

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้รวบรวมจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เริ่มปรากฏครั้งแรกในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2515 – 2519) ซึ่งเป็นช่วงที่ภาวะเศรษฐกิจมีความผันผวนเป็นอย่างมาก โดยการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ โดยรักษาอัตราการขยายตัวของปริมาณเงินตรา, รักษาระดับราคาสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ, รักษาเสถียรภาพทางการเงินระหว่างประเทศ, ส่งเสริมการส่งออก, ปรับปรุงโครงสร้างการนำเข้า ปรับปรุงโครงสร้างทางเศรษฐกิจและยกระดับการผลิต เร่งรัดการส่งออกและทดแทนสินค้านำเข้า ปรับงบประมาณในโครงการก่อสร้างมาสนับสนุนการลงทุนเพื่อใช้ประโยชน์จากโครงการขั้นพื้นฐานที่มีอยู่ กระจายรายได้และบริการทางสังคม โดยลดอัตราการเพิ่มประชากร กระจายบริการเศรษฐกิจและสังคมสู่ชนบท ปรับปรุงสถาบันและองค์กรทางด้านเกษตรและสินเชื่อ รักษาระดับราคาสินค้าเกษตร และในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับต่อ ๆ มา ก็ได้มีแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิต มีผู้ให้ความหมายไว้ในลักษณะต่าง ๆ กันไป เช่น

ยุพา อุดมศักดิ์ (2516 : 52) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตหมายถึงคุณภาพในด้านสุขภาพ สังคม เศรษฐกิจ การศึกษา การเมือง และศาสนา ซึ่งเป็นค่าเทียบเคียง ไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัวแน่นอน ทุกคนหรือทุกประเทศจะกำหนดมาตรฐานในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันตามความต้องการ ซึ่งทำให้คุณภาพชีวิตเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา และสภาวะต่าง ๆ ด้วย

นิพนธ์ คันทะเสวี (2525 : 2) กล่าวว่า คุณภาพชีวิต คือ ระดับสภาพการดำรงชีพของมนุษย์ตามองค์ประกอบของชีวิต อันได้แก่ ร่างกาย อารมณ์ สังคม ความคิด และจิตใจ ซึ่งแต่ละคนก็จะมีแตกต่างกันไป ไม่ทัดเทียมกัน

เกษม จันทรแก้ว (2540 : 28 - 29) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิต (Quality of life) ในแง่ของสิ่งแวดล้อมเอาไว้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การศึกษาความเป็นอยู่ของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพทางการศึกษา อนามัย และเศรษฐกิจ ตามลักษณะของสิ่งแวดล้อมทางชีวกายภาพ เชื้อชาติ วัฒนธรรม และวิธีการเลี้ยงดู โดยที่คุณภาพชีวิตนั้นขึ้นอยู่กับสภาพทั่วไปของสิ่งแวดล้อมทางชีวกายภาพ บุคคลอยู่ในที่ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมที่อุดมสมบูรณ์ย่อมจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าบุคคลที่อยู่ในที่ขาดแคลนทรัพยากรสิ่งแวดล้อม คุณภาพชีวิตต้องขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ ซึ่งมีความแตกต่างกันไปแต่ละบุคคลอีกด้วย

ศิริ ฮามสุโพธิ์ (2543 : 57) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตของบุคคลที่สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างเหมาะสม ไม่เป็นภาระและไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคม เป็นชีวิตที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ และสามารถดำรงชีวิตที่ชอบธรรมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และคำนิยมสังคม ตลอดจนแสวงหา สิ่งที่ดีนปรารถนาให้ได้มาอย่างถูกต้องภายใต้เครื่องมือและทรัพยากรที่มีอยู่ คุณภาพชีวิตแบ่งเป็น 3 ประการ คือ

1. ทางด้านร่างกาย คือ บุคคลจะต้องมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรงปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ อันเป็นผลตอบสนองมาจากปัจจัยพื้นฐาน
2. ทางด้านจิตใจ คือ บุคคลจะต้องมีสภาวะจิตใจที่สมบูรณ์ร่าเริงแจ่มใส ไม่วิตกกังวล มีความรู้สึกพึงพอใจในชีวิตตนเองครบครัน และสังคมสิ่งแวดล้อม มีความปลอดภัยในชีวิต
3. ทางด้านสังคม คือ บุคคลสามารถดำรงชีวิตภายใต้บรรทัดฐาน และค่านิยมของสังคมในฐานะเป็นสมาชิกของสังคมได้อย่างปกติสุข

สวัสดิ์ ภูทอง (2546 : 65) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง สภาวะของการมีระดับชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี มีความสุข มีความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของ ตนเอง โดยสามารถปรับตัวให้อยู่ร่วมกับสังคม และสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีความสุขในการดำเนิน ชีวิตให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีจะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจสังคม วัฒนธรรม ร่างกายและจิตใจ

อนุชาติ พวงสำลี และอรทัย อาจอ่ำ (2539 : 61) ได้สรุปว่า “คุณภาพชีวิต” เป็นระดับของการมีชีวิตที่ดี ความสุข ความพึงพอใจในชีวิตเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพความเป็นอยู่ การดำเนินชีวิตของปัจเจกบุคคลในสังคม

คุณฉวี สุทธรปรียาศรี (2542 : 29) ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิต ไว้ว่า คุณภาพชีวิต ประกอบด้วยคำ 2 คำ คือ

คุณภาพ หมายถึง ลักษณะดี ลักษณะพิเศษ ลักษณะประจำตัว

ชีวิต หมายถึง ความเป็นอยู่ ตรงข้ามกับความตาย

คุณภาพชีวิต หมายถึง ความเป็นอยู่ที่ดี ความอยู่ดีมีสุข ประกอบด้วยลักษณะวิกฤต 4 ประการ

1. ความรู้สึกพึงพอใจต่อชีวิตโดยทั่วไปของบุคคล
2. ความสามารถด้านจิตใจในการประเมินชีวิตตนว่าพอใจหรือไม่ หรือ เป็นสุขหรือไม่
3. การยอมรับสภาพทางกาย จิตใจ สังคมและอารมณ์ของบุคคล
4. การประเมินโดยบุคคลอื่น

พัฒนา กิติพราภรณ์ (ชุมพลภัทร์ คงชนจารุอนันต์. 2551 : 18) ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิต คือ ชีวิตที่มีความสุขอันเนื่องมาจาก 1) สุขทางกาย คือ การมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี สุขภาพดี มีสาธารณสุขปกโลกที่ดี มีสภาพแวดล้อมที่ดี รวมถึงมีการพักผ่อน สันทนาการที่ดีด้วย 2) สุขทางใจ อันเนื่องมาจาก การรู้จักความพอดี พพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ เห็นคุณค่าของตนเอง อดทน เสียสละ รัก ห่วงใย และเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น

นวรรตน์ ณ วันจันทร์คณะ (วินัย หาญพรม. 2552 : 10) ได้กล่าวว่า “คุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลที่มีมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี เกี่ยวข้องกับด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านวัฒนธรรม ซึ่งจะส่งผลทำให้บุคคลมีการดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ”

เฉลียว เกษจันทร์ทิวา (2553 : 11) สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ระดับการมีชีวิตที่ดี มีความสุขและความพึงพอใจในชีวิต ในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ที่เกี่ยวข้องกับสภาพความเป็นอยู่และการดำเนินชีวิตของบุคคลในสังคม เป็นการประสานการรับรู้ของบุคคลในด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ภายใต้วัฒนธรรม ค่านิยม และเป้าหมายในชีวิตของแต่ละบุคคล

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ระดับการมีชีวิตที่มีความสุข ในด้านร่างกายและจิตใจ รวมไปถึงทั้งสภาพความเป็นอยู่และการดำเนินชีวิตของบุคคลในสังคม

1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

การที่มนุษย์จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้นั้นต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เป็นองค์ประกอบและแต่ละองค์ประกอบนั้นก็มีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันไปตามทัศนคติของแต่ละบุคคลหรือแต่ละสังคมอย่างไรก็ตาม ปัจจัยสำคัญที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตนั้นจะต้องประกอบไปด้วย

ปัจจัยที่เป็นวัตถุประสงค์ เช่น ปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ฯลฯ และปัจจัยที่เป็นจิตวิสัย เช่น วัฒนธรรม ค่านิยม จิตใจ ฯลฯ ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ได้มีนักวิชาการต่างสาขาได้เสนอไว้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการมีคุณภาพชีวิตของมนุษย์ ดังนี้

ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ (2521 : 192) กล่าวว่า องค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อสุขภาพชีวิตคือ สุขภาพ ที่อยู่อาศัย การบริการด้านการแพทย์ และสาธารณสุข อนามัยแม่และเด็กอาหารบริการ และคุณภาพทางการศึกษา ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม รายได้ สภาพจิตใจ ฯลฯ ของบุคคล ครอบครัว ประเทศ

อมร นนทสุด (2528 : 102) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบชีวิตคือ อาหารและโภชนาการที่เหมาะสม เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม การดูแลอย่างง่าย ๆ สำหรับสุขภาพและจิต การศึกษา ขั้นพื้นฐาน และการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน บริการพื้นฐานทาง เศรษฐกิจและสังคมที่จำเป็นต่อการประกอบการและดำรงชีวิตอย่างยุติธรรมซึ่งกล่าวได้โดยสรุปว่า ความหมายขององค์ประกอบคุณภาพชีวิต คือองค์ประกอบทางกายภาพที่ขึ้นอยู่กับความเป็นอยู่ของ ครัวเรือนได้แก่ ขนาดของครัวเรือน ถิ่นที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา กับอายุของหัวหน้าครัวเรือน และจำนวนแรงงานในครัวเรือน

ศักดิ์ชัย ทวีศักดิ์ (2529 : 58) ศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต : ศึกษาเฉพาะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าองค์ประกอบที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิต ได้แก่อาหาร ที่อยู่อาศัย การศึกษา รายได้ เครื่องนุ่งห่ม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนการมีส่วนร่วมในสังคม

คุณฉวี สุทธิปริยาศรี (2540 : 29) กล่าวว่า องค์การยูเนสโก (UNESCO) ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตไว้ 6 ส่วน คือ มาตรฐานการครองชีพ การเปลี่ยนแปลงประชากร ระบบสังคมและวัฒนธรรม กระบวนการพัฒนา ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต

เกณฑ์ประเมินคุณภาพชีวิต นักจิตวิทยาได้จำแนกเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพชีวิต คือ (ศักดิ์ชัย ภูเจริญ, 2553 : ออนไลน์)

1. การมีงานทำ
2. การพักผ่อน
3. การรับประทานอาหาร
4. การหลับนอน
5. การติดต่อทางสังคม
6. การเป็นพ่อแม่ที่มีครอบครัว

7. การประกอบอาชีพที่มีรายได้มั่นคง
8. ความรัก
9. สิ่งแวดล้อม
10. การยอมรับตนเอง

เกณฑ์ประเมินคุณภาพของคนไทยขั้นพื้นฐาน คือ

1. กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะในปริมาณที่เพียงพอ
2. มีที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม
3. มีงานทำอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม
4. ได้รับบริการพื้นฐานที่จำเป็น
5. มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
6. มีการผลิตที่พอเพียง
7. มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น
8. สามารถควบคุมช่วงเวลาการมีบุตรและจำนวนบุตร
9. ประพฤติตามขนบธรรมเนียมประเพณีหลักธรรมศาสนา และรักษาส่งเสริมกิจกรรม

ทางศิลปวัฒนธรรม

องค์การยูเนสโกในภูมิภาคเอเชียได้กำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพของบุคคลและชุมชน คือ

