพาะในเรื่องประเพณี วัฒนธรรม การดำรงชีวิต หรือความเชื่อต่าง ๆ ซึ่งประเพณีทอดสะพานค้ำต้นโพธิ์เป็นประเพณีวัฒนธรรมที่คนในชุมชนตำบลบ้องตี้ได้สืบทอดกันมา เป็นการประกอบพิธีกรรมตามความเชื่อที่ว่า การทอดสะพานนั้นเป็นการชำระ
สิ่งชั่วร้ายอัปมงคล และการอธิษฐานนำพาความเป็นมงคลให้กับชีวิตพิธีค้ำต้นโพธิ์เป็น พิธีสะเดาะเคราะห์ต่อชะตา โดยจะทำพิธีต่อเนื่องเชื่อมโยงกันกับพิธีทอดสะพาน เชื่อกันว่าไม้ค้ำเป็นการค้ำจุนชีวิตสะเดาะเคราะห์ต่อชะตา น้ำ หมายถึง การมีน้ำในการสู่ภพหน้า

 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ได้คำนึงถึงความสำคัญของการสืบสานและการอนุรักษ์ประเพณีท้องถิ่นของคนในชุมชนให้ยังคงอยู่สืบไป โดยส่งเสริมและจัดทำโครงการสืบสานประเพณีทอดสะพานค้ำต้นโพธิ์ขึ้น เพื่อปลุกจิตสำนึกให้คนในท้องถิ่นตระหนักถึงคุณค่าชุมชนที่มีกิจกรรมสะท้อนถึงให้มีการดำเนินงานแก่นสาระและความสำคัญของภูมิปัญญาท้องถิ่น ร่วมกันอนุรักษ์ประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น รวมทั้งส่งเสริมกิจกรรม ก่อให้เกิดเครือข่ายการสืบสานภูมิปัญญาประเพณีของคนชุมชน เพื่อให้คงอยู่กับชุมชนสืบไป

**วัตถุประสงค์**

 1 เพื่ออนุรักษ์สืบสานขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรมในท้องถิ่นให้คงอยู่กับคนในชุมชนสืบไป

2 เพื่อแสดงถึงประเพณีความเชื่อความศรัทธาและวิถีการดำรงชีวิตของในชุมชนตำบลบ้องตี้

3 เพื่อส่งเสริมกิจกรรมการละเล่นพื้นบ้าน ในงานอนุรักษ์สืบสานประเพณีวัฒนธรรมของชุมชน

4เพื่อสร้างเสริมความรักและความสามัคคีให้คนในชุมชน

**วิธีดำเนินการ**

1 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ จัดประชุมหน่วยงานที่บูรณาการร่วมกันในการดำเนินกิจกรรม เช่น ผู้นำชุมชน กลุ่มสตรี วัด โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบ้องตี้ สถานีตำรวจภูธรไทรโยค (จุดตรวจตำบลบ้องตี้ ) โรงเรียนในพื้นที่ เป็นต้น

2 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ โดยขอความร่วมมือในการในการประชาสัมพันธ์และเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกันทุกภาคส่วน

 3 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ ประกาศประชาสัมพันธ์การจัดงานตามช่องทางสื่อสาร
ต่าง ๆ เช่น ติดประกาศ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล บอร์ดประชาสัมพันธ์แต่ละหมู่บ้าน เสียงไร้สาย เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเชิญชวนประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมปลูกป่า และดูแลรักษาทรัพยากรน้ำ ตามวันเวลาที่กำหนด

4 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้และคณะทำงานที่เกี่ยวข้องจัดเตรียมสถานที่และเตรียมความพร้อมในการดำเนินกิจกรรมตามโครงการสืบสานประเพณีโดยก่อนวันถึงวันทำพิธี ชุมชนจะร่วมแรงร่วมใจกันในการทำความสะอาดบริเวณต้นโพธิ์ และจัดตกแต่งสะพานที่เป็นสถานที่ดำเนินกิจกรรม

5 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้และทุกภาคส่วนดำเนินกิจกรรมตามโครงการสืบสานประเพณี ตามวันเวลาที่กำหนด

**5. จิตอาสา สร้างป่า รักษ์น้ำ**

 **จิตอาสา**

**ความหมาย**

จิตอาสา หมายถึง ความสำนึกของบุคคลที่มีต่อส่วนรวม เป็นจิตที่เป็นผู้ให้ คิดดี คิดทางบวก มีความหวังดีต่อผู้อื่น เป็นความสมัครใจ เต็มใจ ต้องใจทำอยากช่วยเหลือ โดยไม่หวังผลตอบแทน และส่งผลให้ เกิดความสุขทางจิตใจ ผู้ที่มีจิตสาธารณะจะแสดงพฤติกรรมที่อาสาทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม การงดเว้นการกระทำที่จะส่งผลให้เกิดความชำรุดเสียหาย การมีส่วนร่วมดูแลรักษาและเคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้ทรัพย์สินส่วนรวม “จิต” (mind) หมายถึง ใจ สิ่งที่มีหน้าที่รู้ คิดและนึก “จิตสำนึก” (consciousness) หมายถึง เป็นภาวะที่จิตตื่นและรู้ตัว รู้ว่าทำอะไร อยู่ที่ไหน
เป็นอย่างไร สามารถตอบสนอง ต่อสิ่งเร้าจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ รูป เสียง กลิ่น รส และสิ่งที่สัมผัส ได้ด้วยกาย “อาสา” (service , volunteer) หมายถึง การเสนอตัวเข้ารับทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ ซึ่งอาจเป็น ประโยชน์ต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือเป็นประโยชน์ต่อส่วนร่วมก็ได้ “สาธารณะ” (public) หมายถึง ทั่วไป เป็นของกลางสำหรับส่วนรวม การแสดงออกเพื่อสังคม ส่วนรวม เป็นการบริการชุมชน ทำประโยชน์เพื่อสังคม ถ้าใช้ของก็จะใช้ประโยชน์ร่วมกัน

**ความสำคัญของจิตอาสา**

1. ทำให้บุคคลมีความคิดขั้นสูงช่วยยกระดับจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยเมตตา เพราะจิตอาสามุ่งเน้น การให้มากกว่าการรับ ทำให้ได้พบความสุขที่เกิดจากการให้ ซึ่งเป็นความสุขที่มีคุณค่ากว่าความสุข ที่เกิดจากการได้รับ

2. บุคคลที่มีจิตอาสาย่อมเป็นที่รักใคร่ของบุคคลรอบข้าง เพราะมองเห็นคุณค่าในความดี ที่มีอยู่ในบุคคลนั้น มากกว่ามูลค่าของทรัพย์สินใดๆ นอกจากนี้ยังเป็นการผูกมิตรแท้ได้อย่างยั่งยืน

3. ทำให้สังคมมีการแบ่งปัน การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันดูแลรักษาสิ่งของ สาธารณะเพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกัน รวมทั้งสิ่งแวดล้อมรอบตัว

4. ทำให้สังคมน่าอยู่และเป็นสังคมคุณภาพที่ทุกคนสามารถอยู่ร่วมกันได้ พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

**โครงการ ท้องถิ่นอาสา ปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ**

**“จิตอาสา สร้างป่า รักษ์น้ำ”**

**องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี**

**หลักการและเหตุผล**

 “พระเจ้าอยู่หัวเป็นน้ำ ฉันจะเป็นป่า ป่าที่ถวายความจงรักภักดีต่อน้ำ พระเจ้าอยู่หัวสร้างอ่างเก็บน้ำฉันก็จะสร้างป่า” พระราชดำรัสพระราชทานแก่ราษฎรบ้านถ้ำติ้ว ณ บ้านถ้ำติ้ว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ.2525 เป็นพระราชดำรัสพระราชทานที่ทรงให้ความสำคัญกับป่าไม้ในประเทศทรงมีพระปณิธานอันแน่วแน่ให้บรรเทาวิกฤตสิ่งแวดล้อมของประเทศไทยและ
ของโลก ทรงเชิญชวนประชาชนทั่วไปและข้าราชการในภาคส่วนต่างๆ ร่วมกันปลูกป่าตัวอย่าง เพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้สึกรัก หวงแหนป่าไม้โดยทรงยึดหลักการทรงงานตามแนวทางพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชบรมนาถบพิตร ตลอดจนเกิดความรักความสามัคคีในชุมชน ทรงใช้หลักการ “ปลูกป่าในใจคน” ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 คือการปลูกจิตสำนึกในการรักผืนป่าให้แก่คนเสียก่อน รวมถึงการปลูกไม้ใช้สอย ไม้ผล และไม้ยืนต้น ที่จะเติบโตเป็นป่า นอกจากนี้ทรงมีพระราชเสาวนีย์ ให้จัดตั้งโครงการ “บ้านเล็กในป่าใหญ่” เป็นโครงการที่เข้าจัดระเบียบให้ประชาชนอยู่เป็นกลุ่ม ๆ โดยรอบป่าสงวนแห่งชาติ พร้อมทั้งส่งเสริมอาชีพ ให้กับประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีรายได้เพียงพอต่อการเลี้ยงครอบครัว ซึ่งจะทำให้ประชาชนหยุดการบุกรุกทำลายป่าไม้และช่วยดูแลรักษาป่าไม้ ให้มีสภาพสมบูรณ์ดังเดิม” นอกจากจะทรงให้ความสำคัญกับการปลูกและอนุรักษ์ป่าไม้แล้วยังทรงให้ความสำคัญกับการปลูกต้นไม้เพื่อรักษาสภาพแวดล้อมอีกด้วยพระราชดำรัสในพระราชทานพิธีเปิดการประชุม ครั้งที่ 26 ของสภาสตรีระหว่างประเทศ ณ ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย เมื่อวานที่ 24 กันยายน 2534 ความตอนหนึ่งว่า “ป่าไม้ทรงคุณค่ามหาศาลในการผลิตน้ำให้แก่เรา น้ำซึ่งเป็นความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ รวมไปถึงการเกษตรกรรม อุตสาหกรรมและการพัฒนาต่างๆ ของชาติ เราจึงมีการรณรงค์ให้ปลูกป่าและปลูกต้นไม้ตามสถานที่ทั่วไปอย่างเข้มแข็ง เพื่อทะนุบำรุงบำรุงสภาพแวดล้อม อันจะส่งผลดีไปถึงชาวโลกทั้งมวลต่อไปด้วย”

