

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปา ต่อคุณภาพน้ำประปาตำบลไรโคก ตามโครงการประปาดื่มได้ ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า ภายใต้การทบทวนแนวความคิดทฤษฎีต่างๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับน้ำประปา
2. แนวคิดเรื่องระบบประปาหมู่บ้าน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารประปาหมู่บ้าน
4. หลักเกณฑ์และมาตรฐานคุณภาพน้ำประปาดื่มได้
5. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่
6. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
7. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
8. ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
9. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

1. แนวคิดเกี่ยวกับประปา

ระบบประปา (Water supply)

ประปา หมายถึง การจำหน่ายน้ำให้แก่ประชาชนทั่วไป กิจการประปาจึงเป็นกิจการสาธารณูปโภคที่ให้บริกาบริการน้ำสะอาดสำหรับการบริโภคและอุปโภคที่ปลอดภัยสำหรับชุมชน เนื่องจากน้ำในแหล่งน้ำใกล้ชุมชนในปัจจุบันประชากรใช้แหล่งน้ำในการประกอบกิจกรรมการดำเนินชีวิตประจำวันแทบทุกกิจกรรม ส่งผลให้เกิดการปนเปื้อนสิ่งสกปรกในแหล่งน้ำทำให้แหล่งน้ำมีความสะอาดไม่พอเพียงที่จะบริโภคและอุปโภคโดยตรง เพราะสิ่งปนเปื้อนเหล่านั้นสามารถที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพได้ ดังนั้นการนำน้ำจากแหล่งน้ำมาใช้ในชุมชนให้มีความปลอดภัย และได้มาตรฐานจำเป็นที่จะต้องนำมาบำบัดโดยการใช้ระบบปรับปรุงคุณภาพน้ำเพื่อให้ได้ทั้งคุณภาพและปริมาณที่เพียงพอกับความต้องการของชุมชน ระบบประปามีหลายระดับตั้งแต่ระบบประปาขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ซึ่งขึ้นอยู่กับปริมาณความต้องการของชุมชน โดยหลักการทำระบบประปามีหลักการคล้ายคลึงกันดังนี้ (สมบุรณ์ สุวีระ, 2537, หน้า 24)

1. การนำน้ำขึ้นมาจากแหล่งน้ำดิบซึ่งอาจเป็นแหล่งน้ำธรรมชาติ เช่น น้ำผิวดิน น้ำใต้ดิน หรือน้ำบาดาล คุณภาพน้ำที่ได้จะมีคุณภาพแตกต่างกันตามสภาพของแหล่งน้ำการปนเปื้อน ของแหล่งน้ำ ที่ได้เรียกว่า น้ำดิบ

2. การเก็บกักน้ำดิบ หมายถึง แหล่งที่จะเก็บน้ำไว้ให้พอเพียง ก่อนที่จะนำน้ำนั้นเข้าสู่ระบบ บำบัดเป็นระบบกักเก็บน้ำสำรองเพื่อป้อนเข้าสู่ระบบบำบัดน้ำ

3. การส่งน้ำดิบเข้าสู่ระบบบำบัดอาจใช้วิธีการส่งไปตามท่อ หรือส่งไปตามอุโมงค์ ซึ่งต้องแล้วแต่ ขนาดของระบบประปา

4. ระบบบำบัดน้ำประปาหรือระบบการผลิตน้ำประปาประกอบด้วยขั้นตอนการบำบัดน้ำ ขั้นตอนสำคัญคือ การรวมตะกอน การตกตะกอน การกรองและการใส่สารเคมีฆ่าเชื้อโรค

5. ระบบการส่งเข้าสู่สถานีจ่ายน้ำ ซึ่งอาจใช้วิธีสูบน้ำโดยใช้แรงดันหรือใช้ถังพักน้ำสูง เพื่อใช้ แรงโน้มถ่วงของโลกในการดันน้ำสู่ปลายทางผู้ใช้น้ำ

6. ระบบการส่งน้ำสู่ผู้บริโภคเป็นระบบส่งน้ำประปาไปตามท่อและการวัดปริมาณน้ำที่ผู้บริโภค ใช้การเก็บค่าบริการของผู้ใช้น้ำ

ในระบบประปาชุมชน อาจต้องดำเนินการตามขั้นตอนทุกขั้นตอนหรือไม่ก็ได้ขึ้นอยู่กับสภาพของ แหล่งน้ำดิบที่มีคุณภาพแตกต่างกัน เช่น น้ำบาดาลซึ่งมีความสะอาดของน้ำมากกว่าน้ำผิวดิน เพราะน้ำจะผ่านการกรองจากชั้นดิน หินและกรวดต่างๆ จนได้น้ำดิบที่สะอาดอยู่แล้ว อาจไม่จำเป็นต้อง นำเข้าสู่ขั้นตอนการตกตะกอน และการกรอง สามารถนำเข้าสู่ระบบการทำลายเชื้อ โดยการผสมสารเคมี แล้วแจกจ่ายได้เลยต่างจากน้ำผิวดิน น้ำผิวดินที่มีลักษณะความสะอาดด้อยกว่ามากจึงจำเป็นต้อง นำเข้าสู่ระบบการบำบัดให้ครบทุกขั้นตอน เพื่อจะได้มีน้ำบริโภคที่มีมาตรฐาน และสามารถใช้อย่าง ปลอดภัยในการสร้างระบบประปาชุมชนพหุจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาปัจจัยต่างๆ ตามที่องค์การ อนามัยโลกเป็นผู้กำหนดดังนี้

1. การผลิตน้ำที่สะอาดเพื่อให้บริโภคได้อย่างปลอดภัย
2. การผลิตน้ำประปาให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้
3. การดำเนินการผลิตโดยการใช้ต้นทุนการผลิตที่ต่ำและพร้อมที่จะจ่ายน้ำประปาให้แก่ ผู้ต้องการใช้น้ำได้อย่างทั่วถึงและตลอดเวลา

ในการสร้างระบบประปาทั้งระบบมักใช้เงินในการลงทุนค่อนข้างสูง มีความยุ่งยากในการ ดัดแปลงและแก้ไข ดังนั้นควรวางแผนการผลิตให้รอบคอบและมีความละเอียดทุกขั้นตอนในการดำเนิน โครงการ โดยสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในการวางแผนคือการใช้เงินของประชากรในชุมชนต่อวันเป็นเท่าใดและ สามารถผลิตได้สูงสุดต่อกันเป็นอย่างไรเพียงพอหรือไม่ ค่าใช้จ่ายในการผลิตและการบำรุงรักษาสามารถ ที่จะดำเนินกิจการอยู่ได้หรือไม่มีการวางแผนการดำเนินโครงการเป็นอย่างไร ใช้แหล่งเงินทุนหรือการ

สนับสนุนด้านต่างๆ จากหน่วยงานใดซึ่งต้องมีการศึกษาอย่างละเอียดแล้ว ทบทวนเพื่อประเมิน
ดูว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่

ในการผลิตประปาหมู่บ้านจะต้องมีการบริหารกันในรูปแบบกองทุนในชุมชน โดยคำนึงถึงสภาพ
และขนาดของชุมชนเป็นหลักคุณภาพของแหล่งน้ำระบบการผลิตน้ำประปา ขั้นตอนและวิธีการทำน้ำ
ให้สะอาดการแจกจ่ายน้ำและความสะอาดได้มาตรฐานน้ำดื่ม ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องคำนึงถึง
ค่าใช้จ่ายส่วนต่างๆ ดังนี้

1. ค่าใช้จ่ายสำหรับการดำเนินการก่อสร้างระบบ เช่น การลงทุนก่อสร้างโรงผลิตน้ำ
และระบบจ่าย น้ำอ่างเก็บน้ำดิบ และอื่นๆ ซึ่งต้องใช้เงินในการลงทุนค่อนข้างสูง
2. ค่าใช้จ่ายเพื่อบำรุงรักษา เช่น การสนับสนุนพนักงานผู้ดำเนินการผลิตน้ำ สนับสนุน
คณะกรรมการดำเนินการ การบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ชำรุด การซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ
การสนับสนุน การตรวจวัดคุณภาพน้ำ การซื้อสารเคมีหรือวัสดุที่ใช้ในการผลิต
3. ต้องมีเงินกองทุนสำรองเพื่อใช้ในการดำเนินกิจการดังกล่าว ดังนั้น ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ได้ลงทุน
ไปแล้วนั้นต้องนำมาคำนวณค่าใช้จ่ายต่อ 1 หน่วยการผลิต เพื่อนำไปกำหนดอัตราค่าบริการ
การใช้น้ำ ซึ่งจะมีการปรับอัตราค่าบริการตามความเหมาะสมกับสภาพการผลิตต่อไป

2. แนวคิดเรื่องระบบประปาหมู่บ้าน

**ความเป็นมาของการประปาและการดำเนินการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านของ
ประเทศไทยในช่วงเวลาต่างๆ**

จากพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้มีพระราชดำริให้
จัดหาน้ำสะอาด ตามแบบของประเทศในแถบยุโรป โดยสมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณ
วโรรส ทรงพบว่า ในสมัยโบราณ ประเทศอินเดียมีการใช้คำว่า “ประปา” เป็นคำสันสกฤต ซึ่งใช้เรียกน้ำพุ
ที่ไหลออกมาให้ประชาชนใช้อาบและกิน โดยมีการขึ้นถวายให้รัชกาลที่ 5 เพื่อทรงวินิจฉัย และใช้แทน
คำว่า “Water Supply” พระองค์ทรงเห็นสมควรเพิ่มคำว่า “การ” นำหน้า “ประปา” จึงทรงประกาศใช้
คำว่า “ประปา” ตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมา ข้อความดังกล่าวข้างต้นได้ปรากฏอยู่ในพระราชหัตถเลขา
ฉบับลงวันที่ 6 เมษายน 2452 ต่อมาในวันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ.2452 การประปาเกิดขึ้นในประเทศไทย
เป็นครั้งแรกโดยตั้งอยู่ที่ตำบลสามเสน จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยเปิดให้บริการน้ำสะอาดแก่ประชาชน
ในเขตพระนครหลวง ใช้ชื่อว่า “การประปาสยาม” ต่อมาเปลี่ยนเป็นการประปากรุงเทพฯ และเป็นการ
ประปานครหลวงในปัจจุบัน ต่อมาใน พ.ศ.2496 ได้มีการก่อสร้างการประปาในต่างจังหวัดโดยกรมโยธา
ธิการ ที่บริเวณศูนย์การทหารปืนใหญ่ อำเภอโคกกระเทียม จังหวัดลพบุรี โดยใช้ชื่อว่า “การประปาพิบูล
สงคราม” ต่อมาในส่วนของการประปาสวนภูมิภาคซึ่งเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานราชการที่ทำการ
ก่อสร้างระบบประปา โดยถ้ามีประชากรตั้งแต่ 5,000 คนขึ้นไป ให้ก่อสร้างโดยกองประปาภูมิภาค

กรมโยธาธิการ กระทรวงมหาดไทย และระบบประปาที่มีประชากรระหว่าง 500-5,000 คน ให้ก่อสร้าง
โดยกองประปาชนบท กระทรวงสาธารณสุข

ต่อมาเมื่อวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ.2510 ทางรัฐบาลได้ให้รวมการประปาธนบุรี การประปา
นนทบุรี การประปาสมุทรปราการ เป็นองค์การรูปแบบรัฐวิสาหกิจ โดยใช้ชื่อว่า “การประปานครหลวง”
คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม พ.ศ.2521 ให้รวมกิจการประปาของกรมโยธาธิการ จำนวน
185 แห่ง และกิจการประปาของกรมอนามัย จำนวน 55 แห่ง เป็นรัฐวิสาหกิจ เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์
พ.ศ.2522 และให้ใช้ชื่อว่า “การประปาสถาบัน” ปัจจุบันยังมีกิจการประปาเทศบาลฯ องค์การ
บริหารส่วนตำบล สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนประมาณ 50,000 แห่ง และการประปา
เอกชน ซึ่งได้รับสัมปทานจากรัฐมนตรีกระทรวงธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวนประมาณ 100 แห่ง

ดังนั้นในปี พ.ศ.2545 ระบบประปาของหน่วยงานราชการต่างๆ อาทิเช่น กรมโยธาธิการ
กรมอนามัย กรมทรัพยากรธรณี สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท ได้รวมกันเป็นหน่วยงานสังกัดราชการใหม่
โดยใช้ชื่อว่า กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน (ประพันธ์
อ่ำสกุล, 2558. อ้างถึงใน มยุรี โยธาวุธ, 2560. สืบค้นออนไลน์)

ในปี พ.ศ.2542 ได้มีพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นได้ถ่ายโอนภารกิจและทรัพย์สินสาธารณูปโภค (แหล่งน้ำและระบบประปาชนบท)
ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการต่อไป ดังนั้นการบริหารกิจการประปาจึงอยู่ภายใต้การ
ดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้บริหารกิจการประปาที่ได้รับการแต่งตั้งหรือเลือกตั้งให้มีหน้าที่
บริหารกิจการประปาเพื่อให้บริการน้ำสะอาด โดยใช้งบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีการ
ระดมให้กิจการประปาเป็นทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมอบให้คณะกรรมการบริหาร
กิจการประปาดำเนินการบริหารจัดการ หากมีระบบประปาหมู่บ้านและประปาชนบทชำรุดเสียหายเพียง
เล็กน้อยให้ถือเป็นหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารฯ ในการซ่อมแซมและบำรุงรักษา แต่ถ้าหากระบบ
ประปาหมู่บ้านและประปาชนบทชำรุดเสียหายมากหรือเกินกำลังความสามารถของคณะกรรมการบริหาร
ให้ถือเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จะต้องซ่อมแซมและบำรุงรักษาให้สามารถใช้งานได้
อยู่เสมอ (วิเชียร จุ่งรุ่งเรือง, 2525 : ออนไลน์. อ้างถึงใน มยุรี โยธาวุธ, 2560.)

ภายหลังการปฏิรูประบบราชการเมื่อ พ.ศ.2545 กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อมได้มีหน้าที่ดูแลในการถ่ายโอนการจัดสร้างระบบประปาหมู่บ้านให้แก่ท้องถิ่น โดยหน้าที่
หลักคือการสำรวจพื้นที่หมู่บ้านที่ยังไม่มีระบบประปา ดำเนินการจัดสร้าง อบรมคณะกรรมการบริหาร
และผู้ดูแล รวมทั้งการถ่ายโอนให้หน่วยงานท้องถิ่นดำเนินการต่อไป ระบบประปาของกรมทรัพยากรน้ำ
ได้มีแบบมาตรฐานหลายรูปแบบด้วยกัน ได้แก่

- 1) ระบบประปาบาดาลขนาดเล็ก (กำลังการผลิต 2.5 ลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมง สำหรับผู้ใช้น้ำจำนวน 30-50 หลังคาเรือน)
- 2) ระบบประปาบาดาลขนาดกลาง (กำลังการผลิต 7 ลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมง สำหรับผู้ใช้น้ำจำนวน 51-120 หลังคาเรือน)
- 3) ระบบประปาบาดาลขนาดใหญ่ (กำลังการผลิต 10 ลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมง สำหรับผู้ใช้น้ำจำนวน 121-300 หลังคาเรือน)
- 4) ระบบประปาบาดาลขนาดใหญ่ (กำลังการผลิต 20 ลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมง สำหรับผู้ใช้น้ำจำนวน 301-700 หลังคาเรือน)
- 5) ระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่ (กำลังการผลิต 10 ลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมง สำหรับผู้ใช้น้ำประปาจำนวน 121-300 หลังคาเรือน)
- 6) ระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่พิเศษ (กำลังการผลิต 50 ลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมง สำหรับผู้ใช้น้ำประปาจำนวน 701-1,300 หลังคาเรือน)

ต่อมาในช่วงรัฐบาลนายกรัฐมนตรี ดร.ทักษิณ ชินวัตร (9 มีนาคม พ.ศ.2548 – 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2549) ได้มีนโยบายและแผนที่จะจัดหาแหล่งน้ำเพื่อให้ประชาชนได้อุปโภคบริโภคอย่างเพียงพอ และได้มีการประกาศแผนการบริหารราชการแผ่นดิน เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ.2548 เรื่องแนวทางการแก้ไขปัญหากภัยแล้งโดยเน้นการใช้กระบวนการแบบบูรณาการ และหลักการจัดให้มีระบบประปาหมู่บ้าน ให้แก่หมู่บ้านที่ขาดแคลนน้ำกินน้ำใช้ที่สะอาดให้ครบภายในปี พ.ศ.2551 ตามหลักการ 3 ประการ ดังนี้ (สนั่น หลวงมณีวรรณ, 2555. อ้างถึงใน มยุรี โยธาวิฑู, 2560.)

