

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดการด้านแหล่งน้ำและขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรางค์ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา การเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ มีลำดับดังนี้

2.1 แนวคิดสิ่งแวดล้อม

2.2 แนวคิดแหล่งน้ำ

2.3 แนวคิดขยะมูลฝอย

2.4 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 แนวคิดด้านประชากรศาสตร์

2.6 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

แนวคิดเรื่องสิ่งแวดล้อม

1. ความหมายของสิ่งแวดล้อม

ความหมายของคำว่า “สิ่งแวดล้อม” นั้นมีความสำคัญมาก เนื่องจากจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงกรอบหรือขอบเขตแห่งปัญหาสิ่งแวดล้อมว่าได้ครอบคลุมไปในเรื่องอะไรที่เป็นสิ่งแวดล้อมบ้าง The Canadian Environmental Protection Act (1988) ได้ให้ความหมายของคำว่า “สิ่งแวดล้อม” คือ ส่วนประกอบของโลกและรวมถึง

1. อากาศ พื้นดิน และน้ำ

2. บรรยากาศทุกชั้น

3. อินทรีย์และอนินทรีย์สาร และสิ่งที่มีชีวิตทั้งหลายและ

4. ระบบทางธรรมชาติที่รวมส่วนประกอบในข้อ 1 ถึงข้อ 3

The Environmental Quality Act (1974) ของประเทศออสเตรเลีย ได้ให้ความหมายของ “สิ่งแวดล้อม” ว่าหมายถึงทุกสิ่งที่อยู่ล้อมรอบมนุษย์ ไม่ว่าจะส่งผลกระทบต่อมนุษย์แต่ละบุคคลหรือต่อกลุ่มชนที่อยู่รวมกันในสังคมก็ตาม

The Environmental Quality Act (1974) ของประเทศมาเลเซีย ให้คำนิยาม “สิ่งแวดล้อม” ว่าหมายถึงปัจจัยทางกายภาพของสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวมนุษย์ ประกอบด้วย ดิน น้ำ บรรยากาศ อากาศ เสียง กลิ่น รส และปัจจัยทางชีวภาพของสาร

จากความหมายของ “สิ่งแวดล้อม” ของประเทศออสเตรเลียและประเทศมาเลเซีย สังเกตได้ว่าความหมายของประเทศมาเลเซียจะครอบคลุมกว้างขวางกว่า เพราะได้รวมเอาทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ล้อมรอบตัวมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต ทั้งที่เป็นรูปธรรมคือ สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ และนามธรรมคือ สิ่งที่สามารถสัมผัสไม่ได้ เช่น วัฒนธรรม ประเพณีความเชื่อ และเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลเกี่ยวข้องกับมนุษย์ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และยังเป็นปัจจัยที่ช่วยเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน ผลกระทบจากปัจจัยหนึ่งจะมีส่วนเสริมสร้างหรือทำลายอีกส่วนหนึ่งอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2538, น. 15)

สำหรับประเทศไทยได้บัญญัติความหมายของ “สิ่งแวดล้อม” ไว้ในพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 ซึ่งเป็นกฎหมายสิ่งแวดล้อมที่มีลักษณะเบ็ดเสร็จไว้ในมาตรา 4 คือ

“สิ่งแวดล้อม” หมายความว่า สิ่งต่าง ๆ ที่มีลักษณะทางกายภาพและชีวภาพที่มีอยู่รอบตัวมนุษย์ ซึ่งเกิดขึ้นโดยธรรมชาติและสิ่งที่มีมนุษย์ได้ทำขึ้น ความหมายของ “สิ่งแวดล้อม” ตามมาตรา 4 นี้อาจแยกประเภทของสิ่งแวดล้อมออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ สิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น (Man – made Environment) หมายถึง สิ่งประดิษฐ์และสิ่งก่อสร้างที่มนุษย์สร้างขึ้นมาซึ่งเป็นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ รวมถึงสิ่งแวดล้อมที่เป็นชีวภาพ เช่น การผสมพันธุ์สัตว์ให้เป็นพันธุ์ใหม่ที่แปลกแตกต่างไปจากพันธุ์เดิม สำหรับสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นตามธรรมชาตินั้นย่อมมีการเสื่อมสลายไปตามธรรมชาติเช่นกัน และย่อมมีการเกิดขึ้นมาใหม่ทดแทนในลักษณะเป็นวงจรชีวิตตามธรรมชาติของมัน ซึ่งหากเป็นเช่นนี้แล้วย่อมไม่ก่อให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมใด ๆ ขึ้นมา แต่เมื่อใดก็ตามที่มนุษย์เข้าไปใช้ประโยชน์ เข้าไปทำลาย ก็จะกลายมาเป็นปัญหาสิ่งแวดล้อมในลักษณะของการสูญสิ้นหมดไป ซึ่งจะเป็นที่มาของปัญหาสิ่งแวดล้อมที่จะต้องใช้มาตรการต่าง ๆ เข้าไปควบคุม ป้องกัน แก้ไข และเยียวยา ในทำนองเดียวกัน ถ้าเป็นสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้นมาหากไม่คำนึงถึงการใช้ประโยชน์ที่จะไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมแล้ว เป็นที่แน่ชัดว่าจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมแน่นอน ยกตัวอย่างเช่น อาคารที่ใช้กระจกทั้งหลัง มีความสวยงามทางสถาปัตยกรรม แต่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ทำให้เกิดความร้อนมากขึ้น ทำให้ต้องใช้พลังงานสูงในการทำความเย็นภายในอาคาร เป็นต้น

สุเทพ ชีรศาสตร์ (อ้างใน ญานิสสา ๓๓๐๓๒๖, ๒๕๔๗, น.๑-๑) ให้ความหมายของ “สิ่งแวดล้อม” หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเรา ทั้งมีชีวิตและไม่มีชีวิต เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้นนับตั้งแต่ คน สัตว์ ดิน น้ำ ต้นไม้ ภูเขา ตลอดจนอาคารบ้านเรือน ถนนหนทาง สิ่งประดิษฐ์ต่างๆ รวมถึงทั้งขนบธรรมเนียมด้วย

ศุภวิทย์ เปี่ยมพงศ์สานต์ (อ้างใน ญานิสสา ๓๓๐๓๒๖, ๒๕๔๗, น.๔๔-๔๕) ให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมไว้ ๓ ทาง ดังนี้ ความหมายของสิ่งแวดล้อมโดยทั่วไป คำว่า “สิ่งแวดล้อม” นั้น เป็นคำที่มีความหมายได้หลายอย่างสุดแต่ว่าคนที่ใช้คำนี้จะต้องการให้กินความมากน้อยแค่ไหน เมื่อคำนี้มาใช้กับคนเป็นจุดศูนย์กลางสิ่งแวดล้อมก็หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่แวดล้อมมนุษย์อยู่ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต โดยสรุปแล้ว หมายถึง

1. สิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ (Natural Environment) สิ่งแวดล้อมที่มีชีวิต ได้แก่ พืช มนุษย์ สัตว์ และสิ่งแวดล้อมที่ไม่มีชีวิต ได้แก่ อากาศ น้ำ หิน เป็นต้น ถ้าไม่นับคนหรือสัตว์ สิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติก็หมายถึงธรรมชาตินั่นเอง

2. สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น (Man – Made Environment)

2.1 สิ่งแวดล้อมทางด้านกายภาพ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่มนุษย์ใช้ความรู้ความสามารถสร้างขึ้นมา เป็นต้นว่า บ้านช่อง ตึกกรมอาคาร รถยนต์ ถนนหนทาง วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ

2.2 สิ่งแวดล้อมทางสังคมวัฒนธรรม หมายถึง ขนบธรรมเนียม ประเพณี ความเชื่อ ความรู้สึกอ่อนไหวต่างๆ เป็นต้น เป็นสิ่งที่ไม่อาจจะจับต้องได้แต่ก็สังเกตเห็นได้จากการแสดงออกของมนุษย์ในสังคม

ความหมายของสิ่งแวดล้อมในทางชีววิทยา

ในทางชีววิทยาถือว่าทุกๆ สิ่งที่อยู่แวดล้อมและมีผลกระทบต่อสิ่งมีชีวิตหนึ่งๆ นั่นก็คือ สิ่งแวดล้อมของสิ่งมีชีวิตนั้น ซึ่งแบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

1. สิ่งแวดล้อมที่มีชีวิต (Biotic Environment) คือ ทุกๆ สิ่งที่อยู่แวดล้อมสิ่งมีชีวิตหนึ่งๆ ทั้งพวกที่ยังมีชีวิตอยู่และพวกที่เคยมีชีวิตอยู่จนถึงเมื่อไม่นานมานี้

2. สิ่งที่ไม่มีชีวิต (Abiotic Environment) คือ สิ่งที่ไม่มีชีวิตทุกๆ สิ่งที่อยู่แวดล้อมสิ่งมีชีวิตหนึ่งๆ ได้แก่ ดิน น้ำ รังสี ที่มาจากดวงอาทิตย์ ภูมิอากาศ ฝน แสงสว่าง ลม คลื่น เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงสิ่งต่างๆ ที่อยู่แวดล้อมซึ่งมนุษย์สร้างขึ้น เช่น รถยนต์ บ้าน และแสงสว่าง เป็นต้น

ความหมายของสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติในแง่ที่เป็นทรัพย์สิน

ในแง่นี้ถือว่าสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติเป็นสินทรัพย์ (Asset) หรือทุนมนุษย์ (Capital Goods) ประเภทหนึ่งที่ไม่สามารถสร้างใหม่ให้เหมือนเดิมได้ (Non Reproducible) ซึ่งให้กระแสบริการนันทนาการแก่นมนุษย์ บริการเหล่านี้มีทั้งที่เป็นส่วนที่จับต้องได้ (Tangible) เช่น กระแสน้ำ หรือปริมาณแร่ธาตุที่ทำหน้าที่ต่าง ๆ (Functional) ตลอดจนที่จับต้องไม่ได้ เช่น ทิวทัศน์ที่สวยงาม (Intangible)

สุธีลา ตูลยะเสถียร, โกศล วงศ์สวรรค์ และสถิต วงศ์สวรรค์ (อ้างใน ญานิสสา ถนอมบุญ, 2547, น. 44-45) ให้ความหมายสิ่งแวดล้อมคือสิ่งที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้นซึ่งให้ประโยชน์และโทษ เห็นและไม่เห็นด้วยตาเปล่า เป็นรูปธรรมและนามธรรม และเป็นพิษและไม่เป็นพิษ โดยสรุปก็คือ “สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา”

ในทัศนะของ ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์ (อ้างใน ญานิสสา ถนอมบุญ, 2547, น.25) เห็นว่าสิ่งแวดล้อมเป็นคำที่มีความหมายกว้างมาก ความหมายดังกล่าวควรมีความเกี่ยวข้องกับธรรมชาติและมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงธรรมชาติจึงเห็นด้วยกับความหมายของสิ่งแวดล้อมที่ปรากฏในพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 นอกจากนี้ยังเห็นว่าควรให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์ได้สร้างขึ้นประกอบด้วยสิ่งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม เป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์

วินัย วีระวัฒนานนท์ (อ้างใน ญานิสสา ถนอมบุญ, 2547, น.25) เขียนถึงความหมายของสิ่งแวดล้อมมี 3 ความหมาย คือ