 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้น้อมสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ที่แต่ละพระองค์ทรงให้ความสำคัญและทรงมีพระราชปณิธานอันแน่วแน่ในการดูแลและรักษาป่าไม้ ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้รณรงค์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปลูกป่าทดแทนพื้นที่สาธารณะ และพื้นที่อื่นๆ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้จึงได้จัดทำโครงการท้องถิ่นอาสา
ปลูกป่า เฉลิมพระเกียรติ “จิตอาสา สร้างป่า รักษ์น้ำ”เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว

**วัตถุประสงค์ของโครงการ**

 1 เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติและแสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์

 2 เพื่อเพิ่มพื้นที่ป่าให้กับชุมชนและพื้นที่สาธารณะ เพื่อเป็นแหล่งต้นน้ำอุปโภค บริโภคและทำการเกษตร

 3 เพื่อส่งเสริมให้ ประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนภาคเอกชน และมวลชนในท้องถิ่นได้ตระหนักถึงความสำคัญในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4 เพื่อสร้างความรักความสมัครสมานสามัคคี “ร่วมคิด ร่วมทำ” ของคนในชุมชน

**เป้าหมายโครงการ**

 เชิงปริมาณ

1. ผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ และ บุลากรในสังกัด หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ตลอดจนประชาชน ในพื้นที่มีส่วนร่วมในการปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ และ ดูแลรักษาทรัพยากรป่าไม้ และแหล่งน้ำตามธรรมชาติ
2. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พื้นที่ตำบลบ้องตี้ มีต้นไม้เพิ่มขึ้น 1,000 ต้น

เชิงคุณภาพ

1. ประชาชนทุกภาคส่วนได้ร่วมเฉลิมพระเกียรติและแสงออกถึงความจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์
2. เพิ่มพื้นที่สีเขียวทำให้สิ่งแวดล้อมดีขึ้นและช่วยลดภาวะโลกร้อน
3. ประชาชนได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของป่าไม้ในฐานะเป็นแหล่งต้นน้ำสำคัญ
4. การดำเนินกิจกรรมตามโครงการ สามารถปรับปรุงสภาพแวดล้อมของชุมชนให้น่าอยู่

**สถานที่ดำเนินการ**

 พื้นที่สาธารณประโยชน์ พื้นที่ป่าชุมชน และพื้นที่อื่นๆ ที่เห็นสมควร

**วิธีดำเนินการ**

 1 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้จัดประชุมหน่วยงานที่บูรณาการร่วมกันในการดำเนินกิจกรรม เช่น สำนักงานป่าไม้ในพื้นที่ โรงเรียนในพื้นที่ ผู้นำชุมชน ในการร่วมจัดทำข้อตกลงในการดูแลรักษาทรัพยากรป่าไม้ร่วมกัน ร่วมกำหนดมาตรการ บทลงโทษ จากชุมชน ในกรณีที่มีผู้ฝ่าฝืน
ไม่ปฏิบัติตามตามมติประชาคม ตลอดจนร่วมพิจารณาคัดเลือกและแต่งตั้งกรรมการชุมชนในการดูแลพื้นที่ป่าชุมชน และรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบทุกๆ 3 เดือน และประชาคมร่วมพิจารณาคัดเลือกพื้นที่ปลูกป่าที่เหมาะสม กำหนดวัน เวลา ที่จะดำเนินการ

 2 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ โดยขอความร่วมมือในการส่งบุคลากรในสังกัดเข้าร่วมกิจกรรมในกรณีเป็นโรงเรียนในพื้นที่ส่งคณะครูและนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกันทุกภาคส่วน

 3 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ประกาศประชาสัมพันธ์ตามช่องทางสื่อสารต่าง ๆ เช่น
ติดประกาศ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบอร์ดประชาสัมพันธ์แต่ละหมู่บ้านเสียงไร้สาย เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเชิญชวนประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมปลูกป่า และดูแลรักษาทรัพยากรน้ำ ตามวันเวลาที่กำหนด

 4 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้และทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงการบริหารจัดการรักษาทรัพยากรป่าไม้ของชุมชน ร่วมดำเนินกิจกรรมปักแนวเขตชุมชน แนวเขตพื้นที่ป่าชุมชน ดำเนินกิจกรรมปลูกป่า และดูแลทรัพยากรน้ำ ดำเนินกิจกรรมให้ความรู้ในการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามวัน และ เวลาที่กำหนด

**6. งานส่งเสริมกลุ่มอาชีพ**

มาตรฐานการส่งเสริมอาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามหลักการแนวคิดและปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง คือ ตั้งอยู่บนพื้นฐานทางสายกลาง ความไม่ประมาท คำนึงถึงหลักความพอประมาณ ความมีเหตุมีผล โดยมีความรู้ มีข้อมูล มีภูมิปัญญา ท้องถิ่น เป็นทุนของท้องถิ่นสร้างความมั่นคงเข้มแข็งให้กับประชาชน รู้เท่าทัน เข้าใจ การเปลี่ยนแปลง ทั้งภายในและภายนอก ที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ มีความรอบคอบทั้ง การดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ วิถีการดำเนินชีวิตที่มีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ สุจริต ความขยัน ความอดทน มุ่งมั่นเพื่อให้ประสบความสำเร็จ มีรายได้ อาชีพ พึ่งตนเองได้และมีกำลัง ที่สนับสนุนแบ่งปัน ส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่งเสริมสภาพแวดล้อมของประชาชน ทั้งในระดับ บุคคล ระดับครอบครัวและชุมชน สังคม อย่างมีความสุข

แนวทางการส่งเสริมอาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

 1. การสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพและส่งเสริมอาชีพของประชาชนใน ท้องถิ่น จัดทำทะเบียนอาชีพ ทะเบียนวัตถุดิบ ทะเบียนปราชญ์ชาวบ้าน การสร้างระบบฐานข้อมูลเพื่อ การส่งเสริมอาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

 2. การฝึกอาชีพ ฝึกอบรมตามความต้องการของประชาชน กลุ่มอาชีพ ในท้องถิ่นเพื่อ เสริมสร้างสมรรถนะการผลิต การปลูก การสร้างผลผลิต ผลิตภัณฑ์ ตลอดจนส่งเสริมอาชีพและ สร้างโอกาสให้เกิดการทำงาน สร้างรายได้ แก่ประชาชนอยู่ในวัยทำงาน สตรีและผู้ด้อยโอกาสใน พื้นที่รับผิดชอบของท้อง

 3. ส่งเสริม สนับสนุน การรวมกลุ่มอาชีพ เพื่อสร้างความเข้มแข็งในอาชีพ การแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ ความรู้ ทักษะในการประกอบอาชีพที่เหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน อันเป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนาอาชีพและส่งเสริมกลุ่มอาชีพในท้องถิ่นที่มีอยู่แล้วในพื้นที่รับผิดชอบของท้องถิ่นให้ มีความเข้มแข็งและมีการบริหารจัดการที่ดี

 4. การส่งเสริม สนับสนุน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ตลอดจนเทคโนโลยี ที่เหมาะสมต่อการประกอบอาชีพของประชาชน

 5. การส่งเสริม สนับสนุน การวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพในท้องถิ่น เพื่อ สร้างองค์ความรู้ ทักษะ การบริหารจัดการ การปรับปรุง และสร้างโอกาส การแข่งขันทั้งในระดับ ชุมชน ระดับประเทศ และต่างประเทศ

 6. การส่งเสริม สนับสนุน ประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจ ในการจัดทำแผน การส่งเสริมอาชีพ ที่สอดคล้องกับแผนการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเน้น การมีส่วนร่วมของประชาชน องค์กรประชาชน ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

 7. มีการติดตามประเมินผล แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม การส่งเสริมอาชีพในท้องถิ่น และปรับปรุงแก้ไขพัฒนาไปสู่ความต้องการของประชาชนในทุกระดับ

นอกจากแนวทางการส่งเสริมอาชีพดังกล่าวข้างต้นแล้ว ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย
ที่ มท 0891.4/ว 658 ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2549 ยังได้กำหนดแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ทั้งในระดับบุคคลและ ครัวเรือน ระดับชุมชน โดยนำปรัชญาพระราชทาน “เศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นแนวทางหลัก ในการดำเนินงานภายใต้หลักการ การลดรายจ่าย สร้างรายได้ ขยายโอกาสให้แก่ประชาชนบนพื้นฐานความสมดุล ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม โดยมีแนวทางและวิธีการดำเนินงาน คือ

การพัฒนาและแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ โดยการ

1. การลดรายจ่าย ส่งเสริมให้ประชาชนมีการดำรงชีวิตแบบพอเพียง มีการส่งเสริมสนับสนุนวิชาการและนำแนวทางการเกษตรทฤษฎีใหม่ขั้นที่ 1 ส่งเสริมการใช้ปุยอินทรีย์ แทนปุ๋ยเคมีเพื่อลดต้นทุนการผลิตและเป็นการเสริมสร้างสุขภาพอนามัยแกประชาชน ส่งเสริม จัดหาแหล่งนํ้าเพื่อการเกษตรและส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ อันนำไปสู่การลดต้นทุนของการทำการเกษตรในระดับชุมชน เช่น การจัดตั้งโรงงานผลิตปุ๋ยอินทรีย์ ลานตากข้าวชุมชน เป็นต้น
2. การเพิ่มรายได้ ส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการประกอบอาชีพ จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการประกอบอาชีพ ติดต่อประสานงานกับภาคเอกชน เช่น สถานประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรมในท้องถิ่น หรือพื้นที่จังหวัดใกล้เคียง เพื่อรับการผลิตที่สามารถใช้แรงงานแม่บ้านหรืองานที่สามารถดำเนินการภายในครัวเรือนได้โดยเพิ่มการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์และพื้นที่ นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจดำเนินการ ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ
ในระดับชุมชนเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับประชาชน เช่น การตั้งโรงสีชุมชน การจัดตั้งโรงงาน
การสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงสินค้าและการตลาดในพื้นที่ และการส่งเสริมการตลาดสินค้าโดยผ่านอินเตอร์เน็ตตำบล เป็นต้น
3. การขยายโอกาส องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจดำเนินการหรือสนับสนุนกิจกรรมเพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงปัจจัยในการประกอบอาชีพ ทั้งในระดับบุคคล ครัวเรือนและ ระดับชุมชน เช่น การส่งเสริมสนับสนุนการแปลงสินทรัพย์เป็นทุน การกำหนดพื้นที่ผ่อนผัน เพื่อให้ประชาชนมีสถานที่จำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์ เช่น ตลาดสาธารณะ ทางสาธารณะ เป็นต้น

 การสำรวจข้อมูลและจัดทำทะเบียนกลุ่มอาชีพ

เพื่อให้มีศูนย์กลางในการบริการข้อมูลข่าวสารของชุมชนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรศึกษาและจัดทำข้อมูลเพื่อการบริการข้อมูลข่าวสารและการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ตลอดจนเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำแผนพัฒนาการส่งเสริมอาชีพของท้องถิ่น ในการนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรจัดให้มีทะเบียนข้อมูลด้านอาชีพและวัตถุดิบในท้องถิ่นขึ้น โดยดำเนินงานร่วมกับประชาชนและ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องหรือสถาบันการศึกษา ร่วมจัดการสำรวจข้อมูลด้านอาชีพและ กลุ่มอาชีพในท้องถิ่น
เพื่อศึกษาศักยภาพของท้องถิ่นในการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ เช่น ข้อมูล พื้นฐานด้านเศรษฐกิจ สังคม โครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภค ปัจจัยการผลิต เช่น ที่ดิน แหล่งทุน กำลังแรงงาน กำลังการผลิต วัตถุดิบ ภูมิปัญญาท้องถิ่นและแหล่งทรัพยากรธรรมชาติ คุณภาพดิน แหล่งน้ำ ป่าไม้ แร่ธาตุ สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ความสำคัญทางประวัติศาสตร์ วัตถุดิบในชุมชนที่สนับสนุน
การประกอบอาชีพในท้องถิ่น เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณา ตอบสนองความต้องการการส่งเสริมอาชีพของประชาชนในชุมชน รวมถึงการกำหนดแนวทาง การส่งเสริมอาชีพของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีแนวทางการดำเนินการดังนี้

แนวทางการสำรวจข้อมูลชุมชนและจัดทำทะเบียนกลุ่มอาชีพ

การสำรวจข้อมูลด้านอาชีพเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานข้อมูลด้านอาชีพ และกลุ่มอาชีพของท้องถิ่น สำหรับวางแผนเพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะการประกอบอาชีพให้แก่ ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งตรงกับความต้องการของประชาชนและใช้ประโยชน์ในการพิจารณา จัดสรรงบประมาณที่ถูกต้องและเหมาะสม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรมีการสำรวจข้อมูล ด้านอาชีพ โดยมีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล จะเป็นการเก็บข้อมูลพื้นที่ มีการสำรวจข้อมูลด้านอาชีพ กลุ่มอาชีพ สถานภาพการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มและข้อมูลอื่น อันเป็นการส่งเสริม สนับสนุน ในการประกอบอาชีพ ทำการประสานงานและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและหน่วยราชการ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ต้องการ โดยใช้แบบสอบถามหรือแบบสัมภาษณ์ดังตัวอย่างแบบฟอร์มของ การสำรวจข้อมูลชุมชนและตัวอย่างการรายงานผลคือ แบบสำรวจข้อมูลชุมชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแบบสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนากลุ่มอาชีพ กลุ่มส่งเสริมอาชีพในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. การวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำระบบฐานข้อมูลการส่งเสริมอาชีพการจัดทำระบบ ฐานข้อมูลด้านต่างๆ ที่จะเป็นการจัดระบบงานด้านอาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ข้อมูลโครงสร้างพื้นฐาน แหล่งวัตถุดิบ แหล่งทุนในท้องถิ่น แหล่งทรัพยากรธรรมชาติ แหล่งนา ธรรมชาติและปัจจัยพื้นฐานด้านแรงงาน ความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ปราชญ์ชาวบ้านและข้อมูลของ กลุ่มอาชีพ เป็นต้น โดยการพิจารณาจุดแข็ง จุดอ่อน และข้อจำกัดตลอดจนโอกาส และศักยภาพ ในด้านต่างๆ ในพื้นที่ โดยกำหนดพื้นที่เป้าหมาย กลุ่มเป้าหมาย ในพื้นที่อันนำไปสู่ การแก้ไข ปัญหาที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร เพื่อดำเนินการส่งเสริมอาชีพขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นศูนย์กลางการจัดทำระบบฐานข้อมูลอาชีพของท้องถิ่นและประสานงาน กับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมอาชีพในพื้นที่

หลักเกณฑ์การจัดตั้งกลุ่มอาชีพและการส่งเสริมกลุ่มอาชีพ

เพื่อเป็นการสนับสนุนให้มีการบริหารจัดการส่งเสริมอาชีพของชุมชน อย่างมีระบบและ สร้างความเข้มแข็งของชุมชนภาคการผลิต คือ การรวมกลุ่มของประชาชนที่มีจุดประสงค์และ เป้าหมายร่วมกัน เพื่อดำเนินกิจกรรมการผลิต สร้างพลังของการพึ่งตนเองของกลุ่มอาชีพในชุมชน

กลุ่มอาชีพ หมายถึง การรวมกลุ่มของประชาชนที่ร่วมดำเนินกิจกรรม เพื่อทำให้เกิดรายได้ และการสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพให้สมาชิก โดยแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. กลุ่มอาชีพที่มีการรวมตัวกันแต่ไม่ได้จดทะเบียนนิติบุคคล เช่น กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มอาชีพการแปรรูปผลผลิต กลุ่มอาชีพอุตสาหกรรมในครัวเรือนและหัตถกรรมไทย
2. กลุ่มอาชีพที่มีการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เช่น กลุ่มสหกรณ์ สหกรณ์ออมทรัพย์กลุ่มยุวเกษตรกร เป็นต้น โดยมีกฎเกณฑ์ข้อบังคับของกลุ่มอาชีพที่ถือเป็นแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มให้มีความเข้มแข็งสามารถพึ่งตนเองได้และส่งเสริมความเข้มแข็งของครอบครัว ชุมชน และท้องถิ่น
* แนวทางการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ

เพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุนการประกอบอาชีพในชุมชน ให้มีความเข้มแข็งและ สามารถพึ่งพาตนเองได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนที่มี อาชีพเดียวกัน รวมกลุ่มเพื่อสร้างพลังของการพัฒนา การเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ร่วมดำเนินกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่คล้ายกันหรือเหมือนกัน โดยประชาชนและเพื่อประชาชนในท้องถิ่นหรือเป็นแนวทางความร่วมมือระหว่างประชาชนและ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร่วมประชุม ปรึกษา หารือ มองภาพรวมด้านอาชีพของ ท้องถิ่น เพื่อการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างพื้นที่ เครือข่าย อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของประชาชนทั้งในระดับบุคคล ระดับครัวเรือนและ ระดับกลุ่ม ดังนั้น
เพื่อความสะดวกในการให้ความช่วยเหลือและการติดตามประเมินผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ควรส่งเสริมให้มีการจดทะเบียนอาชีพในเขตพื้นที่ โดยมีแนวทางการจด ทะเบียนของกลุ่มอาชีพ
ซึ่งอาจแบ่งได้ดังนี้คือ