1. ให้กระทรวงธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยกรมทรัพยากรน้ำและบาดาลใช้งบกลางปีงบประมาณ 2548 ดำเนินการพัฒนาแหล่งน้ำด้วยการเจาะบ่อน้ำบาดาลและทำจุดจ่ายน้ำในหมู่บ้านที่ยังไม่มีระบบประปาและแหล่งน้ำผิวดิน จำนวน 12,493 หมู่บ้าน โดยเจาะบ่อน้ำบาดาล จำนวน 24,491 บ่อ ใช้งบประมาณ 6,464 ล้านบาท โดยมีแผนการดำเนินงานดังนี้

- ปีงบประมาณ 2548 ขอใช้งบกลางดำเนินการ จำนวน 1,500 บ่อ วงเงิน 366 ล้านบาท (เป็นกรณีเร่งด่วน)
- ปีงบประมาณ 2550 ดำเนินการ จำนวน 12,500 บ่อ วงเงิน 3,050 ล้านบาท
- ปีงบประมาณ 2551 ดำเนินการ จำนวน 12,491 บ่อ วงเงิน 3,048 ล้านบาท

2. ให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยกรมทรัพยากรน้ำ และกรมทรัพยากรน้ำบาดาลดำเนินการในส่วนที่เหลือ และดำเนินการก่อสร้างระบบประปาผิวดิน จำนวน 1,737 ระบบ และระบบประปาบาดาล จำนวน 12,493 ระบบ รวม 14,230 ระบบ ในวงเงินงบประมาณ 26,509 ล้านบาท ในปีงบประมาณ 2549-2551

- ปีงบประมาณ 2549 ดำเนินการ จำนวน 2,230 บ่อ วงเงิน 4,986 ล้านบาท
- ปีงบประมาณ 2550 ดำเนินการ จำนวน 7,000 บ่อ วงเงิน 13,229 ล้านบาท
- ปีงบประมาณ 2551 ดำเนินการ จำนวน 5,000 บ่อ วงเงิน 8,294 ล้านบาท

3. ให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นผู้รับผิดชอบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนการจัดหาแหล่งน้ำบาดาล แหล่งน้ำผิวดิน และก่อสร้างระบบประปาตามที่ได้กำหนดไว้โดยให้ตั้งงบประมาณดำเนินการตามแผนที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำหรับโอนงบประมาณดังกล่าว ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาเลือกดำเนินการหรือซื้อบริการของกรมทรัพยากรน้ำบาดาลในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีความพร้อมที่จะดำเนินการเอง

ประปาหมู่บ้าน (Village water supply) หมายถึง ระบบการนำน้ำจากแหล่งน้ำในธรรมชาติ อันได้แก่ แหล่งน้ำจากใต้ดิน หรือแหล่งน้ำผิวดิน แล้วนำมาผ่านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพน้ำ เพื่อให้ได้น้ำที่สะอาดตามหลักวิชาการ และวิธีการผลิตที่เหมาะสมกับหมู่บ้านแล้วจึงจ่ายน้ำให้แก่ประชาชน ในหมู่บ้านได้ใช้อุปโภคบริโภค โดยการจ่ายน้ำผ่านตามระบบท่อและผ่านมาตรวัดน้ำ (ธีระ ทัศนเทพ, วรณชัย วังการวรรณ และสุดาวดี วังการวรรณ, 2558, เว็บไซต์)

ในระบบประปาหมู่บ้าน จึงเป็นระบบประปาขนาดเล็กที่ก่อสร้างขึ้นใช้เอง ในระดับหมู่บ้าน สามารถที่จะออกแบบให้ถูกต้องตามหลักการบำบัดน้ำ ในการผลิตน้ำประปาได้โดยคำนึงถึงแหล่งน้ำดิบ ดังนี้

1. ระบบประปาที่เป็นแหล่งน้ำใต้ดิน และมีความสะอาดพอเพียงก็สามารถนำเข้าสู่ถังพัก เพื่อแจกจ่ายและสามารถเติมสารเคมีฆ่าเชื้อโรคก่อนแจกจ่ายได้เลย
2. ระบบประปาผิวดินเป็นแหล่งน้ำที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพน้ำ อย่างเป็นระบบก่อนแจกจ่ายซึ่งระบบการบำบัดน้ำ มีดังนี้

การปรับปรุงระบบน้ำขั้นต้น (Pre-treatment) เป็นการนำน้ำจากแหล่งน้ำผิวดินนำเข้าสู่ระบบ กักเก็บน้ำเป็นอ่างเพื่อให้ผ่านแสงแดดและอยู่นิ่งใช้แสงแดดฆ่าเชื้อโรคบางส่วนได้ และให้น้ำผ่าน ตะแกรงเพื่อแยกเศษไม้ ซากพืช ซากสัตว์ หรือสาหร่ายออก

การนำเข้าสู่กระบวนการสร้างตะกอน (Coagulation) เป็นการนำน้ำดิบเข้าสู่ระบบการเติมสารเคมีเพื่อให้สารประกอบที่ละลายในน้ำเกิดการไม่อยู่ตัว ซึ่งเกิดจากแรงผลักรวมของอนุภาคต่างๆ ที่มีอยู่ในน้ำเล็กกลง มีการจับตัวกันใหญ่ขึ้น แล้วจะมีน้ำหนักมากขึ้น ตกตะกอนได้อย่างรวดเร็ว โดยการดำเนินการในขั้นตอนนี้อาจผสมในถังพักน้ำแล้วเติมสารเคมีลงในถังใช้ระบบกวนเร็ว เพื่อให้สารเคมีละลายในน้ำทั่วถึงทั่วถึง แล้วนำเข้าสู่ระบบกวนช้า เพื่อให้เกิดการจับกันของสารประกอบใหม่ที่มีอนุภาคใหญ่ขึ้นแล้วเกิดการตกตะกอนต่อไปสำหรับสารเคมีที่ใช้ในกระบวนการ (Flocculation) (Coagulation) เรียกว่า (Coagulant) ตกตะกอน ที่นิยมใช้มากที่สุด คือสารส้มซึ่งเป็นสารประกอบของอลูมิเนียม (Aluminium sulfate) ซึ่งสารส้มเป็นสารที่ราคาค่อนข้างถูกใช้ได้ดีและประหยัดต้นทุนการผลิตได้ มากกว่าการใช้สารส้มเป็น (Coagulant) อาจใช้เพียงลำพังได้ ถ้าน้ำที่นำมาบำบัดมีลักษณะที่เหมาะสมแต่ถ้าระดับความกระด้างของน้ำเป็นต่างต่ำเกินไปการเติมปูนขาว จะช่วยในการเพิ่มความเป็นด่างเพิ่มขึ้นและเกิดกระบวนการ (Coagulant) ได้ดีขึ้น แต่การใช้ปูนขาวอาจทำให้เกิดน้ำกระด้างถาวรจากอลูมิเนียมไฮดรอกไซด์ที่เกิดจากปฏิกิริยาเคมีขึ้นได้ แต่ก็นิยมใช้กันเนื่องจากมีราคาต้นทุนการผลิตต่ำ ขั้นตอนการตกตะกอน (Sedimentation) เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญมาก กระบวนการหนึ่งที่ทำหน้าที่ในการแยกตะกอนออกจากน้ำดิบ ทำให้น้ำที่ผ่านการตกตะกอนมีความใสสะอาดมากขึ้น สำหรับตะกอนที่ตกลงสู่กันถังซึ่งต้องมีการถ่ายเทโดยการสูบล้าง เพื่อลดการสะสมเป็นชั้นหนา ลักษณะของถังตกตะกอนมี 3 รูปแบบดังนี้ (มันสิน ตัณฑลเวศม์, 2532, หน้า 54)

1. ถังตกตะกอนในแนวนอน (Horizontal flow) เป็นวิธีการที่ให้น้ำไหลเข้าแนวนอน ผ่านชั้นที่มีการกีดขวางไปออกอีกทางหนึ่ง การกีดขวางของแผ่นกีดขวางและการควบคุมอัตราไหลของน้ำที่พอเหมาะจะทำให้เกิดการตกตะกอนได้

2. ถังตกตะกอนในแนวตั้ง (Vertical - flow) เป็นวิธีการให้น้ำไหลเข้าแนวตั้งผ่านชั้นที่มีการกีดขวางไปออกอีกทางหนึ่ง การกีดขวางของแผ่นกีดขวางและการควบคุมอัตราไหลของน้ำที่พอเหมาะจะทำให้เกิดการตกตะกอนได้

3. การกรองน้ำ เป็นขั้นตอนที่สำคัญในการผลิตน้ำประปา ซึ่งทำหน้าที่ในการแยกตะกอนออกจากน้ำที่เหลือจากการผ่านขั้นตอนการตกตะกอน น้ำที่ผ่านกระบวนการกรองอย่างถูกวิธีจะมีความใสสะอาดมาก ปราศจากสารแขวนลอยหรือตะกอนสารเคมีและมีค่าความขุ่นที่ต่ำมาก โดยทั่วไปในระบบกรองจะใช้ทรายเป็นหลักในการดักตะกอนแขวนลอยต่างๆ ซึ่งหลักการทำงานของระบบกรองน้ำประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ

3.1 ส่วนที่ใช้กรองน้ำ (Filtration) คือ การนำน้ำที่ผ่านกระบวนการตกตะกอนไหลผ่านชั้นกรองตะกอนหรือสารเคมีแบบคทีเรีย บางส่วนจะถูกดักจับค้างไว้ที่ชั้นกรองทับถมกันเป็นชั้น โดยปล่อยให้ น้ำใสที่ผ่านการกรองไหลลงส่วนเก็บน้ำที่อยู่ต่ำกว่ารอการบำบัดขั้นต่อไป ซึ่งต้องผ่านการใช้งานในระยะเวลาหนึ่งเพราะการกรองจะเกิดตะกอนหรือค่า (Head loss) ของหน้ากรอง

3.2 การทำความสะอาดและการล้างชั้นกรองเป็นการล้างทำความสะอาดไส้กรอง เพื่อลดประสิทธิภาพในการกรองลง จะต้องหยุดกรองชั่วคราวแล้วล้างหน้ากรอง เพื่อไล่ตะกอนที่ค้างอยู่ ออกให้หมด โดยการล้างน้ำให้ไหลผ่านไส้กรองจากข้างล่างขึ้นไปหรือมีทิศทางสวนทางกับการกรอง ก็จะไล่สิ่งสกปรกที่บังพื้นที่กรองออก ในกรณีประปาหมู่บ้านใช้ทรายละเอียดเป็นหน้ากรอง ชั้นแรก จำเป็นต้องล้างทรายหรือเปลี่ยนหน้าทรายสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการกรอง

4. การฆ่าเชื้อโรค (Disinfection) เป็นกระบวนการสุดท้ายสำหรับการบำบัดน้ำ หมายถึง การทำลายเชื้อจุลินทรีย์ที่ก่อให้เกิดโรคในคนที่ปะปนอยู่ในน้ำซึ่งสารเคมีที่ใช้ในการฆ่าเชื้อ เรียกว่า ดิสนิฟิเคแทน (Disinfectant) สารที่นิยมใช้กันมากในระบบบำบัดน้ำประปา คือสารประกอบของ คลอรีนผงหรือคลอรีนเป็นสารที่มีอำนาจ (Oxidizing) สูงมาก สามารถหยุดการเจริญเติบโตของแบคทีเรีย ได้เป็นส่วนใหญ่ การฆ่าเชื้อโรคด้วยคลอรีน (Chlorination) เป็นที่นิยมใช้กันมานานในการทำน้ำประปา ซึ่งการใช้คลอรีนในการฆ่าเชื้อโรคในน้ำประปาจะทำให้มีความหลงเหลือคลอรีนเข้าไปอยู่ในท่อส่งน้ำ ซึ่งสามารถออกฤทธิ์ได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

การติดตามคุณภาพของน้ำ จะต้องมีการเก็บตัวอย่างน้ำ เพื่อส่งตรวจหาคุณภาพน้ำให้อยู่ ในเกณฑ์ที่ปลอดภัยได้มาตรฐาน สำหรับผู้บริโภคและนำผลการตรวจมาปรับปรุงระบบบำบัดน้ำให้มี คุณภาพและมีความปลอดภัย การเก็บตัวอย่างน้ำส่งตรวจควรเก็บทุก 3 เดือน โดยจุดที่เก็บตัวอย่าง ควรเป็น 3 จุด คือ จุดที่น้ำดิบจะเข้าระบบ จุดที่น้ำสะอาดจะส่งเข้าชุมชน และจุดที่ก๊อกน้ำในชุมชน เพื่อประเมินและเปรียบเทียบความสะอาดของน้ำ เนื่องจากระบบการปรับปรุงคุณภาพน้ำในประปา หมู่บ้านมีเพียงระบบการกวนตะกอน การตกตะกอน ระบบการกรองด้วยทรายหยาบ ทรายละเอียด และการเติมคลอรีนเพื่อการฆ่าเชื้อโรค ดังนั้นการกำจัดสิ่งปนเปื้อนในน้ำ จึงสามารถกำจัดได้เพียงสิ่งปนเปื้อน ทางกายภาพและทางชีวภาพเท่านั้น การปนเปื้อนทางเคมีนั้นจะต้องมีวิธีการทางเคมีเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งไม่สามารถดำเนินการได้ในระบบประปาหมู่บ้าน

2.1 ระบบน้ำประปาหมู่บ้าน

2.1.1 ขั้นตอนการดำเนินการจัดสร้างระบบประปา

การจัดหาน้ำสะอาดเพื่อใช้เป็นน้ำดื่มน้ำใช้ให้กับประชาชนในชุมชน ทำให้ประชาชนมีการกินดี อยู่ดี สิ่งที่ดีที่สุดคือการบริหารจัดการน้ำสะอาด โดยจัดทำระบบผลิตน้ำประปา เริ่มต้นจากการนำ แหล่งน้ำดิบมาดำเนินการปรับปรุงคุณภาพให้เป็นน้ำประปาและทำการกักเก็บน้ำ โดยผ่านกระบวนการ ฆ่าเชื้อโรคก่อนนำไปใช้ ซึ่งก่อนที่จะทราบถึงรายละเอียดต่างๆ ในการดำเนินการบริหารจัดการน้ำ หน่วยงานที่สนับสนุนในการบริหารจัดการน้ำ มีขั้นตอนในการดำเนินการและรูปแบบ ขนาดของระบบ ประปาที่มีความเหมาะสมกับสภาพชุมชนแต่ละชุมชน โดยรับผิดชอบโดยตรง คือ กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หน่วยงานที่รับผิดชอบในส่วนกลาง คือ สำนักบริหาร

จัดการน้ำ และมีหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ใช้ชื่อว่าส่วนบริหารจัดการน้ำอยู่ภายใต้ สำนักงานทรัพยากรน้ำภาค จำนวน 10 ภาค โดยขอบเขตความรับผิดชอบในการสนับสนุนจะเป็นการให้ความช่วยเหลือในด้านเทคนิควิชาการ กล่าวคือ ให้คำปรึกษาในด้านเทคนิควิชาการ สนับสนุนรูปแบบมาตรฐานระบบประปา การสำรวจและการออกแบบระบบประปา

ขั้นตอนการดำเนินการ การจัดสร้างระบบประปานอกจากงบประมาณ สามารถเลือกระบบประปารูปแบบต่างๆ มาจัดสร้างแต่ควรจะต้องมีการพิจารณาข้อมูลในด้านต่างๆ ของแต่ละพื้นที่ เพื่อประกอบในการออกแบบระบบ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติ และการเตรียมความพร้อมต่างๆ ก่อนที่จะคัดเลือกรูปแบบระบบประปาที่เหมาะสม ดังนี้

2.1.1.1 ขั้นตอนการสำรวจหาแหล่งน้ำดิบที่จะนำมาใช้ทำระบบประปา

เมื่อทราบความต้องการใช้น้ำต้องพิจารณาหาแหล่งน้ำดิบที่มีปริมาณน้ำเพียงพอต่อความต้องการใช้น้ำ โดยทั่วไปจะมี 2 ประเภท คือ

1) แหล่งน้ำใต้ดิน การนำน้ำใต้ดินขึ้นมาใช้โดยสูบน้ำขึ้นมาจากบ่อน้ำบาดาลจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์คุณภาพน้ำว่ามีสนิมเหล็ก ความกระด้าง หรือมีแร่ธาตุอื่นๆ เกินมาตรฐานคุณภาพระดับ 3 และจะต้องทำการทดสอบปริมาณน้ำว่ามีปริมาณน้ำมากน้อยแค่ไหน เพียงพอและเหมาะสมกับสมาชิกผู้ใช้น้ำ หากทดสอบปริมาณน้ำแล้วอย่างน้อยไม่เพียงพอ จะต้องมีการทดสอบแหล่งน้ำมากกว่า 1 แห่งที่อยู่ใกล้เคียงเพื่อนำมาใช้เป็นแหล่งน้ำดิบร่วมกัน เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการใช้น้ำของประชาชน (ตามตารางเปรียบเทียบหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ในการพิจารณาคัดเลือกระบบประปา)

2) แหล่งน้ำผิวดิน การนำน้ำจากแหล่งน้ำผิวดิน เช่น แม่น้ำลำคลอง ห้วย หนอง คลอง บึง มาใช้ผลิตน้ำประปา จะต้องมีการวิเคราะห์คุณภาพน้ำดิบว่ามีคุณภาพน้ำเช่นเดียวกับแหล่งน้ำใต้ดินที่สำคัญจะต้องมีโลหะหนัก หรือสารพิษเจือปนไม่เกินค่ามาตรฐานคุณภาพระดับ 3 ส่วนการทดสอบปริมาณน้ำ จะต้องมีการตรวจสอบข้อมูลว่ามีน้ำเพียงพอต่อความต้องการใช้น้ำของแต่ละชุมชนได้ตลอดปีหรือไม่ โดยการตรวจสอบจะขึ้นอยู่กับแหล่งน้ำ ว่าแหล่งน้ำที่นำมาใช้ผลิต เป็นน้ำนิ่ง (สระ บ่อ บึง หนอง) หรือน้ำไหล (แม่น้ำ ลำคลอง) ซึ่งวิธีการคำนวณหาปริมาณน้ำจะต่างกัน หากน้ำนิ่งจะวัดโดยการหาปริมาตรจากน้ำที่มีอยู่ น้ำเข้าและน้ำออก แต่ถ้าเป็นน้ำไหลจะต้องหาจากอัตราการไหลของน้ำที่ไหลเข้ามา

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารประปาหมู่บ้าน

การดำเนินกิจการประปาหมู่บ้าน จะดำเนินกิจการไปได้ด้วยดีมีความก้าวหน้าและได้กำไรจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญหลายประการ จากการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารระบบประปาหมู่บ้านสรุปได้ 5 ประการคือ (ธีระ ทักษเทพ, วรรณชัย วังการวรรณ และสุดาวดี วังการวรรณ, 2558, เว็บไซต์)

1. การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารกิจการประปาหมู่บ้าน คือ ควบคุมการผลิต 24 ชั่วโมง การบริหารการเงิน การจัดทำบัญชีรายรับรายจ่ายของกิจการประปาทั้งหมด รวมไปถึงการวางกฎระเบียบข้อบังคับของกิจการประปาและควบคุมให้สมาชิกผู้ใช้น้ำปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้

รวมไปถึงแจ้งผลการดำเนินงานกิจการประปาหมู่บ้าน ให้แก่สมาชิกผู้ใช้น้ำทราบเป็นระยะๆ ทั้งยังคอยช่วยแนะนำให้กับบริหารจัดการกิจการประปาหมู่บ้านให้อยู่ในสภาพที่ดี และมีประสิทธิภาพในการดำเนินการจ่ายน้ำให้แก่ผู้บริโภค ตลอดจนผู้ดูแลระบบประปาหมู่บ้านในการปฏิบัติภารกิจด้วย

2. การดูแลระบบประปาหมู่บ้าน คือ การทำหน้าที่ในการดูแลและเป็นช่างประจำหมู่บ้าน ซึ่งจะต้องปฏิบัติหน้าที่ในการเปิดและปิดน้ำ ควบคุมดูแลระบบจ่ายน้ำให้สมาชิกผู้ใช้น้ำได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ซ่อมแซมและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับระบบประปาได้