1. อาหารและโภชนาการ
2. สุขภาพ
3. การศึกษา
4. สภาพแวดล้อมและรายได้
5. การมีงานทำ
6. สถานภาพสตรี

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้ประมวลคุณภาพชีวิตด้านต่าง ๆ 5 ด้าน (หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ เล่มที่ 124 ตอนที่ 47 ก. : 22) มาตรา 78, 79, 80, 84 และ 85)

1. คุณภาพชีวิตด้านการทำงาน
2. คุณภาพชีวิตด้านครอบครัว
3. คุณภาพชีวิตด้านสุขภาพและความเครียด
4. คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม

5. คุณภาพชีวิตด้านเมือง

ตัวชี้วัดข้อมูลพื้นฐานระดับหมู่บ้าน/ชุมชน (กชช. 2ค แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554) ได้มีการปรับปรุงตัวชี้วัดข้อมูลพื้นฐานระดับหมู่บ้าน/ชุมชนโดยจะนำมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลใน 6 ด้าน ดังนี้ คือ (นิพนธ์ อินทรสกุล และคณะ. 2554 : 12)

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (มี 7 ตัวชี้วัด) ได้แก่
 - 1.1 ถนน
 - 1.2 น้ำกิน
 - 1.3 น้ำใช้
 - 1.4 น้ำเพื่อการเกษตร
 - 1.5 ไฟฟ้า
 - 1.6 การมีที่ดินทำกิน
 - 1.7 การติดต่อสื่อสาร
2. ด้านการประกอบอาชีพและมั่งงานทำ (มี 7 ตัวชี้วัด) ได้แก่
 - 2.1 การมีงานทำ
 - 2.2 การทำงานในสถานประกอบการ
 - 2.3 ผลผลิตจากการทำนา
 - 2.4 ผลผลิตจากการทำไร่
 - 2.5 ผลผลิตจากการทำเกษตรอื่น ๆ
 - 2.6 การประกอบอุตสาหกรรมในครัวเรือน
 - 2.7 การได้รับประโยชน์จากการมีสถานที่ท่องเที่ยว
3. ด้านสุขภาพและอนามัย (มี 4 ตัวชี้วัด) ได้แก่
 - 3.1 ความปลอดภัยในการทำงาน
 - 3.2 การป้องกันโรคติดต่อ
 - 3.3 การกีฬา
 - 3.4 การปลอดยาเสพติด
4. ด้านความรู้และการศึกษา (มี 3 ตัวชี้วัด) ได้แก่
 - 4.1 ระดับการศึกษาของประชาชน
 - 4.2 อัตราการเรียนต่อของประชาชน
 - 4.3 การได้รับการศึกษา

5. ด้านความเข้มแข็งของชุมชน (มี 5 ตัวชี้วัด) ได้แก่
 - 5.1 การเรียนรู้โดยชุมชน
 - 5.2 การได้รับการคุ้มครองทางสังคม
 - 5.3 การมีส่วนร่วมของชุมชน
 - 5.4 การรวมกลุ่มของประชาชน
 - 5.5 การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของชุมชน
6. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (มี 5 ตัวชี้วัด) ได้แก่
 - 6.1 คุณภาพของดิน
 - 6.2 คุณภาพของน้ำ
 - 6.3 การปลูกป่าหรือไม้ยืนต้น
 - 6.4 การใช้ประโยชน์ที่ดิน
 - 6.5 การจัดการสภาพสิ่งแวดล้อม

เครื่องชี้วัดความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) เกณฑ์ที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (ปี พ.ศ. 2555 - 2559) มี 5 หมวด 30 ตัวชี้วัด คือ (อุทัย หอมนาน และคณะ. 2555 : 2)

1. สุขภาพดี
2. มีบ้านอาศัย
3. ฝึกฝนการศึกษา
4. รายได้ก้าวหน้า
5. ปลูกฝังค่านิยมไทย

เฉลียว เกษจันทร์ทิวา (2553 : 14) สรุปว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตมีผู้กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพชีวิตไว้แตกต่างกัน โดยเมื่อทำการรวบรวมเกณฑ์การประเมินทั้งหมด และทำการจัดกลุ่มเกณฑ์ของการประเมินคุณภาพชีวิต สามารถที่รวบรวมประเด็นหลักที่สำคัญได้ คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสุขภาพชุมชน และสังคม ด้านการศึกษา ด้านอาชีพและเศรษฐกิจ ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

สรุปว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตมีความต้องการและเกณฑ์ที่กำหนดแตกต่างกัน โดยมีความต้องการที่หลากหลาย เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม ด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจ ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น ขึ้นอยู่กับความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ ถนน สะพาน ทางเดินเท้า ชลประทาน ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา โทรคมนาคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือนได้ให้บริการแก่ประชาชน

ด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง การปฏิบัติงาน การดำเนินงาน การพัฒนา และการสนับสนุน การแก้ไขปัญหาหามลภาวะต่าง ๆ และการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และการดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยของชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

ด้านสังคม หมายถึง การป้องกันและรักษาส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน การพัฒนาจิตใจของประชาชนให้มีคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมที่ดีงาม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

ด้านการศึกษา หมายถึง การส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนได้รับการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาและขยายโอกาสทางการศึกษาให้ทั่วถึงทุกคนทุกกลุ่มที่อยู่อาศัยขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง การส่งเสริมให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี สร้างอาชีพให้กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึง การส่งเสริมและการจัดกิจกรรมทางศาสนา ศิลปวัฒนธรรมประเพณีของไทย และการส่งเสริมความรู้ความสามารถภูมิปัญญาของท้องถิ่นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

1.3 การพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

การพัฒนาคุณภาพชีวิตในท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างมากที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น เนื่องจากทุกวันนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีความเข้มแข็ง และมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่น เป็นกลไกที่สำคัญในการผลักดัน การดำเนินงานระหว่างภาครัฐกับภาคประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม เริ่มตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การพัฒนาท้องถิ่น การจัดทำแผนพัฒนา การพิจารณาและจัดสรรงบประมาณ การดำเนินโครงการต่าง ๆ รวมทั้งการประเมินผลการดำเนินโครงการ การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมามีความมุ่งมั่นเน้นทางด้านกรวางระบบสาธารณูปโภค สิ่งก่อสร้างเป็นส่วนใหญ่ กระทั่งปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญต่อการเตรียมความพร้อมที่จะบริหารจัดการทรัพยากรซึ่งเป็นทุนทางสังคมและวัฒนธรรมมากขึ้น นับเป็นนิมิตหมายที่ดีต่อการพัฒนาท้องถิ่น ประกอบกับหน่วยงานภาครัฐ เช่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ได้มีการจัดมาตรฐานการบริหารและการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น มาตรฐานการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมและจารีตประเพณีท้องถิ่น มาตรฐานการดูแล

โบราณสถาน เป็นต้น จึงทำให้แนวทางการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการบริหารจัดการงานวัฒนธรรมมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น (สมชาย เสียงหลาย. 2554 : ออนไลน์)

ตามหลักของการกระจายอำนาจทางการปกครอง (Decentralization) คือ การจัดระเบียบการปกครองซึ่งรัฐหรือส่วนกลางมอบอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่าง ซึ่งเดิมราชการบริหารส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินงานอยู่ในท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับไปดำเนินการด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น โดยราชการบริหารส่วนกลางเพียงแต่กำกับดูแลเท่านั้น ไม่ได้เข้าไปบังคับบัญชาสั่งการ ซึ่งสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยนั้น เป็นที่ทราบและเข้าใจเป็นอย่างดีว่าสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป อันประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (สมคิด เลิศไพฑูรย์. 2554 : ออนไลน์)

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการจัดตั้งขึ้น โดยมีลักษณะหรือองค์ประกอบที่มีความคล้ายคลึงกันทั่วประเทศ แต่ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปอาจจะมีหลายประเภทก็ได้ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปของประเทศไทยจะมีอยู่ด้วยกัน 3 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล (นคร/เมือง/ตำบล) และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในแต่ละประเภทจะมีการกำหนดลักษณะหรือองค์ประกอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ คือ จะมีกฎหมายกำหนดวิธีการในการจัดตั้ง รูปแบบการบริหารจัดการ อำนาจหน้าที่ วิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การคลังและงบประมาณเป็นแบบแผนเดียวกันทั่วประเทศ

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีลักษณะหรือองค์ประกอบบางประการแตกต่างไปจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่ว ๆ ไป ความแตกต่างนี้สืบเนื่องมาจากลักษณะเฉพาะของท้องถิ่นนั้น ๆ เอง เช่น เป็นท้องถิ่นที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจมาก เป็นท้องถิ่นที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น หรือเป็นท้องถิ่นที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก เป็นต้น โดยลักษณะเฉพาะของท้องถิ่นนั้นทำให้การใช้รูปแบบการบริหารจัดการแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไปไม่เหมาะสม ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการคิดค้นหารูปแบบการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล และราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กำหนดให้สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมา ติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทย และให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (โกวิทย์ พวงงาม. 2546 : 170 - 171)

ภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม นอกจากนี้ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายดังกล่าวองค์การบริหารส่วนตำบลยังต้องมีภารกิจและหน้าที่ ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546). 2549 : 24 - 25)

- 1.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- 1.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 1.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 1.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 1.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 1.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 1.7 คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 1.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 1.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควรตามภารกิจและหน้าที่ที่อาจจัดทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่
 - 1.9.1 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
 - 1.9.2 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

- 1.9.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 1.9.4 ให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ
- 1.9.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 1.9.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 1.9.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 1.9.8 การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติแผ่นดิน
- 1.9.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 1.9.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 1.9.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 1.9.12 การท่องเที่ยว
- 1.9.13 การผังเมือง
2. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ยังบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่ ในการจัดระบบการบริหารสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น 31 ประการ ได้แก่
- 2.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- 2.2 การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
- 2.3 การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
- 2.4 การสาธารณสุขปศุสัตว์และการก่อสร้างอื่นๆ
- 2.5 การสาธารณสุขการ
- 2.6 การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ
- 2.7 การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน
- 2.8 การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 2.9 การจัดการศึกษา
- 2.10 การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- 2.11 การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 2.12 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 2.13 การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ที่พักผ่อนหย่อนใจ

- 2.14 การส่งเสริมกีฬา
- 2.15 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 2.16 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 2.17 การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 2.18 การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
- 2.19 การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และรักษาพยาบาล
- 2.20 การจัดให้มีและการควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- 2.21 การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 2.22 การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- 2.23 การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
- 2.24 การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 2.25 การผังเมือง
- 2.26 การขนส่งและวิศวกรรมจราจร
- 2.27 การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- 2.28 การควบคุมอาคาร
- 2.29 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.30 การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 2.31 กิจการอื่นที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

สรุป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ทำหน้าที่ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือนตามทบัญญัติหน้าที่ครอบคลุมถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิต 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม ด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจ และด้านศิลปวัฒนธรรม ซึ่งหน่วยงานต้องนำมาประกอบการจัดแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในตำบลมีความเป็นอยู่ที่ดี มีรายได้จากการประกอบอาชีพในการนำมาดูแลครอบครัว สุขภาพอนามัยของประชาชน ดังนั้นการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

2.1 ความหมายของความคาดหวัง

สุรางค์ จันทรเอม (2529 : 55) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ ความเชื่อว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง น่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใดไม่น่าจะเกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นตรงตามความเชื่อหรือคาดการณ์ล่วงหน้าหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน

ประภัสสร ปานศรี (เจเลียว เกษจันทร์ทิวา, 2553 : 18) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า ความคิดเห็นที่บุคคลมุ่งหวัง หรือคาดคะเนต่อบุคคลอื่น กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาให้เป็นไปในอนาคตความคาดหวังประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ ประสบการณ์ การกระทำ และอนาคต

สกาเวเดือน พรนสมิทธิ์ (เจเลียว เกษจันทร์ทิวา, 2553 : 19) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า เป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออกดังกล่าวนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้ หรืออีกกล่าวหนึ่ง ความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอกทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกโต้ตอบสิ่งต่างๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย

จิรศักดิ์ คงทอง (2550 : 30) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า “ความคาดหวัง หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความมุ่งหวังหรือการคาดคะเนของบุคคลที่มีต่อบางอย่างที่คาดหวังว่าจะจะเป็นไปตามประสบการณ์ของบุคคลโดยคาดคะเนผลจากความสามารถและสภาพของตน”

เกศสินี กลั่นบุศน์ (จิรศักดิ์ คงทอง, 2550 : 30) ความคาดหวังหมายถึง การคาดคะเนหรือความมุ่งหวังของบุคคล ที่มีต่อคนอื่นในการกระทำสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาโดยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การกระทำและอนาคต เพราะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกในปัจจุบันย่อมคาดหวังในอนาคต

สุขุม เฉลยทรัพย์ (2552 : 10) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า “ความคาดหวังเป็นระดับพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งทีอาศัยประสบการณ์เดิมของตนในการตัดสินใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดหรือต้องการให้เป็น ไปตามความต้องการของตน ความคาดหวังของแต่ละบุคคลในเรื่องหรือสิ่งเดียวกันจึงอาจเหมือนหรือแตกต่างกันก็ได้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความเข้าใจ แรงจูงใจ ความเชื่อความรู้สึก ทัศนคติ ค่านิยมและการเห็นคุณค่าของความสำเร้ง”

เจเลียว เกษจันทร์ทิวา (2553 : 16) ได้ให้ความคาดหวังเป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำหรือเหตุการณ์เป็นต้น จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้ ทั้งนี้ความคาดหวังของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความต้องการและเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นการตั้งความหมายประเมินบุคคลว่าในการทำงานมีการทำได้ในระดับใดเป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

2.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation Theory) ซึ่งนักจิตวิทยาในกลุ่มปัญญานิยม เชื่อว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ใช้ปัญญาหรือความคิดในการตัดสินใจว่า จะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อจะนำไปสู่เป้าหมายที่จะสนองความต้องการของตนเอง จึงเกิดสมมติฐานดังนี้ (อุไรวรรณ เกิดผล. 2539 : 56)

1. พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้น โดยผลรวมของแรงผลักดันภายในของเขาเอง และแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อม
 2. มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการ ความปรารถนาและเป้าหมายที่แตกต่างกัน
 3. บุคคลตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมโดยเลือกจากพฤติกรรมหลายอย่าง สิ่งที่เป็นข้อมูลให้เลือก ได้แก่ ความคาดหวังในค่าของผลลัพธ์ที่จะได้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นไปแล้ว
- ความคาดหวัง (Expectation Theory) เป็นความเชื่อหรือความคิดอย่างมีเหตุผล ในแนวทางที่เป็นไปได้ หรือเป็นความหวังที่คาดการณ์ว่าต้องการจะได้ในอนาคตของบุคคล ความคาดหวังจึงเป็นสถานะทางจิตที่บุคคลคาดคะเนล่วงหน้าแต่บางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรจะมีเกิดขึ้นตามความเหมาะสม ในเรื่องของความคาดหวังจึงมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ได้แก่ เคิร์ต เลวิน (Kurt Lewin) เอ็ดเวิร์ด โทลแมน (Edward Tolman) วิคเตอร์ เฮช. วรูม (Victor H. Vroom) พอร์ตเตอร์และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler) เป็นต้น ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวังที่กล่าวนี้จะอยู่ในรูปของกลุ่มทฤษฎีและเพื่อความเข้าใจจะกล่าวถึงทฤษฎีในกลุ่มนี้ดังนี้

รักษนก โสภพิศ (2542 : 68 - 69) กล่าวว่าทฤษฎีความคาดหวังมีอยู่หลายฉบับที่นักทฤษฎีแต่ละคนนำเสนอโดยมีสาระที่ต่างกันเล็กน้อยแต่ฉบับที่รู้จักยอมรับกันมากเป็นของวรูม (Vroom) และฉบับของพอร์ตเตอร์ (Porter) กับ ลอว์เลอร์ (Lawler) ที่เห็นพ้องกันว่าแรงจูงใจเป็นผลมาจากความเชื่อของมนุษย์และ Vroom กล่าวถึงความคาดหวังในทฤษฎี Valence, Instrumentality and Expectancy (V.I.E) ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจของมนุษย์ที่มีต่อผลลัพธ์ (Outcomes) ของการกระทำซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญที่สุดของความพึงพอใจของมนุษย์ระดับของความพึงพอใจที่มนุษย์คาดหวังว่าจะได้จากผลลัพธ์นั้น ๆ ไม่ใช่เกิดจากการเห็นคุณค่าที่แท้จริงของผลลัพธ์นั้นเสมอไป เช่น มนุษย์เลือกทำงานด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งเพราะต้องการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม หรือต้องการค่าจ้างที่สูงไม่ใช่เลือกทำงานเพราะว่างานนั้นมีคุณค่าตามอุดมคติ อาจกล่าวได้ว่าความพยายามในการทำงานนั้นจากผลลัพธ์หลายอย่างทั้งทางตรงและทางอ้อม

2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง ความเชื่อถือ วิธีการในการเชื่อมโยงผลลัพธ์อย่างหนึ่งไปสู่ผลลัพธ์อีกหลายอย่าง เช่น นักเรียนเชื่อว่าการเรียนจะเป็นวิธีการไปสู่การสอบได้ การสอบได้เป็นวิธีการที่นำไปสู่การได้รับประกาศนียบัตร ประกาศนียบัตรจะนำไปสู่การบรรจุเข้าทำงาน

3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง การคาดการณ์จากความเชื่อว่าผลลัพธ์จะเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด เช่น ถ้ามนุษย์มีความเชื่อมั่นว่าจะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้ ย่อมทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจที่จะตัดสินใจเลือกทำอะไร และทำอย่างไรจึงจะประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

นอกจากทฤษฎีดังกล่าวแล้ว รูม (Vroom) ได้อธิบายความคาดหวังด้วยสูตร คือ

Motivation = Expectancy X Valence

หรือ แรงจูงใจ = ความคาดหวัง X คุณค่าของผลลัพธ์

จากสูตรอธิบายได้ว่าระดับของแรงจูงใจเป็นไปตามระดับความต้องการที่คนเรามีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งและระดับความเป็นไปได้ที่จะได้รับสิ่งนั้น หลักการพื้นฐานที่สำคัญของทฤษฎีนี้มีคือ

1. ปัจจัยภายใน (ความต้องการ) และปัจจัยภายนอก (สภาพแวดล้อม) ที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล
2. พฤติกรรมใด ๆ เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเองของบุคคล
3. บุคคลมีความแตกต่างกันในความต้องการ ความปรารถนาและเป้าหมาย
4. บุคคลจะเลือกใช้พฤติกรรมใดย่อมเป็นไปตามการรับรู้ผลต่อเนื่องจากพฤติกรรมนั้น
5. แรงจูงใจตามทฤษฎีนี้จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยตัวแปรสำคัญสองตัวประกอบกันคือ ความคาดหวังและคุณค่าของผลลัพธ์

นักจิตวิทยาในยุคปัจจุบันที่จัดอยู่ในกลุ่มปัญญานิยม (Cognitivism) มีความเชื่ออย่างหนักแน่นว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ใช้ปัญญาหรือความคิดในการตัดสินใจว่าจะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด

หรือไม่เพื่อที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการและโดยความเชื่อดังกล่าวทฤษฎีความคาดหวังจึงมีฐานคติ (Assumptions) หลายประการดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้นจากผลรวมของแรงผลักดันภายในตัวของมนุษย์เองและแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อมด้วย
2. มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการ ความปรารถนาและเป้าหมายแตกต่างกัน
3. บุคคลตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมหลายอย่างโดยสิ่งที่เป็นข้อมูลให้เลือก ได้แก่ความคาดหวังในค่าของผลลัพธ์ที่จะได้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นไปแล้ว

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังที่ได้รับการยอมรับนำมาใช้ศึกษาปัจจัยชักนำพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้น กล่าวได้ว่าเป็นผลงานของ Victor Vroom ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาชั้นแนวหน้าของกลุ่มนี้และเรียกทฤษฎีนี้ว่า "Vroom's Expectancy Theory" ทฤษฎีความคาดหวังพัฒนามาจากสมมติฐานที่ว่าก่อนที่บุคคลจะได้รับการจูงใจให้กระทำสิ่งใดเขาจะต้องได้ทำการพิจารณาถึงความสามารถผนวกกับความพยายามของเขาก่อนว่าจะทำให้ได้ผลตามที่พึงปรารถนาหรือไม่โดยการจูงใจให้ทำงานเป็นความคาดหวังที่ยึดถือของแต่ละบุคคล (พิภพ วังเงิน. 2547 : 174)

2.3 ความสำคัญของความคาดหวัง

ความคาดหวังมีส่วนสัมพันธ์กับความสำเร็จอย่างมาก ถ้าเรามีความคาดหวังมาก ก็ยังมีความตั้งใจที่จะทำงานนั้นมาก ถ้ามีความหวังน้อยหรือมองไม่เห็นความหวังเลย กำลังใจในการปฏิบัติงานก็ย่อมลดลง การทำงานใด ๆ ก็จะไม่ประสบความสำเร็จ ดังนั้น ความคาดหวังว่าจะสำเร็จจึงเป็นเสมือนแม่เหล็กที่จะดึงดูดคนให้เข้าไปสู่สถานการณ์ของการทำงาน เพราะความคาดหวังที่มีต่องานจะช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลตั้งใจทำงานมากยิ่งขึ้น จึงมีผู้ให้ความสำคัญของความคาดหวังไว้ดังนี้

สตีต วงศ์สุวรรณ (เฉลียว เกษจันทร์ทิวา. 2553 : 23) ได้กล่าวถึง "ถ้ามีผู้คาดหวัง พฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งไว้อย่างไร จะโน้มนำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมาใกล้เคียงหรือตรงกับที่มีผู้คาดหวังเอาไว้ แต่ทั้งนี้หมายถึงความคาดหวังนั้นตั้งไว้ใกล้เคียงกับความเป็นไปได้ หรือความน่าจะเป็น"

เฉลียว เกษจันทร์ทิวา (2553 : 23) ได้ให้เห็นถึงความสำคัญของความคาดหวังของบุคคลหนึ่งที่มีต่ออีกบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กัน มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นการได้ทราบถึงความคาดหวังของผู้ที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและตรงความต้องการมากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นการคาดการณ์ที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน โดยประชาชนจะคาดหวังกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างสิ่งก่อสร้างใด ๆ ก็ตาม ซึ่งจะทำให้ผู้ที่ได้รับการคาดหวังทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.4 ประโยชน์ของความคาดหวัง

ประโยชน์ของความคาดหวัง คือ ทำให้เกิดแรงบันดาลใจ การทุ่มเท ความพยายาม นั่นคือเมื่อเราเกิดความคาดหวังใด ๆ (ทั้งทางลบและทางแจ้ง) ก็มักจะพยายามทำให้บรรลุสิ่งนั้นเพื่อให้ได้มาตามความคาดหวัง จึงมักจะเกิดแรงกระตุ้นความพยายามที่มากขึ้น