1. สิ่งที่มีอยู่โดยรอบตัวสิ่งมีชีวิต (The surrounding of an organism) ตามความหมายนี้น่าจะมีความหมายถึงธรรมชาติทุกชนิดที่อยู่โดยรอบสิ่งมีชีวิตได้แก่ระบบนิเวศน์ทั้งหมด และรวมทั้งตัวสิ่งที่มีชีวิตหรือตัวมนุษย์เอง ซึ่งจะต้องเป็นส่วนหนึ่งของระบบนิเวศน์ด้วยเหมือนกัน (Brewer, 1979)

2. ที่เป็นรูปธรรมหมายถึงรวมถึงสิ่งที่อยู่รอบตัวมนุษย์ทั้งที่เป็นกายภาพและชีวภาพทั้งที่เป็นธรรมชาติและสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น (พ.ร.บ ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535) ซึ่งตามความหมายนี้หมายถึงสิ่งที่เป็นรูปธรรมทุกชนิดที่อยู่รอบตัวมนุษย์ย่อมหมายถึงสิ่งแวดล้อมทั้งหมดที่สามารถจับต้องได้

3. สิ่งที่อยู่โดยรอบตัวมนุษย์ทุกชนิดตามความหมายนี้ UNESCO ได้ให้ความหมายไว้ว่า “สิ่งแวดล้อม หมายถึงสิ่งที่อยู่รอบตัวมนุษย์ ทั้งที่เป็นธรรมชาติและสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นโดยรวม ทั้งสิ่งแวดล้อมทางสังคมของมนุษย์ด้วย” ซึ่งน่าจะหมายถึงสิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นนามธรรมและ

รูปธรรม โดยในส่วนของสิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรมได้แก่ แบบแผนของสังคม วัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ กฎหมาย ศาสนา ฯลฯ

วินัย วีระวัฒนานนท์ (อ้างใน ญาณิสสา ถนอมบุญ, 2547, น.25) ได้สรุปให้ความหมายของสิ่งแวดล้อมคือทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวมนุษย์ น่าจะเป็นความหมายที่จะนำไปใช้ได้ดี เพราะการดำรงชีวิตของมนุษย์นั้นจะมีวิชาการทั้งทางวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ มนุษย์ศาสตร์ และวิชาอื่น ๆ ผสมผสานกันอยู่ทั้งหมด รวมทั้งปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในปัจจุบันล้วนเกิดขึ้นทั้งจากสาเหตุที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม

ริเอ็องร็อง รัตนวิไลสกุล (อ้างใน ญาณิสสา ถนอมบุญ, 2547, น.26) อธิบายความหมายของสิ่งแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวมนุษย์ ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งที่เป็นรูปธรรม (จับต้องได้และมองเห็นได้) และนามธรรม (วัฒนธรรม แบบแผน ประเพณี ความเชื่อ) อิทธิพลเกี่ยวโยงถึงกันเป็นปัจจัยในการเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน ผลกระทบจากปัจจัยหนึ่งจะมีส่วนเสริมสร้างหรือทำลายอีกส่วนหนึ่งอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สิ่งแวดล้อมจึงเป็นวงจรและวัฏจักรที่เกี่ยวข้องกันไปทั้งระบบ

เศกสรรค์ ขวณิษฐ์ (อ้างใน ญาณิสสา ถนอมบุญ, 2547, น.26) สิ่งแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวมนุษย์ทั้งสิ่งมีชีวิตและสิ่งที่ไม่มีชีวิต สิ่งแวดล้อมที่มีชีวิตได้แก่ พืช มนุษย์ และสัตว์ ส่วนสิ่งแวดล้อมที่ไม่มีชีวิตนั้นได้แก่ อากาศ น้ำ ดินและหิน เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น บ้าน ที่อยู่อาศัย ถนน วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ ส่วนสิ่งแวดล้อมทางสังคมวัฒนธรรม หมายถึง ขนบธรรมเนียม ประเพณี ความเชื่อ ดังนั้น สิ่งแวดล้อมจึงหมายถึง วัตถุ พฤติกรรม และสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา เช่น สภาพลมฟ้าอากาศ ดินและสิ่งมีชีวิตต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้จะทำปฏิกริยาร่วมกัน สิ่งแวดล้อมเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลในการกำหนดรูปร่างความเป็นอยู่รวมทั้งการอยู่รอดของแต่ละชีวิตหรือสังคมของสิ่งมีชีวิตนั้น

โดยสรุปแล้ว ความหมายของ “สิ่งแวดล้อม” จากทุก ๆ ความหมาย จะเป็นความหมายที่กว้าง คือทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวเราทั้งมีชีวิตหรือไม่มีชีวิต ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมซึ่งอาจเกิดขึ้นโดยธรรมชาติ หรือ มนุษย์สร้างขึ้น

2. ประเภทของสิ่งแวดล้อม

สุเทพ ธีรศาสตร์ (อ้างใน ญาณิสสา ถนอมบุญ, 2547, น.27) ได้แบ่งสิ่งแวดล้อมออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. สิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ คือ สิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นเองหรือมีอยู่ตามธรรมชาติ แบ่งออกเป็น 2 ชนิด

1.1 สิ่งที่ไม่มีชีวิต ทั้งที่มองเห็นสัมผัสได้และมองไม่เห็นสัมผัสไม่ได้ เช่น อากาศ พลังงาน แร่ธาตุ ป่าไม้ ธารน้ำ ฯลฯ

2.2 สิ่งมีชีวิต ได้แก่ คน สัตว์ และพืช สิ่งมีชีวิตต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนแต่เกี่ยวเนื่องประโยชน์ซึ่งกันและกัน โดยพืชและสัตว์มีคุณค่าต่อการอยู่อาศัยของมนุษย์ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2. สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้นหรือมีขึ้นโดยการกระทำของมนุษย์ ทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ ทั้งมีตัวตนและไม่มีตัวตน เช่น บ้านเรือน โต๊ะ เก้าอี้ ตลอดจนศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 2 ชนิดคือ

2.1 ทางกายภาพคือ สิ่งแวดล้อมที่เป็นรูปธรรม เช่น รถยนต์ เครื่องบิน เขื่อน เป็นต้น

2.2 ทางสังคม คือ สิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรมที่สังคมมนุษย์สร้างขึ้น เช่น วัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ เป็นต้น

ซัชพล ทรงสุนทรวงศ์ (อ้างใน ญาณิศา ถนอมบุญ , 2547, น.25) ได้แบ่งสิ่งแวดล้อมออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. สิ่งแวดล้อมที่มีชีวิต (Biotic Environment) แบ่งเป็น 2 ชนิด

1.1 สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ (Natural Environment) คือ สิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ มนุษย์ไม่ได้เข้าไปเกี่ยวข้องในการเกิด เช่น พืชในป่า สัตว์ในป่า สัตว์น้ำต่าง ๆ ในทะเล

1.2 สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น (Man Made Environment) คือทุกอย่าง สิ่งที่อยู่แวดล้อมที่เกิดขึ้นโดยมนุษย์เป็นผู้สร้าง ส่วนใหญ่ทำให้เกิดขึ้นเพื่อประโยชน์ในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เช่น พืชต่าง ๆ ในสวนในไร่ โคและสุกร ในฟาร์ม

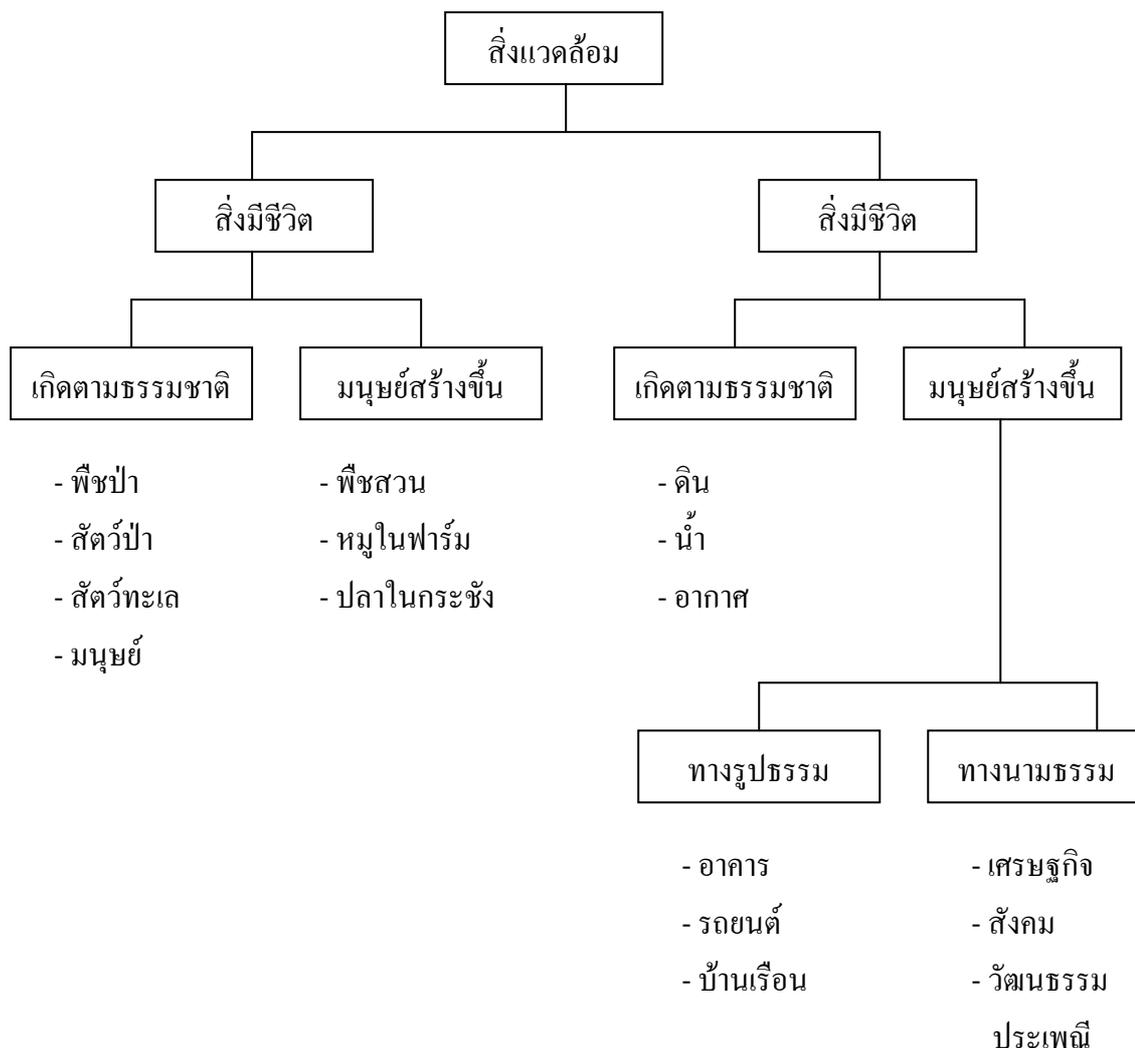
2. สิ่งที่ไม่มีชีวิต (Abiotic Environment) แบ่งเป็น 2 ชนิด

2.1 สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ (Natural Environment) คือ สิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เช่น ดิน แม่น้ำ ลม ฝน แสงแดด ภูมิอากาศ ภูมิประเทศ

2.2 สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น (Man Made Environment) คือสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อปัจจัยในการดำรงชีวิต หรือเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ และเป็นแบบแผนในการดำรงชีวิต แบ่งเป็น 2 ชนิด