3. การปฏิบัติของกลุ่มสมาชิกผู้ใช้น้ำ คือ การที่ผู้ใช้น้ำจากระบบประปาหมู่บ้านปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของประปาหมู่บ้านและมีสิทธิในการเป็นเจ้าของประปาหมู่บ้านเท่าเทียมกัน มีสิทธิในการออกเสียงเลือกตั้งคณะกรรมการบริหารกิจการประปาหมู่บ้าน มีสิทธิในการให้ความร่วมมือ แสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการดำเนินการตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร สนับสนุนกองทุนพัฒนาประปาหมู่บ้านและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของประปาหมู่บ้าน

4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการบริหารกิจการประปาหมู่บ้าน การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการบริหารกิจการประปาหมู่บ้านเพื่อใช้เป็นแนวทาง หรือเป็นข้อกำหนดที่คณะกรรมการบริหารกิจการประปาหมู่บ้านร่วมกับสมาชิกผู้ใช้น้ำพิจารณาร่วมกัน โดยให้ยึดหลักตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปาชนบท พ.ศ.2535 และสามารถดำเนินการตามกฎระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการบริหารกิจการประปาหมู่บ้านซึ่งประกอบด้วย 6 หมวดคือ

หมวดที่ 1 แนวทางการดำเนินงานบริหารกิจการประปาหมู่บ้าน

หมวดที่ 2 สิทธิและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารประปาหมู่บ้าน

หมวดที่ 3 สิทธิและหน้าที่ของสมาชิกผู้ใช้น้ำ

หมวดที่ 4 สิทธิและหน้าที่ผู้ดูแลระบบประปา

หมวดที่ 5 ระเบียบว่าด้วยการใช้น้ำประปา

หมวดที่ 6 ระเบียบว่าด้วยการเงิน

5. การจัดการเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาประปาหมู่บ้าน มีการจัดการโดยหากกองทุน ส่วนกลางเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินกิจการประปาหมู่บ้าน โดยส่วนแรกเป็นเงินจากสมาชิกที่ต้องการให้มีประปาหมู่บ้านรวบรวมกันจัดตั้งเป็นกองทุน เพื่อไว้สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการตั้งแต่ต้น ซึ่งเงินที่ได้จากผู้ถือหุ้นเงินบริจาคและอื่นๆ นอกจากนี้ส่วนที่สองเป็นเงินที่เกิดจากการบริหารกิจการประปาหมู่บ้านในภายหลัง เช่น เงินค่าขายหุ้นแก่ผู้ซื้อหุ้นจากสมาชิกรายใหม่ เงินรายได้ที่ได้จากการจำหน่ายน้ำประปาหรือการขายกิจการไปยังผู้ใช้น้ำรายอื่น รายได้จากเงินบริจาคหรือเงินรายได้อื่นๆ เป็นต้น

นอกจากนี้กองทุนพัฒนาประปาหมู่บ้านยังมีประโยชน์ คือ ทำให้ผู้ใช้และผู้ถือหุ้นทุกคนมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของกิจการประปา อีกทั้งยังมีสิทธิ์ได้รับผลตอบแทนจากผลกำไรในการจำหน่ายน้ำประปาโดยตรง ในลักษณะการเฉลี่ยปันผลตามสัดส่วนของหุ้นที่ถือไว้ หรือตามปริมาณการใช้น้ำประปา โดยส่วนเงินผลกำไรจากการจำหน่ายน้ำประปา ส่วนหนึ่งคณะกรรมการบริหารกิจการประปาหมู่บ้านจะแบ่งสัดส่วนเข้ากองทุนสะสม เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปาหรือขยายกิจการประปาในหมู่บ้านหรือนำไปสมทบกองทุนพัฒนาหมู่บ้านเพื่อพัฒนาในด้านอื่นๆ ต่อไป

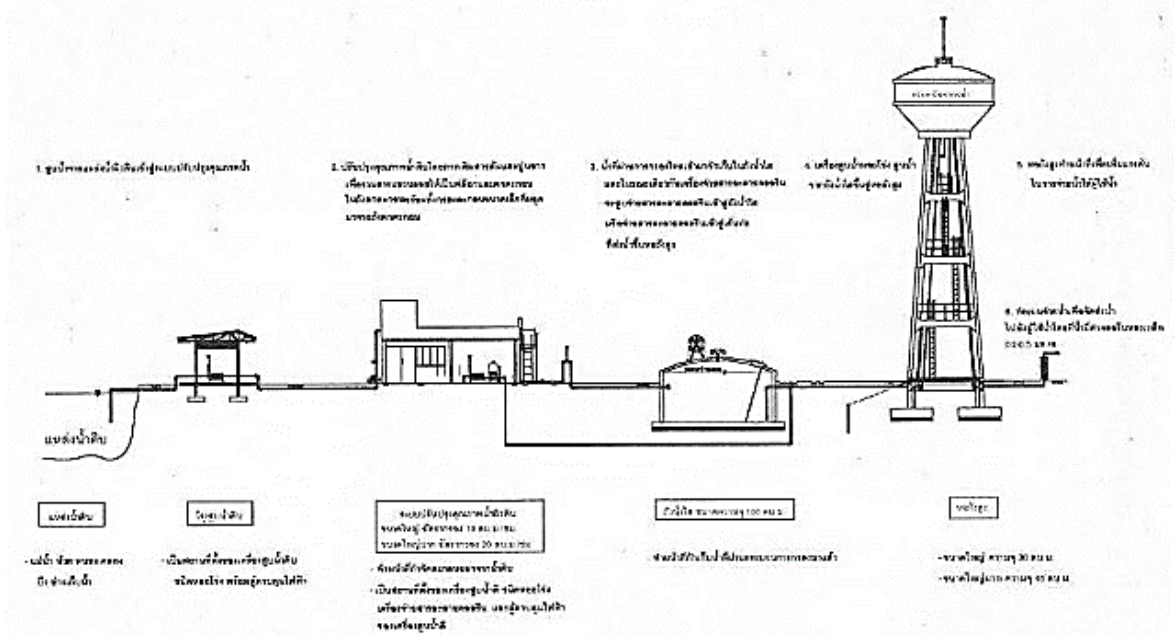
โดยสรุปแล้วการบริหารกิจการประปา คือ การดำเนินงานให้ระบบประปาหมู่บ้านสามารถทั่วถึงเพียงพอต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง และมีผลประกอบการให้บริการน้ำสะอาดให้ชุมชนได้อย่างทั่วถึงเพียงพอต่อเนื่อง สามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน โดยเริ่มจากการควบคุมการผลิตน้ำประปาให้มีคุณภาพดีและปริมาณเพียงพอต่อการดำเนินงานกิจการประปา ตลอดจนมีการควบคุมรายได้รายจ่ายของการประปาอย่างรัดกุมสามารถตรวจสอบได้อย่างโปร่งใส

รูปแบบของประปาหมู่บ้าน

ระบบประปาหมู่บ้านของประเทศไทยได้มีการแบ่งตามลักษณะของแหล่งน้ำดิบที่นำมาใช้ผลิตเป็นน้ำประปา ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ระบบ ดังนี้ (ประพันธ์ อ่ำสกุล, 2558. อ้างถึงใน มยุรี โยธาวิฑูรย์, 2560.)

1) ระบบประปาใช้แหล่งน้ำผิวดิน

ระบบประปาใช้แหล่งน้ำผิวดิน เป็นการนำน้ำดิบจากแหล่งน้ำตามธรรมชาติ ซึ่งเกิดจากน้ำฝนที่ตกลงมาบนพื้นดินไหลไปรวมกันตามสถานที่ต่างๆ เช่น อ่างเก็บน้ำ คลอง สระ บ่อ ห้วย หนอง บึง เป็นต้น น้ำผิวดินจะไหลไปสิ้นสุดที่ทะเลและมหาสมุทร เพื่อนำน้ำผิวดินดังกล่าวมาผลิตเป็นน้ำประปา นอกจากนี้ แหล่งน้ำผิวดินที่เกิดจากน้ำฝนไหลไปตามผิวดินสามารถละลายสิ่งต่างๆ ตามทิศทางการไหลผ่าน ทำให้เกิดสารแขวนลอยผสมในแหล่งน้ำผิวดิน ได้แก่ ตะกอน ดิน โคลน ทราย สาหร่าย สารเคมี แบคทีเรีย ซึ่งทำให้น้ำมีลักษณะเป็นตะกอนขุ่นมัวไม่น่าใช้ การนำแหล่งน้ำผิวดินมาผลิตเป็นน้ำประปาจำเป็นต้องเก็บตัวอย่างน้ำส่งตรวจในห้องปฏิบัติการเสียก่อน เพื่อให้รู้ลักษณะของคุณภาพน้ำสำคัญ 3 ด้าน ดังนี้ 1) คุณภาพน้ำด้านฟิสิกส์ (Physical Property) 2) คุณภาพน้ำด้านเคมี (Chemical Property) 3) คุณภาพน้ำด้านแบคทีเรีย (Bacteriological Property)



ภาพที่ 2.1 ระบบการผลิตน้ำประปาจากแหล่งน้ำผิวดิน (แหล่งที่มา : กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2546 ออนไลน์.)

จากภาพเป็นระบบการผลิตน้ำประปาจากแหล่งน้ำผิวดิน ซึ่งประกอบด้วย 8 วิธีการ ที่เป็นข้อมูลอธิบายกระบวนการผลิตน้ำประปาพอสังเขป ดังนี้

1. วิธีการใช้เครื่องสูบน้ำดิบ (เครื่องสูบน้ำแรงดันต่ำ) เพื่อสูบน้ำดิบส่งไปตามเส้นท่อส่งน้ำดิบขึ้นไปยังถังตะกอน ก่อนการเดินเครื่องสูบน้ำดิบต้องเติมน้ำให้เต็มบิ๊มหอยโข่ง เรียกว่า วิธีการล่อน้ำ
2. วิธีการจ่ายสารส้มและปูนขาว ต้องมีการต่อท่อจากเครื่องจ่ายปูนขาวและเครื่องจ่ายสารส้มไปเข้าท่อน้ำดิบก่อนขึ้นถังตะกอน โดยให้ติดตั้งท่อจ่ายปูนขาวเข้าเส้นท่อน้ำดิบก่อนท่อจ่ายสารส้ม
3. วิธีการใช้ถังตะกอน น้ำดิบเมื่อได้รับการผสมสารส้มและปูนขาวผ่านการกวนเร็ว กวนช้า จะไหลเข้าในถังตะกอนซึ่งมีความจุน้ำดิบประมาณ 4 เท่า ของเครื่องสูบน้ำดิบ น้ำดิบจะใช้เวลา 4 ชั่วโมง ต้องเปิดประตูน้ำระบายตะกอนทิ้งทุกวัน วันละ 1 ครั้ง จนกว่าน้ำจะใส
4. วิธีการใช้ถังกรองน้ำ ภายในถังกรองน้ำมีทรายกรวดเรียงจากเล็กไปหาใหญ่ จำนวน 6 ชั้น ด้านบนสุดเป็นทรายขนาด 0.4-0.5 มิลลิเมตร ชั้นนี้มีความสำคัญมากเพราะเป็นขนาดที่ใช้ช่วยกรองน้ำได้ดีที่สุด เมื่อกรองน้ำภายใน 1 วัน ต้องดันล้างหน้าทรายกรวด และควรมีการล้างทำความสะอาดถังกรองปีละ 1 ครั้ง

5. วิธีการใช้ถังน้ำใส สำหรับการเก็บน้ำที่ผ่านการกรองมีความจุประมาณ 10 เท่า ของกำลังการผลิตน้ำใน 1 ชั่วโมง ถังน้ำใสให้เติมคลอรีนโดยให้มีเวลาสัมผัสกับน้ำในถังน้ำใสภายในเวลา 30 นาที ก่อนการสูบน้ำ ปริมาณคลอรีนต้องเหลือในถังน้ำใสประมาณ 1 PPM (Part Per Million หรือหนึ่งส่วนในล้านส่วน) และต้องล้างถังน้ำใสปีละ 1 ครั้ง

6. วิธีการใช้เครื่องสูบน้ำแรงสูง ปริมาณการสูบน้ำของเครื่องสูบน้ำแรงสูงจะมากกว่าเครื่องสูบน้ำแรงต่ำประมาณ 1.5 เท่า แรงดันของเครื่องสูบน้ำแรงสูงกำหนดส่งน้ำสูงได้ไม่เกิน 3 Kg/Cm²

7. วิธีการใช้หอถังสูง สำหรับเก็บน้ำประปาเพื่อรอการจ่ายน้ำ หรือเตรียมน้ำไว้ใช้สำหรับดันล้างหน้าทรายกรอง และใช้รักษาระดับความดันน้ำในเส้นท่อจ่ายน้ำให้คงที่สม่ำเสมอ หอถังสูงมีขนาดจุ 2 เท่า ของกำลังการผลิตน้ำประปาใน 1 ชั่วโมง หอถังสูงต้องมีน้ำขังตลอดเวลา เมื่อหยุดการผลิตน้ำประปา หอถังสูงต้องมีน้ำขังอยู่เต็มทุกครั้ง ถ้าหอถังสูงไม่มีน้ำอาจทำให้เกิดการแตกร้า่วรั่วซึมของผนังคอนกรีตด้านข้างได้

8. วิธีการใช้ท่อจ่ายน้ำประปา เมื่อต้องการปล่อยจ่ายน้ำประปาครั้งแรก เมื่อก่อสร้างระบบประปาเสร็จใหม่ๆ ให้เปิดหัวดับเพลิงทุกจุด ตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทางของการวางท่อจ่ายน้ำรอไว้ก่อนเพื่อไล่อากาศและเศษตะกอนออกจากเส้นท่อให้หมด เมื่อน้ำใสก็เริ่มปิดประตูน้ำหัวดับเพลิงทุกตัวจากต้นทางถึงปลายทาง ต่อจากนั้นให้เปิดหัวดับเพลิงระบายตะกอนทุกๆ 3 เดือนต่อครั้ง

2) ระบบประปาใช้แหล่งน้ำใต้ดิน (น้ำบาดาล)

ระบบประปาใช้แหล่งน้ำใต้ดิน เกิดขึ้นจากฝนตกลงมาและไหลซึมลงสู่พื้นดินผ่านช่องว่างของดิน กรวด ทราย หิน และกักเก็บอยู่ที่ผิวดิน เรียกอีกชื่อหนึ่งว่า น้ำบาดาล เกณฑ์การกำหนดเรียกบ่อน้ำบาดาลต้องอยู่ลึกจากผิวดินไม่น้อยกว่า 10 เมตร ความลึกต่ำกว่านี้ถือว่าเป็นบ่อน้ำตื้น เมื่อต้องการนำน้ำบาดาลขึ้นมาต้องใช้เครื่องมือขุดเจาะลงไปถึงชั้นกักเก็บน้ำใต้ดิน

4. หลักการทดสอบปริมาณน้ำ การทดสอบปริมาณน้ำของบ่อน้ำบาดาลเพื่อใช้ในการพิจารณา
ลงเครื่องสูบน้ำในบ่อน้ำบาดาล เครื่องสูบน้ำที่ลงในบ่อน้ำบาดาลต้องให้สูงกว่าท่อกรองไม่น้อยกว่า 3
เมตร

5. หลักการติดตั้งเครื่องสูบน้ำจากแหล่งน้ำใต้ดิน ส่วนมากนิยมใช้เครื่องสูบน้ำแบบจมใต้น้ำ
(Submersible Pump)

นอกจากนี้ ธรรมวัฒน์ อินทจักร (2537) ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประปาหมู่บ้านแบบผิวน้ำใต้ดิน
ซึ่งเกี่ยวกับน้ำบาดาลขนาดใหญ่ โดยอธิบายว่า ให้เริ่มต้นจากการสูบน้ำดิบจากบ่อน้ำบาดาลเข้าสู่ถังกรอง
สนิมเหล็กเพื่อกำจัดเหล็ก เพื่อกำจัดเหล็กและแมงกานีสที่เกินมาตรฐานออกจากน้ำโดยการเติมอากาศ
และกรองด้วยทรายกรอง น้ำที่ผ่านการกำจัดสนิมเหล็กและแมงกานีสออกแล้วจะไหลเข้าสู่ถังน้ำใส
เมื่อน้ำเต็มถังน้ำใสแล้วจึงหยุดการทำงานของเครื่องสูบน้ำดิบ จากนั้นเปิดเครื่องสูบน้ำดี สูบน้ำจาก
ถังน้ำใสขึ้นสู่อ่างสูง ในขณะที่สูบน้ำขึ้นสู่อ่างสูงจะมีการจ่ายสารละลายคลอรีนเข้าผสมกับน้ำที่ผ่านการ
กรองเพื่อฆ่าเชื้อโรคด้วยเครื่องจ่ายสารละลายคลอรีน เมื่อน้ำเต็มถังอ่างสูงจึงหยุดการทำงานของเครื่อง
สูบน้ำดี ตัดการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่เครื่องสูบน้ำดี

การบูรณาการความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการน้ำในระบบประปา หมู่บ้านเพื่อการอุปโภคบริโภค

ในการจัดการทรัพยากรน้ำตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ได้มีหน่วยราชการเป็นจำนวนมาก
ที่มีบทบาทในการจัดหาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค อาทิเช่น กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม กรมทรัพยากรน้ำ กรมทรัพยากรธรณี กรมอนามัย เป็นต้น หน่วยงานต่างๆ เหล่านี้ได้ร่วมกัน
ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาภัยแล้งเชิงบูรณาการ เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาให้แก่หมู่บ้านที่ประสบปัญหา
การขาดแคลนน้ำ และช่วยกันพัฒนาระบบประปาหมู่บ้าน และช่วยกันพัฒนาระบบประปาหมู่บ้านให้มี
ประสิทธิภาพสำหรับการอุปโภคบริโภคของประชาชน แต่ถึงกระนั้นก็ยังพบความซ้ำซ้อนในการบริหาร
จัดการระบบประปาหมู่บ้าน จากเหตุผลดังกล่าว คณะกรรมการการกระจายอำนาจได้มีการประชุม
เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 15 มกราคม 2552 และมีมติเห็นชอบแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจาย
อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้ในการบริหารจัดการน้ำบาดาล ซึ่งเป็นแหล่งน้ำหลัก
สำหรับการอุปโภคบริโภค ซึ่งภารกิจด้านน้ำบาดาลตามแผนปฏิบัติการ (ฉบับที่ 2) มีภารกิจที่ต้องถ่ายโอน
5 ภารกิจ ให้แก่เทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ 1) งานอนุญาตเจาะน้ำบาดาลและ
อนุญาตใช้น้ำบาดาล 2) งานเรียกเก็บค่าใช้จ่ายน้ำบาดาล 3) งานเจาะน้ำบาดาลสาธารณะ (เพื่อกิจการ
ของท้องถิ่นเอง) 4) งานซ่อมบำรุงเครื่องสูบน้ำแบบบ่อลึก 5) งานพัฒนาเป่าล้างบ่อน้ำบาดาล (รายงาน
ฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษารูปแบบการนำร่องและการถ่ายโอนภารกิจน้ำบาดาลของกรมทรัพยากร