2.5 ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

กนกเลขา แก้วสว่าง (เฉลียว เกษจันทร์ทิวา, 2553 : 24) ได้กล่าวถึง เซอร์ลือค ว่าเรื่องปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความคาดหวังแตกต่างกันไว้ดังนี้

1. อุดมการณ์ด้านวัฒนธรรม (Cultural ideals) วัฒนธรรมที่แตกต่างกันจะทำให้มาตรฐานของความคาดหวังแตกต่างกัน ซึ่งมาตรฐานนี้ครอบคลุมถึงระดับความสำเร็จ และทัศนคติต่อความสำเร็จ เมื่อเข้าสู่วัยรุ่นจะรับรู้ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อตนเองและความรับผิดชอบของตนเองที่มีต่อสังคม การตั้งความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสังคมจึงแตกต่างกันไป

2. ชนิดของครอบครัว (Kind of family) เด็กที่มาจากครอบครัวที่มั่นคงมีแนวโน้มที่จะตั้งจุดมุ่งหมายในอนาคตสูงกว่าเด็กที่ไม่มีความมั่นคงภายในครอบครัว เด็กที่ต้องย้ายถิ่นฐานบ่อยๆ จะไม่สามารถคาดหวังหรือวางแผนอนาคตของตนเองได้ชัดเจนเท่าเด็กที่ไม่ต้องย้ายถิ่น ขนาดของครอบครัวจะไม่มีอิทธิพลต่อการตั้งเป้าหมายของเด็ก เด็กที่มีจากครอบครัวขนาดเล็กมีแนวโน้มที่จะพบความสำเร็จมากกว่าเด็กที่มาจากครอบครัวขนาดใหญ่ ทั้งนี้ เพราะครอบครัวขนาดเล็กพ่อแม่สามารถทุ่มเทและส่งเสริมให้เด็กมีความคาดหวังและสามารถวางแผนทางให้เด็กไปสู่ความคาดหวังได้มากกว่าเด็กในครอบครัวขนาดใหญ่ ครอบครัวที่มีมารดาเป็นผู้นำ เด็กมีแนวโน้มที่จะมีระดับความคาดหวังสูง อาจเป็นเพราะความสัมพันธ์ทางอารมณ์ระหว่างกัน โดยเฉพาะกับบุตรชาย

3. ชั้นทางสังคม (Ordinal position) ครอบครัวที่มีฐานะทางเศรษฐกิจปานกลางและฐานะเศรษฐกิจดี บิดามารดาจะให้ความคาดหวังแก่บุตรคนแรกและให้โอกาสแก่บุตรคนแรกมากที่สุด โดยเฉพาะถ้าเป็นบุตรชาย ซึ่งตรงกันข้ามกับครอบครัวที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีขึ้น พี่โตขึ้นและมีงานทำให้สมาชิกคนอื่นในครอบครัวขยับฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมสูงขึ้น

4. วินัย (Discipline) เด็กที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบอัตตาธิปไตยจะตั้งความคาดหวังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ในทางตรงกันข้ามเด็กที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตยจะตั้งความคาดหวังที่สอดคล้องกับความเป็นจริง

5. ฐานะในกลุ่ม (Group status) กลุ่มจะมีอิทธิพลต่อเด็กมาน้อยเพียงใดขึ้นกับฐานะของเด็กในกลุ่มและความคาดหวังของกลุ่มที่มีต่อเด็กเอง ถ้าฐานะของเด็กมั่นคงและไม่มีควมจำเป็นที่จะต้องสร้างความประทับใจให้กับสมาชิกในกลุ่ม ระดับความคาดหวังของเด็กก็จะใกล้เคียงกับความเป็นจริง แต่เด็กที่ไม่มีบทบาทสำคัญในกลุ่ม เด็กจะต้องการเลื่อนขั้นตนเองเข้าสู่ผู้นำในกลุ่ม ทำให้การตั้งความคาดหวังหลาย ๆ อย่าง ไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง ส่วนบุคคลที่ชอบแยกตัวเอง ความคาดหวังของกลุ่มจะมีผลต่อเขาเพียงเล็กน้อย

6. การให้กลไกการหลบหนี (Use of escape mechanisms) กลไกการหลบหนีที่มีผลต่อการตั้งความคาดหวังมากที่สุด คือ การฝันกลางวันในลักษณะต่าง ๆ กันก็มีความสำคัญ เช่น ฝันอยากจะเป็นพระเอกหรือนางเอก เด็กจะตั้งความคาดหวังไว้ว่าต้องประสบความสำเร็จและหลีกเลี่ยงความล้มเหลว ซึ่งอาจจะเป็นการตั้งความคาดหวังที่ไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริงนัก

7. การบอกกล่าวถึงความคาดหวัง (Labelization of aspiration) ความคาดหวังของเด็กที่บอกกล่าวออกมามักจะอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงมากกว่าการที่เด็กเก็บไว้ และคิดอยู่คนเดียว อย่างไรก็ตาม ความคาดหวังที่เด็กบอกกับเพื่อนสนิทจะเป็นลักษณะความใฝ่ฝันไม่ค่อยใกล้เคียงกับความเป็นจริงเท่ากับที่เขาบอกกับบิดา มารดา ครู หรือบุคคลที่ไม่ค่อยคุ้นเคยกัน เมื่อเด็กวัยรุ่นบอกถึงความคาดหวังของตนให้บุคคลอื่นฟัง จะเป็นการทำให้เขาพิสูจน์ตัวเอง โดยพยายามทำให้ได้ตามที่พูดไว้เพราะเขารู้ว่าหลายคนใส่ใจในสิ่งที่เขาพูด เขาไม่ต้องการพบสายตาที่มองดูเขาด้วยความผิดหวัง

8. ความล้มเหลวและความสำเร็จในอดีต (Past failures and successes) บุคคลที่ประสบความสำเร็จสม่ำเสมอ ๆ มีแนวโน้มที่มีความคาดหวังว่าจะได้รับความสำเร็จอีกในอนาคต ในทำนองเดียวกับบุคคลที่พบความผิดหวังซ้ำ ๆ มักคิดว่าอนาคตจะผิดหวังอีก ประสบการณ์เช่นนี้จะมีผลต่อการตั้งความหวังในอนาคตว่าบุคคลนั้นจะตั้งความคาดหวังไว้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงหรือไม่ เพียงไร

9. เพศ (Gender) บรรยากาศของบ้านและโรงเรียนจะส่งเสริมกระตุ้นให้เด็กชายตั้งความหวังสูงว่าเด็กหญิง เด็กชายมักถูกกระตุ้นให้มีความคาดหวังทางการกีฬา การงานและการประกอบอาชีพ แต่เด็กหญิงมักคาดหวังที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่ม การแต่งงาน ซึ่งเด็กเองก็ยังไม่รู้ว่าจะแต่งงานเมื่อไร แต่งานกับใคร ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมหลังแต่งงานจะเป็นอย่างไร จึงเป็นเรื่องยากที่เด็กหญิงจะวางแผนในเรื่องเหล่านี้ ดังนั้น เด็กหญิงจึงมีแนวโน้มที่จะตั้งจุดหมายในระยะสั้นกว่าเด็กชายแม้ในเรื่องการเรียนเด็กหญิงมักจะวางแผนระยะสั้น เช่น เดือนต่อเดือน

10. เซวานปัญญา (Intelligence) เมื่อเด็กอยู่ในกลุ่มที่ค่านิยมต่อความสำเร็จสูง เด็กจะตั้งความคาดหวังให้ตนประสบความสำเร็จเหนือเพื่อน ๆ ในกลุ่ม ซึ่งอาจไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง อย่างไรก็ตามเด็กที่ฉลาดจะตั้งความคาดหวังของตนโดยอาศัยความสนใจ และความสามารถของตนมากกว่าทำตามจุมุ่งหมายที่กลุ่มตั้งไว้ ในทางกลับกันเด็กที่ฉลาดน้อยจะตั้งความคาดหวังไว้ตามค่านิยมของกลุ่ม

11. บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความคาดหวังได้หลายกรณีด้วยกันในเรื่องการชดเชย บุคคลที่ไม่ยอมรับตนเองจะตั้งความคาดหวังโดยไม่คำนึงถึงความสามารถของตนเองเพื่อปกปิดความไม่สามารถของตนเอง บุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองจะตั้งความคาดหวังที่สอดคล้องกับความเป็นจริงกับตน ส่วนบุคคลที่มีความวิตกกังวลต่ำมีแนวโน้มจะตั้งความคาดหวังไว้สูง เนื่องจากคำนึงถึงความสำเร็จของตนมากกว่าความล้มเหลวอาจมีความคาดหวังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงได้ ส่วนบุคคลที่มีวิตกกังวลสูงมักวิตกอยู่กับความล้มเหลวในอดีต ทำให้หมองอนาคตในแง่ดีน้อยกว่าจะเป็น

2.6 การวัดความคาดหวัง

ชิษณุกร พรภาณวิษญ์ (เจลิยว เกษจันทร์ทิวา, 2553 : 26) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นสภาวะทางจิตอย่างหนึ่งของบุคคล ซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิด หรือความคิดเห็นด้วยวิจารณญาณเกี่ยวกับการคาดคะเน หรือคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรจะมีเกิดขึ้น ตามความจำเป็นเหมาะสมต่อสภาพการณ์หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ดังนั้น การวัดความคาดหวังจึงคล้ายกับการวัดความคิดเห็นโดยใช้วิธีวัดแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert scale) ได้

รักษนก โสภพิศ (2542 : 69) กล่าวถึงการกำหนดความคาดหวังของบุคคลนั้น จะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย ทั้งนี้เพราะความความหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ ความรู้สึกหรือการคาดการณ์นั้น ๆ จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเอง เป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้สิ่งที่ป็นรูปธรรม หรือนามธรรม ชนิดเดียวกัน การคาดการณ์ก็อาจจะแตกต่างกันออกไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้น ๆ ของบุคคลแต่ละคน

สรุปได้ว่า สิ่งที่เป็นปัจจัยต่อความคาดหวังขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมหรือภูมิหลัง ความสนใจ และสิ่งคาดว่าจะได้รับในอนาคตของแต่ละบุคคล

3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

3.1 ทฤษฎีลำดับของความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory)

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ โดย อับราฮัม มาสโลว์ ได้ตั้งอยู่บนสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ 3 ประการ คือ (แน่งน้อย พงศ์สามารถ. 2519 : 115 - 118)

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้มีอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการเช่นนี้ไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

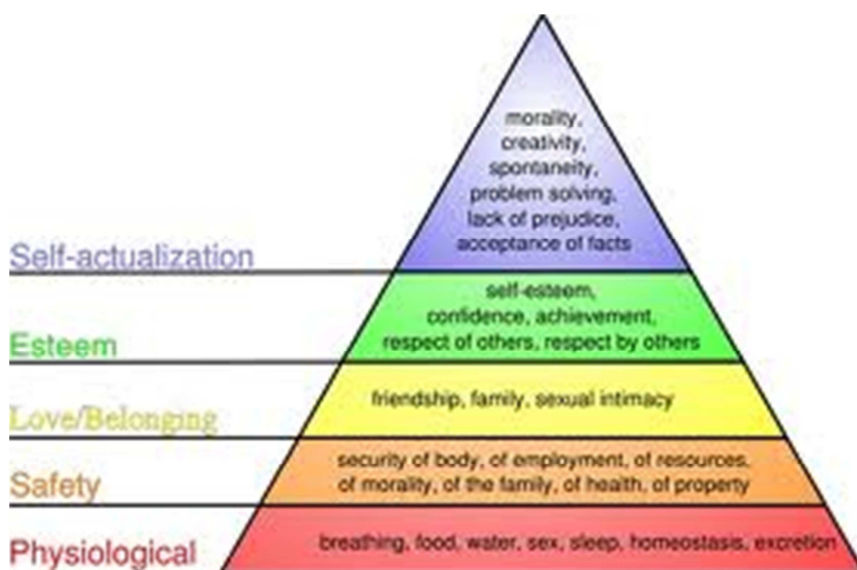
3. ความต้องการของมนุษย์ มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูง ก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