1. กลุ่มอาชีพที่มีการขึ้นทะเบียนต่อหน่วยงานอื่น หรือกลุ่มที่มีอยู่แล้วในพื้นที่ เมื่อมีความประสงค์ที่จะขอรับการส่งเสริม สนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรแจ้ง หรือขอจดทะเบียนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อแสดงว่ากลุ่มยังมีกิจกรรมและดำเนินการอยู่ โดยการนำเอกสารหลักฐานผู้นำกลุ่ม สมาชิกกลุ่ม สำเนาทะเบียนบ้าน ที่อยู่และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของกลุ่มอาชีพ เพื่อขอรับการสนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ หรืองบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. กลุ่มอาชีพที่เกิดจากการรวมตัวกันของประชาชนในพื้นที่มิได้มีการจดทะเบียน แต่มีความประสงค์ที่จะขอจดทะเบียนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหลักเกณฑ์และเอกสารประกอบด้วย
3. เป็นประชาชนที่มีภูมิลำเนาในท้องถิ่นและมีสัญชาติ
4. มีจำนวนสมาชกตังแต่ 7 คนขึ้นไป
5. มีการบริหารงานโดยคณะกรรมการที่มาจากการเลือกตั้งของสมาชิก
6. มีข้อบังคับ หรือระเบียบของกลุ่มที่ชัดเจนและสมาชิกรับทราบ
7. มีการดำเนินกิจกรรมที่ส่งเสริมการประกอบอาชีพของสมาชิกโดยรวม มิใช่เพื่อประโยชน์ต่อบุคคลใดเป็นการเฉพาะ
8. มีวัตอุประสงค์ของการจัดตั้งกลุ่มที่ชัดเจน
9. มีบันทึกรายงานการประชุมไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง

การส่งเสริมสนับสนุนการรวมกลุ่มอาชีพ

การส่งเสริมความเข้มแข็งของกลุ่มอาชีพในท้องถิ่น เพื่อความรวดเร็วและ มีประสิทธิภาพในการสนับสนุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรสนับสนุน ส่งเสริม สร้าง ความเข้าใจ และสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการรวมกลุ่มอาชีพของประชาชนที่ดำเนินการประกอบ อาชีพเดียวกัน โดยมีแนวทางในการดำเนินงานของการขอรับการขึ้นทะเบียน คือ ขั้นตอนในการเสนอขอจดทะเบียน

การรับจดทะเบียนกลุ่มอาชีพ เพื่อเป็นการส่งเสริมและจัดระเบียบของกลุ่มอาชีพและ
ให้การสนับสนุน กลุ่มอาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและ
กลุ่มอาชีพในเขต พื้นที่ที่มีการจดทะเบียนจากหน่วยงานราชการเดิมหรือรวมกลุ่มกันดำเนินกิจกรรมแต่ไม่มีการจดทะเบียน ให้มาขอรับการขึ้นทะเบียนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. การยื่นคำร้องขอจดทะเบียนกลุ่มอาชีพ กลุ่มอาชีพที่มีความประสงค์จดทะเบียนเพื่อ
จัดตั้งกลุ่ม ให้รวบรวมสมาชิก ก่อตั้งรวมกลุ่มไม่น้อยกว่า 7 คน ประชุมปรึกษาหารือจัดตั้งกลุ่มและ
เตรียมเอกสารประชุม จัดตั้ง คณะทำงานหรือคณะกรรมการดำเนินงานของกลุ่มและยื่นคำร้องขอจดทะเบียนกลุ่มอาชีพตาม แบบฟอร์มที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด ต่อเจ้าหน้าที่ ของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพร้อมเอกสารของกลุ่มอาชีพ ซึ่งประกอบด้วย
2. บัญชีรายชื่อสมาชิกกลุ่ม
3. คณะทำงานหรือกรรมการบริหารของกลุ่มที่ได้รับการเลือกจากสมาชิก
ให้เป็นตัวแทน พร้อมระบุตัวแทนเพื่อการติดต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับกลุ่มอาชีพ และกลุ่มอาชีพกับสมาชิกกลุ่มอาชีพ
4. กิจกรรมหลักของกล่มผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์ของกล่มอาชีพ วัตถุประสงค์

ของการจัดตั้งกลุ่ม เป้าหมายและการดำเนินกิจกรรมของกลุ่ม

1. ข้อบังคับ ระเบียบหรือข้อตกลงของกลุ่มอาชีพ
2. รายงานการประชุมของกล่มไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง
3. เอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่นรูปถ่ายผลผลิต ผลิตภัณฑ์ ในกรณีที่มีการดำเนินการอยู่แล้ว เป็นต้น
4. เมื่อเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รับแบบคำร้องขอจดทะเบียน
การจัดตั้งกลุ่มอาชีพ ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสารก่อนขึ้นบัญชีกลุ่มอาชีพ

ในกรณีที่แบบคำขอ หรือเอกสารประกอบไม่ลูกต้อง หรือควรแก้ไขเพิ่มเติม
ให้พนักงานแจ้งตัวแทนที่ได้รับมอบหมายจากกลุ่มอาชีพให้ดำเนินการและให้กลุ่มดำเนินการ แก้ไขเมื่อแก้ไขแล้วนำยื่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในกรณีที่การตรวจรับเอกสารไม่ผ่าน ให้เจ้าหน้าที่แจ้งต่อประธานกลุ่ม/หรือ ตัวแทนผู้ยื่นเอกสารทันที เพื่อให้กลุ่มอาชีพดำเนินการปรับปรุงแก้ไขต่อไปและสามารถนำมายื่นใหม่ เมื่อมีการแก้ไขปรับปรุงเอกสาร

1. เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการยื่นเอกสารเพื่อรายงาน การจัดตั้งกลุ่มต่อผู้บริหารท้องถิ่นภายใน 2 วัน
2. เมื่อผู้บริหารท้องถิ่นเห็นชอบ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนประวัติ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการจัดเข้าแผนเพื่อสนับสนุนงบประมาณและความช่วยเหลือ
3. ผลการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพ รายงานผลการปฏิบัติงาน ข้อจำกัด ปัญหา อุปสรรคในการผลิต การบริหารจัดการ แจ้งต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับการช่วยเหลือ ขอคำแนะนำ หรือประสานงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรติดตามการดำเนินงานของกลุ่มเพื่อให้การ ช่วยเหลือสนับสนุนให้คำแนะนำ การบริหารจัดการและการทำงานของกลุ่มอาชีพในระยะแรก จนกลุ่มอาชีพสามารถบริหารจัดการและพึ่งตนเองได้

การบริหารจัดการและการส่งเสริมกลุ่มอาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดทำทะเบียนกลุ่มอาชีพที่ได้รับการ จดทะเบียนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจัดระบบข้อมูลด้านกลุ่มอาชีพแยกตามประเภท ของกลุ่มอาชีพ จัดทำทะเบียนประวัติของกลุ่มในกรณีของกลุ่มอาชีพที่มีการจดทะเบียนต่อหน่วยงาน ราชการอื่น
เพื่อจัดทำระบบฐานข้อมูลกลุ่มอาชีพในพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจประสานงาน ขอความร่วมมือในการทำสำเนาเอกสารกลุ่มอาชีพ เพื่อจัดทะเบียนกลุ่มอาชีพ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ
2. วิเคราะห์และจัดประเภทระดับการให้การสนับสนุนของกลุ่มอาชีพ
3. ให้การสนับสนุนงบประมาณหรือสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ วัตถุดิบ ปัจจัยส่งเสริมการผลิตที่ไม่ขัดกับกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
4. ส่งเสริม สนับสนุน ให้คำแนะนำ และจัดหาตลาดเพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์
ของกลุ่มอาชีพ โดยร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐอื่น และภาคเอกชน
5. ติดตามประเมินผลการดำเนินงานและความก้าวหน้า หรือข้อจำกัดของปัญหาอุปสรรคของกลุ่มอาชีพอย่างต่อเนื่อง
6. การให้คำปรึกษา แนะนำ กลุ่มอาชีพที่มีความเข็มแข็งและกลุ่มอาชีพที่มี
ความประสงค์จะยื่นขอจดทะเบียนมาตรฐานผลิตภัณฑ์หรือมาตรฐานอื่น ที่มีกฎหมายรองรับหรือ
เป็นนิติบุคคล เพื่อการส่งเสริมให้กลุ่มสามารถหาแหล่งทุนและมีความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและผลิตภัณฑ์ ดำเนินการกิจกรรมของกลุ่มอาชีพหรือพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อันนำไปสู่การพึ่งตนเองได้
7. ควรให้การสนับสนุนช่วยเหลือ โครงการ กิจกรรม ของกลุ่มอาชีพอย่างทั่วถึง
8. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มอาชีพในพื้นที่และสร้างเครือข่ายกลุ่มอาชีพ
ในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียง เช่น โดยการศึกษาดูงาน จัดประชุมสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียง
9. ดำเนินการอื่นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เห็นว่า เหมาะสมและเป็นความ จำเป็นเร่งด่วน และ/หรือเป็นความต้องการของกลุ่มอาชีพ ที่จะส่งเสริมให้กลุ่มอาชีพในท้องถิ่นมี ความเข้มแข็งและสามารถพึ่งตนเองได้

 การจดทะเบียนกลุ่มอาชีพตามกฎหมาย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้คำแนะนำ ปรึกษา แก'ประชาชนในการไปติดต่อ หน่วยงานที่ดำเนินการการจดทะเบียนกลุ่มอาชีพที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล เช่น กลุ่มเกษตรกร กลุ่มสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นต้น