น้ำบาดาลไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
2553)

รูปแบบการถ่ายโอนที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) ได้ประกอบด้วย 6 รูปแบบ ดังนี้

1) โอนไปแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการเองได้ทั้งหมด ให้องค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นเป็นผู้รับโอนไปดำเนินการเองได้ทั้งหมด

2) เมื่อโอนไปแล้วหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เห็นว่าสมควรจัดซื้อหรือจ้างเหมา
(Outsourcing) ให้ภาคเอกชนหรือหน่วยงานอื่นดำเนินการแทนมีความเหมาะสมกว่า ก็สามารถใช่วิธี
จัดซื้อหรือจัดจ้างเหมาให้ผู้อื่นจัดทำบริการแทนก็ได้

3) เมื่อรับโอนแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจร่วมมือกันดำเนินการในลักษณะ “สหการ”
ก็ได้

4) เมื่อรับโอนแล้วหากมีความจำเป็นต้องดำเนินการร่วมกับรัฐจึงจะได้ผลดี องค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นก็สามารถใช้วิธีร่วมกับรัฐ (Share function) ในการจัดบริการได้

5) หากมีความจำเป็นที่จะให้รัฐยังดำเนินการต่อไป และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ
ดำเนินการได้เช่นกัน หากแต่ต้องมีการจัดระบบให้มีประสิทธิภาพโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ต้องดูแลระบบภายในท้องถิ่นและรัฐดูแลระบบในระดับชาติ

6) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำภารกิจในลักษณะสัมปทานหากเห็นว่า
เหมาะสมกว่า

และจากรายงานผลการวิจัยเรื่อง “โครงการศึกษารูปแบบและการนำร่องการถ่ายโอนภารกิจ
ด้านน้ำบาดาลของกรมทรัพยากรน้ำบาดาลไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์, 2553) ได้ทำการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดทำบริการน้ำบาดาลสาธารณะโดยรัฐ ท้องถิ่นและ
โดยความร่วมมือระหว่างรัฐ-ท้องถิ่น ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ควรจะจัดบริการในลักษณะร่วมกันทำระหว่าง
รัฐกับท้องถิ่น (National-Local Integrative Services) หากทำโดยฝ่ายใดเพียงฝ่ายเดียวจะเกิดผล
เสียหายได้ สรุปได้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบรูปแบบการจัดทำบริการน้ำบาดาลโดยรัฐ ท้องถิ่น และโดยความร่วมมือระหว่างรัฐ-ท้องถิ่น

	รัฐทำฝ่ายเดียว (ไม่ถ่ายโอน)	อปท.ทำฝ่ายเดียว (ถ่ายโอนอย่างเด็ดขาด)	บูรณาการความร่วมมือ รัฐ-ท้องถิ่น
1.ด้านการจัดบริการ ให้แก่ประชาชน โดยยึดถือการเข้าถึง	-มีข้อเสียคือ 1) ไม่ทั่วถึง เพราะพื้นที่ กว้างขวางทั่วประเทศ 2) สิ้นเปลืองมาก	-มีข้อเสียคือ 1) ไม่มีทักษะทางอุทก ธรณีวิทยา และวิศวกรรม บ่อน้ำบาดาล	-มีข้อดีคือ 1) บริการได้ทั่วถึง 2) พัฒนาช่าง และผู้บริหาร ท้องถิ่น
2.ด้านการจัดการ ให้เกิดประสิทธิภาพ	-มีข้อเสียคือ 1) จัดให้เป็นระบบของชาติ ได้ยาก 2) ถ้าจะทำให้ทั่วถึง ต้องสิ้นเปลืองมาก	-มีข้อเสียคือ 1) จัดเป็นระบบไม่ได้เพราะ ต่างคนต่างทำ 2) แต่ละท้องถิ่นลักษณะ ทางอุทกธรณีแตกต่างกัน ซึ่งท้องถิ่นไม่มีความรู้เพราะ เป็นวิทยาการขั้นสูง จำเป็นต้องได้รับการ ช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ	-มีข้อดีคือ 1) ทำให้เกิดการประสาน ระหว่างรัฐ-ท้องถิ่น ซึ่งจะ ช่วยแก้ไขจุดอ่อนซึ่งกัน และกันได้ แต่ทั้งนี้ต้อง จัดระบบการทำงาน ร่วมกันให้ได้ จึงประสบ ความสำเร็จ
3.ด้านทรัพยากรที่ใช้	-มีข้อเสียคือ 1) ถ้าจะจัดบริการและดูแล ให้ทั่วถึง ต้องใช้จำนวน บุคลากรและงบประมาณ จำนวนมาก	-มีข้อเสียคือ 1) ใช้งบประมาณโดยไม่ เข้าใจหลักวิชาการ ทำให้ การแก้ปัญหาไม่ตรงจุด	-มีข้อดีคือ 1) การใช้ทรัพยากร จะมีประสิทธิภาพขึ้น

<p>4.ด้านความจำเป็นเฉพาะหน้า</p>	<p>-มีข้อเสียคือ</p> <p>1) บ่อน้ำบาดาลประมาณ 200,000 บ่อ ที่อยู่ในความครอบครองของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล ซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ จะเสียหาย เพราะดูแลไม่ทั่วถึง ซึ่งนับเป็นมูลค่ามหาศาล</p> <p>2) ประชาชนจำนวนมาก ขาดน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค โดยรัฐไม่ทราบข้อมูลนี้</p>	<p>-มีข้อเสียคือ</p> <p>1) บ่อน้ำบาดาลที่อยู่ในความดูแลของท้องถิ่น ในขณะนี้ประมาณ 100,000 บ่อ ไม่ได้มีการดูแลให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ จึงเกิดความเสียหายมหาศาล</p>	<p>-มีข้อดีคือ</p> <p>1) หากรัฐ-ท้องถิ่น ร่วมกันดูแลจะทำให้ทรัพยากรที่มีอยู่ในขณะนี้ได้รับการดูแลอย่างทันทั่วถึง ป้องกันความเสียหายได้</p> <p>2) สามารถบรรเทาความขาดแคลนของประชาชนได้ในอนาคต</p>
----------------------------------	---	--	--

จากตารางที่ 2.1 เป็นการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดทำบริการน้ำบาดาลโดยรัฐ ท้องถิ่นและความร่วมมือระหว่างรัฐ-ท้องถิ่น จะพบว่า การบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับท้องถิ่นมีข้อดีหลายข้อในทั้ง 4 ด้าน (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2553.) ดังนี้

1. ด้านการจัดบริการให้แก่ประชาชนโดยยึดถือการเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง กล่าวคือ (1) เมื่อกรมทรัพยากรน้ำบาดาลถ่ายโอนภารกิจให้กับท้องถิ่นแล้ว ทำให้ท้องถิ่นแต่ละแห่งสามารถจัดบริการด้านน้ำบาดาลให้กับประชาชนได้ หากท้องถิ่นไหนมีปัญหาเรื่องเทคนิค หรือวิธีการ ก็สามารถร้องขอหรือขอคำปรึกษาไปยังกรมทรัพยากรน้ำบาดาลได้ ซึ่งการทำงานลักษณะนี้จะทำให้ประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ (2) เมื่อกรมทรัพยากรน้ำบาดาลแต่งตั้งให้ผู้บริหารท้องถิ่นเป็น “พนักงานน้ำบาดาลประจำท้องถิ่น” และแต่งตั้งให้ช่างของท้องถิ่นเป็น “พนักงานเจ้าหน้าที่” แล้ว การตรวจสอบเอกสาร ตรวจสอบแหล่งน้ำจากแผนที่น้ำบาดาล ตรวจสอบสถานที่ และการอนุญาตเจาะบ่อบาดาล/ใช้น้ำบาดาล ท้องถิ่นสามารถดำเนินการเองได้ ซึ่งการดำเนินการในช่วงแรกท้องถิ่นอาจจะประสบปัญหา และติดขัดบ้างบางประการ กรมทรัพยากรน้ำบาดาลจะต้องเป็นที่เล็งใจให้ความช่วยเหลือท้องถิ่น และเมื่อท้องถิ่นดำเนินการผ่านไปสักระยะหนึ่ง ทั้งผู้บริหาร และช่างก็ จะเกิดความชำนาญ สามารถปฏิบัติงานได้เอง (3) สามารถเชื่อมโยงบริการและเทคนิควิชาการเข้าด้วยกันได้ กล่าวคือ หลังจากกรมทรัพยากรน้ำบาดาลถ่ายโอนภารกิจไปให้ท้องถิ่นเรียบร้อยแล้ว การให้บริการประชาชนในพื้นที่ท้องถิ่นสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง และหากเกิดปัญหาประการใดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านน้ำบาดาลที่เกินความสามารถของท้องถิ่น ท้องถิ่นสามารถร้องขอหรือว่าจ้างให้กรมทรัพยากรน้ำบาดาลเข้ามาดำเนินการแก้ไขได้ (4) มีความยั่งยืน กล่าวคือ เมื่อท้องถิ่นทำหน้าที่ให้บริการประชาชนในพื้นที่เองและกรมทรัพยากรน้ำบาดาลก็ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทางด้านเทคนิค

วิชาการต่างๆ ซึ่งหากกรมทรัพยากรน้ำบาดาลและท้องถิ่นร่วมมือกันทำและประสานงานกันอย่างใกล้ชิด ก็จะทำให้มีการนำน้ำบาดาลขึ้นมาใช้ให้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชน

2. ด้านการจัดการให้เกิดประสิทธิภาพ กล่าวคือ (1) ทำให้เกิดการประสานระหว่างรัฐ-ท้องถิ่น ซึ่งจะช่วยแก้ไขจุดอ่อนซึ่งกันและกันได้ แต่ทั้งนี้ต้องจัดระบบการทำงานร่วมกันให้ได้ จึงจะประสบความสำเร็จ เช่น กรมทรัพยากรน้ำบาดาลต้องการจัดทำระบบฐานข้อมูลบ่อน้ำบาดาลทั่วประเทศ ลำพังกรมทรัพยากรน้ำบาดาลเพียงหน่วยงานเดียวคงจะสิ้นเปลือง และใช้เวลามากในการจัดทำระบบฐานข้อมูล กรมทรัพยากรน้ำบาดาลควรจะประสานและร่วมมือกับท้องถิ่นในการสำรวจจำนวนและสภาพบ่อน้ำบาดาล โดยจัดให้มีระบบการจัดการที่ดีขึ้น กล่าวคือ กรมทรัพยากรน้ำบาดาลมีข้อจำกัดเรื่องจำนวนบุคลากร ส่วนท้องถิ่นมีข้อจำกัดเรื่องความรู้ความสามารถด้านน้ำบาดาล หากกรมทรัพยากรน้ำบาดาลกับท้องถิ่นประสานและร่วมมือกันจัดทำระบบการจัดการขึ้นมา ก็จะทำให้ระบบฐานข้อมูลบ่อน้ำบาดาลทั่วประเทศ มีความถูกต้องแม่นยำ และจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ใช้ฐานข้อมูลนี้ต่อไปในอนาคต

3. ด้านทรัพยากรที่ใช้ กล่าวคือ ในการเจาะน้ำบาดาลแต่ละครั้งจะต้องใช้งบประมาณและความรู้ทางด้านวิชาการ ถ้าให้ท้องถิ่นดำเนินการเองก็อาจจะเกิดความเสียหายได้ แต่ถ้าให้กรมทรัพยากรน้ำบาดาลดำเนินการเองอาจจะดูแลได้ไม่ทั่วถึง เพราะฉะนั้นหากกรมทรัพยากรน้ำบาดาลและท้องถิ่นร่วมมือกันก็จะทำให้ทรัพยากรที่ใช้ไปทั้งงบประมาณและความรู้ทางด้านวิชาการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

4. ด้านความจำเป็นเฉพาะหน้า กล่าวคือ (1) ทำให้ทรัพยากรที่มีอยู่ในขณะนี้ได้รับการดูแลอย่างทันท่วงทีป้องกันความเสียหายได้ อาทิเช่น กรมทรัพยากรน้ำบาดาลประสานความร่วมมือไปยังท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นแจ้งจำนวนและสภาพบ่อน้ำบาดาลทั้งที่เป็นของท้องถิ่นเองและเป็นบ่อที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมทรัพยากรน้ำบาดาลให้กรมทรัพยากรน้ำบาดาลทราบ เพื่อกรมทรัพยากรน้ำบาดาลจะได้ดูแล ซ่อมบำรุง พัฒนาเป่าล้างบ่อน้ำบาดาลได้ตามความจำเป็นเร่งด่วน (2) สามารถบรรเทาความขาดแคลนของประชาชนได้ในอนาคต เนื่องจากเมื่อกรมทรัพยากรน้ำบาดาลจัดทำระบบฐานข้อมูลบ่อน้ำบาดาลทั่วประเทศเสร็จแล้ว ก็สามารทำให้ทราบปัญหาความขาดแคลนน้ำของประชาชนและสามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุดและรวดเร็ว ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

คุณภาพแหล่งน้ำผิวดินและน้ำประปา

ลักษณะของน้ำดิบและน้ำประปา แบ่งเป็นทางกายภาพ เคมี และด้านแบคทีเรีย มีรายละเอียดดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ

1) ความขุ่น เกิดจากสารแขวนลอยในน้ำ เช่น ดิน หรือสิ่งมีชีวิตต่างๆ รวมถึงสาหร่ายสีเขียว ที่ทำปฏิกิริยากับแสงแดด หรือแสงตอนพีช ที่เป็นสิ่งมีชีวิตทั้งพืชและสัตว์ที่ทำให้เกิดการหักเหของแสง ที่ไม่ให้แสงส่องถึงพื้นดิน

2) สี เกิดจากซากพืชหรือใบไม้ที่เน่าเสีย ที่ละลายในน้ำ ทำให้น้ำมีสีไม่ใสสะอาด

3) กลิ่นและรส เกิดจากจุลินทรีย์ สาหร่ายต่างๆ ที่ละลายในน้ำ เน่าเปื่อยทำให้น้ำขาดออกซิเจน โดยมาตรฐานกล่าวว่าต้องไม่เป็นที่น่ารังเกียจ

4) อุณหภูมิ น้ำธรรมชาติจะมีอุณหภูมิปกติ โดยเกณฑ์มาตรฐานกล่าวว่าอุณหภูมิที่วัดได้ต้องมีค่าไม่เกิน 3 องศาของอุณหภูมิน้ำตามธรรมชาติ

5) ของแข็งที่ละลายน้ำ ได้แก่ ของแข็งประเภทต่างๆ ทั้งที่ละลายน้ำได้ดี แขนงลอยในน้ำได้ ก่อให้เกิดความไม่สวยงาม การบดบังแสงที่ส่องลงสู่ผิวน้ำ ทำให้สิ่งมีชีวิตไม่สามารถสังเคราะห์แสงในน้ำได้

2. ลักษณะทางเคมีและจุลชีววิทยา

2.1 บีโอดี (Biochemical Oxygen Demand : BOD)

บีโอดี หมายถึง ปริมาณออกซิเจนที่แบคทีเรียใช้ในการย่อยสลายสารอินทรีย์ในเวลา 5 วัน ที่อุณหภูมิ 20 องศาเซลเซียส หรือเป็นค่าที่บอกให้ทราบถึงปริมาณที่ออกซิเจนที่แบคทีเรียใช้ในการย่อยสลายสารอินทรีย์ที่ปนเปื้อนในน้ำ หากค่าบีโอดีสูงแสดงให้เห็นว่าน้ำมีโอกาสเน่าเสียมาก

2.2 ความกระด้าง (Hardness)

ความกระด้าง หมายถึง ความเข้มข้นหรือปริมาณของอนุมูลโลหะประจุ 2+ ในน้ำ ได้แก่ แคลเซียม แมกนีเซียม เหล็ก แมงกานีส และอลูมิเนียม น้ำในธรรมชาติจะมีความกระด้างไม่มาก

2.3 ความเป็นกรด-ด่าง

ความเป็นกรด-ด่างเป็นค่าที่มีความสำคัญในการควบคุมคุณภาพของน้ำให้เหมาะสมกับการเจริญเติบโตของสิ่งมีชีวิตตามมาตรฐานกรมควบคุมมลพิษกำหนดค่าความเป็นกรด-ด่าง อยู่ที่ 5-9

2.4 ปริมาณออกซิเจนละลายน้ำ หรือดีโอ

ปริมาณออกซิเจนละลายน้ำหรือดีโอ เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพของน้ำ มีค่าประมาณไม่ต่ำกว่า 4 มิลลิกรัมต่อลิตร หากมีปริมาณน้อยสิ่งมีชีวิตไม่สามารถอาศัยอยู่ในน้ำได้

2.5 ไนโตรเจน

ไนโตรเจนเป็นธาตุที่มีความสำคัญในการสังเคราะห์โปรตีน หากมีปริมาณไนโตรเจนในน้ำมากพีชน้ำจะเจริญได้ดี

2.6 คลอไรด์

คลอไรด์มีอยู่ในธรรมชาติทั่วไป โดยเฉพาะในน้ำผิวดิน จะมีรสเค็มถึงกร่อยหากมีปริมาณมาก

2.7 เหล็ก

เหล็กจะมีอยู่ในน้ำตามธรรมชาติเป็นส่วนใหญ่ แล้วแต่แหล่งน้ำว่าจะมีปริมาณมากน้อยเท่าไร ส่วนใหญ่ทำให้น้ำมีสีแดง หรือคราบสนิมเหลืองเป็นที่ไม่พอใจของผู้ใช้น้ำ

การดูแลระบบผลิตของระบบประปาหมู่บ้าน

โดยทั่วไปแล้วหลักการในการดูแลและบำรุงรักษาระบบผลิตน้ำประปาของทั้งระบบประปาขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีหลักการคล้ายคลึงกัน แต่อาจจะมีรายละเอียดปลีกย่อยที่แตกต่างกัน โดยมาตรฐานการดูแลและบำรุงรักษาระบบประปาผิวดิน รูปแบบของกรมทรัพยากรน้ำซึ่งสำนักบริหารจัดการน้ำ กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้กำหนดไว้ สามารถสรุปได้ดังนี้ (นฤมล ประภาสมุท, 2549. อ้างถึงใน เชาวน์ ตะสันเทียะ, 2561.)