อับราฮัม มาสโลว์ (Maslow) ได้เสนอแนวคิดของการจัดลำดับขั้นของความต้องการ โดยแบ่งลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้นใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ

(ดวงกมล เวชบรรยงรัตน์ และคณะ. 2551 : 182 – 185)

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs)
2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and security needs)
3. ความต้องการความรักและความเป็นพวกเดียวกัน (Love and belongingness needs)
4. ความต้องการรู้จักคุณค่าของตนเอง (Need for self-esteem)
5. ความต้องการที่จะรู้ถึงศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง (Need for self actualization)

มาสโลว์ มีความเชื่อว่าความต้องการของมนุษย์นั้นมีลำดับขั้นตอนที่แน่นอน มีลักษณะเป็นโครงสร้าง ซึ่งบุคคลนั้นมีความปรารถนาที่สูงที่สุดคือ การที่จะรู้จักตนเองที่แท้จริง แต่การที่มนุษย์จะเกิดความต้องการในแต่ละลำดับขั้นนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่บุคคลจะต้องได้รับการสนองตอบความต้องการในระดับขั้นที่ต่ำกว่าในระดับหนึ่งเสียก่อน นั่นคือบุคคลต้องเกิดความพึงพอใจในการสนองตอบความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าเสียก่อน จึงจะเกิดความต้องการในระดับขั้นที่สูงขึ้นไปได้ ซึ่งความพึงพอใจในการสนองตอบความต้องการนั้นไม่ได้หมายความว่าต้องพึงพอใจทั้งหมด เพียงแต่ว่าขอให้ได้ความพึงพอใจบางส่วนก็สามารถที่จะไฝ่หาความต้องการในระดับที่สูงกว่าได้แล้ว นอกจากนี้ มาสโลว์ยังมีความเชื่อว่ามนุษย์เราส่วนใหญ่นั้นไม่สามารถบรรลุความต้องการในระดับของความต้องการที่จะรู้จักตนเองที่แท้จริงได้



ภาพประกอบ 2 ความต้องการของมนุษย์

ที่มา : ความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์ (อนิขวัง แก้วจันทน์, 2552 : 66 - 68)

ความต้องการทางกายภาพ ได้แก่ ความต้องการทางอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม และเพศ เป็นต้น ความต้องการทางกายภาพนี้ เป็นความต้องการด้านพื้นฐานของบุคคล มาสโลว์มีความเชื่อคล้าย ๆ กับนักจิตวิทยาโดยทั่วไป แรงจูงใจอื่น ๆ นั้นได้มาจากต้องการทางกายภาพทั้งสิ้น แต่อย่างไรก็ตาม มาสโลว์มีความคิดว่าในปัจจุบันนี้ ความต้องการทางกายภาพมักจะไม่ใช่มีบทบาทโดยตรงที่สำคัญมากนักในการจูงใจมนุษย์ เนื่องจากว่าความต้องการพื้นฐานเหล่านี้ได้รับการตอบสนองบ้างแล้วเป็นบางส่วน ซึ่งนั่นก็หมายความว่า บุคคลในสังคมก็จะแสดงหาความต้องการในระดับที่สูงกว่าความต้องการทางกายภาพ

ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง ในสังคมที่มีภาวะเปราะบาง และมีการรักษากฎหมายอย่างเคร่งครัด บุคคลในสังคมนั้น ๆ ก็จะได้รับ การสนองตอบต่อความต้องการความปลอดภัย และความมั่นคงในระดับที่น่าพึงพอใจ บุคคลในสังคมจะรู้สึกปลอดภัยจากสัตว์ร้าย จากโรคภัยไข้เจ็บ จากการเปลี่ยนแปลงของอากาศ จากการถูกข่มขู่ และจากการฆาตกรรม เป็นต้น ความต้องการความปลอดภัยนี้มีบทบาทที่สำคัญมากต่อพัฒนาการของเด็กเล็ก เด็กต้องการสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกมั่นคง คาดการณ์ได้ และมีขั้นตอนที่แน่นอน และเมื่อใดก็ตามที่เด็กมีความรู้สึกที่ไม่ปลอดภัย นั่นคือเขาไม่แน่ใจในสิ่งที่เกิดขึ้น หรือจะเกิดขึ้น จะทำให้เด็กเกิดความกลัว ถ้าสิ่ง

เหล่านี้เกิดขึ้นบ่อย เขาจะเต็มโตเป็นผู้ใหญ่ที่ขาดความมั่นคงทางจิตใจ ไม่สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมในสภาพแวดล้อมที่เขาเผชิญอยู่

ความต้องการความรักและความเป็นพวกเดียวกัน เมื่อความต้องการทางกายภาพและ ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงได้รับการสนองตอบในระดับที่พึงพอใจแล้ว มาสโลว์ มีความเชื่อว่าสิ่งต่อมาที่มนุษย์จะมีความต้องการคือ ความรัก ความอบอุ่น การได้รับการยอมรับ และการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มบุคคลที่มีความมั่นคงแล้วเท่านั้น จึงสามารถที่จะไปแสวงหาเพื่อน และเข้าร่วมกับกลุ่มต่าง ๆ ตลอดจนการเข้าไปรับผิดชอบในด้านของการมีชีวิตคู่ และการเป็นผู้ปกครอง

ความต้องการการรู้จักคุณค่าของตนเอง เมื่อคนเรารู้ว่ามีคนที่รักเขา เขาได้เป็นสมาชิกของกลุ่มคนที่ยอมรับเขา เขาจะเริ่มคิดเกี่ยวกับตนเองมากขึ้นในระดับที่สูงขึ้นไป ตลอดจนเขา ต้องการให้คนอื่นมองเขาในระดับที่สูงขึ้น เขาต้องการที่จะนับถือตนเองพอ ๆ กับการที่ต้องการให้คนอื่นนับถือเขา เขาต้องการให้บุคคลอื่นมั่นใจในตัวของเขาและชื่นชมเขา เขาจะพยายามอย่างมากที่จะทำงาน หรือสิ่งต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่เขาต้องการ เพราะการที่เขาสามารถบรรลุเป้าหมายที่เขาต้องการได้ ก็จะทำให้เขาได้ตระหนักถึงคุณค่าของตนเอง

ความต้องการที่จะรู้ถึงศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง มาสโลว์มีความเชื่อว่าความต้องการที่จะรู้ถึงศักยภาพที่แท้จริงของตนเองนั้น เป็นแรงจูงใจที่สูงที่สุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่จะเติมตัวเองให้เต็ม ได้รับความสามารถทุกอย่างที่เขาสามารถจะเป็นได้หรือทำได้ แต่ทว่าคนเราส่วนใหญ่มักจะไม่ได้ไปสู่การรู้ถึงศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง แม้ว่าเขาจะสามารถสนองตอบความต้องการระดับที่ต่ำกว่าทั้ง 4 ขั้นที่กล่าวมาแล้วในระดับที่พึงพอใจแล้วก็ตาม เหตุนี้มาสโลว์จึงสนใจที่จะศึกษาถึงลักษณะของบุคคลที่จะมุ่งไปสู่การรู้ถึงศักยภาพที่แท้จริงของตน แต่เขาก็ยังไม่สามารถที่จะรู้ได้อย่างแน่นอนว่าเขาจะแยกลักษณะของคนที่ต้องการที่จะไปสู่การรู้ถึงศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง จากคนที่ไม่ต้องการไปสู่การรู้ถึงศักยภาพที่แท้จริงของตนเองได้อย่างไร มาสโลว์ได้พยายามศึกษาถึงลักษณะของเพื่อนสนิทของเขา และคนที่เขารู้จักและคิดว่าเป็นบุคคลที่เข้าถึงการรู้ถึงศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง ตลอดจนศึกษาว่าจะมีลักษณะต่าง ๆ ของนักศึกษากว่า 3 พันคน เขาพบว่ามิมีจำนวนไม่เกิน 24 คน ที่ดูเหมือนว่าจะมีลักษณะที่มีแนวโน้มที่จะเป็นบุคคลที่จะรู้ถึงศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง ซึ่งตัวอย่างของลักษณะของบุคคลเหล่านี้มีดังนี้

1. ได้รับความเป็นจริงเท่าที่เป็นจริง ตัดสินตนเองและผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง ไม่แปรปรวนตามความต้องการของตนเอง หรือความกลัวและความวิตกกังวล
2. ยอมรับผู้อื่นและตนเอง
3. มีความเป็นธรรมชาติอย่างง่าย ๆ ไม่ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าภายนอก

4. ตระหนักถึงการดำเนินงานและเป้าหมายของชีวิต
5. มีความมุ่งมั่นและไม่ขึ้นอยู่กับบุคคลอื่น
6. เป็นตัวของตัวเอง รับผิดชอบต่อตนเอง
7. มีความชื่นชมต่อธรรมชาติ ศิลปะ และเด็ก
8. ตระหนักถึงความเป็นมนุษย์ของตนเอง
9. เน้นที่เป้าหมายมากกว่าวิธีการ
10. มีความคิดสร้างสรรค์

นอกจากนี้ยังมีลักษณะอื่น ๆ อีก เช่น การที่เข้ากลุ่มคนได้ ทนต่อสภาวะอยู่โดดเดี่ยวได้ และสามารถหัวเราะเยาะตนเองได้ เป็นต้น

จากแนวคิดของการจัดลำดับของความต้องการของมาสโลว์นี้ ได้มีนักจิตวิทยาเป็นจำนวนมาก เกิดความสงสัยและตั้งคำถามว่า สิ่งที่มาสโลว์เสนอนั้นเชื่อถือได้แค่ไหนจึงได้มีความคิดที่จะทดสอบ แต่ก็พบว่าแนวคิดของมาสโลว์ยากแก่การทดสอบ เพราะการที่จะทดสอบแนวคิดของมาสโลว์ได้นั้น จะต้องเริ่มที่จุดที่บุคคลเกิดความพึงพอใจในการได้รับการสนองตอบในระดับขั้นที่เขากำลังเป็นอยู่ เพื่อที่ว่าเขาจะได้มีโอกาสพัฒนาความต้องการของเขาในระดับที่สูงขึ้นไป ซึ่งพบว่าการที่จะกำหนดจุดที่บุคคลพึงพอใจในการได้รับการสนองตอบความต้องการในระดับที่เขากำลังเป็นอยู่นั้นเป็นสิ่งที่ทำได้ยากมาก นอกจากนี้เมื่อมีนักวิจัยที่ได้พยายามทดสอบแนวคิดนี้โดยวิธีการดังกล่าว ก็พบว่าผลที่ได้จากการทดลองนั้นมักจะไม่สนับสนุนแนวคิดของมาสโลว์ แต่เมื่อพิจารณาถึงผลงานของมาสโลว์เอง ก็พบว่าตัวของมาสโลว์เองก็ไม่เคยได้ทำการทดลองเพื่อทดสอบแนวคิดของเขาเลย และความจริงแล้วมาสโลว์ พัฒนาแนวคิดของเขาจากการที่เขาได้สังเกตบุคคลโดยทั่วไป โดยอาศัยพื้นฐานของการเป็นนักจิตวิทยาคลินิกของเขา เหตุนี้เองความน่าเชื่อถือของแนวคิดของเขาจึงยังคงเป็นคำถามที่คงอยู่จนถึงปัจจุบันนี้ แต่ที่แน่ ๆ คือ มีผู้รู้หลายท่านกล่าวว่าเป็นการยากที่จะพบลักษณะของความต้องการทั้ง 5 ขั้นตามที่มาสโลว์เสนอมา