2.2.1 สิ่งแวดล้อมที่เป็นรูปธรรม (Physical Feature Environment) เป็นสิ่งแวดล้อมที่มีรูปทรงมองเห็นและจับต้องได้ เช่น บ้านเรือน ถนน รถยนต์ เสื้อผ้า

2.2.2 สิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรม (Abstract Environment) เป็นแบบแผนในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มองเห็นได้ยากเพราะไม่ใช่วัตถุ เป็นสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้นอย่างหนึ่ง เช่น เศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม ประเพณี



3. ปัญหาสิ่งแวดล้อม

ศุภวิทย์ เปี่ยมพงษ์สานต์ (อ้างใน ญานิสาน ออมบุญ, 2547, น.29) กล่าวว่า “ปัญหาสิ่งแวดล้อม” หมายถึง ปัญหาความเสื่อมโทรมของคุณภาพสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติไม่ว่าจะเป็น ดิน น้ำ อากาศ แร่ธาตุ ป่าไม้ สัตว์ พืช ทิวทัศน์ ระบบนิเวศน์ ธรรมชาติต่าง ๆ ตลอดจนปัญหาความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้นมาด้วย ซึ่งความเสื่อมโทรมนั้นมีอยู่ 2 ลักษณะคือ

ลักษณะที่ 1 ภาวะมลพิษ (Pollution) หมายถึง การที่มีสิ่งแปลกปลอมเจือปนอยู่ในสิ่งแวดล้อมจนถึงระดับที่อาจก่ออันตรายต่อสุขภาพอนามัยของมนุษย์ เป็นอันตรายต่อทรัพยากรที่มีชีวิต

ลักษณะที่ 2 ความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติในรูปของการอยู่หรือหมดไป (Resource Depletion) หมายถึง การที่ทรัพยากรธรรมชาติมีปริมาณน้อยลงเรื่อย ๆ และอาจหมดไปในที่สุดได้ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์

ดังนั้น เราสามารถจัดปัญหาสิ่งแวดล้อมออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ ปัญหามลพิษและปัญหาความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติ สำหรับปัญหาสิ่งแวดล้อมทางสังคมนั้น ถ้าหากมิได้เกิดจากการเปลี่ยนแปลงหรือตัดแปลงหรือตัดแปลงธรรมชาติแล้ว

ผู้ศึกษาขอแนะนำเฉพาะประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องคือ ปัญหามลพิษซึ่งเป็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญของประเทศไทยปัจจุบัน

1. ปัญหามลพิษทางน้ำ (Water Pollution)
2. ปัญหามลพิษทางอากาศ (Air Pollution)
3. ปัญหามลพิษทางดิน (Soil Pollution)
4. ปัญหาขยะมูลฝอย (Refuse of Solid Wastes)
5. ปัญหามลพิษทางเสียง (Noise Pollution)
6. ปัญหามลพิษทางอาหาร (Food Additives)

แนวคิดแหล่งน้ำ

1. ความหมายแหล่งน้ำ หมายถึง น้ำเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ โดยเฉพาะใช้ในการอุปโภค บริโภค การทำเกษตรกรรม อุตสาหกรรม การประมง และอื่น ๆ

2. ประเภทของแหล่งน้ำ

แหล่งกำเนิดของน้ำมาจากฝน ฝนที่ตกลงมาสู่พื้นดินจะมีส่วนหนึ่งซึมลงไปได้ดินกลายเป็นน้ำใต้ดิน ส่วนที่เหลือก็จะไหลรวมกันลงสู่แม่น้ำลำธารกลายเป็นน้ำท่า ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทั้งน้ำใต้ดินและน้ำท่า มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับแหล่งน้ำอยู่หลายคน เช่น

ประกอบ วิโรจนุกฎ (อ่างใน วัชรภรณ์ บัวนิล, 2536, น.9) ศึกษาเรื่อง “เรื่องน้ำรู้เกี่ยวกับน้ำ” โดยแบ่งแหล่งน้ำออกเป็น 3 ชนิด คือ

1. ลุ่มน้ำขนาดใหญ่ เช่น เขื่อน
2. ลุ่มน้ำขนาดกลาง เช่น อ่างเก็บน้ำ ชลประทาน ฝาย
3. ลุ่มน้ำขนาดเล็ก เช่น แม่น้ำ ลำน้ำ ห้วย หนอง คลอง บึง เป็นต้น

จะเห็นว่าแหล่งน้ำชนิดที่ 1 และที่ 2 เป็นแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ส่วนชนิดที่ 3 จะเป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ

ชรินทร์ มงคลสวัสดิ์ (อ้างใน รัชราภรณ์ บัวนิล, 2536, น.10) ศึกษาเรื่อง “สภาพแวดล้อมทางกายภาพและชีวภาพของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” โดยกล่าวถึงแหล่งน้ำว่า แหล่งน้ำในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประกอบไปด้วยแหล่งน้ำธรรมชาติ และแหล่งน้ำที่เกิดจากการพัฒนา ตัวอย่างแหล่งน้ำที่เป็นแหล่งธรรมชาติหรือแหล่งน้ำผิวดิน เช่น แม่น้ำ ห้วย หนอง บึง เป็นต้น แหล่งน้ำที่เกิดจากการพัฒนาได้แก่ อ่างเก็บน้ำ ฝ่ายน้ำล้น คลองชลประทาน เป็นต้น

จิรพงศ์ กริตประนาม (อ้างใน รัชราภรณ์ บัวนิล, 2536, น.10) ศึกษาเรื่อง “แนวทางเชิงระบบในการพัฒนาแหล่งน้ำขนาดเล็กสำหรับหมู่บ้านและชนบท” โดยอ้างถึงการจัดแบ่งแหล่งน้ำตามการศึกษาทางด้านอุทกวิทยาว่ามีการแบ่งประเภทของน้ำบนโลกออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. น้ำฟ้า (Precipitation) เช่น ฝน ลูกเห็บ หิมะ เป็นต้น ใช้ประโยชน์เพื่อการบริโภค เช่น ฝน

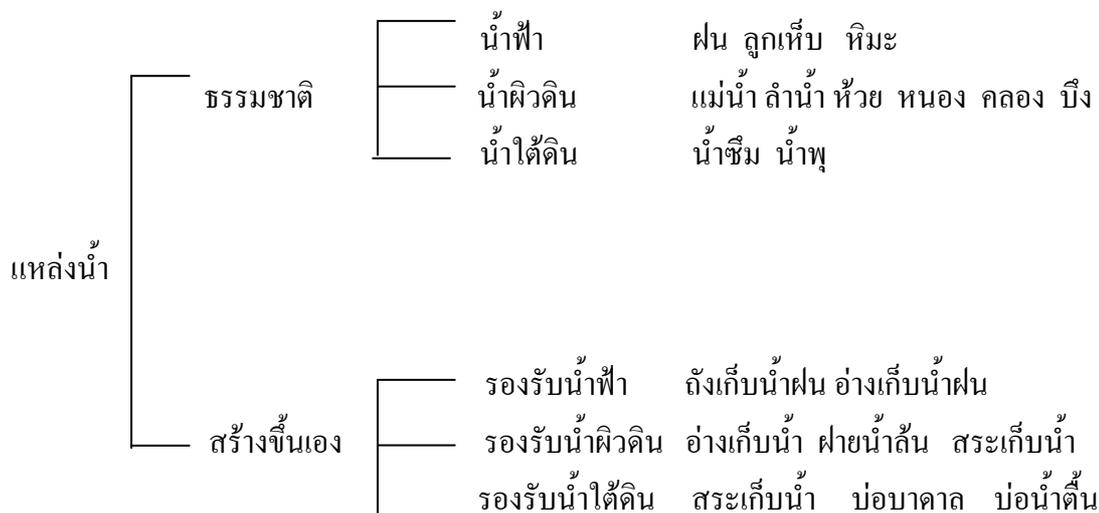
2. น้ำผิวดิน (Surface water) เช่น ห้วย แม่น้ำ หนอง คลอง บึง ซึ่งใช้ประโยชน์เพื่อการบริโภคและอุปโภค

3. น้ำใต้ดิน (Surface water) คือ น้ำจากน้ำฝนที่ไหลซึมลงไปดิน เมื่อสู่ชั้นดินที่ทึบน้ำ น้ำไม่สามารถไหลซึมได้ก็จะสะสมไว้ในดินกลายเป็นน้ำใต้ดิน ใช้ประโยชน์เพื่อการบริโภค

จะเห็นว่าทั้ง 3 แหล่งนี้เป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ส่วนแหล่งน้ำที่ได้จากการพัฒนามี 3 ประเภท คือ

1. พัฒนาจากน้ำฟ้า เช่น ถังเก็บน้ำฝน สระเก็บน้ำฝน
2. พัฒนาจากแหล่งน้ำผิวดิน เช่น อ่างเก็บน้ำ ฝ่ายน้ำล้น สระเก็บน้ำ
3. พัฒนาจากแหล่งน้ำใต้ดิน เช่น บ่อน้ำตื้น สระเก็บน้ำ บ่อนบาดาล

การจัดแบ่งแหล่งน้ำที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้



สำหรับแหล่งน้ำผิวดินนั้นน้ำจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทางธรรมชาติต่าง ๆ เช่น ที่ตั้งลักษณะภูมิประเทศขนาดพื้นที่ที่รองรับน้ำหรือปริมาณของน้ำที่ได้รับจากชั้นบรรยากาศปริมาณการสูญเสียจากการซึมลงใต้ดินหรือจากการระเหย

เปี่ยมศักดิ์ มานะเสวต (อ้างใน รัชราภรณ์ บัณฑิต, 2536, น.11) ศึกษาเรื่อง “แหล่งน้ำกับปัญหามลพิษ” เรียกแหล่งน้ำผิวดินว่าแหล่งน้ำปิด (closed water bodies) คือแหล่งน้ำที่มีทางติดต่อกับแม่น้ำลำธาร หรืออยู่ใกล้บริเวณที่น้ำท่วมถึง แหล่งน้ำปิดในบางพื้นที่อาจได้รับน้ำจากการท่วมของแม่น้ำและการไหลลงมาโดยลำธารหลายสาย แหล่งน้ำปิดจะมีรูปร่างและขนาดที่แตกต่างกันมาก และมักมีชื่อแตกต่างกันไปตามขนาดใหญ่ไปหาเล็กเช่น ทะเลสาบ บึง หนองและบ่อ เป็นต้น ความหมายของแหล่งน้ำปิดต่าง ๆ ตามคำจำกัดความของเปี่ยมศักดิ์ มานะเสวต คือ

ทะเลสาบ (lake) เป็นแหล่งน้ำปิดที่อาจเกิดขึ้นโดยธรรมชาติหรือคนสร้างขึ้นก็ได้ มีพื้นที่กว้างขวางและลึก เช่น ทะเลสาบสงขลา ทะเลสาบที่คนสร้างขึ้น เช่น อ่างเก็บน้ำเหนือเขื่อนต่าง ๆ

บึง (swamp) คือ ที่ลุ่มที่มีน้ำท่วมตลอดปีและมีต้นไม้ใหญ่ขึ้นโดยรอบบริเวณบึงมีความลึกพอประมาณ ยกตัวอย่าง เช่น บึงบอระเพ็ด จังหวัดนครสวรรค์

บ่อ (pond) แหล่งน้ำที่ถูกสร้างขึ้นโดยคน หรือเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ มีขนาดเล็กแคบ มีวัตถุประสงค์แตกต่างกันไป เช่น ใช้อุปโภค บริโภค ใช้เพาะเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น