1. การบำรุงรักษาระบบน้ำดิบ

1.1 การบำรุงรักษาแหล่งน้ำดิบ

โดยการเฝ้าระวังแหล่งน้ำไม่ให้เกิดปัญหามลพิษในแหล่งน้ำ ให้มีการปรับปรุงสภาพแหล่งน้ำ ขุดลอก เป็นต้น

1.2 การบำรุงรักษาเครื่องสูบน้ำดิบและระบบควบคุม

ผู้ควบคุมควรมีสমุดประวัติการใช้งานและบำรุงรักษา ตลอดจนมีตารางเวลาสำหรับตรวจสอบและบำรุงรักษาที่แน่นอน โดยอาจแบ่งออกเป็นตรวจสอบประจำวัน การตรวจสอบเป็นคาบ และการตรวจสอบประจำปี เป็นต้น

(1) การบำรุงรักษาเครื่องสูบน้ำแบบหอยโข่ง

รายการตรวจสอบประจำวัน

- อุณหภูมิที่ผิวของห้องหล่อลื่น อาจตรวจโดยใช้เครื่องตรวจจับ
- วัดความดันด้านดูดและด้านจ่าย โดยใช้เกจวัดความดันบวกและเกจวัดความดันลบ
- สังเกตดูการรั่วไหลจากส่วนอัดที่กันรั่ว
- วัดกระแสไฟฟ้าที่เข้ามอเตอร์
- ฟังการสั่นสะเทือนและเสียง
- สังเกตปริมาณน้ำหล่อลื่นในเสื้อเครื่องสูบน้ำโดยดูการหมุนของแหวนน้ำมัน

รายการตรวจสอบทุก 6 เดือน

- ตรวจที่อัดกันรั่วและปลอกเพลลาตรงที่อัดเพลลา ถ้าเกิดร่องลึกขึ้นที่ปลอกตรงที่อัดกันรั่วจะต้องเปลี่ยนทั้งที่อัดกันรั่วและปลอกเพลลา

- การเติมน้ำมันหรือไขให้กับรอกลื่น
- ตรวจสอบศูนย์ระหว่างเครื่องสูบน้ำและต้นกำลังว่าได้ศูนย์หรือไม่

รายการตรวจสอบประจำปี

- ตรวจกันรั่วตามเพลลาและซ่อมบำรุงกันรั่ว
- การสึกของปลอกเพลลา
- ช่องว่างระหว่างใบพัดกับแหวนกันสึก
- ทดสอบและปรับแก้เกจวัดต่างๆ ที่ใช้วัดปริมาณน้ำ/แรงดันน้ำและกระแสไฟฟ้า
- เปลี่ยนน้ำมันหล่อลื่นและไขที่รอกลื่น
- ตรวจการผูกרוןของชิ้นส่วนที่เปียกน้ำ

(2) การบำรุงรักษาระบบควบคุม

ตรวจสอบแรงเคลื่อนไฟฟ้าและกระแสไฟฟ้าจากหน้าปัดตู้ควบคุม

- ตรวจสอบการทำงานของระบบควบคุมทุกอาทิตย์

- ทำความสะอาดตู้ควบคุมทุก 6 เดือน

- ทำความสะอาดมอเตอร์ไฟฟ้าทุก 2 ปี

2. การบำรุงรักษาระบบผลิตน้ำประปา

2.1 การบำรุงรักษาถังกรองน้ำ

(1) อย่าปล่อยให้หน้าหน้าทรายกรองแห้ง

(2) ดูแลรักษาอุปกรณ์อื่นๆ เช่น พวงมาลัยเปิด-ปิดประตูน้ำให้อยู่ในสภาพดี ถ้ามีการรั่วซึม ซ้ำรูด ให้ซ่อมแซมหรือเปลี่ยนใหม่

(3) ซัดล้างทำความสะอาดถังกรองทุก 3-6 เดือน

(4) ทำความสะอาดทรายกรองเมื่อถึงเวลาที่กำหนดไว้

2.2 การบำรุงรักษาถังสร้างตะกอนและถังตกตะกอน

(1) เปิดประตูน้ำระบายตะกอนหลังเสร็จสิ้นการผลิตในแต่ละวัน เพื่อระบายตะกอนที่ตกค้างในถัง หากเกิดตะกอนแข็งอุดตันทำให้ไม่สามารถระบายตะกอนออกได้ ให้สูบน้ำออกจากถังให้หมดแล้วจึงซัดล้างตะกอนแข็งออก

(2) ตรวจสอบและซ่อมแซมประตูน้ำระบายตะกอนที่ซ้ำรูดรั่วซึม

(3) ตักตะไคร่น้ำ ตะกอนเบา ที่เป็นฟองลอยน้ำ เศษใบไม้ ออก และทำความสะอาดด้านบนรอบถังตกตะกอน และวางรับน้ำเข้ากรองให้สะอาด ไม่มีตะไคร่น้ำจับ

(4) ล้างถังทุก 3-6 เดือน

2.3 การบำรุงรักษาถังน้ำใส

(1) ต้องดูแลรักษาปิดฝาถังให้มิดชิด ไม่ให้มีสิ่งของตกลงไปได้

(2) ตัดหญ้าทำความสะอาดโดยรอบถังน้ำใส

(3) ตรวจสอบป้ายบอกระดับน้ำให้อยู่ในสภาพดี เพื่อใช้ในการตรวจสอบปริมาณน้ำในถัง และใช้ดูว่ามี การรั่วหรือแตก ร้าวหรือไม่

(4) ตรวจสอบอุปกรณ์ประตุน้ำให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน หากชำรุดรั่วซึมต้องซ่อมแซมหรือเปลี่ยนใหม่

(5) ชัดล้างทำความสะอาดถัง 1 ปี

3. การบำรุงรักษาท่อส่งน้ำดิบ

สามารถตรวจสอบการรั่วไหลของน้ำในเส้นทางนี้ได้ดังนี้

(1) การรั่วไหลที่ปรากฏบนพื้นดินสามารถตรวจดูได้ด้วยตาเปล่า ไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องมือในการค้นหา โดยการสังเกตความผิดปกติบริเวณรอบๆ เช่น มีหญ้าขึ้นหนาแน่นในบริเวณใกล้เคียงแนวท่อ มากกว่าบริเวณอื่น มีน้ำขัง มีโคลนตามแนวท่อซึ่งไม่ได้เกิดจากฝนตก น้ำขังในบ่อ ประตุน้ำ มีน้ำไหลในรางระบายน้ำมากผิดปกติ

(2) การรั่วไหลใต้ดิน ต้องใช้เทคนิคหรือเครื่องมือพิเศษในการค้นหา ได้แก่ การวัดความดันน้ำ การใช้เครื่องมือวัดคลื่นเสียง เป็นต้น

4. การบำรุงรักษาระบบจ่ายน้ำประปา

4.1 เครื่องสูบน้ำดีและระบบควบคุม

เครื่องสูบน้ำในระบบจ่ายน้ำประปาส่วนใหญ่ใช้เครื่องสูบน้ำหยอโข่งเพราะเหมาะสมต่อการใช้งาน และง่ายต่อการบำรุงรักษา โดยปกติจะติดตั้งใช้งานจำนวน 1 หรือ 2 ชุด และสำรองอีก 1 ชุด เมื่ออายุการใช้งานประมาณ 1 ปี หรือเมื่อมีอาการดังนี้

(1) สูบน้ำได้น้อยลง ใช้เวลาในการสูบน้ำขึ้นหอดึงสูงนานกว่าปกติ

(2) มีกลิ่นเหม็น หรือเสียงผิดปกติขณะทำงาน

(3) มอเตอร์ร้อนผิดปกติ เกิดโอเวอร์โหลดบ่อย

(4) เครื่องจ่ายสารเคมี

การตรวจสอบประจำวัน เพื่อดูว่าเครื่องจ่ายทำงานปกติหรือไม่

(1) ตรวจสอบแรงดันและอัตราการจ่ายว่าอยู่ในจุดที่ตั้งไว้หรือไม่

(2) ตรวจสอบการรั่วซึมของระบบท่อและอุปกรณ์

(3) ตรวจสอบชุดขับของเครื่องจ่ายน้ำว่าน้ำมันพร่องหรือมีการรั่วซึมหรือไม่

- (4) ตรวจสอบการกินกระแสของมอเตอร์
- (5) ตรวจสอบเครื่องจ่ายสำรอง (ถ้ามี) ว่าอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานหรือไม่
- (6) กรณีเครื่องแก๊สคลอรีน ต้องตรวจสอบการทำงานของลูกลอยที่บริเวณหัวจ่ายว่ามีการเคลื่อนหรือลอยขึ้น-ลง ในระดับที่ตั้งไว้หรือไม่ และตรวจสอบลูกลอยปรับอัตราการไหลของน้ำในระบบจ่ายแก๊สคลอรีนว่าอยู่ในระดับที่ตั้งเอาไว้หรือไม่

การตรวจสอบเป็นระยะ

- (1) ชุดวาล์ว ควรตรวจทุก 6 เดือน ถ้ามีการสึกหรอควรเปลี่ยนใหม่
- (2) แผ่นไดอะแฟรม ควรตรวจทุก 1-2 เดือน ว่ามีการรั่วหรือยึดหยุ่นไม่สมบูรณ์หรือไม่ ทั้งนี้ อายุการใช้งานขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น แรงดัน อุณหภูมิ ประเภทของสารเคมี เป็นต้น
- (3) ควรเปลี่ยนน้ำมันหล่อลื่นที่ชุดขับทุกปี แต่ถ้าน้ำมันเกิดการแยกตัวให้เปลี่ยนทันที การเปลี่ยนน้ำมันให้คลาย Drain Plug ที่ชุดขับออก เมื่อน้ำมันเก่าไหลออกจากชุดขับหมดก็ขัน Drain Plug ให้แน่น และเติมน้ำมันใหม่เข้าไปให้ถึงระดับอ้างอิง สำหรับน้ำมันที่ใช้ให้เป็นไปตามคำแนะนำของผู้ผลิต
- (4) ชุดจ่ายแก๊สคลอรีน ต้องตรวจสอบวาล์วปรับระดับลูกลอยที่บริเวณหัวจ่ายว่าสามารถปรับเพิ่ม - ลด อัตราการจ่ายได้หรือไม่ และตรวจสอบวาล์วปรับอัตราการไหลของน้ำในระบบจ่ายแก๊สคลอรีน นอกจากนี้ ต้องมีการตรวจสอบหารอยรั่วของระบบจ่ายแก๊สคลอรีนและทดสอบระบบตรวจจับการรั่วไหลหรือเซนเซอร์ของระบบ (ถ้ามี) ว่าอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้หรือไม่

4.2 หอถังสูง

- (1) ตรวจสอบป้ายบอกระดับน้ำให้สามารถใช้งานได้ดี
- (2) ตรวจสอบไฟแสงสว่างที่ป้ายบอกระดับน้ำ และไฟกระพริบบนยอดหอถังสูง หากชำรุดให้เปลี่ยนทันที
- (3) สายล่อฟ้าอยู่ในสภาพดี ไม่ขาด และไม่มีส่วนของสายทองแดงสัมผัสกับหอถังสูง
- (4) ตัวหอถังสูงต้องไม่รั่วซึม
- (5) ประตุน้ำอยู่ในสภาพดี ไม่รั่วซึม

(6) ชัดล้างทำความสะอาด ระบายตะกอนน้ำทิ้งทุก 1 ปี

(7) ควรปรับปรุงทาสีใหม่ทุก 5 ปี

4.3 ท่อประธานจ่ายน้ำ

(1) ท่อน้ำประธานทุกเส้นต้องล้างอย่างน้อยปีละสองครั้ง โดยการเปิดหัวดับเพลิงหรือ
ประตุน้ำระบายตะกอนที่ปลายท่อน้ำประธาน และปล่อยน้ำไหลทิ้งลงรางระบายน้ำ

(2) ตรวจสอบประตุน้ำในระบบจ่ายทุกตัวอย่างน้อยปีละครั้ง

- ตรวจสอบปะเก็นหรือแหวนรูปตัวดอ ถ้าจำเป็นต้องขันให้แน่นหรือเปลี่ยนใหม่
- ทำความสะอาด ปรับระดับเท่าที่จำเป็น
- อย่าปล่อยประตุน้ำไว้ในสภาพที่เปิดเต็มที่ หรือปิดเต็มที่ ควรหมุนกลับ 1-2 รอบ

(3) ตรวจสอบหัวดับเพลิงทุกหัวอย่างน้อย 6 เดือนต่อครั้ง

- ตรวจสอบการรั่วใต้ดินโดยใช้ไม้หยั่ง
- ตรวจสอบการเปิด-ปิด ว่าสามารถใช้งานได้สะดวกหรือไม่
- ตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ทุกส่วน เช่น ฟลา โช เกลียว และซ่อมหรือเปลี่ยนเท่าที่จำเป็น
- ตกแต่งหรือทาสีใหม่
- ถางหญ้าและวัชพืชโดยรอบที่อาจบดบังหัวดับเพลิง
- สำรวจหารอยรั่วบนดินอย่างคร่าวๆ เป็นประจำ โดยเดินทางตรวจทั้งระบบ บริเวณ
ท่อ ประตุน้ำ หัวดับเพลิง และอุปกรณ์อื่นๆ ที่อยู่บนดิน หากพบรอยรั่วต้องทำการซ่อมแซมทันที
- สำรวจความดันในระบบจ่ายน้ำทั้งหมดปีละครั้ง เพื่อหาตำแหน่งรอยรั่วขนาดใหญ่
ท่อที่อุดตันหรือท่อน้ำประธานที่มีขนาดเล็กเกินไป บริเวณต้องมีการดูแลให้สะอาด ตัดต้นไม้ เก็บกวาด
ขยะ และปลูกต้นไม้เพิ่มความร่มรื่นน่ามอง จะทำให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจว่าระบบประปาจะสามารถ
ผลิตน้ำที่สะอาด ปราศจากเชื้อโรค เพื่อการอุปโภคและบริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่ผ่านมาของระบบประปาหมู่บ้าน

จากข้อมูลในช่วงเวลาต่างๆ พบว่า ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาของการบริหารระบบประปาหมู่บ้านได้ถูกดำเนินการมาเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งสภาพปัญหาและอุปสรรคออกเป็น 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านแหล่งน้ำ ทั้งที่เป็นบ่อบาดาลและน้ำผิวดินส่วนใหญ่มีปริมาณน้ำไม่เพียงพอต่อการนำมาผลิตน้ำประปา
- 2) ด้านคุณภาพน้ำ ส่วนใหญ่น้ำดิบที่นำมาผลิตน้ำประปามีความเป็นกรดเป็นด่าง ความเค็ม สนิมเหล็ก แมงกานีส คลอไรด์ ที่เกินเกณฑ์มาตรฐาน ทำให้มีปัญหาในการปรับปรุงให้ได้มาตรฐาน
- 3) ด้านโครงสร้างระบบประปา ส่วนใหญ่มีการใช้งานมานาน ขาดการดูแลบำรุงรักษา และบางแห่งไม่ได้มาตรฐาน เช่น ไม่มีระบบกรอง ไม่มีระบบฆ่าเชื้อโรค ไม่มีมาตรวัดน้ำ ฯลฯ
- 4) ด้านระบบการกระจายน้ำ ส่วนใหญ่ท่อเมนจ่ายน้ำส่วนใหญ่มีสภาพเก่า มีขนาดเล็ก ไม่เหมาะสมต่อการใช้งาน และการกระจายน้ำยังไม่ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน
- 5) ด้านการบริหารจัดการ ส่วนใหญ่ ผู้บริหารกิจการระบบประปาและผู้ผลิตน้ำประปา (ผู้ดูแลระบบประปา) ยังไม่เคยผ่านการอบรมความรู้เชิงวิชาการด้านการบริหารจัดการ การผลิตและดูแลกิจการประปา ส่งผลให้มีผลกระทบต่อการบริหารกิจการประปาทั้งด้านความมั่นคงของกิจการ คุณภาพน้ำ อายุการใช้งานของโครงสร้าง และอุปกรณ์ต่างๆ ในโครงสร้างไม่สามารถใช้งานได้เต็มศักยภาพ จึงทำให้ระบบประปาทรุดโทรม ประสิทธิภาพขาดทุน หรือมีกำไรไม่มากพอที่เพิ่มประสิทธิภาพของระบบการผลิตให้ดีขึ้นได้ รวมถึงชุมชนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการมีส่วนร่วมในการดูแลบำรุงรักษาระบบประปา

4. หลักเกณฑ์และมาตรฐานคุณภาพน้ำประปาดื่มได้

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ได้มีประกาศกรมอนามัย เรื่อง เกณฑ์คุณภาพน้ำประปาดื่มได้ กรมอนามัย พ.ศ. 2563 เมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2563 โดยปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพน้ำประปาดื่มได้ พ.ศ. 2553 ให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน สนับสนุนนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการจัดสถานะแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดีของประชาชน รวมทั้งเป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐาน

น้ำประปาตามบทบาทภารกิจของกรมอนามัย เพื่อให้ประชาชนมีน้ำบริโภคที่สะอาดและปลอดภัย
อันจะส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สรุปได้ ดังนี้

"น้ำประปาดื่มได้" หมายความว่า น้ำประปาที่มีการควบคุมคุณภาพตั้งแต่ระบบผลิตจนถึง
บ้านผู้ใช้น้ำให้มีคุณภาพเป็นไปตามประกาศนี้

คุณภาพน้ำประปา

(1) คุณภาพน้ำทางกายภาพ

- (ก) ความขุ่น (Turbidity) ต้องมีค่าไม่เกิน 5 เอ็นทียู
- (ข) สีปรากฏ (Apparent color) ต้องมีค่าไม่เกิน 15 แพลตตินัมโคบอลท์
- (ค) ความเป็นกรดและด่าง (pH) ต้องมีค่าอยู่ระหว่าง 6.5 – 18.5

(2) คุณภาพน้ำทางเคมีทั่วไป

- (ก) ของแข็งละลายน้ำทั้งหมด (Total dissolved solids) ต้องมีค่าไม่เกิน 500
ต่อลิตรมิลลิกรัม
- (ข) ความกระด้าง (Hardness as CaCO_3) ต้องมีค่าไม่เกิน 300 มิลลิกรัมต่อลิตร
- (ค) ซัลเฟต (Sulfate) ต้องมีค่าไม่เกิน 250 มิลลิกรัมต่อลิตร
- (ง) คลอไรด์ (Chloride) ต้องมีค่าไม่เกิน 250 มิลลิกรัมต่อลิตร
- (จ) ไนเตรท (Nitrate as NO_3) ต้องมีค่าไม่เกิน 50 มิลลิกรัมต่อลิตร
- (ฉ) ไนไตรท์ (Nitrite as NO_2) ต้องมีค่าไม่เกิน 3 มิลลิกรัมต่อลิตร
- (ช) ฟลูออไรด์ (Fluoride) ต้องมีค่าไม่เกิน 0.7 มิลลิกรัมต่อลิตร