 ข้อดี ของการรวมกลุ่มอาชีพ

1. สามารถแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ เทคนิคการประกอบอาชีพ ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไข โดยประชาชนที่ประกอบอาชีพเดียวกัน ทำให้เกิดความสัมพันธ์ ที่ดีอันนำไปสู่การสร้างเครือข่ายอาชีพโดยธรรมชาติที่เอื้อประโยชน์ต่อกัน
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนา ส่งเสริมและแก้ไขปัญหาของประชาชนแบบองค์รวมและตรงกับความต้องการและวัตถุประสงค์ของประชาชนในพื้นที่
3. สร้างเสริมการทำงานเป็นทีมอันนำไปสู่ความสามัคคี ความร่วมมือของประชาชนในชุมชน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา
4. สร้างความเข้มแข็งให้กับอาชีพหลักและอาชีพเสริม สามารถกำหนดราคา และกลไกทางการตลาด
5. ประหยัดค่าใช้จ่ายและลดต้นทนการผลิต เช่น การซื้อปุ๋ย ถ้ารวมกันซื้อจำนวนมากสามารถต่อรองราคาซื้อขายได้
6. การพัฒนาป่าชุมชน

[**ป่าชุมชน**](http://empoto.com/archives/1069) **หมายถึง** พื้นที่ป่าไม้ที่ได้รับการจัดการโดยประชาชนในท้องถิ่นหรื[อ](http://empoto.com/archives/221) กระบวนการมีส่วนร่วมจากประชาชนและองค์กรชุมชนตามความเชื่อและวัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน (เสรี พงศ์พิศ, 2547, หน้า 102) ศป.จทป. (แพร่) (2550, หน้า 8-16) ได้สรุปหลักการส่งเสริมการจัดการป่าชุมชน ความหมายป่าชุมชนที่มาของป่าชุมชน [ประเภทและลักษณะของป่าชุมชน](http://empoto.com/archives/1073) วิวัฒนาการการดำเนินงานป่าชุมชนของกรมป่าไม้ ดังนี้ การส่งเสริมการจัดการป่าชุมชนราษฎรในชุมชนชนบทไทยจำนวนมากดำรงชีพด้วยการพุ่งพิงป่าไม้ ชุมชนมีวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่สงบสุขและเรียบง่าย เนื่องจากเคยมีทรัพยากรป่าไม้และนำที่อุดมสมบูรณ์

แต่ในช่วงที่ผ่านมา การพัฒนาประเทศและการขยายตัวทางเศรษฐกิจเป็นไปอย่างรวดเร็ว
มีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เป็นวัตถุดิบเพื่อการผลิตจำนวนมาก โดยเฉพาะทรัพยากรป่าไม้ที่ถูกใช้เกินกว่าศักยภาพ มีการบุกรุกแผ้วถางเปลี่ยนพื้นที่ป่าไม้เป็นที่ดินเกษตรกรรมทำให้สูญเสียป่าไม้อย่างถาวร เกิดผลกระทบต่อทรัพยากรอื่น ๆ เช่น ทำให้ขาดแคลนนํ้า ดินขาดความอุดมสมบูรณ์ ส่งผลให้ ราษฎรดังกล่าวที่พึ่งพิงทรัพยากรป่าไม้และมีอาชีพหลักด้านเกษตรกรรมทำการเกษตรไม่ได้ผลมี คุณภาพชีวิตที่ตกตํ่าจนส่งผลสังคมมีปัญหา และสาเหตุจากการบุกรุกป่าเพิ่มมากขึ้นยังก่อเกิดความ ขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้ปฏิบัติงานด้านการป่าไม้ กับราษฎรที่ต้องอาศัยทรัพยากรป่าไม้ ในการยังชีพรุนแรงและบ่อยครั้งจนสังคมขาดความสงบสุข ปัญหาดังกล่าวข้างต้นกดดันให้ต้องมีการแก้ไขโดยเร่งด่วน ประกอบกับการพัฒนาทางการเมือง ทำให้เกิดแนวคิดใหม่ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมในรูปแบบของการมีส่วนร่วม หรือ “แนวทางประชารัฐ”ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการ จากเดิมที่ให้รัฐมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติเพียงฝ่ายเดียว เป็นการกระจายอำนาจโดยให้ชุมชนมีส่วนร่วม เช่น ให้องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นราชการบริหารส่วน ท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการคุ้มครองดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่

ต่อมารัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น ประกอบกับนโยบายป่าไม้แห่งชาติที่กำหนดให้มีพื้นที่ป่าไม้ไม่น้อยกว่า 40% ของพื้นที่ประเทศ เน้นให้เกิดการประสานงานและเอื้อประโยชน์ระหว่างป่าไม้กับทรัพยากรอื่น รวมทั้งดำเนินการ เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของรัฐกับเอกชนและราษฎรในท้องถิ่น เพื่อพัฒนาป่าไม้ รูปแบบการจัดการป่าไม้ภายใต้กฎหมาย โดยการมีส่วนร่วมของราษฎรในชุมชน จึงเป็นที่มาของ คำว่า“ป่าชุมชน”

**ความหมายของป่าชุมชน**

ในระยะเวลาที่ผ่านมามีผู้ที่ให้ความหมายของคำว่า “ป่าชุมชน” อย่างหลากหลายหากเมื่อพิจารณาจะเห็นองค์ประกอบเป็นสาระสำคัญของป่าชุมชน อย่างน้อย 3 ประการ คือ

1. มีพื้นที่สำหรับให้ราษฎรในชุมชนจัดการ หรือได้รับอนุญาติตามกฎหมายให้ร่วมจัดการในกิจกรรมด้านป่าไม้เพื่อประโยชน์ของราษฎรในชุมชน
2. มีราษฎรในชุมชนเข้าไปจัดการ หรือร่วมกับพนักงานเจ้าหน้าที่จัดการอย่างต่อเนื่อง
เพื่อประโยชน์ของราษฎรในชุมชน
3. มีการรับประโยชน์จากป่าสนองกับความต้องการของราษฎรในชุมชน ตามหลักการของความยั่งยืน ซึ่งอาจสอดคล้องกับวิถีชีวิตของราษฎรในชุมชนนั้นๆ ด้วย

บางท่านอาจจะสับสนหรือคิดไปเองว่าป่าทั่วไปที่มีประชาชนรุกลํ้าเข้าไปใช้ ประโยชน์ นั้นก็คือ “ป่าชุมชน” ซึ่งเป็นความคิดที่ไม่ถูกต้อง เพราะขาดสาระองค์ประกอบดังที่ กล่าวข้างต้น และทรัพยากรป่าไม้เป็นของประเทศชาติโดยส่วนรวมและมีกฎหมายของประเทศใช้ บังคับอยู่ การกระทำใด ๆ จึงต้องยึดถือกฎหมายเป็นพื้นฐานกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติด้วย

ดังนั้น ป่าไม้ผืนใดจะเป็นป่าชุมชนนั้น มิใช่ว่าจะกำหนดได้ตามอำเภอใจ ย่อมจะต้องมีกฎหมาย กฎระเบียบวิธีการที่ภาครัฐกำหนดไว้เข้ามาเกี่ยวข้องและต้องมีผู้ที่มีอำนาจตาม กฎหมายนั้นๆเป็นผู้ดำเนินการหรืออนุญาตให้ดำเนินการในฐานะส่วนราชการผู้ที่ต้องปฏิบัติงานใน เรื่องนี้และป่าชุมชนก็จะต้องเกี่ยวข้องกับกฎหมายตั้งแต่เริ่มและต่อเนื่องไปในอนาคต ความหมาย ของคำว่า “ป่าชุมชน” ที่แท้จริงจึงให้ไว้ คือ ที่ดินและ/หรือที่ดินป่าไม้ที่ชุมชนได้ดำเนินการ หรือ ได้รับอนุญาตตามกฎหมายให้ดำเนินการร่วมกับพนักงานเจ้าหน้าที่จัดการกิจการงานด้านป่าไม้ อย่างต่อเนื่อง ภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติและแผนงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจสอดคล้องกับความเชื่อและวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่นนั้นด้วย การจัดการหรือดำเนินการดังกล่าว ก็เพื่อการอนุรักษ์ และให้ชุมชนได้ใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน

จากความหมายดังกล่าวจะพบว่ามีคำหลักที่เป็นองค์ประกอบหลายคำ คือ ที่ดิน/ที่ดินป่าไม้[ชุมชน](http://empoto.com/archives/1080) การอนุญาติตามกฎหมาย การดำเนินการร่วมกัน การจัดการกิจการงานด้านป่าไม้ ความต่อเนื่องการใช้ประโยชน์โดยชุมชน ความยั่งยืน ซึ่งอาจจะอธิบายคำหลักเหล่านี้ได้ เช่น

1. ที่ดิน หมายถึง ที่ดินนอกพื้นที่[ป่าไม้](http://empoto.com/archives/1071) เช่น

 1.1 ที่ดินสาธารณประโยชน์

 1.2 ที่ดินเอกชน

 1.3 ที่ดินของวัด, โรงเรียน, สองข้างทาง

 1.4 ที่ดินของส่วนราชการต่างๆ ฯลฯ

ซึ่งที่ดินดังกล่าวข้างต้นจะต้องได้รับอนุญาตให้ใช้จากผู้มีสิทธิด้วย

1. ที่ดินป่าไม้ หมายถึง ที่ในเขตป่าไม้ เขตป่าสงวนแห่งชาติ ที่ดินในเขตป่าต้องได้รับอนุญาต