หนอง (marsh) ที่ลุ่มที่มีน้ำท่วมบางฤดูกาลแต่ไม่ตลอดปี เป็นแหล่งน้ำตื้น บริเวณลุ่มรอบหนองน้ำจะมีพืชล้มลุกขึ้นอยู่โดยรอบ ในประเทศไทยมีหนองน้ำอยู่หลายแห่ง ส่วนใหญ่จะมีอยู่บริเวณใกล้เคียงหรือติดอยู่กับแม่น้ำ

ไพโรมาศ ไคล์คง (อ้างใน รัชราภรณ์ บัวนิล, 2536, น.12) ได้กล่าวถึงแหล่งน้ำผิวดินไว้ในเอกสารประกอบการบรรยายของโครงการชลประทานจังหวัดขอนแก่น พอสรุปได้ว่า แหล่งน้ำผิวดินหรือที่เรียกกันว่าน้ำตื้นนั้น มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไปตามการใช้ภาษาของแต่ละท้องถิ่น ตามขนาดและปริมาณของแหล่งน้ำ น้ำผิวดินมีชื่อเรียกต่าง ๆ จัดลำดับขนาดใหญ่ไปหาเล็ก โดยสรุปได้ดังนี้

1. มหาสมุทร หมายถึง ห้วงน้ำอันกว้างใหญ่ เช่น มหาสมุทรอินเดีย มหาสมุทรแปซิฟิก เป็นต้น บางครั้งจะพบกวีใช้คำว่า มหรรณพ แทนคำว่ามหาสมุทร

2. ทะเล หมายถึง ห้วงน้ำอันกว้างใหญ่ แต่เล็กกว่ามหาสมุทร มีขนาดเล็กใหญ่ต่างกัน ดังนี้

2.1 ทะเลภายใน หมายถึง แหล่งน้ำขนาดใหญ่อยู่ห่างจากฝั่งทะเลเข้ามาภายในพื้นดิน และเกือบไม่มีทางติดต่อกับทะเลหรือมหาสมุทร

2.2 ทะเลสาบ หมายถึง แหล่งน้ำขนาดใหญ่ มีแผ่นดินล้อมรอบ มีทั้งทะเลสาบน้ำจืดและทะเลสาบน้ำเค็ม

2.3 ทะเลหลวง หมายถึง ทะเลหรือมหาสมุทรที่อยู่นอกน่านน้ำของเขตประเทศใดประเทศหนึ่ง

3. ลุ่มน้ำ หมายถึง ลำน้ำสายใหญ่ที่มีน้ำจากห้วย หรือลำธาร หรือน้ำจากแม่น้ำไหลลงหรือเป็นที่ไหลรวมของแม่น้ำหลายสาย เช่น แม่น้ำปิง วัง ยม น่าน ไหลลงไปรวมกันอยู่ที่ลุ่มน้ำเจ้าพระยา

4. แม่น้ำ หมายถึง ลำน้ำสายใหญ่ ซึ่งเป็นที่ไหลรวมของลำธาร และลำห้วย มีขนาดเล็กกว่าลุ่มน้ำ เช่น แม่น้ำชี แม่น้ำมูล แม่น้ำปิง เป็นต้น

5. ห้วย หมายถึง ลำน้ำที่ลึกและกว้าง มีขนาดเล็กกว่าแม่น้ำ เป็นที่ไหลมารวมกันของลำธารต่าง ๆ ที่ไหลมาจากภูเขา ส่วนใหญ่น้ำจะขังตลอดปี

6. ลำธาร หมายถึง ทางน้ำสายเล็ก ๆ ที่ไหลมาจากภูเขา ไหลมารวมกันที่ห้วย น้ำจะมีขังเฉพาะในฤดูฝน

7. คลอง หมายถึง ทางน้ำไหลที่เกษตรกรสามารถปิดกั้นและท่อน้ำ เพื่อทำการเกษตรในฤดูฝน หรืออาจสร้างแหล่งน้ำจากต้นน้ำ ซึ่งสามารถนำน้ำมาใช้ได้ทั้งสองฤดูการเพาะปลูกในหนึ่งปี

8. บาง หมายถึง ทางน้ำสายเล็ก ๆ ที่มีระดับน้ำไหลขึ้นลงตามระดับของน้ำในแม่น้ำหรือทะเล เช่น บางน้ำเปรี้ยว บางขนาด บางคนธิ

9. บึง หมายถึง แอ่งน้ำขนาดใหญ่แต่มีขนาดเล็กกว่าทะเลสาบ เช่น บึงสีไฟ บึงบอระเพ็ด บึงทุ่งสร้าง บึงแก่นนคร

10. เลิง หมายถึง แอ่งน้ำขนาดใหญ่ที่มีขนาดใกล้เคียงกับบึง เลิงมีบริเวณอยู่ใกล้ห้วยหรือแม่น้ำ น้ำที่ขังอยู่ในเลิงเป็นน้ำที่ไหลออกมาจากห้วย หรือแม่น้ำ

11. หนอง หมายถึง แอ่งน้ำที่มีขนาดเล็กกว่าบึง ตื้นกว่าบึง เป็นแอ่งน้ำที่มีอยู่ทั่วไปเกือบทุกหมู่บ้าน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีหนองไว้เก็บกักน้ำฝนไว้ใช้อุปโภค บริโภคเลี้ยงสัตว์ และปลูกพืชสวนครัว เป็นต้น

12. แก่ง หมายถึง แอ่งน้ำในบริเวณที่น้ำจากห้วยและลำธารไหลมาบรรจบกันบริเวณปากแม่น้ำ หรือเกิดในลำน้ำ มีโขดหินขวางทางน้ำไหล ในฤดูฝนน้ำไหลเชี่ยวปะทะกับโขดหินจนน้ำกระเซ็นเป็นฝอยให้เห็น แก่งจะมีขนาดกว้างใหญ่ เช่น แก่งละว้า แก่งน้ำต้อน

13. กุด หมายถึง แอ่งน้ำที่มีลักษณะเว้าเข้าไปในพื้นที่ หรือบริเวณที่เป็นปากห้วยมีขนาดใหญ่ กุดจะมีขนาดคล้ายบางหรือคล้ายคลองที่มีขนาดสั้นและเป็นทางตัน

14. บุ่ง หมายถึง แอ่งน้ำที่เกิดขึ้นตามชายฝั่งแม่น้ำ หรือลำธาร เกิดจากการที่น้ำกัดเซาะชายฝั่งเป็นบริเวณกว้างและลึก น้ำจะขังในบุงแม่น้ำในลำน้ำนั้นจะลดระดับลงจนแห้งก็ตาม บุงจะมีขนาดเล็กกว่าเลิงมาก

15. วัง หมายถึง แอ่งน้ำที่มีความลึกกว่าบริเวณอื่นๆ ในลำน้ำ หรือลำห้วย

16. บวก หมายถึง แอ่งน้ำเล็กๆ ที่อยู่ตามลำน้ำ หรือตามท้องไร่ท้องนา มีขนาดเล็กและตื้นกว่าบุง มักจะเกิดขึ้นหลังจากน้ำลดแล้ว หรือเมื่อน้ำในบริเวณอื่นหรือบริเวณข้างเคียงแห้งแล้ว

17. ปรัก หมายถึง แอ่งน้ำเล็กๆ เช่นเดียวกับบวก แต่ส่วนใหญ่แล้วเป็นที่ควายชอบลงไปนอน จึงมีชื่อเรียกว่า ปรักควาย

18. ซ้ำ หมายถึง หนองน้ำขนาดเล็กและตื้น มีน้ำขังตลอดปี น้ำที่ขังในแอ่งนี้เป็นน้ำที่ไหลมาจากใต้ดิน

แนวคิด ขยะมูลฝอย

1. ความหมายขยะมูลฝอย (Waste) หมายถึง สิ่งของเหลือทิ้งจากกระบวนการผลิต และอุปโภคซึ่งเสื่อมสภาพจนใช้การไม่ได้หรือไม่ต้องการใช้แล้ว บางชนิดเป็นของแข็งหรือ กากของเสีย (Solid Waste) มีผลเสียต่อสุขภาพทางกายและจิตใจเนื่องจากความสกปรก เป็นแหล่ง เชื้อโรคทำให้เกิดมลพิษและทัศนยะจาดขยะมูลฝอย (Solid Waste) หมายความว่า เศษกระดาษ เศษผ้า เศษอาหาร เศษสินค้าถุงพลาสติก ภาชนะที่ใส่อาหาร ถัง มูลสัตว์ หรือซากสัตว์ รวมตลอด ถึงสิ่งอื่นใดที่เก็บกวาด (พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535)

2. ประเภทของขยะมูลฝอย

ขยะมูลฝอย สามารถจำแนกตามลักษณะของขยะได้ดังนี้

1. ขยะเปียกหรือขยะสด (Garbage) ขยะเปียกหรือขยะสด มีความชื้นปนอยู่มากกว่า ร้อยละ 50 จึงติดไฟได้ยาก ส่วนใหญ่ได้แก่ เศษอาหาร เศษเนื้อ เศษผัก และผักผลไม้จากบ้านเรือน ร้านจำหน่ายอาหารและตลาดสด รวมทั้งซากและสัตว์ที่ยังไม่เน่าเปื่อย ขยะประเภทนี้จะทำให้เกิด กลิ่นเน่าเหม็นเนื่องจากแบคทีเรียย่อยสลายอินทรีย์สาร นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งเพาะเชื้อโรคโดยติด ไปกับแมลง หนู และสัตว์อื่นที่มากอมหรือกินเป็นอาหาร

2. ขยะแห้ง (Rubbish) ขยะแห้ง คือ สิ่งเหลือใช้ที่มีความชื้นอยู่น้อยจึงไม่ก่อให้เกิด กลิ่นเน่าเหม็น จำแนกได้ 2 ชนิดคือ

2.1 ขยะที่เป็นเชื้อเพลิง เป็นพวกที่ติดไฟได้ เช่น เศษผ้า เศษกระดาษ หญ้า ใบไม้ กิ่งไม้แห้ง

2.2 ขยะที่ไม่เป็นเชื้อเพลิง ได้แก่ เศษโลหะ เศษแก้ว และเศษก้อนอิฐ จำแนกตาม ลักษณะส่วนประกอบของขยะมูลฝอยได้เป็น 10 ประเภท ได้แก่

1. ผักผลไม้ และเศษอาหาร ได้แก่ เศษผัก เศษผลไม้ เศษอาหารที่เหลือจากการ ปรุงอาหารและเหลือจากการบริโภค เช่น ข้าวสุก เปลือกผลไม้ เนื้อสัตว์ ฯลฯ

2. กระดาษ ได้แก่ วัสดุหรือผลิตภัณฑ์ที่ทำจากเยื่อกระดาษ เช่น กระดาษ หนังสือพิมพ์ ใบปลิว ถุงกระดาษ ก่องกระดาษ ฯลฯ

3. พลาสติก ได้แก่ วัสดุหรือผลิตภัณฑ์ที่ทำจากพลาสติก เช่น ถุงพลาสติก ภาชนะพลาสติกของเล่นเด็ก ผลิตภัณฑ์ไฟเบอร์กลาส ฯลฯ

4. ผ้า ได้แก่ สิ่งทอต่าง ๆ ที่ทำมาจากเส้นใยธรรมชาติและใยสังเคราะห์ เช่น ผ้าฝ้าย ลินิน ขนสัตว์ ผ้าไนลอน ได้แก่ เศษผ้า ผ้าเช็ดมือ ถุงเท้า ผ้าจู้รีว ฯลฯ