(3) คุณภาพทางโลหะหนักทั่วไป

- (ก) เหล็ก (Iron) ต้องมีค่าไม่เกิน 0.3 มิลลิกรัมต่อลิตร
- (ข) แมงกานีส (Manganese) ต้องมีค่าไม่เกิน 0.3 มิลลิกรัมต่อลิตร
- (ค) ทองแดง (Copper) ต้องมีค่าไม่เกิน 1 มิลลิกรัมต่อลิตร
- (ง) สังกะสี (Zinc) ต้องมีค่าไม่เกิน 3 มิลลิกรัมต่อลิตร

(4) คุณภาพน้ำทางโลหะหนักที่เป็นพิษ

- (ก) ตะกั่ว (Lead) ต้องมีค่าไม่เกิน 0.01 มิลลิกรัมต่อลิตร
- (ข) โครเมียมรวม (Total chromium) ต้องมีค่าไม่เกิน 0.05 มิลลิกรัมต่อลิตร
- (ค) แคดเมียม (Cadmium) ต้องมีค่าไม่เกิน 0.003 มิลลิกรัมต่อลิตร
- (ง) สารหนู (Arsenic) ต้องมีค่าไม่เกิน 0.01 มิลลิกรัมต่อลิตร
- (จ)ปรอท (Mercury) ต้องมีค่าไม่เกิน 0.001 มิลลิกรัมต่อลิตร

(5) คุณภาพน้ำแบคทีเรีย

(ก) โคลิฟอร์มแบคทีเรีย (Total coliforms bacteria) ต้องตรวจไม่พบต่อ 100 มิลลิลิตร หรือต้องมีค่า < 1.1 เอ็มพีเอ็นต่อ 100 มิลลิลิตร

(ข) อีโคไล (Escherichia coli) ต้องตรวจไม่พบต่อ 100 มิลลิลิตร หรือต้องมีค่า < 1.1 เอ็มพีเอ็น ต่อ 100 มิลลิลิตร

ข้อ 5 การตรวจวิเคราะห์ วิธีการเก็บและรักษาตัวอย่างคุณภาพน้ำประปาตามข้อ 4 จะต้องเป็นไปตามวิธีการตามหนังสือ Standard Methods for the Examination Water and Wastewater Edition 23rd ed., 2017 APHA AWWA WEF

ตารางที่ 2.2 แสดงเกณฑ์คุณภาพน้ำประปาดื่มได้ โดย กรมอนามัย. กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2563 (คู่มือหลักเกณฑ์และมาตรฐานคุณภาพระบบประปาหมู่บ้านขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

เกณฑ์คุณภาพน้ำประปาดื่มได้

พารามิเตอร์	หน่วยวัด	ค่ามาตรฐาน	วิธีวิเคราะห์
ด้านกายภาพ			
ความขุ่น (Turbidity)	เอ็นทียู	ไม่เกิน ๕	Nephelometry
สีปรากฏ (Apparent color)	แพลตตินัมโคบอลท์	ไม่เกิน ๑๕	Spectrophotometric-single-wavelength, visual comparison method
ความเป็นกรดและด่าง (pH)	-	๖.๕ - ๘.๕	Electrometric method
ด้านเคมีทั่วไป			
ของแข็งละลายน้ำทั้งหมด (Total dissolved solids)	มิลลิกรัมต่อลิตร	ไม่เกิน ๕๐๐	TDS dried at ๑๘๐ องศาเซลเซียส, Gravimetric, Electrometric method
ความกระด้าง (Hardness)	มิลลิกรัมต่อลิตร (as CaCO ₃)	ไม่เกิน ๓๐๐	EDTA titrimetric
ซัลเฟต (Sulfate)	มิลลิกรัมต่อลิตร	ไม่เกิน ๒๕๐	Turbidimetry, ion chromatography
คลอไรด์ (Chloride)	มิลลิกรัมต่อลิตร	ไม่เกิน ๒๕๐	Argentometry, ion chromatography
ไนเตรท (Nitrate)	มิลลิกรัมต่อลิตร (as NO ₃)	ไม่เกิน ๕๐	Cadmium reduction, ion chromatography, spectrophotometry
ไนไตรท์ (Nitrite)	มิลลิกรัมต่อลิตร (as NO ₂)	ไม่เกิน ๓	Cadmium reduction, ion chromatography, spectrophotometry
ฟลูออไรด์ (Fluoride)	มิลลิกรัมต่อลิตร	ไม่เกิน ๐.๗	ion chromatography, SPADNS colorimetric method, ion-selective electrode
ด้านเคมี (โลหะหนัก)			
เหล็ก (Iron)	มิลลิกรัมต่อลิตร	ไม่เกิน ๐.๓	AAS (flame), ICP, spectrophotometry
แมงกานีส (Manganese)	มิลลิกรัมต่อลิตร	ไม่เกิน ๐.๓	AAS (flame), ICP, spectrophotometry
ทองแดง (Copper)	มิลลิกรัมต่อลิตร	ไม่เกิน ๓	AAS (flame), ICP, spectrophotometry
สังกะสี (Zinc)	มิลลิกรัมต่อลิตร	ไม่เกิน ๓	AAS (flame), ICP, spectrophotometry
ด้านเคมี (โลหะหนักที่เป็นพิษ)			
ตะกั่ว (Lead)	มิลลิกรัมต่อลิตร	ไม่เกิน ๐.๐๑	AAS (graphite furnace), ICP
โครเมียมรวม (Total chromium)	มิลลิกรัมต่อลิตร	ไม่เกิน ๐.๐๕	AAS (graphite furnace), ICP
แคดเมียม (Cadmium)	มิลลิกรัมต่อลิตร	ไม่เกิน ๐.๐๐๑	AAS (graphite furnace), ICP
สารหนู (Arsenic)	มิลลิกรัมต่อลิตร	ไม่เกิน ๐.๐๑	AAS (vapor generation technique), ICP, graphite furnace
ปรอท (Mercury)	มิลลิกรัมต่อลิตร	ไม่เกิน ๐.๐๐๑	AAS (vapor generation technique), ICP, Automatic direct mercury analyzer
ด้านชีวภาพ			
โคลิฟอร์มแบคทีเรีย (Total coliforms bacteria)	ต่อ ๑๐๐ มิลลิลิตร	ไม่พบ	Presence-Absence Test
	เอ็มพีเอ็น ต่อ ๑๐๐ มิลลิลิตร	น้อยกว่า ๓.๑	MPN method
อีโคไล (<i>Escherichia coli</i>)	ต่อ ๑๐๐ มิลลิลิตร	ไม่พบ	Presence-Absence Test
	เอ็มพีเอ็น ต่อ ๑๐๐ มิลลิลิตร	น้อยกว่า ๓.๑	MPN method

หมายเหตุ : - วิธีวิเคราะห์ในแต่ละพารามิเตอร์ ให้เลือกใช้อย่างใดอย่างหนึ่งในการตรวจวัด

- คลอรีนอิสระคงเหลือ (Residual chlorine) กำหนดให้มีที่ปลายเส้นท่อ ๐.๒ - ๐.๕ มิลลิกรัมต่อลิตรใช้ในระบบการเผื่อรักษาคุณภาพน้ำประปา

5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยมจรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

เหตุผลที่ต้องนำแนวการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้ 1) กระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่น ในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป 2) ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้น การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

- (1) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- (2) ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
- (3) การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล
- (4) การสร้างระบบสนับสนุนในด้านบุคลากร เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์
- (5) การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

5.1 แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอน ไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน Hood เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

1. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึง ให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปรงใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลเพราะเมื่อรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะเกิดความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบจากภายนอก

2. มีมาตรฐาน และการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

3. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี

4. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อยๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยย่อยๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้เงินสนับสนุน แยกกันและติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

5. เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

6. เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

7. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หักยัดยั้งการเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

5.1.1 รูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการ

1) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 เหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้คือ เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับ การกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้กระทรวงสามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไปตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มีรูปแบบการบริหารใหม่ โดยกระทรวงสามารถแยกส่วนราชการจัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่จะต้องปฏิบัติและกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่างๆ ที่มีงานสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับกับการบริหารงาน

ของกลุ่มภารกิจนั้นโดยตรง เพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการประสาน การปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณเพื่อที่จะให้การบริหารงานของทุกส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย ของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติ ราชการ และสมควรกำหนดการบริหารราชการในต่างประเทศให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติหน้าที่ และสามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างรวดเร็วและมีเอกภาพ โดยมีหัวหน้าคณะผู้แทนเป็นผู้รับผิดชอบในการ บริหารราชการ นอกจากนี้ สมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อเป็นหน่วยงาน ที่รับผิดชอบในการดูแลการจัดส่วนราชการและการปรับปรุงระบบการทำงานของภาคราชการ ให้มีการ จัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ใน มาตรา 3/1 ได้กำหนดให้การพัฒนาระบบราชการต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ความต้องการของประชาชนและทันต่อการบริหารราชการ ตามพระราชบัญญัติ นี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและ ยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ ตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมี ผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง หรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน

2) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนด ขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้ (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) มีประสิทธิภาพและเกิด ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (5) มีการปรับปรุง ภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการ ตอบสนองความต้องการ (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบ และวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง

5.1.2 การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2566 - 2570) เป็นการยกระดับภาครัฐไทยสู่เป้าหมายการให้บริการที่ตอบสนองประชาชน และลด ความเหลื่อมล้ำ การเพิ่มความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจ การสร้างความโปร่งใส ที่เน้นการเปิดเผยข้อมูลแก่ประชาชนโดยไม่ต้องร้องขอและการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน และการเป็นภาครัฐที่ปรับตัวทันการณ์ อันจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม

ของประเทศต่อไป แผนรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570 กำหนดยุทธศาสตร์
การพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ข้างต้นไว้ 4 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 1: ยกระดับการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐ เพื่อการบริหารงานที่ยืดหยุ่น คล่องตัว
และขยายสู่หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 2: พัฒนาบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย

ยุทธศาสตร์ที่ 3: สร้างมูลค่าเพิ่มอำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ 4: ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ

6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

6.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

ความหมายของการบริการมีนักวิชาการให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

เอกชัย กิจเกศาเจริญ (2545 : 25-26) ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” มาแปลเป็น
ภาษาอังกฤษว่า “Service” แล้วแยกอักษรแต่ละตัวมาแปรรูปเป็นความหมายต่างๆ ของการบริการ
ซึ่งจะได้ผลออกมาดังนี้

S คือ แนวความคิดรวบยอดในการให้บริการ (Service Concept) และการสร้างความพึงพอใจ
(Satisfaction) ให้กับลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ ก่อนอื่นเราต้องมี Concept
คือแนวความคิดรวบยอด การให้บริการที่ดีต่อลูกค้านั้นเป็นหน้าที่โดยตรงและต้องพยายามให้ลูกค้า
เกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด

E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความ
กระตือรือร้น ไม่ว่าจะพนักงานต้อนรับ พนักงานเสิร์ฟ เป็นต้น ซึ่งถ้าเห็นลูกค้าเข้ามาก็ต้องรีบเข้าไป
แสดงการต้อนรับ และกล่าวทักทายปราศรัยด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะตอบสนองความ
ต้องการของลูกค้าตลอดเวลา และต้องคอยสังเกตลูกค้าตลอดเวลาว่าลูกค้าต้องการอะไรบ้าง หรือ
ต้องการให้ช่วยเหลืออะไรบ้างแล้วรีบบริการทันที

R คือ ความพร้อม (Readiness) และความรวดเร็ว (Rapidness) หมายความว่า มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจและทันเวลา

V คือ ความมีคุณค่า (Values) หมายความว่า ไม่ว่าจะให้บริการประเภทใดท่านจะต้องทำทุกวิถีทางทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขามารับบริการจากท่าน เขารู้สึกไม่ผิดหวังและเห็นว่าการบริการของท่านนั้นมีคุณค่าสำหรับเขา

I คือ ความสนใจ (Interesting) และความประทับใจ หมายความว่า การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า และการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับและทุกคนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชังหรือแบ่งชั้นวรรณะ เพราะลูกค้าท่านนั้นไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม เขาก็ต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุดด้วย ดังนั้นแล้วเราต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าทุกคนโดยเสมอภาคกัน

C คือ ความสะอาด (Cleanliness) และความถูกต้อง (Correctiveness) และความมีไมตรีจิต (Courtesy) หมายความว่า สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญในการขยายบริการ นั่นคือไม่ว่าท่านจะทำธุรกิจในด้านใด สถานที่ของท่านจะต้องสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย คือ มีการดูแลบ้าน (Home Keeping) ที่ดีเพราะใครๆ ก็ชื่นชอบความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องของความถูกต้อง

E คือ ความอดทนอดกลั้น (Endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) หมายความว่า ผู้ให้บริการหรือขายบริการที่ดีนั้นจะต้องมีคุณสมบัติพิเศษอย่างหนึ่ง นั่นคือ ความอดทนอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์ ทั้งนี้ก็เพราะว่าลูกค้าทั้งหลายนั้นก็คือมนุษย์ธรรมดา ซึ่งมีความแตกต่างกันมากมาย ไม่ว่าจะเป็นนิสัยใจคอ ความรู้สึกนึกคิด ความสามารถ ความเข้าใจความต้องการ เป็นต้น

S คือ ความจริงใจ (Sincerity) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) หมายความว่า ในการบริการลูกค้าท่านนั้น ท่านจะต้องยิ้มแย้มและมีความรู้สึกในทางบวกเกิดขึ้น โดยจะต้องแสดงให้เห็นทั้งโดยวาจา ท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและแววตา ว่าท่านมีความจริงใจและเต็มใจที่จะให้บริการแก่ลูกค้า ก็จะต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกติดใจกับการให้บริการของท่าน

อรุณทิพย์ วรชิวาน (2545 : 11 ; อ่างถึงโน เพียร แก้วสวัสดิ์. 2549 : 26) การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าและผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค หลักในการให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคล ส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไป

อย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่
สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการสาธารณะ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคล
หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะต้องเป็นของรัฐหรือ
เอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความ
ต้องการของประชาชนโดยรวม

อเนก สุวรรณบัณฑิต (2548 : 18) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่ง หรือชุด
ของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้
ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่
เกี่ยวข้องกับการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 18) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมของ
กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มี
ตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 ; อ้างถึงใน ธีระชัย ระพีวิทยพันธ์. 2550 : 12) ได้ให้ความหมายของการ
บริการไว้ว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม แตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ให้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้
ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่งๆ ให้แก่
ผู้รับบริการ

ลักษณะของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods)
ของธุรกิจ หรือขององค์กรผู้ให้บริการ เพื่อให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนอง
ความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 ; อ้างถึงใน ธีระชัย ระพีวิทยพันธ์. 2550 : 12) ได้กล่าวถึงลักษณะของ
งานบริการไว้ดังนี้ 1) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนด
ความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร 2) งานบริการเป็นงาน
ที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ
การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึก
คุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก 4) งานบริการเป็นงานที่ต้อง
ตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะ
ตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อวัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

ฟิลลิปคอตเลอร์ (Kotler, Philip. 2000 : 29 ; อ้างถึงใน เพียร แก้วสวัสดิ์. 2548 : 11-12) ได้กล่าวถึงการบริการว่าการบริการเป็น กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสาร

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

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

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้บริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาศกร อุดลพัฒน์กิจ (2548 : 25-26) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการ การบริการมีลักษณะที่แตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปลักษณะหรือเลือกคุณภาพได้

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้น การตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการในครั้งก่อน

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภคและการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้นๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิตและการขายแล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้ การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish ability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 27) ได้กล่าวถึง การบริการมีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ ดังนี้

1. ความไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น จับต้อง และสัมผัสไม่ได้ (Abstract) โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง บริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้ เช่น หากจะซื้อน้ำหอม ผู้ซื้อย่อมจับขวดน้ำหอมมาทดลองฉีดได้ ตมกลิ่นได้ หรือซื้อเป็นขวดได้

2. ความแยกจากกันไม่ได้ ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการ (Inseparability) ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น เช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ที่ให้บริการ ในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการนั้น

3. การเก็บรักษาไม่ได้ (Perish Ability) การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นหากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงาน (Idle) เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใดๆ

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการลูกค้าจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นอยู่กับช่วงเวลาในแต่ละวัน วันในต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล เช่น ที่สาขาของธนาคาร ช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าช่วงบ่าย ช่วงวันจันทร์และวันศุกร์จะมีลูกค้าฝากถอนเงินมากกว่าช่วงวันอื่นๆ ในสัปดาห์

5. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity) ความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการส่วนใหญ่

(Labor Intensive) ซึ่งการที่พนักงานจะยิ้มหรือไม่ จะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ ต้องขึ้นกับองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ เช่น พนักงานคนหนึ่งเมื่อวันวานนี้ให้บริการดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายลูกค้าเป็นอย่างดี แต่วันรุ่งขึ้นพนักงานคนเดียวกันอาจถูกร้องเรียนว่า บริการไม่ดี ไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่ไพเราะ สาเหตุเนื่องมาจากพนักงานคนนั้นไม่ได้นอนหลับอย่างเต็มอิ่ม เพราะต้องดูแลลูกสาววัยหนึ่งปีที่ป่วยเป็นไข้หวัดตลอดทั้งคืนที่ผ่านมา

วารินทร์ สายันเกษะ (2554 : 33) ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการ เพื่อการให้บริการเกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และมีความเสมอภาค 2 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการในสถานที่เดียวทั้งหมด ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการ โดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน จากลักษณะของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการมี 6 ลักษณะ ลักษณะแรก ความไว้วางใจ (Trust) เป็นการบริการที่ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ลักษณะที่สอง เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Inseparability) เป็นการให้บริการที่ไม่สามารถมองและไม่สามารถสัมผัสได้ก่อนซื้อ ลักษณะที่สาม เป็นลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) เป็นการให้บริการที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กับการบริโภคทำให้การบริการได้ครั้งละหนึ่งราย ลักษณะที่สี่เป็นลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) เป็นการบริการที่ลักษณะไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ ลักษณะที่ห้า เป็นลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา หากความต้องการซื้อและความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน และลักษณะที่หก เป็นลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non - ownership) การบริการเป็นสิ่งที่ จับต้องไม่ได้ ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถเป็นเจ้าของได้เมื่อมีการซื้อการบริการเกิดขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ที่นำมาขอกกล่าว ได้แก่