 2.1 ที่ดินป่าตาม พ.ร.บ. ป่าไม้ พุทธศักราช 2484

 2.2 ที่ดินในเขตป่าสงวนแห่งชาติ

1. ชุมชน หมายถึงชุมชน ที่มีราษฎรร่วมบริหารจัดการดูแล และรับประโยชน์จากป่าชุมชน
2. การอนุญาติตามกฎหมาย หมายถึง มีการขอจัดตั้งป่าชุมชนตามแนวทาง และ ได้รับอนุญาติจากผู้มีอำนาจ ([กรมป่าไม้](http://empoto.com/archives/1054)) ตามกฎระเบียบที่กำกับดูแลพื้นที่นั้นๆ
3. การดำเนินการร่วมกัน หมายถึง ราษฎรในชุมชน องค์กรต่างๆ และหน่วยงาน ของรัฐฯลฯ ร่วมกันบริหารจัดการป่าไม้ในรูปแบบการมีส่วนร่วม
4. การจัดการกิจการงานด้านป่าไม้ หมายถึง การควบคุม ดูแล รักษา บำรุงป่า รวมถึงการป้องกัน และปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นด้วย
5. ความต่อเนื่อง หมายถึง การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ สมํ่าเสมอระยะยาวไม่ขาดตอน
6. การใช้ประโยชน์โดยชุมชน หมายถึง ราษฎรในชุมชนใช้ประโยชน์ตามกติกาที่ ชุมชนร่วม กันกำหนด โดยไม่ขัดต่อกฎระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวข้อง
7. ความยั่งยืน หมายถึง ป่าไม้นั้นๆยังคงเป็นป่าไม้ และ สามารถเอื้ออำนวย ประโยชน์ให้กับราษฎรในชุมชนได้ต่อเนื่องเต็มประสิทธิภาพตลอดไป โดยไม่เสียหายหรือถูกเปลี่ยนเป็นอย่างอื่น
ซึ่งคำหลักที่ได้กล่าวมานี้จะเป็นตัวชี้ให้ทราบว่าพื้นที่นั้น ๆ เป็นป่าชุมชนหรือไม่

**กิจกรรมในการพัฒนาป่าชุมชน** จะแบ่งออกเป็น 3 กิจกรรมหลัก ได้แก่

1. กิจกรรมด้านการดูแลรักษาป่า กิจกรรมด้านการดูแลรักษาป่านั้น ส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมในลักษณะที่เน้นไปทางด้านการป้องกัน ซึ่งในที่นี้สามารถแบ่งได้กว้าง ๆ 2 รูปแบบ คือ

1.1 การป้องกันไฟป่า เช่น การสร้างแนวกันไฟ การลาดตระเวนป้องกันไฟป่า/การตรวจหาไฟป่า การจัดซื้ออุปกรณ์ดับไฟป่า เป็นต้น

1.2 การป้องกันรักษาป่า เช่น การทำแนวเขตป่าชุมชน การลาดตระเวนป้องกันรักษาป่า การสร้างศูนย์ประสานงานป่าชุมชน เป็นต้น

2. กิจกรรมด้านการบำรุงและฟื้นฟูป่า กิจกรรมด้านการบำรุงและฟื้นฟูป่านั้น โดยปกติแล้วป่าไม้เป็นทรัพยากรที่สามารถฟื้นตัวสู่สภาพเดิมได้ตามธรรมชาติ แต่การฟื้นตัวของระบบนิเวศป่าโดยธรรมชาตินั้นอาจกินเวลานาน ดังนั้นหากเราทำความเข้าใจถึงกลไกการฟื้นตัวตามธรรมชาติของระบบนิเวศป่า และเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยเร่งกระบวนการฟื้นฟูป่าให้เร็วขึ้น การฟื้นตัวของป่าก็อาจเกิดขึ้นได้ภายในเวลาไม่กี่ปี และตัวช่วยที่ดีที่สุดก็คงจะหนีไม้พ้นชุมชนที่ต้องใช้ชีวิตและพึ่งพิงอาศัยอยู่กับป่าโดยตรง กิจกรรมด้านการบำรุงและฟื้นฟูป่า เช่น การปลูกป่า การปลูกหญ้าแฝก การฟื้นฟูสภาพภูมิทัศน์ป่าไม้ การทำฝายชะลอความชุ่มชื้น การบวชป่า เป็นต้น

3. กิจกรรมด้านการศึกษาและถ่ายทอดองค์ความรู้ กิจกรรมการบริหารจัดการป่าโดยการสนับสนุนจากภาครัฐด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้นั้น เป็นกิจกรรมที่เน้นในเรื่องของการต่อยอดองค์ความรู้และพัฒนาไปสู่ความยั่งยืนจากชุมชนหนึ่งไปยังอีกชุมชนหนึ่ง เช่น การทัศนศึกษาดูงาน การจัดประชุมหรือจัดฝึกอบรม การจัดตั้งองค์กรป่าชุมชน รวมไปถึงการสร้างศูนย์การเรียนรู้ป่าชุมชนเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และประชาสัมพันธ์ป่าชุมชนให้ชุมชนได้ตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากร
ทางธรรมชาติและก่อเกิดความหวงแหนในทรัพยากรนั้น เป็นต้น อีกทั้งการปลูกฝังจิตสำนึกรักและหวงแหนทรัพยากรธรรมชาติที่ชุมชนมีอยู่ให้กับกลุ่มเด็กและเยาวชนในท้องที่โดยการสนับสนุนเด็กและเยาวชนในการจัดตั้งกลุ่มเยาวชนรักษ์ป่าขึ้น เป็นการต่อยอดองค์ความรู้จากรุ่นสู่รุ่นและนำไปสู่ความยั่งยืนต่อไป

8. งานด้านสาธารณสุข

ความหมายของการสาธารณสุขมูลฐาน

การสาธารณสุขมูลฐาน เป็นกลวิธีทางสาธารณสุขที่พัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนการบริการสาธารณสุขของรัฐที่มีอยู่เดิม โดยให้ความสำคัญในการดำเนินงานระดับตำบลและหมู่บ้าน ด้วยการผสมผสานการให้บริการทั้งทางด้านการรักษา พยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพที่ประชาชนดำเนินการเอง ซึ่งประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผล โดยได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐในด้านวิชาการ ข้อมูลข่าวสาร การให้การศึกษาฝึกอบรม และระบบส่งต่อผู้ป่วย โดยอาศัยทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นเป็นหลัก และ ผสมผสาน การพัฒนาการสาธารณสุขกับการพัฒนาด้านการศึกษา การเกษตรและสหกรณ์ และการพัฒนาชุมชน เพื่อให้ประชาชนสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองและพึ่งตนเองได้