5. แก้ว ได้แก่ วัสดุหรือผลิตภัณฑ์ที่ทำจากแก้ว เช่น เศษกระจก ขวด หลอดไฟ เครื่องแก้ว ฯลฯ
6. ไม้ ได้แก่ วัสดุหรือผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากไม้ ไม้ไผ่ ฟาง หล้า เศษไม้ เช่น ก่อ้งไม้ เก้าอี้ โต๊ะ เฟอร์นิเจอร์ เครื่องเรือน ฯลฯ
7. โลหะ ได้แก่ วัสดุหรือผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ทำจากโลหะ เช่น กระจบอง ตะปู ลวด ภาชนะที่ทำจากโลหะต่าง ๆ ฯลฯ
8. หิน กระเบื้อง กระจก เปลือกหอย ได้แก่ เศษหิน เปลือกหอย เศษกระจก สัตว์ เช่น ก้างปลา เครื่องปั้นดินเผา เปลือกหอย กุ้ง ปู เครื่องเคลือบ ฯลฯ
9. ยางและหนัง ได้แก่ วัสดุและผลิตภัณฑ์ที่ทำจากยางและหนัง เช่น รองเท้า กระเป๋า ลูกบอล ฯลฯ
10. วัสดุอื่นๆ ได้แก่ วัสดุไม่สามารถจัดเข้ากลุ่มต่างๆ ข้างต้น

3. ผลกระทบจากปัญหาขยะมูลฝอย

3.1 มลพิษที่เกิดจากขยะมูลฝอย (Waste Pollution)

มลพิษที่เกิดจากขยะมูลฝอย (Waste Pollution) หมายถึง สภาวะแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมอันเนื่องมาจากขยะมูลฝอย เช่น การทิ้งขยะลงในแหล่งน้ำและการเกิดกลิ่นเหม็นจากกองขยะการกำจัดขยะมูลฝอย

การกำจัดขยะมูลฝอยถ้าไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เกิดผลร้ายต่อชีวิต เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย การกำจัดขยะมูลฝอยที่ถูกสุขลักษณะจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

1. ต้องไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการค้ารงชีวิตอย่างปกติสุข และวิถีชีวิตที่ดำรงตลอดจนองค์ประกอบของสังคมด้านใด ๆ
2. ต้องไม่ก่อให้เกิดแหล่งเพาะพันธุ์สัตว์หรือแมลงที่เป็นพาหะนำโรค เช่น แมลงวัน แมลงสาบ หนู ยุง สัตว์มีพิษที่กัดต่อยมนุษย์ สัตว์เลี้ยง เช่น ตะขาบ งู
3. ต้องไม่ก่อให้เกิดเหตุเดือดร้อน รำคาญ ขัดประโชชน์ ต่อประชาชนในอาณาบริเวณใกล้เคียงกันอันเนื่องมาจากฝุ่นละออง เสียงดัง กลิ่นเหม็น อุจาดตา เศษขยะปลิวกระจายเกะกะ ฯลฯ
4. ต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม เช่น มลพิษทางอากาศ มลพิษทางน้ำ มลพิษทางดิน มลพิษทางทัศนียภาพ

3.2 ผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม

ขยะมูลฝอยก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของมนุษย์หลายประการดังต่อไปนี้คือ

1. เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของแมลงและพาหะของโรค เนื่องจากเชื้อจุลินทรีย์ที่ปนเปื้อนมากับขยะมูลฝอยมีโอกาที่จะขยายพันธุ์เพิ่มจำนวนมากยิ่งขึ้นได้ เพราะขยะมูลฝอยมีทั้งความชื้นและสารอินทรีย์ที่จุลินทรีย์ใช้เป็นอาหาร ขยะพวกอินทรีย์สารที่ทิ้งค้างไว้จะเกิดการเน่าเปื่อยกลายเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของแมลงวัน นอกจากนั้นพวกขยะที่ปล่อยทิ้งไว้นานๆ จะกลายเป็นที่อยู่อาศัยของหนู โดยหนูจะเข้ามาทำรังขยายพันธุ์เพราะมีทั้งอาหารและที่หลบซ่อน ดังนั้น ขยะที่ขาดการเก็บรวบรวมและการกำจัด จึงทำให้เกิดเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ที่สำคัญของเชื้อโรคแมลงวัน หนู แมลงสาบ ซึ่งเป็นพาหนะนำเชื้อโรคมาสู่คน

2. เป็นบ่อเกิดของโรค เนื่องจากการเก็บรวบรวมและการกำจัดขยะมูลฝอยไม่ดีหรือปล่อยปะละเลยทำให้มีขยะมูลฝอยเหลือทิ้งค้างไว้ในชุมชน จะเป็นบ่อเกิดของเชื้อโรคต่าง ๆ เช่น ดับอักเสบ เชื้อไทฟอยด์ เชื้อโรคเฮดส์ ฯลฯ เป็นแหล่งกำเนิดและอาหารของสัตว์ต่าง ๆ ที่เป็นพาหนะนำโรคมาสู่คน เช่น แมลงวัน

3. ก่อให้เกิดความรำคาญ ขยะมูลฝอย การเก็บรวบรวมได้ไม่หมดก็จะเกิดกลิ่นรบกวนกระจายอยู่ทั่วไปในชุมชน นอกจากนั้นฝุ่นละอองที่เกิดจากการเก็บรวบรวมการขนถ่ายและการกำจัดขยะก็ยังคงเป็นเหตุรำคาญที่มักจะได้รับเสียงร้องเรียนจากประชาชนอยู่เสมอ อีกทั้งอุจาดตาน้ำขยะแขยง

4. ก่อให้เกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม ขยะมูลฝอยเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดมลพิษของน้ำ มลพิษของดิน และมลพิษของอากาศเนื่องจากขยะส่วนที่ขาดการเก็บรวบรวมหรือไม่นำมากำจัดให้ถูกวิธีปล่อยทิ้งค้างไว้ในพื้นที่ของชุมชน เมื่อมีฝนตกลงมาจะไหลชะนำความสกปรก เชื้อโรค สารพิษจากขยะไหลลงสู่แหล่งน้ำ ทำให้แหล่งน้ำเกิดเน่าเสียได้ และนอกจากนี้ขยะมูลฝอยยังส่งผลกระทบต่อคุณภาพดิน ซึ่งจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของขยะมูลฝอย ถ้าขยะมีซากถ่านไฟฉาย ซากแบตเตอรี่ ซากหลอดฟลูออเรสเซนต์มาก ก็จะส่งผลกระทบต่อปริมาณโลหะหนักพวกปรอท แคดเมียม ตะกั่ว ในดินมาก ซึ่งจะส่งผลเสียต่อระบบนิเวศน์ในดินและสารอินทรีย์ในขยะมูลฝอยเมื่อมีการย่อยสลายจะทำให้เกิดสภาพความเป็นกรดในดิน และเมื่อฝนตกมาชะกองขยะมูลฝอยจะทำให้น้ำเสียจากกองขยะมูลฝอยไหลปนเปื้อนดินบริเวณรอบ ๆ ทำให้เกิดมลพิษของดินได้ การปนเปื้อนของดินยังเกิดจากการนำขยะมูลฝอยไปฝังกลบ หรือการยกยกออกไปทิ้งทำให้ของเสียอันตรายปนเปื้อนของดิน ถ้ามีการเผาขยะมูลฝอยกลางแจ้งทำให้เกิดควันมีสารพิษทำให้คุณภาพของอากาศเสีย ส่วนมลพิษทางอากาศจากขยะมูลฝอยนั้น อาจเกิดขึ้นได้

ทั้งจากมลสารที่มีอยู่ในขยะและพวกแก๊ส หรือไอระเหย ที่สำคัญก็คือกลิ่นเหม็นที่เกิดจากการเน่าเปื่อย และสลายตัวของอินทรีย์สารเป็นส่วนใหญ่

5. ทำให้เกิดการเสี่ยงต่อสุขภาพ ขยะมูลฝอยที่ทิ้งและรวบรวมโดยขาดประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขยะมูลฝอยพวกของเสียอันตราย ถ้าขาดการจัดการที่เหมาะสมย่อมก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนได้ง่าย เช่น โรคทางเดินอาหารที่เกิดจากเชื้อแบคทีเรียที่มีแมลงวันเป็นพาหะ หรือได้รับสารพิษที่มากับของเสียอันตราย

6. การเกิดการสูญเสียดังกล่าว เศรษฐกิจ ขยะมูลฝอยปริมาณมาก ๆ ย่อมต้องสิ้นเปลืองงบประมาณในการจัดการเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นน้ำเสีย อากาศเสีย ดินปนเปื้อนเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศ

7. ทำให้ขาดความสวยงาม การเก็บขนย้ายและกำจัดที่ดีย่อมช่วยให้ชุมชนเกิดความสวยงาม มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย อันสะท้อนถึงความเจริญและวัฒนธรรมของชุมชน ฉะนั้นหากการเก็บขนย้ายไม่ดี ไม่หมด กำจัดไม่ดี ย่อมก่อให้เกิดความไม่น่าดู ขาดความสวยงาม บ้านเมืองสกปรก และความไม่เป็นระเบียบ ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

3.4 หลักการกำจัดขยะมูลฝอย

การกำจัดขยะมูลฝอยในแต่ละวิธีต่างก็มีข้อดีข้อเสียแตกต่างกันไป ฉะนั้นควรเลือกวิธีที่เหมาะสมของแต่ละพื้นที่ โดยกระทำควบคู่กันไปทั้งการลดปริมาณขยะมูลฝอย การนำกลับไปใช้ ใหม่ และการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งสำคัญที่ควรได้รับการส่งเสริมให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันคือ การลดปริมาณขยะ ซึ่งมีแผนหรือแนวคิด 5 R.

R.1 (Reduce) เป็นการลดปริมาณขยะมูลฝอยที่อาจเกิดขึ้น เช่น ใช้ตะกร้าใส่ของแทนถุงพลาสติก การลดปริมาณวัสดุ (Reduce material volume) เป็นการพยายามเลือกใช้สินค้าที่บรรจุในบรรจุภัณฑ์ขนาดใหญ่แทนบรรจุภัณฑ์ที่มีขนาดเล็ก เพื่อลดปริมาณของบรรจุภัณฑ์ที่กลายเป็นขยะมูลฝอย การลดความเป็นพิษ (Reduced toxicit) เป็นการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด

R.2 (Reuse) นำขยะมูลฝอยเศษวัสดุมาใช้ใหม่หรือการใช้อย่างซ้ำ ใช้แล้วใช้อีก ๆ เช่น ขวดน้ำหวานนำมาบรรจุน้ำดื่ม ขวดกาแฟที่หมดแล้วนำมาใส่น้ำตาล การนำผลิตภัณฑ์กลับมาใช้ใหม่ (Product reuse) เป็นการพยายามใช้สิ่งของต่างๆ หลายๆ ครั้ง ก่อนที่จะทิ้งหรือเลือกใช้ของใหม่

R.3 (Repair) การนำมาแก้ไข นำวัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหาย ซึ่งจะทิ้งเป็นขยะมูลฝอยมาซ่อมแซมใช้ใหม่เช่นเก้าอี้