มิลเล็ท (Millett, 1945 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, หน้า 7) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติธิ์เท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง และการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติ ผิวดูหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นถือว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องและน่าพอใจ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

เวเบอร์ (Weber, 1966 อ้างถึงในวิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, หน้า 7) ได้ชี้ให้เห็นว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เคทซ์ และเบรนดา (Katz & Brenda, 1973 อ้างถึงในวิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, หน้า 8) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเห็นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ

(1) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

(2) การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

(3) การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

(4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

แมคคัลลัช (McCullough, 1957 อ้างถึงใน ฐฎฐฎฐ ฐฎฐฎฐฎฐฎฐ, หน้า 14) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปทัศนคติก็ได้

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธ์ (2540 อ้างถึงใน ศิริวรรณ วุ่นจิณา, 2554, หน้า 22-23) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็ว และเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอน ลดเวลา ลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน ๒ ลักษณะ คือ

(1) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อย และเกิดความพึงพอใจ

(2) การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการต่างๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติดีแล้ว บริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะที่ดีมีดังนี้

- สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ
- ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการให้ความเป็นกันเองเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
- มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
- ทำงานตรงเวลา

- สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือควรรวม
การให้บริการไว้ในจุดเดียว

- บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชนพยายามสนองตอบตามที่
ประชาชนต้องการให้เป็นที่ประทับใจ

- ไม่เรียกร้อยสิ่งใดๆ จากประชาชน

- มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจ
ได้ในบางเรื่อง

- ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด

- สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด

- เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมาย และระเบียบได้ทันที

สรุปได้ว่า การบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

1) สะดวกและรวดเร็ว การติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวก ไม่สลับซับซ้อนทั้งในด้านการ
จัดสำนักงานและแบบฟอร์มต่างๆ ที่จะต้องกรอกเมื่อมีปัญหา ประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถาม
ได้เสมอและเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้วจะต้องรีบดำเนินการโดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถ
ดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ

2) สมบูรณ์และถูกต้องการทำงานใดๆ อย่างเร่งด่วนรวดเร็ว จะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย
ในกรณีเช่นนี้ เราจะแก้ไขด้วยการศึกษาระเบียบแบบแผน ตลอดจนข้อกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องใน
เรื่องนั้นๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึงก็สามารถตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันทีไม่ต้องลังเล เปิดดู
ระเบียบกฎหมาย ซึ่งจะก่อให้เกิดความล่าช้า งานที่ห้ามสมบูรณ์ถูกต้องเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์
ของประชาชนด้วย

3) ทัวถึง การบริการจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับมิใช่เลือกปฏิบัติให้บริการเฉพาะบุคคล
ที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึงโดยปราศจาก
ความลำเอียง

4) เป็นธรรม ต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้มาถึงก่อนหลัง มิให้มี
การใช้อภิสิทธิ์ ลัดชั้นตอน หรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคน ปล่อยปละละเลยบุคคลบางคน โดยเฉพาะผู้ที่
ด้อยการศึกษา ควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้เป็นพิเศษ

การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้ พาราสุมาน,
ซีธาล และเบร์รี (Parasuman, Zeithal & Barry, อ้างถึงใน อรอนงค์ เกาทอง, 2547, หน้า 24-25)
กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ

1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

(1) ความสม่ำเสมอ (Consistency)

(2) ความพึ่งพาได้ (Dependability)

2) การตอบสนอง (Responsive)

- (1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- (2) ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
- (3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- (4) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

- (1) สามารถในการให้บริการ
- (2) สามารถในการสื่อสาร
- (3) สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช (2523, หน้า 251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึง สิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกของสังคม
- 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย น้ำท่วม
- 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมาก-น้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
- 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนา การให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่ายๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบ แบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายภาคส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้า ที่เกิดขึ้นจากการขาดการพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องแ่ต่ออาจนำไป

แจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอน ให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงานการติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่างๆ เป็นเพื่อให้งจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

6. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการบริการเพียงครั้งเดียวหรือเกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

8. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรมันไม่เพียงพอแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนท้องที่จริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพูดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชน จึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้อง

โดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

9. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการ ให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

10. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

10.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

10.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

ดังนั้น การจัดการบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่ารับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

7. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา

(psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็น
เจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่ อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำ
ในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิด
ความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎี ของอับราฮัม มาสโลว์ และ
ทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) อับราฮัม มาสโลว์
(A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง
ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเอง แต่อีกคนหนึ่ง
กลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของ มาสโลว์ คือ ความต้องการของ
มนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ทฤษฎี ของมาสโลว์ได้จัดลำดับ
ความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร
ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า
ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว
ความนับถือ และสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความ
ต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ บุคคลพยายามที่สร้างความ
พึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ
ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายาม สร้างความพึงพอใจให้กับความ
ต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่อ
งานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศ
ที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้ว ก็จะมีความต้องการ
ในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ ซิกมันด์ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคล
มักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยา มีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและ
ควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน
พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่าง
มาก ขณะที่ ซาริณี เดชจินดา (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะ

กระทำสิ่งใดๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความ
ยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทฤษฎีของ
ความพึงพอใจว่า มนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์
ใดๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่า
มนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของ
มนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหา
ความสุข เพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์
ผู้หนึ่งด้วย จากความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือ
ไม่ชอบ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการของผู้ให้บริการ
ซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับการและเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือ
เกินความคาดหมายแต่ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ
และเกิดความไม่ชอบเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, หน้า 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก
ของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับ
ผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะ
ทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน
รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

เพาเวลล์ (Powell, 1983, หน้า 17-18) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง
ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดีและเกิดความสมดุลระหว่าง ความ
ต้องการของบุคคลและได้รับการตอบสนอง จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมา อาจสรุปได้ว่า
ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออก เป็นความชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนอง
อย่าง สมดุลกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์
ให้น้อยลงหรือหมดไป

มอร์ส (Morse, 1955, หน้า 27 : 1967, หน้า 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ
ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของ
มนุษย์เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข
ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่งที่จะเปลี่ยนแปลงไปตาม

ความพอใจต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจ หรือความรู้สึกชอบ พอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับ ความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจ กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542 และ Kotler, 1994; อ้างถึงใน สุคนธ์ธาร สุรเดชพิภพ, 2549)

อุทัย พรรณสุดใจ (2545) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้งด้าน วัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่ง เหล่านั้นเป็นไปในทางลบหรือบวก

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง ชมชอบ ชอบใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจ เป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับ อาจจะมีมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

Appelwhite (1965) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วย การมีความสุขในที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากัน ทำให้มีทัศนคติที่ดีต่องานด้วย

Good (1973) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจและเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

โยเดอร์ (Yoder, 1985 : 6) อธิบายความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่อได้รับผลตอบแทน ประโยชน์ที่ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจจากงานนั้น

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับความตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 17) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Customer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงานเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจ

บริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

มณี โปธิเสน (2543 : 43) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นๆ

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ ดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก หากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

ลักษณะวรรณ พวงไม่มีง (2545 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

ลักษณะความพึงพอใจ

ลักษณะความพึงพอใจ จากการศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาเสนอลักษณะของความพึงพอใจของนักวิชาการต่างๆ ดังนี้

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 10) ได้กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจ มีดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจจำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการ ก่อนลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจ อยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับจริงในวงจรรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาที่ผู้รับบริการได้รับ ความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าจะได้รับ (Expectations) มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความคาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Disconfirmation) กับความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (d=Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการของนักวิชาการต่างๆ ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ มีดังนี้ (ศิริพร ตันติพูลวินัย 2538 : 8)

1.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

1.2 การส่งเสริม การแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดัน ให้ความต้องการบริการตามมา

1.3 ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการที่วางนโยบายการให้บริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของ ลูกค้ำเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ำ ให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานที่ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้ำ จะแสดงพฤติกรรมบริการและ ตอบสนองสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

1.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของลูกค้ำ ลูกค้ำชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงาม การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่ สัดส่วน ตลอดจน การออกแบบ วัสดุ เครื่องใช้บริการ เช่น ถังกระดาษหิ้วใส่ของ ซองจดหมาย ฉลากสินค้า

1.5 ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความ พึงพอใจให้กับลูกค้ำ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลกับการปฏิบัติการแก่ลูกค้ำ ให้มีความ คล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้ำได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอน อัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอน สายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น หรือการให้ข้อมูล อย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึงความรู้สึกรับรู้ดี ของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ (มณีวรรณ ต้นไทย 2533 : 69)

2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถ ที่ให้บริการ สะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการ ต่อเนื่อง

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการ

2.3 ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถไขทันทันทีหรือไม่ล่าช้า

2.5 ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัย สามารถ สอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

3. ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจ มีดังนี้ (Milet 1957 : 390)

3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal table Service) หมายถึง การให้บริการอย่างเท่า เทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

3.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าเป็น การให้บริการสาธารณะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา

การบริการมีเวลาเป็นตัวกำหนดและการควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและ วัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานหน้าที่ที่รับผิดชอบ การบริการตามเวลาให้เกิด ประสิทธิภาพมีหลักการดังนี้

3.2.1 การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นหลักการสำคัญของการทำงาน จึงต้อง กำหนดจุดมุ่งหมายใช้เวลาที่ประหยัด และก่อกำเนิดงานที่มีประสิทธิภาพ โดยกำหนดแบบงานที่ต้องทำ และฝึกใช้ปฏิทินในการวางแผนจนเป็นนิสัย เพราะการวางแผนจะช่วยรักษาเวลาและให้ผลลัพธ์ที่ดีกว่า

3.2.2 การจัดเวลาให้เหมาะสมกับงาน คือ การกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของ งานไว้ในแผนการทำงาน งานใดที่สำคัญหรือกิจกรรมใดที่ไม่เกิดประโยชน์ควรตัดทิ้งไปและใช้เวลา สำหรับงานที่สำคัญๆ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานมากที่สุด โดยแยกประเภทของงานไว้ให้ชัดเจน แล้วจัดทำพร้อมกันเพื่อประหยัดเวลาและเป็นไปอย่างมีระบบเสมอ

3.2.3 การจัดเวลาให้เหมาะสมกับคน คือ ควรตัดเวลาที่เกี่ยวกับงานหรือการประชุม ที่ไม่จำเป็น ควรให้บุคคลอื่นมีส่วนแบ่งภาระความรับผิดชอบงานตามสมควร มีการมอบหมายงาน กระจายงานให้บุคคลอื่นทำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนและควร สร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดขึ้นเสมอ

3.2.4 การสั่งการ เตือนตนเสมอ คือ ควรทำอะไรให้ลุล่วงไปเป็นขั้นตอน แต่ไม่ใช่ใส่ใจ แต่การจัดระบบ จนไม่เคยประเมินคุณค่าที่แท้จริงของผลงานฝึกฝนการตัดสินใจเพื่อทำงานตามที่เห็นว่า เหมาะสมให้ทันเวลา

3.2.5 การควบคุมการทำงานเพื่อการมีเวลาที่ดีกว่า คือ ควรฝึกมีวินัยในการทำงาน ไม่ผัดวันประกันพรุ่ง

3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะ จำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet (1957 : 38) เห็นว่าความเสมอภาคหรือ การตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความ สม่ำเสมอ มีความพร้อมและเตรียมตัวต่อความสนใจตลอดเวลา มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำและมีความ รับผิดชอบต่องานที่ทำความรับผิดชอบนี้จะเป็นภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่การ งานของผู้ร่วมให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ เนื่องจากบุคคลต้องอยู่ร่วมกันทำงานในองค์การ จำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัยเจตคติของบุคคลเพื่อช่วยเป็นเครื่องมือผลักดันให้ปฏิบัติงานตามระเบียบ

รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์ สุจริต คนที่มีความ
รับผิดชอบจะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความ
ราบรื่น ความรับผิดชอบจึงเป็นภาระผูกพันที่ผู้นำต้องสร้างขึ้นเพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้
อย่างดี ถ้าองค์การที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมก็จะทำให้เกิดผลต่อองค์การนั้น คือ

3.4.1 องค์การจะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้อื่น

3.4.2 การปฏิบัติงานจะพบความสำเร็จทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์ภายใต้สถานการณ์
ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

3.4.3 ทำให้เกิดความเชื่อถือในตนเองเพราะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเรียบร้อย

3.4.4 องค์การเกิดความมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้อื่น

3.4.5 องค์การประสบผลสำเร็จสามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นปึกแผ่นและมั่นคง

3.4.6 สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความ
เจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน คุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและในการให้บริการจำเป็นต้องมี
การพัฒนาระบบขององค์กรและบุคลากรอยู่ตลอดเวลา

การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล สามารถนำไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาตนเอง
ได้ดังนี้

3.5.1 วิเคราะห์ตนเอง ก่อนที่เราจะเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตัวเอง สิ่งแรกที่เรา
ต้องทำคือ การวิเคราะห์ตนเอง คนเรานั้นถ้ารู้ว่าตนเองมีความสามารถ ความชำนาญหรือมีศักยภาพ
พิเศษในด้านใดก็ควรที่จะต้องเสริมศักยภาพของตนเองในด้านนั้น และควรที่จะต้องทำให้สิ่งที่ตนเอง
มีความถนัดหรือมีความชำนาญ และสำหรับความสามารถในด้านที่ยังขาดทักษะและความชำนาญก็ควร
ที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

3.5.2 มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลง การที่จะพัฒนาตนเองได้ ต้องมีความกล้าที่จะ
เปลี่ยนแปลง และต้องมีความมุ่งมั่นมากกว่าแค่ความตั้งใจ ต้องมีความเชื่อว่าศักยภาพตนเองนั้นสามารถ
พัฒนาขึ้นได้ และทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นคนใหม่ที่มีศักยภาพเพิ่ม
มากขึ้น และต้องเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งสิ่งดีๆ ในชีวิตข้างหน้า

3.5.2 มองโลกในแง่ดี (คิดบวก) คือ สามารถทำใจให้คิดและยอมรับความรู้สึกได้
ตลอดเวลาในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น

8. ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

โสภณ จันทวงศ์ (2557 : 15) กล่าวว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึงการจัดระบบ
บริหารบ้านเมืองและสังคมให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพตามหลักกฎหมายและการปกครองในระบอบ
ประชาธิปไตย โดยการจัดทรัพยากรทางเศรษฐกิจ และสังคม เพื่อการพัฒนาของประเทศอย่างยั่งยืนให้

ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และประชาชน สามารถร่วมกันรับผิดชอบ ในระบบบริหารกิจการดังกล่าวด้วยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และให้โอกาสตรวจสอบได้ ตลอดจนขยายกิจการภาครัฐไปสู่ประชาชนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2542 : 13-14) ให้ความหมายของ คำว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี อันเป็นแนวทางสำคัญ ในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการและฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกัน เป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทาป้องกันหรือแก้ไขวิกฤติที่หากจะมีในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึถึงความยุติธรรม ความโปร่งใสและความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครอง แบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และ กระแสการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

ธดา จันทร์สม (2548 : 2) กล่าวว่า การบริหารจัดการที่ดี หมายถึง กระบวนการตัดสินใจ และการนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกิจการสาธารณะและสิทธิมนุษยชน โดยหลักการบริหารจัดการที่ดีต้องปราศจากการบิดเบือน การใช้ประโยชน์ทางที่ผิด คอร์รัปชั่น และเป็นไปตามกฎหมาย

จึงสรุปได้ว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจ และสังคม เพื่อการพัฒนาประเทศ โดยมีการเชื่อมโยงองค์ประกอบ 3 ส่วน ของสังคมเข้าด้วยกัน คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน และให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ ก่อให้เกิด ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างสมดุล ซึ่งจะส่งผลให้สังคม ดำรงอยู่ร่วมกันอย่าง สันติ ตลอดจนมีการใช้อำนาจในการบริหารราชการแผ่นดินให้มีความแข็งแรง มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ มีความโปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งส่งผลให้การพัฒนาประเทศชาติเป็นไปอย่างมั่นคง ยั่งยืน และมีเสถียรภาพ

9. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

1. สภาพทั่วไป

1.1 ที่ตั้ง (แสดงที่ตั้งและระยะห่างจากอำเภอบ้านลาด)

หมู่ 1 ห่างจากอำเภอ 17 กิโลเมตร หมู่ 2 ห่างจากอำเภอ 17.5 กิโลเมตร

หมู่ 3 ห่างจากอำเภอ	17.7	กิโลเมตร	หมู่ 4 ห่างจากอำเภอ	17.6	กิโลเมตร
หมู่ 5 ห่างจากอำเภอ	18	กิโลเมตร	หมู่ 6 ห่างจากอำเภอ	17.3	กิโลเมตร

1.3 เนื้อที่ (แสดงเนื้อที่โดยประมาณเป็นตารางกิโลเมตรและไร่)

เนื้อที่ 26.15 ตารางกิโลเมตรหรือ 16,343.75 ไร่

1.3 อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลห้วยท่าช้าง อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลบ้านทาน อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเทศบาลตำบลห้วยสะพาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลท่าตะคร้อ อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี

1.4 ภูมิประเทศ (แสดงภูมิประเทศของ อบต.)

สภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม

1.5 จำนวนหมู่บ้าน 6 หมู่ (แสดงจำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขต อบต.)