หลักการและเหตุผลของการสาธารณสุขมูลฐาน

ตามนโยบายการเร่งรัดพัฒนาชนบทที่จะทำให้ประชาชนในชนบทส่วนใหญ่ของประเทศ ซึ่งมีฐานะยากจน ด้อยการศึกษา และมีสถานภาพทางสุขภาพต่ำ ให้มีความเป็นอยู่ดีขึ้นนั้น รัฐบาลถือว่าสุขภาพอนามัยของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญที่จะเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศ ประชาชนในชนบทเป็นกำลังหลักในการพัฒนาประเทศ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการบริการสุขภาพที่ดี แต่การบริการสาธารณสุขที่รัฐบาลได้ดำเนินการมายังไม่สามารถครอบคลุมประชากรส่วนใหญ่ได้งบประมาณที่กระทรวงสาธารณสุขได้รับประมาณ ร้อยละ 4 - 5 ของงบประมาณทั้งประเทศนั้น ส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 65 - 80 นำไปใช้ในการจัดสร้างสถานบริการสาธารณสุขต่างๆ เช่น โรงพยาบาล สถานีอนามัย และสำนักงานผดุงครรภ์ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดบริการสาธารณสุขสามารถให้บริการประชาชนได้ครอบคลุมเพียงร้อยละ 15 - 30 เท่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ใกล้เคียงกับสถานบริการสาธารณสุข เช่น ในเขตเมือง หรือ ตำบลใกล้เคียง นอกจากมีงบประมาณจำกัดแล้ว การกระจายบุคลากรทางการแพทย์และการสาธารณสุขยังไม่สมดุลกันอีกด้วย คือ แพทย์ และบุคลากรสาธารณสุขส่วนใหญ่ประจำอยู่ในกรุงเทพมหานคร หรือ ตามเมืองใหญ่
มีเพียงส่วนน้อยที่ประจำอยู่ในชนบท และเหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ สถานบริการสาธารณสุขที่มีอยู่นั้น ประชาชนไม่ได้ใช้ประโยชน์เท่าที่ควร ทั้งทางด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการฟื้นฟูสุขภาพ เพราะประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่องสุขภาพอนามัย และประโยชน์ของสถานบริการสาธารณสุขของรัฐที่มีอยู่ บริการสาธารณสุขของรัฐบาลได้ดำเนินการมากว่า 40 ปี โดยการจัดเป็นระบบที่สอดคล้องกับระบบการบริหารงานส่วนภูมิภาค คือ ตำบล อำเภอ จังหวัด ในระดับตำบล กระทรวงสาธารณสุขจัดให้มีสถานีอนามัย และมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอย่างน้อยสองคนอยู่ประจำให้บริการสาธารณสุขพื้นฐาน ในระดับอำเภอมีโรงพยาบาล หรือโรงพยาบาลชุมชน ในทุกอำเภอที่มีประชาชนอยู่ค่อนข้างหนาแน่น มีแพทย์ประจำอย่างน้อย 1 คน และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ รวมเป็นทีมงานบริการสาธารณสุข งานของโรงพยาบาลชุมชนนั้นมีความสามารถสูงกว่าบริการสาธารณสุขพื้นฐานที่ สถานีอนามัยตำบล เพราะมีงานด้านการรักษาพยาบาลและดูแลผู้ป่วยมากกว่า นอกจากนั้นโรงพยาบาลชุมชนยังคอยรับรักษา หรือให้คำปรึกษาเมื่อสถานีอนามัยตำบลได้ส่งผู้ป่วยที่เกินขีดความสามารถที่ตนจะทำการรักษาได้มาให้ในเรื่องของการเจ็บป่วยโดยทั่วไป โรงพยาบาลชุมชนสามารถให้การช่วยเหลือได้แทบทั้งหมด ยกเว้นแต่อาการป่วยบางชนิดที่ต้องการการดูแล หรือการตรวจอย่างละเอียดถี่ถ้วนหรือต้องการผ่าตัดที่ค่อนข้างจะซับซ้อน โรงพยาบาลชุมชนจึงจะส่งต่อไปให้โรงพยาบาลจังหวัด หรือที่เรียกว่า โรงพยาบาลทั่วไปในขณะนี้ โรงพยาบาลทั่วไปมีการรักษากว้างขวางและลึกซึ้งมากกว่าโรงพยาบาลชุมชน เพราะมีแพทย์ เจ้าหน้าที่ และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการรักษาพยาบาลมากกว่า แม้รัฐบาลจะได้พยายามจัดให้มีระบบบริการสาธารณสุขอย่างทั่วถึง แต่ก็ยังมีปัญหา ซึ่งนับว่าจะเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากทรัพยากรของ รัฐมีจำกัด และประชาชนเพิ่มมากขึ้นทุกๆ ปี ประกอบกับในปัจจุบันและอนาคต ทรัพยากรธรรมชาติก็จะลดลง ถ้าสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมเติบโตช้าก็จะไม่ทันสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณสุข ที่รัฐจัดให้อาจไม่สามารถจะแก้ปัญหาได้ ถ้าหากไม่หากลวิธีในการแก้ปัญหาเสียใหม่

นอกจากนี้ เหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ปัญหาสาธารณสุขที่พบในชนบทนั้น มากกว่าร้อยละ 70 เกิดจากความไม่รู้ไม่เข้าใจเรื่องราวของโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ ซึ่งสามารถป้องกันได้ด้วยตนเอง ความไม่รู้และไม่เข้าใจนี้ทำให้ประชาชนต้องประสบกับอันตรายยิ่งขึ้น เมื่อมีโรคร้ายแรงแล้วจะลองดูแลรักษากันเอง โดยไม่ไปปรึกษาเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่สถานีอนามัย โรงพยาบาลชุมชน หรือโรงพยาบาลจังหวัดในระยะเริ่มแรก ทำให้ผู้ป่วยเสียชีวิตไปโดยไม่ควร เหตุผลที่สำคัญมากประการสุดท้ายก็คือ สุขภาพอนามัยนั้นเป็นเรื่องส่วนบุคคล ทุกคนมีสิทธิโดยชอบธรรมที่จะรู้และมีส่วนรับผิดชอบในสุขภาพอนามัยของตนเอง รัฐบาลมีหน้าที่ให้ประชาชนมีความรู้ ความสามารถที่จะป้องกันดูแลตนเองอย่างเท่าเทียมกัน

ดังนั้น การที่จะขยายบริการสาธารณสุขให้ครอบคลุมประชากรในชนบทให้มากยิ่งขึ้น
มีการใช้ประโยชน์ของสถานบริการต่างๆ อย่างเต็มที่ ประชาชนสามารถรักษาโรคอย่างง่ายๆ ได้ เพราะประชาชนได้มีส่วนรับผิดชอบสุขภาพอนามัยของตนเอง กระทรวงสาธารณสุขจึงคำนึงถึง
กลวิธีใหม่ คือ พัฒนาประชาชนให้เกิดความรู้ความสามารถที่จะช่วยเหลือหรือดำเนินการสาธารณสุขที่จำเป็นขั้นมูลฐานหรือพื้นฐานได้ด้วยตนเอง โดยวิธีการนี้ก็จะมีงานสาธารณสุขที่ประชาชนทำได้และที่ประชาชนทำไม่ได้ รัฐบาล จะทำในสิ่งที่ประชาชนทำไม่ได้และจะต้องทำการพัฒนาสนับสนุนให้ประชาชนเกิดความสามารถทำในสิ่งที่เขาสามารถทำได้โดยอาศัยวิทยาการ ต่างๆ เมื่อเป็นเช่นนี้จะพอเห็นได้ว่า แม้ว่าทรัพยากรไม่เพิ่มขึ้น บริการสาธารณสุขที่จำเป็นขั้นมูลฐานหรือพื้นฐานก็สามารถเข้าถึงประชาชน ได้ทุกคน

**9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

 จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ พบว่า มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

 อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554)การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้
มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก
สาราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ (2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม 6 ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตตำบลหนองกรด จำนวน 372 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม

แวหะมะ จินาแวและอริยา คูหา (2553) ไดวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของขององคการบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยู่งอ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมทั้ง 8 ดาน อยู่ในระดับมาก (X = 3.56) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารสวนจังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ รายไดและระดับการศึกษาต่างกันพบว่ากลุ่มอายุแตกต่างกันความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ร้อยละ 0.05

พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และ ทิฆัมพร คุ้มวงศ์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาล ตําบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการใหบริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกําหนดกระบวนงานหรือขั้นตอนในการใหบริการแกผูสูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยโรคเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายะ 2) ด้านความ
พึงพอใจด้านเจาหน้าที่ผู้ ใหบริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ใหบริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความเป็นมิตรไมตรี เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไมมีการเรียกรับผลประโยชนตอบแทนใด ๆ จากการใหบริการและเจาหน้าที่ของเทศบาลไดเปิดโอกาสใหประชาชนไดซักถามทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์ กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัยตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์การยังชีพดวยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมา รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
ในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมในเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

สโรชา แพรภาษา (2549) ไดวิจัย เรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใหบริการขององคการบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรามีอันดับมากที่สุดคืองานการให้บริการเครื่องจักรกล เช่นการซ่อมเกรดปรับถนน ปรับพื้นที่ขุดลอกแหล่งคูคลองมีค่าเฉลี่ยที่ 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94 ส่วนอันดับสุดท้าย คือ งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ
มีค่าเฉลี่ย ที่ 4.02 อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 80.40 ระดับความพึงพอใจต่อการใหบริการขององคการ บริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอันดับมากที่สุด คือ เรื่องของประสิทธิภาพการทํางานของเจาหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.60
สวนอันดับสุดท้ายคือจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 80.40

จรรยา เจียมหาทรัพย์ (2545) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้าง
คาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ พบว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับปัจจัยความสะดวก และความปลอดภัยของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้าง และความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะรับบริการ พบว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในปัจจัยผลิตภัณฑ์ ราคา และสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยในการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้าหลังบริการแล้วพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยด้านสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่าของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

บุญเลิศ บูรณุปกรณ์ (2546) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งยังพบว่า ปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิ ลำเนามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

วรนุช บวรนันทเดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลักการใหคำปรึกษา และบริการก่อนกับ ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานการบริการให้เมาะสมกับพื้นที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้น
การให้บริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

สุรชัย รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำ งานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริตสามารถตรวจสอบได้และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ค่าธรรมเนียมที่ชำระในขณะที่ด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษามีข้อเสนอแนะคือ ควรนา ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้อง ชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัยซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อก่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วัชราภรณ์ จันทร์พุฒิพงศ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์จังหวัดนครสวรรค์เพื่อการออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจ
ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการส่วนสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศและโรคประจำ ตัวต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุอาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

กรนิภา หลีกล (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ชลพรรณ นิยม (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อันได้แก่ บริการเอทีเอ็ม บริการบันทึกรายการอัตโนมัติ บริการฝากเงินอัตโนมัติ บริการรับฝาก/ชำระเงิน และบริการบัวหลวงโฟน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 5 บริการ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง แต่หากมองแยกออกเป็นแต่ละด้านจะพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทางด้านประสิทธิภาพ จะมีความพึงพอใจมาก ส่วนทางด้านความ สะดวกและส่งเสริมการขาย มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ผู้ศึกษาได้ทำการ เปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ใช้มีระดับความ
พึงพอใจต่อบริการเอทีเอ็มมากกว่าบริการอื่น ๆ ทั้งทางด้านประสิทธิภาพ และความสะดวกในการใช้บริการ