R.4 (Recycle) การหมุนเวียนกลับมาใช้ นำขยะมาแปรรูปตามกระบวนการของแต่ละประเภท เพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงสภาพจากเดิมแล้วนำมาใช้ใหม่ เช่น พลาสติก กระดาษ ขวด โลหะ ต่าง ๆ ฯลฯ นำมาหลอมใหม่ นำยางรถยนต์ที่ใช้ไม่ได้แล้ว มาทำรองเท้า นำแก้วแตกมาหลอมผลิตเป็นแก้วหรือกระจกใหม่ นำวัสดุกลับมาใช้ใหม่ (Material recycling) เป็นการนำวัสดุมาผ่านกระบวนการเพื่อผลิตเป็นสินค้าใหม่ มีกระบวนการอยู่ 4 ขั้นตอน ได้แก่ การเก็บรวบรวม การแยกประเภทวัสดุ การผลิตหรือปรับปรุง และการนำมาใช้ประโยชน์ ขยะเมื่อผ่านการรีไซเคิลแล้วจะอยู่ในรูปผลิตภัณฑ์ใหม่ สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้ ผลิตภัณฑ์รีไซเคิลจะมีเครื่องหมายลูกศรสีเขียวประทับไว้บนผลิตภัณฑ์

R.5 (Reject) การหลีกเลี่ยงการใช้วัสดุที่ทำลายยาก หรือวัสดุที่ใช้ครั้งเดียวแล้วทิ้ง เช่น ปฏิเสธการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ย่อยสลายยาก หลีกเลี่ยงการใช้ที่ฉีควัดอุปประสงค์

แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมาย โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้จำนวนมาก ตัวอย่างเช่น

อมร รักษาสัตย์ (อ้างใน ฉัตรชัย คงสุข, 2535, น.23) นักวิชาการไทยอีกท่านหนึ่งก็เห็นว่าความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน

Victor H. Vroom (อ้างถึง กุลนดา โชติมุกตะ, อ้างใน อังคณา เขมะกนก , 2549, น.11) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถชี้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนในสิ่งนั้น ทักษะดีด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะดีด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น ๆ

John D Millet (อ้างถึง สมศักดิ์ วิเศษโสภาคกุล, อ้างใน อังคณา เขมะกนก, 2549, น.11) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Satisfactory Services) หรือ

ความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้นจะเป็นที่พอใจหรือไม่ ให้พิจารณาสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable Services) แก่ผู้รับบริการ
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันเวลา (Time Services) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบเร่งในการบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Services)
4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการบริการนั้น ๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาการที่จัดให้ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้น ๆ ขึ้นไปเรื่อย

Benjamin B. Wolman (อ้างใน นิลบล เฟ็งพานิช, 2539, น.18) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

E. J. McCormick and I.R.Daniel (อ้างใน นิลบล เฟ็งพานิช, 2539, น.19) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (อ้างใน นิลบล เฟ็งพานิช, 2539, น.19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (อ้างใน นิลบล เฟ็งพานิช, 2539, น.19) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี - เลว พอใจ - ไม่พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ เป็นต้น

หลุย จำปาเทศ (อ้างใน นิลบล เฟ็งพานิช, 2539, น.19) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จาก สายตา คำพูด และการแสดงออก

ชรีณี เชนจินดา (อ้างใน นิลุตต เพ็งพานิช, 2539, น.19) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า “ระบบความพึงพอใจ” โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ทรัพยากร(Resources) หรือสิ่งเร้า(Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

Maynard W. Shelley (อ้างใน วรพรรณ รุ่งศิริวงศ์, 2532 , น. 48) ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ คือทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ซึ่งความรู้สึกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกทางบวก และกลุ่มความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกคือความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ส่วนความรู้สึกทางลบคือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามเรียกว่า ระบบความพอใจ ซึ่งความพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิดเห็นหรือความพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์

จากความหมายและแนวคิดข้างต้น พอจะสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งในทางบวก และจะแสดงออกมาในรูปของชอบมาก-ชอบน้อย หรือไม่ชอบสิ่งนั้น หรือบุคคลนั้นๆ ซึ่งแสดงว่าพอใจมากหรือพอใจน้อย เพราะสิ่งนั้นหรือบุคคลนั้นสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้มากพอจนทำให้สามารถลดความเครียดลงได้ จนก่อให้เกิดความสุขสบายใจขึ้น และความพึงพอใจอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะส่วนบุคคล สภาพเศรษฐกิจ-สังคม สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตลอดจนทรัพยากรต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวยด้วย

2. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

(1) ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการ กล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญของการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องส่งต่องานบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังนี้

ชวงค์ ฉายบุตร (2536 , น. 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service

พิทักษ์ ทรุษิม (2538, น. 30) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Provides) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกคือ ปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพอใจ

พิทักษ์ ทรุษิม (2538, น. 32) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะคือการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้คือ

1. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่า ตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

2. การกำหนดระเบียบ วิธีการปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการ กับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สำหรับการวัดความพึงพอใจของประชาชนหลังการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พิจารณาจากระดับของผลที่ได้จากการให้บริการว่าอยู่ในระดับจากมิติต่อไปนี้คือ ความสามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชน ความสอดคล้องกับปัญหาที่ประชาชนประสบอยู่ การทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจ

ประยูร กาญจนกุล (2491) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็น และแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

B. M. Verma (อ้างใน พิทักษ์ ทรุษิม, 2538, น.33) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่คือความพอเพียงระหว่างกาบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้ รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

In - Joung Wang (Suchitra, 1986, น. 104-129) ได้ศึกษาถึงการให้บริการสาธารณะด้านสุขภาพอนามัยในการพัฒนาชนบทของประเทศเกาหลี โดยมีปัจจัยที่ศึกษาอยู่ 3 ปัจจัยใหญ่ ๆ คือ การเข้าถึงสถานที่หรือบุคคลที่ให้บริการ รูปแบบและระดับกาให้บริการ ปัจจัยสุดท้ายคือ ความพึงพอใจในการได้รับบริการ โดยในส่วนนี้มีตัวชี้วัดคือ

1. ความสะดวกสบายในการใช้สถานที่ที่ให้บริการ
2. การรับรู้ถึงประสิทธิผลในการให้บริการและ
3. เวลาที่ใช้ไปสำหรับผู้ให้บริการ

จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะ ประเด็นสำคัญจะอยู่ที่ว่าการระบอบออกมาให้ได้ว่ามีดีต่าง ๆ ตามประสบการณ์ซึ่งประชาชนได้รับจากการให้บริการสาธารณะนั้นมีอะไรบ้าง โดยส่วนใหญ่ก็จะมุ่งวัดไปที่มิติของพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (providers behavior) มิติของกระบวนการของการให้บริการ (service process) และมิติในด้านผลผลิตหรือบริการ (product or service) ที่ได้รับ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

(1) ความหมายการบริการ หมายถึง งานอันเกิดจากพฤติกรรมของฝ่ายหนึ่ง ที่เรียกว่า ผู้บริการตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายที่เรียกว่า ผู้ใช้บริการ หากเปรียบเทียบการผลิตก็เป็นการผลิตที่ผู้บริโภคริโภคทันทีระหว่างผลิต ผลงานบริการอาจออกมาในสถานะที่เป็นสสารและไม่เป็นสสาร จับต้องสัมผัสทางกายไม่ได้ แต่สามารถสัมผัสทางอารมณ์ในรูปของความรู้สึกพึงพอใจ ในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ เครื่องชี้วัด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานบริการคือระดับความพึงพอใจและความพอเพียงของผู้ใช้บริการซึ่งคือผู้บริโภคริโภคที่มีผลต่อของงานบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

กุลชน ธนาพงศธร (อ้างใน จันทรเพ็ญ ตูเทศานันท์, 2542 , น. 48) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใดๆ ก็ตาม ที่องค์กรจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคคลากรขององค์กรได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำ

R. Penchansky and W.J. Thomas (อ้างใน รัชยา กุลวิไชยนันท์, 2535, น. 28) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการทางแพทย์ จำแนกเป็น 5 ประเภทคือ

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้ป่วย
2. การเข้าถึงแห่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการอย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่จัดการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ป่วยยอมรับว่าให้ความสะดวกมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้ป่วยที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการหรือมีการประกันสุขภาพ (Affordability)

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งรวมถึงการยอมรับลักษณะให้บริการด้วย

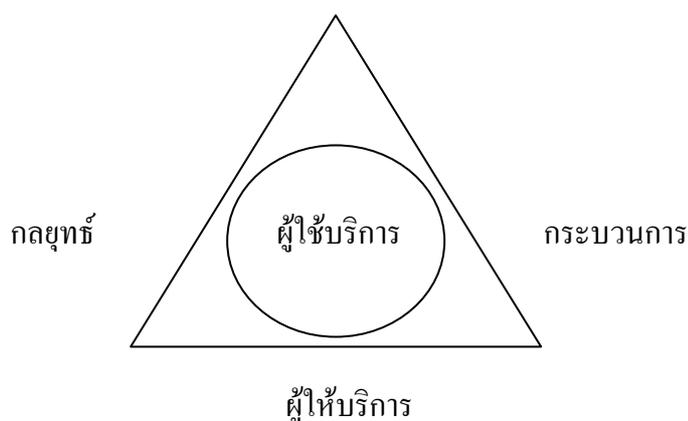
(2) หลักการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

Karl Albrecht (อ้างใน อัญญรักษ์ เลิศสกุล , 2543 , น. 10) ได้เสนอแนวคิดในการให้บริการโดยเน้นการบริการเรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการผูกใจประชาชน เน้นความสำคัญของคนโดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจจนเป็นวัฒนธรรมขององค์กร ของหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบ ข้อบังคับจนเกินเหตุ มุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคล เป็นแนวคิดที่ว่าบริการเป็นเรื่องที่คนจะกระทำการให้คนใจต้องถึงใจ ไม่ใช่การทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อกำหนดวิธีให้บริการ นอกจากนี้ Karl Albrecht ได้เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการให้บริการอันเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่าซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไปสามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้านเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปได้ นั่นหมายความว่า องค์กรจะให้บริการที่ดีต่อไปไม่ได้ซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งบริการ” (The Service Triangle)

แผนภาพที่ 2.1

สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)



จากหลักการนี้จะเห็นว่า การจะสร้างความประทับใจให้กับประชาชนต้องจัดการเพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้มี ความเหมาะสมและสอดคล้องกันคือ

1. กลยุทธ์การบริการ (Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลัก อันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ต้องกำหนดไว้เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่นตัวพอเพียง มีความแม่นยำตรงเป้าหมายได้ดี โดยหลักการพื้นฐานของการสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างจริงจัง

2. ระบบงาน (System) หรือกระบวนการ ต้องเน้นให้ระบบการบริการประชาชนเป็นเรื่องเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนดูเป็นเจ้าขุนมูลนาย ประชาชน ต้องเข้าใจได้ง่าย ๆ สามารถเข้าพบเพื่อปรึกษา หรือเข้ารับบริการอย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง กฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้การบริการดีไม่ใช่ว่าจำกัดการบริการ

3. ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับ ต้องได้รับการสรรหา พัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน นั่นคือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดีที่จะทำให้สามเหลี่ยมแห่งบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการทุกฝ่าย โดยทำเป็นแผนการพัฒนาการบริการขององค์กรขึ้นให้ชัดเจน

กุลธร หนาพงศธร (อ้างใน จันทรเพ็ญ ตูเทศานันท์, 2542, น.48) กล่าวว่า การให้บริการควรประกอบด้วยหลัก 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอครบวงจรของบริการ ในกรณีที่งานบริการนั้นมีได้มีเพียงขั้นตอนเดียว