หมู่ 1 บ้านไรโคก

หมู่ 2 บ้านกวย

หมู่ 3 บ้านน่าน้ำพุ

หมู่ 4 บ้านแหลมทอง

หมู่ 5 บ้านไร่สนาม

หมู่ 6 บ้านนากระแสน

หมายเหตุ จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้งหมู่บ้าน 6 หมู่

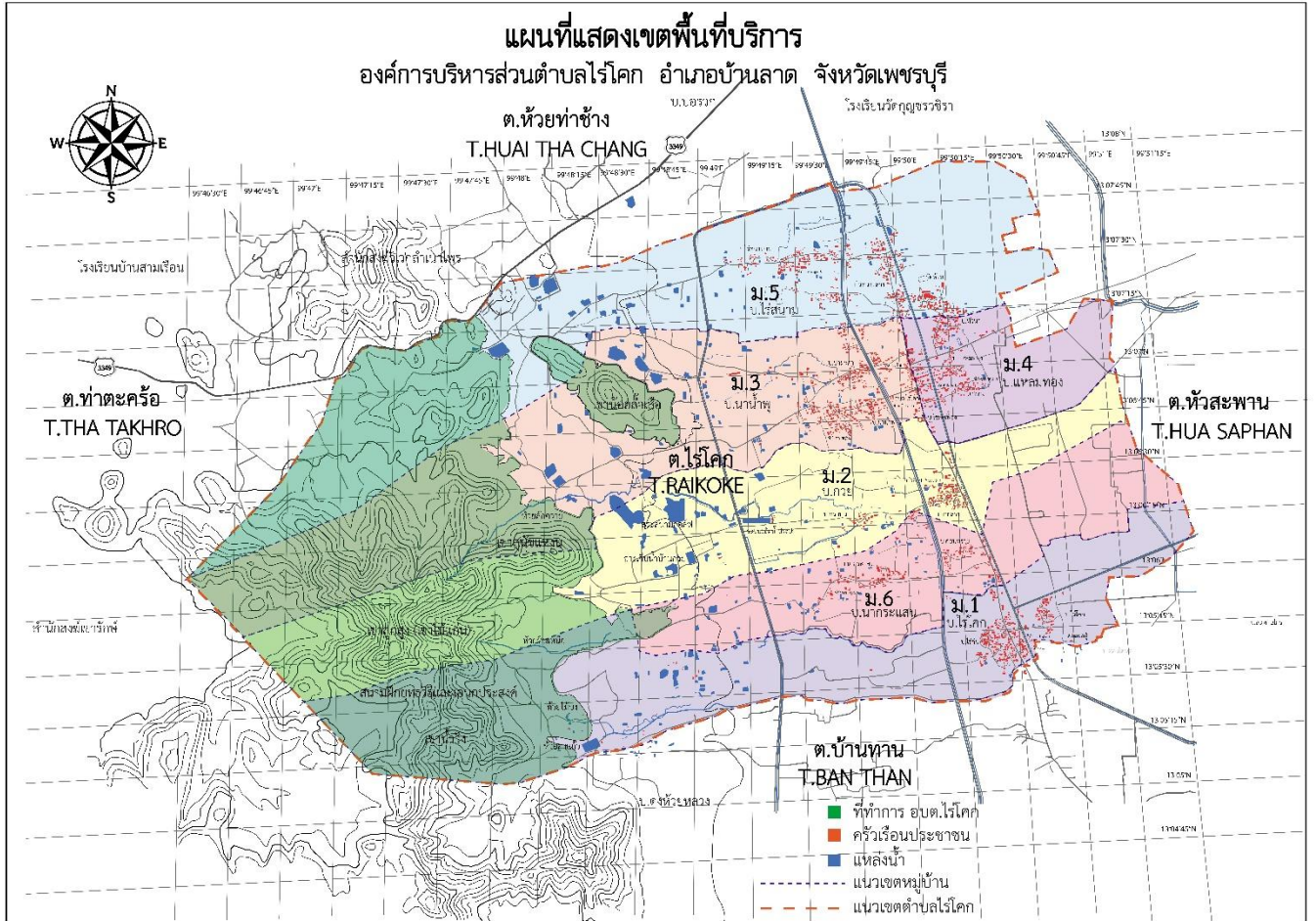
1.6 ท้องถิ่นอื่นในตำบล (แสดงจำนวนเทศบาลและสุขาภิบาลในตำบล)

- จำนวนเทศบาล - แห่ง

- จำนวนสุขาภิบาล - แห่ง

1.7 ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 1,076 คน ครัวเรือน จำนวน 3,493 คน แยกเป็นชาย 1,669 คน หญิง 1,824 คน
มีความหนาแน่นเฉลี่ย 133.57 คน / ตารางกิโลเมตร



สภาพทางเศรษฐกิจ

2.1 อาชีพ

ประชากรในตำบลไรโคส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ประมาณร้อยละ 85 โดยการปลูกข้าว พืชผักต่างๆ เลี้ยงสัตว์ ค้าขายและรับจ้าง

2.2 หน่วยธุรกิจในพื้นที่ อบต.

โรงสีข้าว	จำนวน	1 แห่ง
ปั้มน้ำมัน	จำนวน	1 แห่ง

3. สภาพทางสังคม

3.1 การศึกษา

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

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน - แห่ง

3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

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

3.3 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐขนาด - เตียง - แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 แห่ง
- สถานพยาบาลเอกชน - แห่ง
- ร้านขายยาปัจจุบัน - แห่ง
- อัตราการมีและมีสัมผัสน้ำ ร้อยละ 100

3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

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

4. การบริการพื้นฐาน

4.1 การคมนาคม

มีถนนเข้ามาในตำบล และมีถนนสายไรโคก – โพธิ์ลอย เป็นสายหลักสามารถติดต่อกันได้ตลอดตำบล
(รพช. 2001)

4.2 การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข - แห่ง
- สถานีโทรคมนาคมอื่น ๆ - แห่ง

4.3 การไฟฟ้า

ไฟฟ้าเข้าถึงหมู่บ้านทั้ง 6 หมู่ โดยมีประชากรใช้ไฟฟ้าประมาณ 99 เปอร์เซ็นต์

4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

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

4.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย 2 แห่ง
- บ่อน้ำตื้น 17 แห่ง

- บ่อโยก	8	แห่ง
- สระประปา	8	แห่ง
- คลองชลประทาน	4	สาย

5. ข้อมูลอื่นๆ

5.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ (แสดงทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ใน อบต.)

ป่าสงวนแห่งชาติ (ป่ายางหัก-เขาป้อม) พื้นที่รับผิดชอบ 4,760 ไร่

5.2 มวลชนจัดตั้ง

- กลุ่มสายตรวจประจำหมู่บ้าน	ประมาณ	18	คน
- กลุ่มสตรีอาสาพัฒนา	ประมาณ	190	คน
- กลุ่มอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	จำนวน	25	คน

6. ศักยภาพในตำบล

ก. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

(1) จำนวนบุคลากร

- ฝ่ายการเมือง จำนวน 10 คนประกอบด้วย

1) ผู้บริหารท้องถิ่น 4 คน

2) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 6 คน

- ฝ่ายประจำ จำนวน 29 คน (ตามที่มีอยู่ในปัจจุบัน)

ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	-	คน
ตำแหน่งรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	1	คน
ตำแหน่งในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	4	คน
ตำแหน่งในกองคลัง	3	คน
ตำแหน่งในกองช่าง	1	คน
ตำแหน่งในกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	1	คน
ตำแหน่งในหน่วยตรวจสอบภายใน	1	คน
ตำแหน่งพนักงานจ้างภารกิจ	12	คน
ตำแหน่งพนักงานจ้างทั่วไป	6	คน
ตำแหน่งลูกจ้างประจำ (ถ่ายโอน)	-	คน

(2) ระดับการศึกษา

- ฝ่ายการเมือง จำนวน 10 คนประกอบด้วย

ปริญญาโท	-	คน
----------	---	----

ปริญญาตรี	2	คน
อนุปริญญา/ปวส.	1	คน
ปวช.	-	คน
มัธยมศึกษา	6	คน
ประถมศึกษา	1	คน
- ฝ่ายประจำ จำนวน 29 คน (ตามที่มีอยู่ในปัจจุบัน)		
ปริญญาโท	5	คน
ปริญญาตรี	10	คน
อนุปริญญา/ปวส.	9	คน
ปวช.	-	คน
มัธยมศึกษา	5	คน
ประถมศึกษา	1	คน

ข. ศักยภาพชุมชนและพื้นที่

ภูมิประเทศ เป็นที่ราบลุ่ม เหมาะแก่การเกษตร
ที่ท่องเที่ยว -

1) การรวมกลุ่มของประชาชน

กลุ่มทุกประเภท	-	กลุ่ม
แยกประเภทกลุ่ม		
- กลุ่มอาชีพ	200	คน
- กลุ่มออมทรัพย์	1,518	คน
- กลุ่มอื่น ๆ	-	คน

2) จุดเด่นของพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มเหมาะกับการทำเกษตร

ข้อมูลสถานการณ์การคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

ก. ข้อมูลรายรับ

รายได้	ประจำปีงบประมาณ	ประมาณการ
--------	-----------------	-----------

	2565	2566	2567	2568
1. รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง	1,448,588.82	1,585,175.78	1,619,000.00	1,720,000.00
2. รายได้ที่ส่วนราชการต่าง ๆ จัดเก็บให้	16,410,797.60	17,169,524.84	14,581,000.00	16,780,000.00
3. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	10,773,877.00	11,093,363.00	12,300,000.00	13,000,000.00
รวมรายได้ทั้งสิ้น	28,633,263.42	29,848,063.62	28,500,000.00	31,500,000.00

ข. ข้อมูลรายจ่าย

รายจ่าย	ประจำปีงบประมาณ			ประมาณการ
	2565	2566	2567	2568
1. งบกลาง	6,184,914.00	6,738,258.00	6,558,146.00	7,234,500.00
2. งบบุคลากร	8,345,035.09	8,187,071.53	9,479,717.00	10,095,240.00
3. งบดำเนินงาน	7,327,590.92	7,109,340.59	6,991,096.92	7,040,060.00
4. งบรายจ่ายอื่น	0.00	0.00	0.00	0.00
5. งบลงทุน	3,171,300.00	3,354,500.00	2,545,568.00	6,186,200.00
6. งบเงินอุดหนุน	694,600.00	813,184.00	851,200.00	944,000.00
รวมรายจ่ายทั้งสิ้น	25,723,440.01	26,202,354.12	26,365,727.92	31,500,000.00

ข้อมูลด้านสภาพปัญหาและความต้องการของท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลปัญหาความต้องการของประชาชน
ทั้งในเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสำรวจโดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และข้อมูลเชิงคุณภาพจากการเยี่ยม
ยามเย็น พบปัญหาและความต้องการ ดังนี้

1. ปัญหาขยะ
 - ต้องการจัดให้มีถังขยะประจำบ้าน, รถจัดเก็บขยะ, มีเตาเผาขยะชุมชน
2. ไฟฟ้าสาธารณะ
 - ต้องการให้มีการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุดและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติม
 - ขยายเขตไฟฟ้าให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่

- เปลี่ยนระบบไฟฟ้าส่องสว่างเป็นระบบโซล่าเซลล์
- 3. ปรับปรุงระบบประปาดำบล
 - ต้องการให้มีการขยายเขตบริการน้ำประปาให้ครอบคลุมพื้นที่
 - ต้องการให้มีแหล่งเก็บน้ำดิบสำรองให้เพียงพอต่อความต้องการใช้น้ำในหน้าแล้ง
 - รักษาคุณภาพน้ำประปาให้เป็นไปตามมาตรฐานกรมอนามัย
- 4. การขุดลอกคูคลอง
 - ต้องการให้มีการขุดลอกคูคลอง และตาดคอนกรีต
- 5. การทำถนนและซ่อมแซมถนน
 - ต้องการให้มีการปรับปรุงถนนสายที่ชำรุด ให้มีสภาพใช้งานได้ดี ลาดยางแอสฟัลต์ติกหรือเทคอนกรีต ขยายไหล่ทาง พร้อมทำรางระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมขัง
 - ต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้เส้นทางการจราจร
 - ต้องการให้ตัดป้ายจราจร ในเขตหมู่บ้านในการสัญจร
 - ติดตั้งกระจกโค้งส่องทางแยก จุดอันตราย
- 6. สนามเด็กเล่น สถานที่ออกกำลังกาย
 - ต้องการให้มีสนามเด็กเล่น สถานที่ออกกำลังกายของชุมชน และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 7. ปัญหาสาธารณสุข
 - ต้องการให้มีการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกและใส่ทรายอะเบทให้บ่อยครั้งขึ้น
 - ต้องการให้มีการบริการสาธารณสุขด้านสาธารณสุข เช่น ห้องน้ำสาธารณะ การออกหน่วยเคลื่อนที่ตรวจเยี่ยมผู้ป่วย การตรวจสุขภาพ
 - ต้องการให้มีการฉีดพ่นฆ่าเชื้อภายในหมู่บ้าน ที่เป็นสาธารณะและครัวเรือนที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
 - ต้องการให้ฉีดวัคซีนสุนัขบ้าให้แก่สุนัข แมว ในตำบลไรโคก
 - ต้องการให้จัดหาวัคซีน ปาก เท้า เปื่อย ในสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม
- 8. ปัญหาอื่น ๆ
 - ความสะอาดของชุมชน
 - ปัญหายาเสพติด
 - การปลูกต้นไม้ภายในชุมชน
 - ซ่อมแซมที่พักอาศัย
 - การซ่อมแซมบำรุงสถานที่ ที่อนุรักษ์ วัฒนธรรม ในตำบลไรโคก
 - ส่งเสริมการติดกล้อง cctv ในตำบลไรโคก
 - ส่งเสริมการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่มอาชีพ
 - ส่งเสริมการรวมกลุ่มสหกรณ์

- ส่งเสริมความเข้มแข็งของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)
- ส่งเสริมการป้องกันและแก้ไขปัญหาสาธารณสุข
- ส่งเสริมการท่องเที่ยว การอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น

การวิเคราะห์ด้วยระบบ SWOT Analysis

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

3.1 จุดแข็ง

จุดแข็ง(Strength = S)

1. บุคลากรมีศักยภาพ มีทัศนคติที่ดีและมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน
2. มีความพร้อมในการวางแผนและประสานกับผู้นำชุมชน ประชาชน ส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง
3. ได้รับความร่วมมือจากผู้นำชุมชน และประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มกำลัง
4. นโยบายของผู้บริหารท้องถิ่นที่มีความจริงจังในการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร ทำงานอย่างโปร่งใส เปิดโอกาสให้ตรวจสอบ ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน
5. มีผลผลิตทางการเกษตรในพื้นที่อย่างเพียงพอ
6. มีสภาพทางภูมิศาสตร์และทรัพยากรของท้องถิ่นที่เหมาะสมแก่การพัฒนาอาชีพเกษตรกร
7. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในการบริหารงาน มีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนและยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร ผู้นำชุมชนและประชาชน

3.2 จุดอ่อน

จุดอ่อน (Weak = W)

1. บุคลากรมีจำนวนน้อยกว่าปริมาณงานและภารกิจที่ต้องรับผิดชอบ
2. ข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลเงินอุดหนุนจากรัฐไม่แน่นอน และไม่เพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับปัญหาความต้องการและภารกิจหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต่อประชาชนในพื้นที่
3. มีข้อจำกัดด้านระเบียบ กฎหมายในการดำเนินภายใต้อำนาจหน้าที่ของ อบต. ทำให้การดำเนินงานไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการประชาชน

3.3 โอกาส

โอกาส (Opportunity = O)

1. การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการประเมินมุ่งเน้นการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นเกณฑ์ในการประเมิน

2. การบูรณาการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นทำให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. การพัฒนาการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่น การเพิ่มการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาล จะช่วยให้การพัฒนาสำเร็จตามเป้าหมาย
4. ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาของจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนต่อการพัฒนาในแง่ของงบประมาณการดำเนินงาน

3.4 อุปสรรค

อุปสรรค (Threat =T)

1. ขาดการสนับสนุนเทคโนโลยีในการบริหารจัดการและระบบข้อมูลที่ทันสมัย
2. การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองในระดับประเทศทำให้การพัฒนาล่าช้าและไม่บรรลุเป้าหมาย
3. นโยบายของหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาสาธารณสุขภูมิภาค ได้แก่ การไฟฟ้าฯ การประปา ฯลฯ ยังไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาระบบสาธารณสุขภูมิภาคในพื้นที่ให้ต้องใช้งบประมาณท้องถิ่นเป็นจำนวนมากในการพัฒนาระบบสาธารณสุขภูมิภาค
4. การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อวิถีชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น และสภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ
5. การออกกฎหมาย ระเบียบยังไม่รองรับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้เกิดข้อขัดข้องในการให้บริการประชาชน
6. นโยบายประชานิยมทำให้ประชาชนรอเพียงการช่วยเหลือจากภาครัฐ ความเข้มแข็งของชุมชนจึงลดลง

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ได้ดำเนินการพัฒนาตำบลในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

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

2. การดำเนินงานด้านสังคม

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

3. การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- ปรับปรุงซ่อมแซมถนนให้ได้มาตรฐาน
- ประสานขอสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ในกิจกรรมที่เกินความสามารถของ อบต.
- พัฒนาระบบประปา

- ปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะและขยายเขตไฟฟ้า
- พัฒนาระบบชลประทาน

4. การดำเนินงานด้านแหล่งน้ำ

- ขุดคลองคูส่งน้ำเพื่อใช้ประโยชน์ด้านการเกษตร
- ปรับปรุงคูคลองที่มีอยู่เดิมให้ใช้งานได้ดีขึ้น

5. การดำเนินการด้านสาธารณสุข

- สนับสนุนงบประมาณในการรณรงค์การป้องกันโรคไข้เลือดออก
- ส่งเสริมการเล่นกีฬา และจัดแข่งขันกีฬาเยาวชน
- สนับสนุนงบประมาณในการรณรงค์การป้องกันโรคเอดส์
- สนับสนุนชมรมสร้างเสริมสุขภาพ

6. การดำเนินงานด้านการเมือง การบริหาร

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

7. การดำเนินงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

- จัดให้มีการทำบุญในพิธีทางศาสนาในวันสำคัญต่างๆ
- ส่งเสริมด้านประเพณีวัฒนธรรม โดยการทำกิจกรรมด้านประเพณีศาสนา เช่น งานแห่เทียนเข้าพรรษา ประเพณีสงกรานต์ ลอยกระทง และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- จัดกิจกรรมส่งเสริมวันผู้สูงอายุในช่วงวันสงกรานต์
- กิจกรรมสร้างความรู้สู่ผู้ปกครองของเด็ก ศพต.ตำบลไรโคก

8. การดำเนินงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- รณรงค์การรักษาความสะอาดภายในชุมชนในช่วงวันสำคัญต่างๆ
- พัฒนาสภาพแวดล้อมในชุมชนทุกๆ เดือน
- ส่งเสริมการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศน์
- ส่งเสริมกิจกรรมปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ
- ส่งเสริมการรณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติกและภาชนะโฟม
- ส่งเสริมกิจกรรมคัดแยกขยะจากต้นทางตามหลัก 3 Rs

9. การดำเนินงานด้านอื่นๆ

- ติดตั้งถังดับเพลิง และอุปกรณ์ดับเพลิงในที่สาธารณะ
- จัดอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยพลเรือน
- ส่งเสริมหน่วยแพทย์ฉุกเฉิน