นริศรา อิสริยานนท์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการภาคพื้นดินและบริการทั่วไป ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจ ด้านการให้บริการบนเครื่องบิน และด้านงานบริการ อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ มีดังนี้

 2.1 ผู้ใช้บริการต่อการบริการขอสายการบินต้นทุนต่ำที่มีเพศแตกต่างกัน จำแนกตามสายการบิน พบว่าผู้ใช้บริการของสายการบินนกแอร์ มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

 2.2 ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีอายุแตกต่างกัน จำแนกตามสายการบิน พบว่า ผู้ใช้บริการของสายการบินนกแอร์ ผู้ใช้บริการของสายการบินโอเรียนท์ ไทยแอร์ไลน์ และผู้ใช้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

 2.3 ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จำแนก ตามสาย
การบิน พบว่า ผู้ใช้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการของสายการบินนกแอร์ และผู้ใช้บริการของสายการบินโอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์มีความพึงพอใจ
ไม่แตกต่างกัน

 2.4 ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำแนกตาม สายการบิน พบว่า ผู้ใช้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการของสายการบินนกแอร์ และผู้ใช้บริการของสายการบินโอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

 2.5 ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีรายไต้แตกต่างกันจำแนกตาม สายการบินพบว่าผู้ใช้บริการของสายการบินนกแอร์ผู้ใช้บริการของสายการบินโอเรียนท์ ไทยแอร์ไลน์ และผู้ใช้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

 2.6 ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการ แตกต่างกัน จำแนกตามสายการบิน พบว่า ผู้ใช้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการของสายการบินนกแอร์ และผู้ใช้บริการของ สายการบินโอเรียนท์ ไทยแอร์ไลน์มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. ปัญหาในการใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหามากที่สุด คือ มีเที่ยวบินน้อยไม่ตรงเวลา ไม่มีที่นั่งที่แน่นอน ราคาไม่ แน่นอน จุดจำหน่ายสายการบินมีน้อย โฆษณามากเกินไปในเรื่องราคาและพนักงานบริการมีน้อย

วรเศรษฐ์ นิธิอนันต์ (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการและปัญหาของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ผลจากการศึกษาพบว่า ความต้องการของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ศูนย์รังสิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาของ นักศึกษาต่อการให้บริการด้านสวัสดิการ
ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตด้าน อาหารและหอพัก ด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ด้านกิจกรรมนักศึกษาและ องค์การนักศึกษา ด้านการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน ด้านระเบียนนักศึกษาอยู่ในระดับมาก

วิชโรจน์ จิตร์ภิรมย์ศรี (2548) ว่าที่ร้อยตรีได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” โดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการ จำนวน 188 คนเป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกตาม
ภูมิหลังเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ 1 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวกด้านการประชาสัมพันธ์ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ ตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมนั้น ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001

วุฒิศักดิ์ สิงห์เดโช (2538) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ” ผลการวิจัยพลว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกเป็นรายข้อ
ทั้งด้านสภาพ ภูมิทัศน์ และด้านการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ

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

กันยารัตน์ พฤกษ์อุดม (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักบินฯ 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักบินฯ ตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมจราจรทางอากาศกับความพึงพอใจของนักบินฯกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 293 คน ผลการวิจัยได้พบว่า
ความพึงพอใจของนักบินฯ ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด นั้นอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสอบสมมติฐานได้พบว่า สถาบันที่สำเร็จการศึกษา ตำแหน่งงาน จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และจำนวนชั่วโมงบินที่ปฏิบัติงานต่างกันนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักบินที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานควบคุมจราจรทางอากาศนั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศแต่อย่างใด

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

บดินทร์ ดวงชาทม (2547) ได้วิจัยเรื่อง การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ จำนวน 290 ราย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่อยู่ในระดับสูง ส่วนการเปรียบเทียบระดับความต้องการในการรับบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนมีความต้องการในการรับบริการแตกต่างกัน แต่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีความแตกต่างกันทางด้าน เพศ อายุ สถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ การติดต่อสื่อสาร มีความต้องการในการรับบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความรู้ความเข้าใจในการบริการมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่ไปใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับที่มาก การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในบริการได้พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภท ของบริการที่ไปใช้ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่ไปใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่ได้พบว่าเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ไปใช้บริการ
ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการไปใช้บริการกับความพึงพอใจในการไปใช้บริการ ได้พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่า ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น

ชัญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล (2549) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร โดยได้แบ่งความ
พึงพอใจออกเป็น 3 ด้าน คือ 1. ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ 2. ด้านอาคารสถานที่ 3. ระบบการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร จำนวน 408 คน จาก 12 เขต ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่ไปติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน คือ 1. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป ด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบการให้บริการนั้น ประชาชนมีความ พึงพอใจมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจ
ในระดับกลาง

ภัทริน โหสกุล (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาธิบดี โดยการศึกษาถึงความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ ส่วนบุคคล โดยใช้พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาลรามาธิบดี จำนวน 270 นาย เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษาผลการศึกษาได้พบว่า พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการฯ มีความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และสถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

วรรณภา รัชตารมย์ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”
ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานด้านรายได้ ด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานด้านความก้าว หน้าในการทำงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านความไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความยุติธรรมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านรายได้ ด้านความไว้วางใจของผู้บริหาร ด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน ด้านความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน
ด้านความก้าวหน้าในการทำงานจากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการ เพราะเป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความ
พึงพอใจของประชาชนว่า ในองค์กร หน่วยงานใด ประชาชนที่มารับบริการนั้น มีความสุข มีความ
พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร หน่วยงานนั้น ทำให้ทราบว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชน

รัตติยา สาและ (2544) ได้วิจัยเรื่อง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างศาสนิกชนที่ปรากฏใน จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ได้พยายามศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการปฏิสัมพันธ์และการ รอมชอม ระหว่างผู้คนที่นับถือศาสนาอิสลามกับผู้คนที่นับถือศาสนาพุทธใน 3 จังหวัดชายแดน ภาคใต้เป็นประการสำคัญ ทั้งนี้โดยมุ่งเน้นศึกษาความเป็นไปได้ในการที่จะนำพลังทางวัฒนธรรม ไปใช้สำหรับประโยชน์ของการพัฒนา

วิธีดำเนินการศึกษา งานวิจัยเรื่องนี้มีการกำหนดพื้นที่ และผู้คนจำนวน 4 หมู่บ้าน สำหรับเป็นตัวแทนของแต่ละจังหวัด ได้แก่ จังหวัดนราธิวาส จังหวัดปัตตานี และจังหวัดยะลา โดยลักษณะพื้นฐานของแต่ละพื้นที่มีความเหมือนกันในฐานะที่ตั้งอยู่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ แต่ยังได้ซ่อนเร้นลักษณะความต่างในส่วนของบริบทภายใน ทั้งที่เป็นส่วนของกายภาพและชีวภาพ พอสมควร โดยมีกรอบการวิเคราะห์หลัก อยู่บนพื้นฐานของแนวคิดที่ถือว่า (1) การรอมชอม

เป็นผลของกระบวนการปฏิสัมพันธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจ และการยอมรับในเรื่อง “ความแตกต่างของค่านิยม’, ซึ่งกันและกัน (2) การมองปรากฏการณ์ที่เป็นจริงในสังคม ซึ่งสำแดง ผ่านสัญลักษณ์เชิงพฤติกรรม อันเกิดจากความเชื่อที่หล่อหลอมโดยกระบวนการทางความคิดของ ผู้คน ซึ่งเป็นศูนย์กลางของสังคม จึงน่าที่จะบอกให้ได้รู้จักและเข้าใจลักษณะของวัฒนธรรมพื้นบ้าน ตามที่ต้องการจะรู้จักได้ และ (3) การมองวัฒนธรรมพื้นบ้านในระดับนี้ ต้องมองจากตัวควบคุม

การกระทำและพฤติกรรม (วัฒนธรรม) คือมองที่บริบทของสังคม (ระบบค่านิยม)

ผลการศึกษาพบว่า พลังสำคัญที่เอื้อต่อการปฏิสัมพันธ์ และการรอมชอม ระหว่างศาสนิกชน ที่ปรากฏในจังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส คือ ความเข้าใจและยอมรับในเรื่อง “ความแตกต่างของค่านิยม” ซึ่งกันและกันที่มีความเป็นไปได้ โดยอาศัยผลึกแห่งความเป็น กัลยาณมิตร ซึ่งก่อตัวจากอำนาจของระบบอุปถัมภ์ในลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างความเป็น เกลอเป็นเครือญาติเป็นนายจ้าง - ลูกจ้างเป็นเจ้านาย(ลูกพี่) - ลูกน้องเป็นครู - ศิษย์ และความ เป็นผู้นำ และเป็นผู้ตาม ทั้งในระบบ และนอกระบบ ด้วยเงื่อนไขของความจำเป็น ทางด้านปัจจัย ต่างๆ เพื่อการดำรงชีพ พลังดังกล่าวนี้ นับได้ว่าเป็นอีกวิญญาณหนึ่งซึ่งเป็นกลไกที่มีคุณค่าอัน มหาศาล ถ้ารู้จักนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้คนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาชาติในที่สุด ซึ่งตรงกับปัจฉิมวิสัชนา ของศาสตราจารย์สุธิวงศ์ที่ว่า “การพัฒนาทุกส่วนเสี้ยวของชาติเป็นการ พัฒนาชาติ”