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นมาก

4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

Bowen (อ้างถึง อัญญรักษ์ เลิศสกุล, อ้างใน ไชยรัตน์ ไทยเจียมอารีย์, 2544, น.32) ซึ่งให้เห็นว่างานบริการมีลักษณะแตกต่างจากงานผลิตทั้งในเรื่องสินค้าและบริการ และบทบาทขององค์กรต่อลูกค้าในเรื่องการผลิตและการบริโภค กล่าวคือ งานบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่รับรู้ได้จากประสบการณ์เวลาเดียวกัน และเป็นงานที่ลูกค้าผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการนั้น ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะจัดการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดตลอดเวลาให้แก่ลูกค้าทั้งหมด เพราะเกี่ยวข้องกับกระบวนการควบคุมพฤติกรรมของผู้ให้บริการและลูกค้า (ผู้ใช้บริการ)

การให้บริการสาธารณะเป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ลักษณะสำคัญของบริการมี 4 ประการ ได้แก่

1. ไม่มีตัวตน มองไม่เห็น จับตัวไม่ได้
2. แบ่งแยกผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่ได้
3. คุณภาพไม่แน่นอนเพราะขึ้นอยู่กับตัวผู้ให้บริการ
4. เก็บรักษาไม่ได้เพราะไม่มีตัวตน

การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การทำกิจกรรม การดูแลเอาใจใส่และตอบสนองของผู้ใช้บริการตามที่คาดหวังไว้เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ “SERVICE”

S = SERVICE MIND	=	มีจิตใจที่พร้อมที่จะเอื้อให้ผู้อื่นสำเร็จตามประสงค์ เรียกว่า เป็นผู้ที่มีจิตบริการ
E = ENTHUSE	=	มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ
R = READINESS	=	มีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลา
V = VALUES	=	ต้องการสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคน
I = INTERESTING	=	ให้ความสนใจในผู้ใช้บริการทุกคน
C = CLEANLINESS	=	ตระหนักถึงความสะอาดของสถานที่ อุปกรณ์ และตัวผู้ให้บริการเอง
E = ENDURE	=	มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดี
= SMILE	=	ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนิจ มีไมตรีต่อทุกคน

องค์กรใดก็ตามจะไม่สามารถเจริญก้าวหน้าได้ ถ้าหากคิดหรือมุ่งหวังที่จะหา “ผู้ใช้บริการใหม่” เพื่อทดแทน “ผู้ใช้บริการเก่า” เพียงอย่างเดียวเท่านั้น เพราะถ้าหากคิดดังกล่าว ซึ่งหมายถึงไม่สนใจใยดีกับ “ผู้ใช้บริการเก่า” ว่าจะมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับหรือไม่หวังเพียงขายแค่ครั้งเดียวแล้วเลิกสนใจไปหา “ผู้ใช้บริการใหม่” แทน การกระทำอย่างนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงาน “ผู้ใช้บริการใหม่” เพราะถ้าหาก “ผู้ใช้บริการใหม่” ขาดการยืนยัน หรือได้รับการบอกต่อในการที่ได้รับบริการจาก “ผู้ใช้บริการเก่า” ว่าดีหรือไม่ดีแล้วจะเป็นสิ่งที่จะช่วยในการตัดสินใจของ “ผู้ใช้บริการใหม่” การให้ข้อมูลข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์จากองค์กรหรือหน่วยงานแต่เพียงฝ่ายเดียวย่อมจะประสบความสำเร็จได้ยาก ดังนั้น ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแล้วสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ การธำรงรักษา (Maintain) “ผู้ใช้บริการเก่า” ไว้ และขยาย (Extend) “ผู้ใช้บริการใหม่” ให้เพิ่มขึ้น ให้ทั้งสองกลุ่มนี้เกื้อหนุนซึ่งกันและกัน

โดยสรุป หลักการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ต้องประกอบไปด้วย การที่ผู้ให้บริการมีหัวใจในการบริการ มีความกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะให้บริการอยู่ตลอดเวลาและให้บริการอย่างเสมอภาค สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ ประหยัด สะดวกและรวดเร็ว

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Michael R. Fitzgerald and Robert F. Durant (อ้างใน ไชยรัตน์ ไทยเจียมอารีย์, 2544, น.35) ได้ทำการวิจัยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ มีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดของเมือง ส่วนตัวแปรตามได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และความต้องการของประชาชนที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า คนผิวดำ คนยากจน และคนแก่ มักถูกมองว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบคนผิวขาว คนมีเงิน และวัยรุ่น โดยปัจจัยด้านภูมิหลังของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ กับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ

ภัทรดา ลิ้มพะสุต (2530) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จากความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการให้บริการกับปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ผู้รับบริการ สภาพแวดล้อม ในการติดต่อกัน และอัตราค่าสิ่ง ที่ใช้ในการให้บริการ ได้ข้อค้นพบคือปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

อัญชลี เหล่าชาติพงศ์ (2524 , น. 32-24) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์สาธารณสุขในเขตกรุงเทพฯ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุข เนื่องจากศูนย์อยู่ใกล้บ้านจึงสะดวกประหยัดเวลา อีกทั้งค่าบริการไม่แพง ส่วนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่นั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยให้ทราบ

อังคณา เขมะกนก (2549, น. 72) ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชน (ขสมก.) พบว่า ผู้ใช้บริการขสมก. ไม่ว่าจะเป็รถธรรมดา หรือรถปรับอากาศ ต่างก็ไม่พอใจใน 2 เรื่อง คือ จำนวนรถที่ให้บริการไม่พอเพียงกับระยะเวลาที่รอนานเกินไป ผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นเพศชาย หรือเพศหญิง หรือไม่ว่าจะมีอายุเท่าใดก็ตาม จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ขสมก. ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการจัดบริการนั้น มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันในเรื่อง การใช้บริการรถปรับอากาศ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันในการใช้บริการรถปรับอากาศ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันในการใช้บริการรถธรรมดา ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านอื่น ๆ พบว่ากลุ่มผู้บริการที่แตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความพึงพอใจ

ณัฐดิฐ อิศระเสนีย์ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเลือกตั้งและความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของนายกและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอคำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ในส่วนที่ศึกษาความพึงพอใจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนายกและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับปานกลาง ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนายกและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน

แนวคิดด้านประชากรศาสตร์

แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ (อ้างถึง กิติมา สุรสนธิ, อ้างใน อังคณา เขมะกนก, 2549, น.12) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจ การศึกษา ปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการรับรู้ การตีความ การเข้าใจของผู้รับสารทั้งสิ้น ดังมีรายละเอียดดังนี้

1. อายุ (Age) เป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความเป็นผู้มีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคล รวมทั้งการตอบโต้ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคลที่มีอายุหรือวัยที่แตกต่างกัน

2. เพศ (Sex) เพศมีความสัมพันธ์ต่อบุคลิกลักษณะ จิตใจและอารมณ์ของบุคคล มีคำอธิบายทางจิตวิทยาที่สรุปว่า เพศหญิงมักเป็นเพศที่มีอารมณ์อ่อนไหว มองสิ่งต่างๆ ในลักษณะดูรายละเอียดกับสิ่งต่าง ๆ มีความละเอียดละไมกว่าผู้ชาย อดทนและมีความเมตตาต่อบุคคลอื่นมากกว่า ด้วยคุณลักษณะดังกล่าวทำให้เพศหญิงถูกชักจูงได้ง่ายกว่าเพศชาย

3. สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม (Social – Economic Status) สถานภาพ อาชีพ รายได้ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัวปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากและเป็นตัวกำหนดในการเลือกเปิดรับสื่อ รวมทั้งเนื้อหาที่สอดคล้องต่ออาชีพ ความคิด ความเชื่อ และค่านิยม รวมทั้งสถาบันที่คนเหล่านั้นสังกัดอยู่

4. การศึกษา (Education) ความรู้เป็นตัวแปรสำคัญประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกรู้คิด ทักษะคิด และค่านิยม ของบุคคลที่มีต่อเรื่องต่างๆ เนื่องจากสถานบันการศึกษาเป็นสถาบันที่อบรมหล่อหลอมเกล้าให้บุคคลเป็นคนที่มีความรู้และทักษะไปในทิศทางที่แตกต่างกัน ในการศึกษาเกี่ยวกับระดับการศึกษาของบุคคลนั้นในบางเรื่องอาจไม่ได้ให้ความสำคัญกับระดับการศึกษาในลักษณะของการศึกษาที่เป็นทางการแต่เพียงอย่างเดียว เนื่องจากบุคคลอาจเรียนรู้หรือได้รับการศึกษาจากแหล่งอื่น ๆ ที่ไม่ใช่จาก โรงเรียนหรือมหาวิทยาลัยก็ได้ เช่น การที่บุคคลได้เรียนรู้และศึกษาจากประสบการณ์หรือการศึกษานอกระบบ เป็นต้น

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันนั้นทำให้ความคิดเห็นของคนในสังคมในเรื่องที่เกิดขึ้นแตกต่างกันไปตามการหล่อหลอมจากสิ่งที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคลนั้น ๆ การศึกษาในครั้งนี้ก็เช่นกัน ความแตกต่างกันทางด้านประชากรศาสตร์นั้น จะทำให้ผู้ศึกษาทราบถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจที่แตกต่างกันในเรื่องของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรังค์ ในแง่มุมที่แตกต่างกันไป

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 โครงสร้าง อบต. ใหม่ (เป็นโครงสร้างที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน)

โครงสร้าง อบต. ใหม่ เกิดขึ้นจากการเสนอแก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546) เพื่อสอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น ทำให้โครงสร้างของสภา อบต. และคณะกรรมการบริหาร อบต. เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้

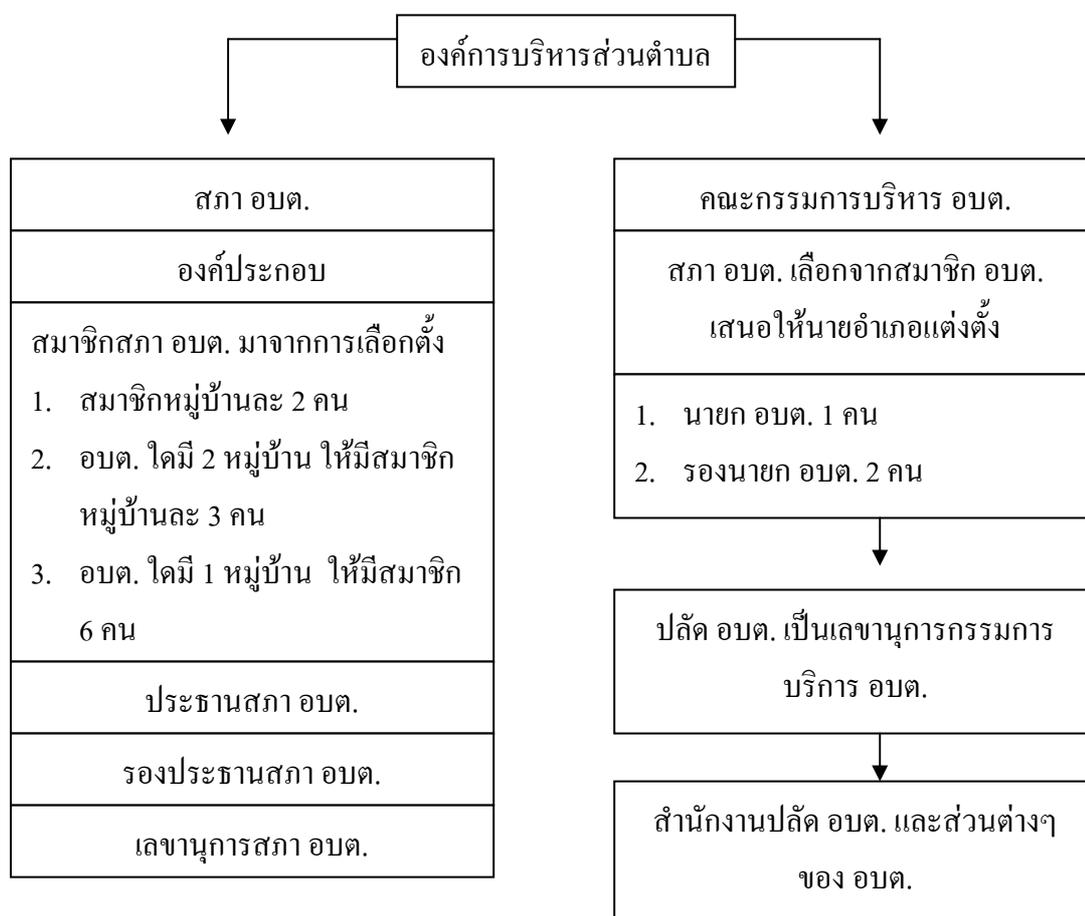
1. โครงสร้างสภา อบต. ประกอบด้วย สมาชิกหมู่บ้านละ 2 คน อบต. โดมี 1 หมู่บ้านให้มีสมาชิก 6 คน อบต. โดมี 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกได้หมู่บ้านละ 3 คน (เดิมสภา อบต. ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และสมาชิก ซึ่งมาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน)