สรุป หลักการของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ อับราฮัม มาสโลว์ เป็นแนวทางที่แสดงให้เห็นว่า มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการหลาย ๆ อย่างอยู่ในตัว แต่ในขณะหนึ่งจะมีความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเด่นที่สุดเกิดขึ้น ซึ่งความต้องการที่เป็นลักษณะเด่นนี้จะเป็นแรงกระตุ้นหรือผลักดันให้ต้องพยายามหาวิธีการที่กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ได้สิ่งนั้นและความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีของมาสโลว์เป็นเพียงภาพร่างคร่าว ๆ ของความต้องการของมนุษย์ ซึ่งอาจไม่เป็นความจริงทั้งหมดหรืออาจไม่เกิดขึ้นกับทุกคนได้ (ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. 2551 : 154)

3.2 ทฤษฎีลำดับความต้องการ ERG ของ Alderfer

ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Need Theories) : ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG Theory) ทฤษฎีความต้องการ Alderfer หรือเรียกอีกอย่างว่า ทฤษฎี ERG (ERG ย่อมาจาก Existence Relatedness-Growth Theory) Alderfer เป็นเจ้าของทฤษฎี ซึ่งเน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG มีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow

Alderfer (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 111) ได้แบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการการตอบสนองเพื่อให้มีชีวิต เป็นความต้องการได้รับการตอบสนองทางกาย กล่าวคือ ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย เครื่องใช้ต่าง ๆ ยารักษาโรค ผู้บริหารจึงควรตอบสนองความต้องการด้วยการให้ค่าตอบแทนเป็นเงินค่าจ้าง เงินเพิ่มพิเศษ รวมถึงความรู้สึกรับประกันความปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs) เป็นความต้องการของบุคคล ที่จะมีมิตรไมตรีมีความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงานผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เกิดสถานภาพที่ยอมรับทางสังคม

3. ความต้องการความก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่อง และต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้า ด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่งานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

ทฤษฎี ERG นี้ จะมีข้อสมมติฐาน 3 ประการ คือ (ธงชัย สันติวงษ์. 2539 : 390)

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need satisfaction) นั่นคือ หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง ตัวอย่างเช่น ถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองด้านเงินเดือนน้อยเกินไป ดังนี้ ความต้องการด้านเงินเดือนก็จะอยู่สูง

2. ขนาดของความต้องการ (Desire strength) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่า (เช่น ความต้องการด้านการอยู่รอด) ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะทำให้ความต้องการ

ประเภทที่อยู่สูงกว่า (เช่น ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต) มีมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานได้รับการตอบแทนด้านค่าจ้างและอื่น ๆ (ความต้องการอยู่รอด) มากพอแล้วนั้น หัวหน้างานคนนั้นก็จะต้องการได้รับการยอมรับและนับถือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need frustration) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไป มีความสำคัญมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานไม่อาจมีโอกาสที่จะได้เปลี่ยนไปทำงานใหม่ที่ท้าทายมากขึ้น (ความก้าวหน้าและเติบโต) กรณีเช่นนี้ หัวหน้างานคนนี้ก็จะมีทัศนคติและต้องการที่จะได้รับความอบอุ่นสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้องในกลุ่ม (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

ลักษณะตามข้อสมมติฐาน และข้อแตกต่างที่เห็นได้ชัดระหว่างทฤษฎีความต้องการของ Maslow และของ Alderfer จะอยู่ที่ลักษณะของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในความต้องการประเภทต่าง ๆ กล่าวคือ ตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow นั้น ความต้องการจะได้รับการตอบสนองเป็นขั้น ๆ และก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อย กล่าวคือ เมื่อใดที่ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในลำดับที่สูงขึ้นก็จะมีผลในการจูงใจ ซึ่งทฤษฎีความต้องการ ERG ก็มีสภาพเหมือนกันในแง่นี้ แต่ทฤษฎี ERG จะมีการเคลื่อนตัวถอยหลังด้วย กล่าวคือ ถ้าความต้องการใดได้รับการตอบสนอง ประเภทความต้องการที่มีผลสูงก็จะถอยกลับไปสู่ประเภทความต้องการที่อยู่ต่ำกว่า และจากความจริงข้อนี้เอง ที่ทำให้ผู้บริหารสามารถทราบถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความต้องการก้าวหน้าเติบโต หรือความต้องการความสัมพันธ์ ซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้ Alderfer จึงให้ทราบว่าประเภทของความต้องการที่อยู่ต่ำลงไปจะมีความสำคัญในการจูงใจทันที ถ้าหากความต้องการด้านความสัมพันธ์ไม่ได้รับการตอบสนองเมื่อใด เมื่อนั้นความต้องการอยู่รอดจะเพิ่มความสำคัญขึ้นอย่างรวดเร็ว

3.3 ทฤษฎีความต้องการตามหลักการของเมอร์เรย์

วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ (วิวัฒน์ สิ้นบุญญ. 2552 : 19 - 22) กล่าวว่า เมอร์เรย์ มีความคิดเห็นว่าความต้องการเป็นสิ่งที่บุคคลได้สร้างขึ้น ก่อให้เกิดความรู้สึกซาบซึ้ง ความต้องการนี้ บางครั้งเกิดขึ้นเนื่องจากแรงกระตุ้นภายในของบุคคล และบางครั้งอาจเกิดความต้องการเนื่องจากสภาพสังคมก็ได้ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความต้องการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น เนื่องมาจากสภาพทางร่างกายและสภาพจิตใจนั่นเอง ทฤษฎีความต้องการตามหลักการของเมอร์เรย์ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความต้องการที่จะเอาชนะด้วยการแสดงออกความก้าวร้าว (Need for aggression) ความต้องการที่จะเอาชนะผู้อื่น เอาชนะต่อสิ่งขัดขวางทั้งปวงด้วยความรุนแรง มีการต่อสู้ การแก้

แค่น การทำร้ายร่างกาย หรือฆ่าฟันกัน เช่น การพุดจากระทบกระแทกกับบุคคลที่ไม่ชอบกันหรือมีปัญหากัน เป็นต้น

2. ความต้องการที่จะเอาชนะฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ (Need for counteraction) ความต้องการที่จะเอาชนะนี้เป็นความต้องการที่จะฟันฝ่าอุปสรรค ความล้มเหลวต่าง ๆ ด้วยการสร้างความพยายามขึ้นมา เช่น เมื่อได้รับคำดูถูกดูหมิ่น ผู้ได้รับจะเกิดความพากเพียรพยายามเพื่อเอาชนะคำสบประมาทจนประสบความสำเร็จ เป็นต้น

3. ความต้องการที่จะยอมแพ้ (Need for abasement) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่จะยอมแพ้ ยอมรับผิด ยอมรับคำวิจารณ์ หรือยอมรับการถูกลงโทษ เช่น การเผาตัวตายเพื่อประท้วงระบบการปกครอง พันท่ายนรสิงห์ไม่ยอมรับอภัยโทษ ต้องการจะรับโทษตามกฎหมาย เป็นต้น

4. ความต้องการที่จะป้องกันตนเอง (Need for defendant) เป็นความต้องการที่จะป้องกันตนเองจากคำวิพากษ์วิจารณ์ การดำเนินคดีเตียน ซึ่งเป็นการป้องกันทางด้านจิตใจ พยายามหาเหตุผลมาอธิบายการกระทำของตน มีการป้องกันตนเองเพื่อให้พ้นผิดจากการกระทำต่าง ๆ เช่น ให้เหตุผลว่าสอบตกเพราะครูสอนไม่ดี ครูอาจารย์ที่ไม่มีวิญญูณครู ก็เก็ยจบบรมสังฆสอนศิษย์

5. ความต้องการเป็นอิสระ (Need for autonomy) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่ปรารถนาจะเป็นอิสระจากสิ่งกีดขวางทั้งปวง ต้องการที่จะต่อสู้ดิ้นรนเพื่อเป็นตัวของตัวเอง

6. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) คือ ความต้องการที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ที่ยากลำบากให้ประสบความสำเร็จ จากการศึกษาพบว่า เพศชายจะมีระดับความต้องการความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

7. ความต้องการสร้างมิตรภาพกับบุคคลอื่น (Need for affiliation) เป็นความต้องการที่จะทำให้ผู้อื่นรักใคร่ ต้องการรู้จักหรือมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ต้องการเอาอกเอาใจ มีความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนฝูง พยายามสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับบุคคลอื่น

8. ความต้องการความสนุกสนาน (Need for play) เป็นความต้องการที่จะแสดงความสนุกสนาน ต้องการหัวเราะเพื่อการผ่อนคลายความตึงเครียด มีการสร้างหรือเล่าเรื่องตลกขบขัน เช่น มีการพักผ่อนหย่อนใจ มีส่วนร่วมในเกมกีฬา เป็นต้น

9. ความต้องการแยกตนเองจากผู้อื่น (Need for rejection) บุคคลมักจะมี ความปรารถนาในการที่จะแยกตนเองออกจากผู้อื่น ไม่มีความรู้สึกยินดียินดีร้ายกับบุคคลอื่น ต้องการเมินเฉยจากผู้อื่น ไม่สนใจผู้อื่น

10. ความต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น (Need for succorance) ความต้องการประเภทนี้จะเป็นความต้องการให้บุคคลอื่นมีความสนใจ เห็นอกเห็นใจ มีความสงสารในตนเอง ต้องการได้รับความช่วยเหลือ การดูแล ให้คำแนะนำดูแลจากบุคคลอื่นนั่นเอง

11. ความต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่น (Need for nurture) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมในการทำกิจกรรมกับบุคคลอื่น โดยการให้ความช่วยเหลือให้บุคคลอื่นพ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ

12. ความต้องการที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้อื่น (Need for exhibition) เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นได้เห็น ได้ยินเกี่ยวกับเรื่องราวของตนเอง ต้องการให้ผู้อื่นมีความสนใจ สนุกสนาน แปลกใจ หรือตกใจในเรื่องราวของตนเอง เช่น เล่าเรื่องตลกขบขันให้บุคคลอื่นฟังเพื่อบุคคลอื่นจะเกิดความประทับใจในตนเอง เป็นต้น

13. ความต้องการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น (Need for dominance) เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นมีการกระทำตามคำสั่งหรือความคิด ความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีอิทธิพลเหนือกว่าบุคคลอื่น

14. ความต้องการที่จะยอมรับนับถือผู้อาวุโสกว่า (Need for deference) เป็นความต้องการที่ยอมรับนับถือผู้ที่อาวุโสกว่าด้วยความยินดี รวมทั้งนิยมชมชื่นในบุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่าพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับบุคคลดังกล่าวด้วยความยินดี

15. ความต้องการหลีกเลี่ยงความรู้สึกล้มเหลว (Need for avoidance of inferiority) ความต้องการจะหลีกเลี่ยงให้พ้นจากความอับอายทั้งหลาย ต้องการหลีกเลี่ยงการดูถูก หรือการกระทำต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความละอายใจ รู้สึกอับอายล้มเหลว พ่ายแพ้

16. ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากอันตราย (Need for avoidance harm) ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดทางด้านร่างกาย ต้องการได้รับความปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง

17. ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากการถูกตำหนิหรือถูกลงโทษ (Need for avoidance of blame) เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงการลงโทษด้วยการคล้อยตามกลุ่ม หรือยอมรับคำสั่งหรือปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของกลุ่ม เพราะกลัวถูกลงโทษ

18. ความต้องการความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Need for orderliness) เป็นความต้องการที่จะจัดสิ่งของต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความประณีต งดงาม

19. ความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียง เป็นความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียงของตนที่มีอยู่ไว้จนสุดความสามารถ เช่น การไม่ยอมขโมย แม้ว่าตนเองจะหิว หรือไม่ยอมทำความผิดไม่คดโกงผู้ใดเพื่อชื่อเสียงวงศ์ตระกูล เป็นต้น

20. ความต้องการให้ตนเองมีความแตกต่างจากบุคคลอื่น (Need for contrariness) เป็นความต้องการที่อยากจะเด่น นำสมัย ไม่เหมือนใครความต้องการเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการนั้นการแสดงออกของความต้องการในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไปตามขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกันยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วย เพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของตน ซึ่งความต้องการอย่างเดียวกันทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้ และพฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลาย ๆ ทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ตั้งใจทำงาน เพื่อไว้เงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

สรุปได้ว่า ความต้องการเป็นสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น เพื่อการได้รับการยอมรับจากตนเองและผู้อื่น ทำให้เกิดความอยากรู้ได้อย่างมีในสิ่งที่ตนเองคิดว่ามีแล้วจะได้รับการยกย่อง สรรเสริญ และยอมรับจากผู้อื่น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวัง

บุญล้อม บัวทุม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนต่อการดำเนินงานด้านสาธารณสุข : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบล 4 แห่ง ในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากส่วนประชาชนมีความเข้าใจในระดับปานกลางด้านความรู้ ความเข้าใจในงานด้านสาธารณสุข ทั้งสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง ส่วนความคาดหวังต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ในภาพรวมทั้งสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความคาดหวังในการดำเนินงานด้านสาธารณสุข พบว่า ส่วนใหญ่สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนมีความหวังในเรื่องการเพิ่มบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในการแก้ไขปัญหาเสพติดมากที่สุด ส่วนการดำเนินงานด้านขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย และสิ่งแวดล้อม ทั้งสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนเห็นว่ามี การดำเนินงานและมีความคาดหวังในระดับปานกลางและในด้านปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานด้านสาธารณสุขทั้งสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนเห็นว่าอุปสรรคที่มีได้แก่งบประมาณไม่เพียงพอ ขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลและความร่วมมือของประชาชนในการดำเนินงานข้อเสนอแนะในการวิจัยนี้ คือ ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังที่แตกต่างกัน

บุรณี สุกศิลป์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาคุณภาพชีวิต อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัด

นครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 66 มีความคาดหวังในระดับสูงต่อบทบาท ขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาคุณภาพชีวิต เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังใน 5 ด้าน พบว่า ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านการเมือง และด้านสาธารณสุข มีความคาดหวังอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางก่อนไปทางสูง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความคาดหวัง ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ หลักและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนเพศอายุ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ช่วงเวลาในการตั้งถิ่นฐาน แหล่งที่อยู่พวยมา และรายได้ไม่มีผลต่อระดับความคาดหวัง

เฉลียว เกษจันทร์ทิวา (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเทศบาลตำบลภาชี อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 2) ศึกษาความคาดหวังต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และ 3) เปรียบเทียบสภาพการส่งเสริมคุณภาพชีวิตกับความคาดหวังต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลภาชี จำนวน 336 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนเห็นด้วยว่าเทศบาลตำบลภาชีมีสภาพการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมา คือ ด้านสังคม ด้านการศึกษา ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านเศรษฐกิจ 2) ประชาชนมีความคาดหวังว่าเทศบาลตำบลภาชีมีการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ ด้านสังคม รองลงมา คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษาด้านสิ่งแวดล้อม ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น และ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) สภาพการส่งเสริมคุณภาพชีวิตกับความคาดหวังต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ย ความคาดหวังต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสูงกว่าสภาพการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

งานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

รัชฎาภรณ์ นวมนาคะ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตประชาชนตามหลักความจำเป็นพื้นฐานในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพชีวิต ประชาชนตามหลักความจำเป็นพื้นฐานในเขตพื้นที่องค์การ

บริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ จำแนกตามสถานภาพของประชาชน โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนใน เขตพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 382 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนในเขตพื้นที่องค์กรบริหาร ส่วนตำบลหินเหล็กไฟที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.31 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 34.29 มีระดับการศึกษาสูงสุดประถมศึกษา ร้อยละ 50.26 มีสถานภาพสมรส แล้ว ร้อยละ 63.88 มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 39.01 และมีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 51.83 2) คุณภาพชีวิตประชาชนตามหลักความจำเป็นพื้นฐานในเขตพื้นที่องค์กรบริหาร ส่วนตำบลหินเหล็กไฟ ในภาพรวมประชาชนมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาราย ด้าน พบว่า ประชาชนมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมากในด้านร่วมใจพัฒนา ด้านคุณภาพชีวิตอยู่ใน ระดับปานกลางในด้านมีบ้านอาศัย ด้านรายได้ก้าวหน้า และด้านปลูกฝังค่านิยมไทยเป็นลำดับ สุดท้าย 3) ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตประชาชน ในด้านฝึกฝั การศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความ คิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตประชาชนในด้านสุขภาพดี ด้านฝึกฝัการศึกษา ด้านร่วมใจ พัฒนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านรายได้ก้าวหน้ามีนัยสำคัญทาง สถิติที่ ระดับ .05 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ประชาชนในด้านฝึกฝัการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้าน รายได้ก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตประชาชนในด้านสุขภาพดี และด้านร่วมใจพัฒนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มี ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านปลูกฝังค่านิยมไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ ชีวิตประชาชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำรอง บุญกลาง (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริม คุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน มี วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลการดำเนินงานจัดบริการสวัสดิการสังคมด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ให้กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน 2) ศึกษาความคาดหวัง ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านกลางเกี่ยวกับการจัดบริการสวัสดิการสังคมด้านการ

ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานจัดบริการสวัสดิการสังคม ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลบ้านกลาง จำนวน 13 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์และประชาชนผู้รับบริการสวัสดิการสังคมด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนจำนวน 386 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1) ผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยแบ่งประเภทการจัดบริการสวัสดิการสังคมออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านที่อยู่อาศัยและจัดระเบียบชุมชน ด้านการส่งเสริมอาชีพ ด้านสวัสดิการสังคมทั่วไปและด้านนันทนาการและการพักผ่อนหย่อนใจ พบว่า ผลการดำเนินงานดังกล่าวทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น 2) ความคาดหวังของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านกลาง เกี่ยวกับการจัดบริการสวัสดิการสังคมด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูนเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้จัดให้จริง พบว่า ประชาชนได้รับการจัดบริการสวัสดิการสังคมด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากเทศบาลตำบลบ้านกลาง ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ 3) ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานจัดบริการสวัสดิการสังคมด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูนแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนแรก คือ ปัญหาอุปสรรคในการเข้ารับบริการสาธารณสุขด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนอันดับแรก คือ ความเพียงพอในการดำเนินกิจกรรมหรือการให้บริการ รองลงมาคือความเพียงพอในการตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามลำดับ ส่วนที่สอง คือ ปัญหาอุปสรรคด้านอื่น ๆ ในการเข้ารับบริการสวัสดิการสังคมด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านกลาง พบว่า มีปัญหาครูผู้สอนรายวิชาไม่เพียงพอปัญหาไม่มีการจัดการศึกษาในระดับมัธยม ปัญหาไม่มีศูนย์แพทย์และไม่มีแพทย์ประจำให้บริการในชุมชนปัญหาการจัดเก็บขยะล่าช้า ปัญหาผู้สูงอายุไม่มีอาชีพ เป็นต้น และส่วนสุดท้าย คือ ผลการสัมภาษณ์ถึงปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานจัดบริการสวัสดิการสังคมด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน พบว่า มีปัญหาการขาดความคล่องตัวในการเบิกจ่ายงบประมาณให้ทันกับสถานการณ์ ปัญหาด้านบุคลากรทางการแพทย์ ปัญหาด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เวชภัณฑ์ยาต่าง ๆ ไม่ทั่วถึงกับความต้องการรับบริการ เป็นต้น

งานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการ

สุรสิทธิ์ รุ่งเรืองศิลป์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดบริการสังคมของเทศบาลในประเทศไทย พบว่า ลักษณะสภาพทั่วไปของเทศบาลในเรื่องความเข้าใจในหน้าที่ภารกิจของเทศบาลเกี่ยวกับการจัดบริการสังคมโดยทั่วไป จะมีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างมาก ในเรื่องที่มีความใกล้ชิดกับตนเองหรือเป็นเรื่องในชีวิตประจำวัน เช่น การสาธารณสุข คุณภาพชีวิต การดำเนินกิจกรรมพัฒนาชุมชน แต่มีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างน้อยในเรื่องคนพิการ ผู้สูงอายุ การจัดงานและคนป่วย ทางจิตในส่วนการจัดบริการสังคมของเทศบาล โดยทั่วไปมักจะเป็นการจัดบริการให้แก่ประชาชน ในท้องถิ่นเป็นส่วนมากและมีการให้บริการประชาชนนอกพื้นที่ด้วย และผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเป็น 3 ส่วน คือ 1) ควรมีการปรับปรุง แก้ไข ในเรื่องนโยบาย กฎหมายและวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสังคมของเทศบาล ให้มีความเหมาะสมกับลักษณะ สภาพพื้นฐานและสภาพแวดล้อมของแต่ละเทศบาล ทั้งในระดับเทศบาลหรือท้องถิ่นในแต่ละภาค 2) เทศบาลเป็นหน่วยงานภาครัฐในระดับท้องถิ่น ควรมีบทบาทเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาและถ่ายทอดความรู้ด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน ในเรื่องเกี่ยวกับการจัดบริการสังคมของเทศบาลและควรมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานตามที่กฎหมายกำหนดขึ้นตอนต่าง ๆ ในส่วนของพนักงานเทศบาลผู้มีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมสนับสนุนทางวิชาการเกี่ยวกับบริการสังคมให้แก่ประชาชนและเทศบาลของตนเองอย่างจริงจังและต่อเนื่องและเปิดโอกาสให้ประชาชน ชุมชน ภาคเอกชนและประชาคมท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสังคมของเทศบาลให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อให้เกิดการปกครองที่ดี (Good governance) มีความโปร่งใสตรวจสอบได้และความเป็นประชาธิปไตยตามเจตนารมณ์ของการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อประชาชน 3) ในด้านประชาชน ควรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีการสร้างเครือข่ายทั้งในระดับกลุ่ม ชุมชน และใช้พลังท้องถิ่นที่จะพัฒนาเป็นพลังทางสังคมของท้องถิ่นหรือประชาสังคมให้มีการเคลื่อนไหวเพื่อเรียกร้องสิทธิและความเป็นพลังทางสังคมของท้องถิ่นหรือประชาสังคมให้มีการเคลื่อนไหวเพื่อเรียกร้องสิทธิและความต้องการของประชาชนที่เป็นสิทธิทางสังคม (Social rights) เพื่อจะได้พิทักษ์และคุ้มครองผลประโยชน์ของตนเองและส่วนรวม ในอันที่จะทำให้เทศบาลสามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค พัฒนาและให้บริการประชาชนท้องถิ่น เพื่อให้เป็นไปในลักษณะของการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรมที่แท้จริง