2. โครงสร้างฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย ประธานกรรมการบริหาร 1 คน และ กรรมการบริหาร 2 คน โดยสภา อบต. เป็นผู้เลือกแล้วเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้งและให้ปลัด อบต. เป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร (เดิมประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านไม่เกิน 2 คน และสมาชิก ที่มาจากการเลือกตั้งไม่เกิน 4 คน)

แผนภูมิที่ 2.2

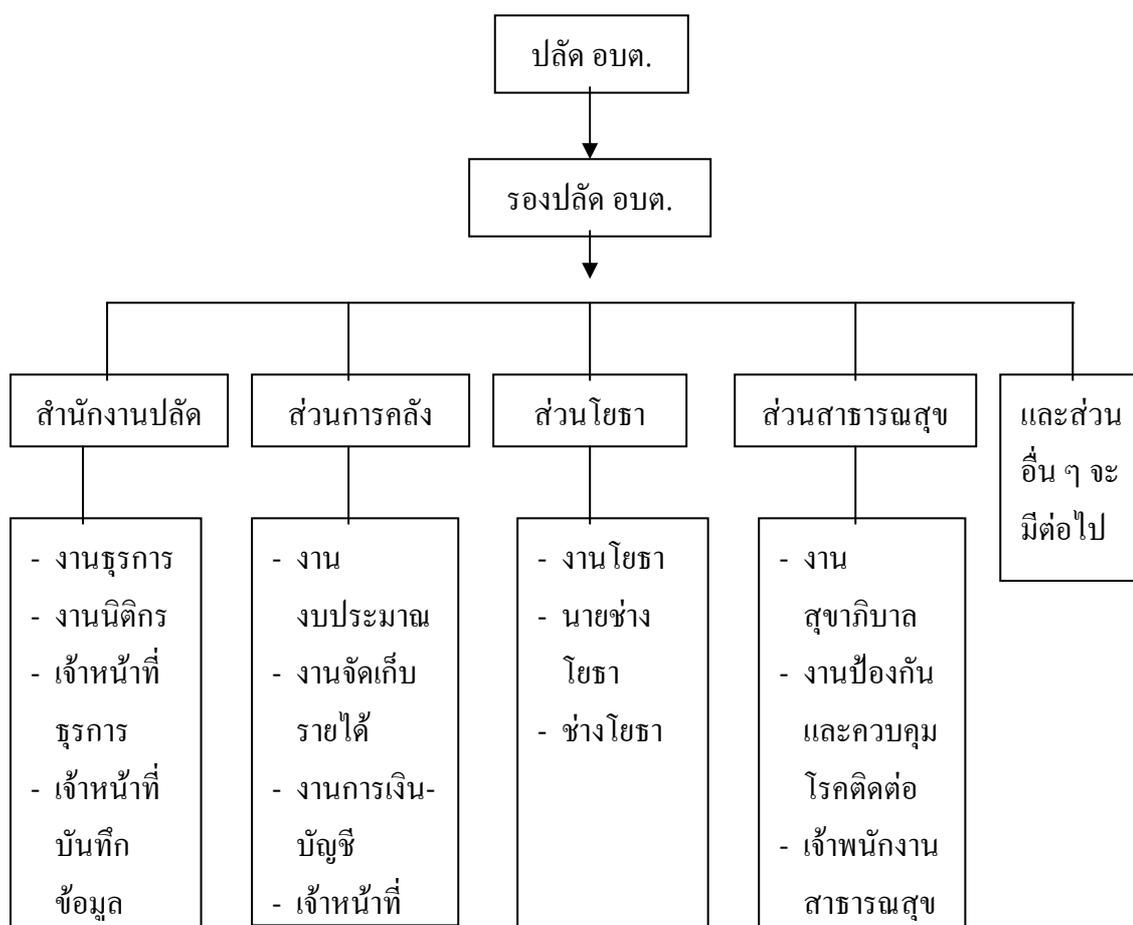
โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ อบต. ตาม พ.ร.บ.สภาตำบลและ อบต. พ.ศ. 2537

แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546



ใน 4 ปี นับแต่ใช้กฎหมายนี้ให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล มาสมัครเป็นสมาชิก อบต. ได้โดยไม่ต้องลาออกจากตำแหน่ง แต่เมื่อได้รับเลือกตั้งให้พ้นจาก ตำแหน่งเดิมโดยอัตโนมัติ

โครงสร้าง อบต. ฝ่ายข้าราชการประจำ



ซึ่งบุคคลในโครงสร้าง อบต. ฝ่ายนี้เป็นข้าราชการประจำ พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติหน้าที่จนเกษียณอายุราชการ (อายุ 60 ปี) ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งเป็นข้าราชการการเมือง มีวาระอยู่ 4 ปี คือ สมาชิกสภา อบต. และคณะกรรมการบริหาร อบต.

สถานการณ์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการของ องค์การบริหารส่วนตำบล

2. พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

3. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลตาม (1) และกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

จากการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการถ่ายโอนต่าง ๆ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขต อบต. ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มี และบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นตามความจำเป็นและสมควร

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็น

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจกรรมในเขต อบต. ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

2. ให้มีและบำรุงรักษาการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

3. ให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

4. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

12. การท่องเที่ยว

13. การผังเมือง

รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีรายได้ที่กฎหมายบัญญัติไว้ตาม พ.ร.บ. สถาปนาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 ดังต่อไปนี้

1. อบต. จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ อากรกรฆ่าสัตว์ และค่าธรรมเนียมใบอนุญาต

2. ส่วนราชการจัดเก็บให้ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน อากรังนกนางแอ่น ค่าภาคหลวง ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายป่าไม้ ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล ค่าประทานบัตรใบอนุญาต และอาญาบัตร ตามกฎหมายว่าด้วยการประมง รายได้จากทรัพยากรธรรมชาติ ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน ภาษีสรรพสามิต ภาษีสุรา ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ

3. งบประมาณจากรัฐบาลอุดหนุน

4. รายได้อื่น ๆ เช่น ทำกิจกรรมพาณิชย์ เงินบริจาค รายได้จากทรัพย์สินของ อบต.

ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าวการกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล ยังจำเป็นต้องยึดกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางส่วนราชการเป็นหลักเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยการกำหนดให้นายอำเภอและผู้ว่าราชการจังหวัดมีหน้าที่ในการกำกับดูแลในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและการให้บริการของ อบต. ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดทฤษฎีมาปรับใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เห็นปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านแหล่งน้ำและขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา อบต. ต. บ้านปรางค์ อ.คง จ. นครราชสีมา โดยกำหนดตัวแปรต่างๆ ที่ต้องการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่

1. เพศ

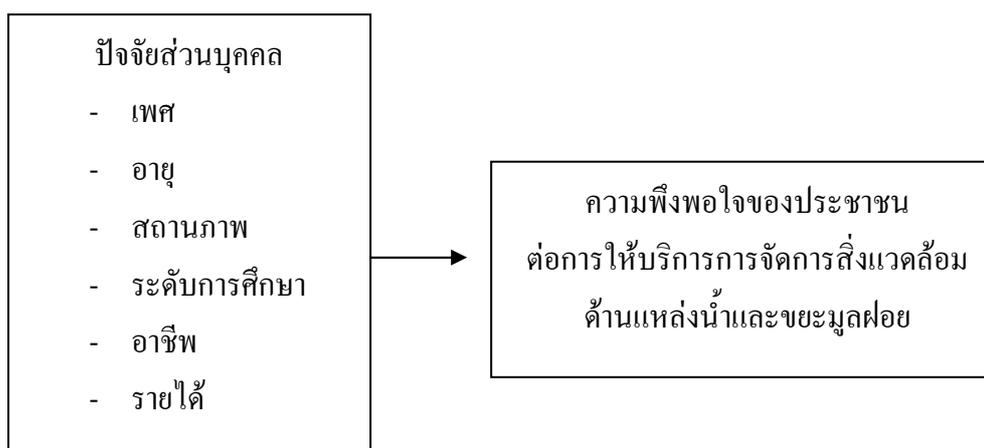
2. อายุ

3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. อาชีพ
6. รายได้

เพื่อนำตัวแปรอิสระหรือปัจจัยส่วนบุคคลต่าง ๆ เหล่านี้ของประชาชนตำบลบ้านปรางค์ อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา มาออกเป็นคำถามในแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ส่วนที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านแหล่งน้ำและขยะมูลฝอย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



เพื่อนำตัวแปรตามหรือแนวคิดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดการสิ่งแวดล้อมทั้งด้านแหล่งน้ำและขยะมูลฝอย มาออกเป็นคำถามในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ในส่วนที่เป็นคำถามที่วัดระดับความพึงพอใจของประชาชนตำบลบ้านปรางค์ ต่อการให้บริการการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านแหล่งน้ำและขยะมูลฝอย

สมมติฐานในการวิจัย

ข้อ 1 ประชาชนตำบลบ้านปรางค์ที่มีเพศต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านแหล่งน้ำและขยะมูลฝอยแตกต่างกัน

ข้อ 2 ประชาชนตำบลบ้านปรางค์ที่มีอายุต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านแหล่งน้ำและขยะมูลฝอยแตกต่างกัน

ข้อ 3 ประชาชนตำบลบ้านปรางค์ที่มีสถานภาพต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านแหล่งน้ำและขยะมูลฝอยแตกต่างกัน

ข้อ 4 ประชาชนตำบลบ้านปรางค์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านแหล่งน้ำและขยะมูลฝอยแตกต่างกัน

ข้อ 5 ประชาชนตำบลบ้านปรางค์ที่มีอาชีพต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านแหล่งน้ำและขยะมูลฝอยแตกต่างกัน

ข้อ 6 ประชาชนตำบลบ้านปรางค์ที่มีรายได้ต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านแหล่งน้ำและขยะมูลฝอยแตกต่างกัน