อดิศรา เกิดทอง (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อจะศึกษาถึง 1) รูปแบบแนวทางและวิธีดำเนินงานในการจัดให้บริการสาธารณะต่อประชาชนของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ 2) วิเคราะห์ถึงความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ รวมถึงปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะและ 3) วิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างบริการ

สาธารณะที่เทศบาลจัดให้กับความต้องการบริการสาธารณะที่แท้จริงของประชาชนผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานว่า 1) การจัดการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์เป็นการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิผล โดยทำการจำแนกบริการสาธารณะออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาและวัฒนธรรมและด้านงานให้บริการและการบริการชุมชน 2) การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ในการศึกษาวิจัยนี้ได้ทำการศึกษารวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสารและจากการสำรวจภาคสนามทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบแนวทางการปฏิบัติ ความคิดเห็นและความต้องการของประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 469 ราย จำแนกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ได้ 3 กลุ่มได้แก่ คณะผู้บริหารเทศบาล จำนวน 22 ราย พนักงานเทศบาล จำนวน 66 ราย และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล จำนวน 381 ราย ผลการประมวลผลข้อมูลพบว่า 1) บริการสาธารณะที่เทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ให้แก่ประชาชนในปัจจุบันเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิผล เนื่องจากประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมีความพึงพอใจในบริการทั้ง 4 ด้านที่ได้รับ 2) ปัจจัยอุปสรรคที่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยภายใน เช่น การขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี ความขาดแคลนบุคลากร ความโปร่งใส ความไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายนอกที่เทศบาลควรให้ความสนใจอย่างมาก คือการมีส่วนร่วมของประชาชน 3) การจัดการให้บริการสาธารณะของเทศบาลไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ถึงแม้ว่าทั้งเทศบาลและประชาชนจะให้ความสำคัญกับบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการเป็นลำดับแรกเหมือนกัน แต่มีจุดเน้นในการให้และความต้องการในการรับบริการแตกต่างกัน

มนูญ บูรณพัฒนา (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดบริการสวัสดิการสังคมเพื่อคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 41 – 50 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา สถานภาพสมรสเป็นผู้สมรสและมีอาชีพรับจ้าง ส่วนใหญ่มีฐานะพอมีพอกินและมีภาระต้องรับผิดชอบต่อครอบครัวไม่เกิน 2 คน ผลการศึกษาเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนเห็นว่าเทศบาลตำบลยางน่อง มีการจัดบริการสวัสดิการสังคมด้านต่าง ๆ เหลืออยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นกลุ่มบริการ พบว่าบริการด้านการบำรุงศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมและด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การจัดการขยะและการให้การศึกษา ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของ

ประชาชนในงานบริการของเทศบาล พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมเฉลี่ยในระดับปานกลางและเมื่อแยกบริการแต่ละด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยปานกลางทุกด้าน โดยบริการที่ประชาชนมีส่วนร่วมมากที่สุด คือ การส่งเสริมการเล่นกีฬา การเก็บขยะจากบ้านเรือน ตลาดและการส่งเสริมกิจกรรมของวัดและงานประเพณี ส่วนบริการที่ประชาชนมีส่วนร่วมน้อยที่สุด คือ การจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การศึกษาผลการดำเนินงานโดยวัดจากความคิดเห็นของประชาชน พบว่า เทศบาลมีการจัดดำเนินการบริการต่าง ๆ อยู่ในระดับพอใช้ได้เป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นการจัดสวนสาธารณะที่ส่วนใหญ่ระบุว่าอยู่ในระดับดี ส่วนความต้องการบริการด้านสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนต้องการให้มีการพัฒนาเศรษฐกิจมากที่สุด รองลงมา คือ การพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต บริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมืองและด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับจากผลการศึกษา มีข้อเสนอแนะและให้เทศบาลได้ดำเนินการรณรงค์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสวัสดิการสังคมให้มากขึ้น โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมทั้งเพิ่มพัฒนาบริการด้านต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับดีขึ้น เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นต่อไป

ชูศักดิ์ เสโหลห์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะในเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือเกี่ยวกับบริการสาธารณะ
- 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการรับบริการสาธารณะของประชาชนผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือมีความต้องการรับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลวังเหนือทุกด้านอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการจัดการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลวังเหนือ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและความแตกต่างของชุมชน มีความสัมพันธ์กับความต้องการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังเหนือ ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลวังเหนือและปัจจัยด้านสภาพทางกายภาพ ปัจจัยด้านสภาพครอบครัวและปัจจัยด้านสภาพเศรษฐกิจมีอิทธิพลต่อความต้องการรับบริการสาธารณะของประชาชนจากเทศบาลตำบลวังเหนือในระดับมาก

วีระชัย แสงทองอร่าม (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการปรับปรุง การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงใต้ อำเภอป่า จังหัดแม่ฮ่องสอน การ ศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ ศึกษาบทบาทในการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงใต้ อำเภอป่า จังหัดแม่ฮ่องสอน ภายใต้ระบบการให้บริการ พื้นฐาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล เวียงใต้ งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์มาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ ประสบการณ์ และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงใต้ ทั้งในลักษณะที่มีส่วนร่วมในการ ให้บริการสาธารณะและเป็นผู้รับบริการสาธารณะ รวมทั้งสิ้น 430 คน จำแนกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จากการใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 คน จากแบบสัมภาษณ์ 30 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความเห็นว่าภาพรวมในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงใต้ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกด้านของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล เวียงใต้ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ, ด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม, ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว, ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จะเห็นว่า ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ประชาชนมีความเห็นว่าประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงใต้ อยู่ในระดับน้อย อันเนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของจำนวน นักท่องเที่ยว ที่ทำให้มีการอพยพย้ายถิ่นฐานมาอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงใต้เพิ่มขึ้น ทั้งเพื่อมาท่องเที่ยว และมาประกอบอาชีพส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงใต้ไม่สามารถ ดำเนินการให้บริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ โดยปัญหาที่ สำคัญของ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงใต้ คือ ปัญหาในเรื่อง งบประมาณ การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงใต้ที่โตเกินระดับจำเป็นอย่างยิ่งที่ ทำส่วนทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือในการบริหารจัดการร่วมถึงการร่วมมือในการแก้ไขปัญหา ไม่ว่าจะหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงภาพประชาชน เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบล เวียงใต้เป็นหน่วยงานขนาดเล็กไม่มีกำลังและความสามารถในการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ทั้งหมดหากไม่ได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากทุก ๆ ฝ่าย โดยเฉพาะความช่วยเหลือ จากรัฐบาลทั้งในเรื่องงบประมาณ และการบังคับสั่งการให้หน่วยงานภาครัฐร่วมกันแก้ไขปัญหาใน ลักษณะบูรณาการ

ตาราง 1 สรุปตัวแปรตามจากการทบทวนวรรณกรรม

ชื่อเรื่องวิจัย	ผู้วิจัย	ตัวแปรตาม
1. ความคาดหวังของสมาชิก องค์การบริหารส่วนตำบลและ ประชาชนต่อการดำเนินงาน ด้านสาธารณสุข	บุญล้อม บัวปทุม	1. ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับ องค์การบริหารส่วนตำบล 2. ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับ งานด้านสาธารณสุข 3. ความคาดหวัง
2. ความคาดหวังของประชาชน ต่อบทบาทขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในการพัฒนาคุณภาพ ชีวิต อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัด นครราชสีมา	บุรณี ศุภศิลป์	1. ด้านเศรษฐกิจ 2. ด้านสังคมและวัฒนธรรม 3. ด้านการเมือง 4. ด้านสาธารณสุขปโภค 5. ด้านจัดการทรัพยากรธรรมชาติ
3. ความคาดหวังของประชาชน ต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของ เทศบาลตำบลภาชี อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	เฉลียว เกษจันทร์ทิวา	1. ด้านสิ่งแวดล้อม 2. ด้านสังคม 3. ด้านการศึกษา 4. ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น 5. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 6. ด้านเศรษฐกิจ
4. คุณภาพชีวิตประชาชนตาม หลักความจำเป็นพื้นฐานในเขต พื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบล หินเหล็กไฟ	รัชฎาภรณ์ นวมนาคะ	1. ด้านร่วมใจพัฒนา 2. ด้านคุณภาพชีวิต 3. ด้านมีบ้านอาศัย 4. ด้านรายได้ก้าวหน้า 5. ด้านปลูกฝังค่านิยมไทย

ตาราง 1(ต่อ)

ชื่อเรื่องวิจัย	ผู้วิจัย	ตัวแปรตาม
5. ผลการดำเนินงานด้านการ ส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน	ดำรง บุญกลาง	1. ด้านการศึกษา 2. ด้านสาธารณสุข

<p>ของเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. ด้านที่อยู่อาศัยและจัดระเบียบชุมชน 4. ด้านการส่งเสริมอาชีพ 5. ด้านสวัสดิการสังคมทั่วไป 6. ด้านนันทนาการและการพักผ่อนหย่อนใจ
<p>6. การจัดบริการสังคมของเทศบาลในประเทศไทย</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับหน้าที่ภารกิจของเทศบาลเกี่ยวกับการจัดบริการทางสังคม
<p>7. ความมีประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ 2. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3. ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม 4. ด้านงานให้บริการและการบริการชุมชน
<p>8. การจัดบริการสวัสดิการสังคมเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชนเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดสวัสดิการทางสังคม 2. การมีส่วนร่วมของประชาชนในงานบริการของเทศบาล 3. ความคิดเห็นของประชาชน

ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่อเรื่องวิจัย	ผู้วิจัย	ตัวแปรตาม
<p>9. ความต้องการของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะใน</p>	<p>ชูศักดิ์ เสือโล่</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต

เทศบาลวังเหนือ อำเภอวัง เหนือ จังหวัดลำปาง	3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4. ด้านการจัดการวางแผน การ ส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5. ด้านการจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ 6. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น
10. แนวทางการปรับปรุงการ วิจารณ์ แสงทองอร่าม ให้บริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบลเวียงใต้ อำเภอป่าข่อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	1. ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณ ูปการ 2. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว 4. ด้านการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม

จากการวิเคราะห์ตัวแปรตามที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมทั้ง 10 เรื่อง สามารถสรุปตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ ถนน สะพาน ทางเดินเท้า ชลประทาน ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา โทรคมนาคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือนได้ให้บริการแก่ประชาชน

2. ด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง การปฏิบัติงาน การดำเนินงาน การพัฒนา และการสนับสนุน การแก้ไขปัญหาหามลภาวะต่าง ๆ และการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และการดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยของชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

3. ด้านสังคม หมายถึง การป้องกันและรักษาส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน การพัฒนาจิตใจของประชาชนให้มีคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมที่ดีงาม ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสามเรือน

4. ด้านการศึกษา หมายถึง การส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนได้รับการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาและขยายโอกาสทางการศึกษาให้ทั่วถึงทุกคนทุกกลุ่มที่อยู่อาศัยขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสามเรือน

5. ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง การส่งเสริมให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี สร้างอาชีพ ให้กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

6. ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึง การส่งเสริมและการจัด กิจกรรมทางศาสนา ศิลปวัฒนธรรมประเพณีของไทย และการส่งเสริมความรู้ความสามารถภูมิ ปัญญาของท้องถิ่นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

ซึ่งการวิเคราะห์ครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์เพื่อสร้างตัวแปรในการจัดทำกรอบแนวคิดในการ วิจัยครั้งนี้ เพื่อการวิจัยความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่มีความน่าเชื่อถือ