

# การตลาด สำหรับภาครัฐ

Marketing in Public Sector



ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา



## การตลาดสำหรับภาครัฐ Marketing in Public Sector

|                        |                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้จัดทำ               | : รศ.ดร.จิรประภา อัครบวร และดร.ประยุร อัครบวร                                                                                                                                                                                             |
| เลขมาตรฐานประจำหนังสือ | : 978-611-7145-11-7                                                                                                                                                                                                                       |
| สงวนลิขสิทธิ์          | : ลิขสิทธิ์ของสำนักงาน ก.พ.ร.<br>ขอสงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537                                                                                                                                                       |
| พิมพ์ครั้งที่ 1        | : สิงหาคม 2552 จำนวน 700 เล่ม                                                                                                                                                                                                             |
| พิมพ์ครั้งที่ 2        | : ธันวาคม 2552 จำนวน 1,000 เล่ม                                                                                                                                                                                                           |
| จำนวนหน้า              | : 105 หน้า                                                                                                                                                                                                                                |
| จัดทำโดย               | : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ<br>59 ถนนพิษณุโลก แขวงจิตรลดา เขตดุสิต<br>กรุงเทพฯ 10300<br>โทรศัพท์ 0-2356-9999<br>อีเมล: <a href="mailto:opdc@opdc.go.th">opdc@opdc.go.th</a><br><a href="http://www.opdc.go.th">www.opdc.go.th</a> |
| พิมพ์ที่               | : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา<br>สี่แยกช้างฮี ถนนสามเสน เขตดุสิต<br>กรุงเทพมหานคร<br>โทรศัพท์ 0-2243-0611<br>โทรสาร 0-2243-0616                                                                                               |



## คำนำจากเลขาธิการ ก.พ.ร.



ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมต่างๆ ของโลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในฐานะหน่วยงานราชการที่มีหน้าที่หลักในการส่งเสริม สนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการให้มีขีดสมรรถนะสูง สามารถเรียนรู้และปรับตัวตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลง จึงร่วมมือกับ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ดำเนินโครงการพัฒนาวัตกรรมการเรียนรู้ เพื่อเสนอเครื่องมือในการช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ในองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานให้กับข้าราชการมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2547 โดยได้มีการพัฒนาชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning Toolkits) รวมทั้งดำเนินการฝึกอบรมสร้างวิทยากรต้นแบบ เพื่อเป็นผู้เผยแพร่องค์ความรู้ให้กับข้าราชการอย่างต่อเนื่อง

สำหรับโครงการพัฒนาวัตกรรมการเรียนรู้ (ระยะที่ 4 พ.ศ. 2551-2552) นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้และเทคนิควิธีการบริหารราชการสมัยใหม่ให้แก่ข้าราชการและบุคคลผู้สนใจทั่วไป ให้สามารถทำความเข้าใจในเรื่องของการบริหารยุทธศาสตร์อย่างกว้างขวาง และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง พร้อมเผชิญหน้ากับความท้าทายที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาและเพิ่มเติมรายวิชาใหม่ใน **ชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง “หลักสูตรการนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ (Toolkits: Making Strategy Work)”** ให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ยิ่งขึ้น ซึ่งครอบคลุมหัวข้อสำคัญ 8 รายวิชา ได้แก่ แผนที่ยุทธศาสตร์ การกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคล การบริหารความเสี่ยง การบริหารการเปลี่ยนแปลง การจัดการความรู้ ความคิดไว้ชีวิตจำกัด การจัดทำ



คู่มือการปฏิบัติงาน และการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม พร้อมทั้งได้จัดให้มีการฝึกอบรมสร้างวิทยากรต้นแบบ ให้สามารถนำชุดเครื่องมือดังกล่าวไปถ่ายทอดและประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังได้จัดทำ **ชุดเครื่องมือการบริหารสมัยใหม่** ที่มีกระแสดความสนใจในปัจจุบันสูง โดยมีเนื้อหาครอบคลุม 3 รายวิชา ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคม การบริหารงานภาครัฐ ในรูปแบบเครือข่าย และการตลาดสำหรับภาครัฐ

ท้ายที่สุดนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ขอขอบคุณคณะผู้จัดทำและผู้เขียนชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเองและชุดเครื่องมือการบริหารสมัยใหม่ดังกล่าวนี้ทุกท่านและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือชุดนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อข้าราชการและบุคคลทั่วไปในการเรียนรู้และสามารถนำความรู้ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ รวมทั้งเครื่องมือการบริหารงานต่างๆ ไปใช้ในการปรับตัวและผลักดันยุทธศาสตร์ขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จต่อไป

(นายทศพร ศิริสัมพันธ์)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

กุมภาพันธ์ 2552

# การตลาดสำหรับภาครัฐ

## Marketing in Public Sector



|                                                                                     |                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----|
|    | บทนำ.....                                                   | 9  |
|    | ทำไม (WHY?) : .....                                         | 17 |
|                                                                                     | ทำไมต้องมีการตลาด?                                          |    |
|                                                                                     | ทำไมการตลาดจึงมีความสำคัญต่อภาครัฐ?                         |    |
|    | อะไร (WHAT?) : .....                                        | 23 |
|                                                                                     | การตลาดคืออะไร?                                             |    |
|                                                                                     | การตลาดในภาครัฐคืออะไร และสำคัญอย่างไร?                     |    |
|                                                                                     | อะไรคือ 4Ps และ 4Cs?                                        |    |
|                                                                                     | สินค้าและบริการ (Product) - ลูกค้า (Customer)               |    |
|                                                                                     | ราคา (Price) - ค่าใช้จ่ายหรือบริการ (Cost)                  |    |
|                                                                                     | สถานที่ (Place) - ความสะดวกสบาย (Convenience)               |    |
|                                                                                     | การส่งเสริมการตลาด (Promotion) - การสื่อสาร (Communication) |    |
|  | อย่างไร (HOW?) : .....                                      | 65 |
|                                                                                     | เราจะทำการตลาดในภาครัฐอย่างไร?                              |    |
|                                                                                     | การจัดการภาครัฐเหมือนหรือแตกต่าง                            |    |
|                                                                                     | จากการทำตลาดภาคเอกชนหรือไม่?                                |    |
|  | ใครเป็นตัวอย่งที่ดี (WHO?) : .....                          | 79 |
|                                                                                     | กรณีศึกษา 1 ไปรษณีย์สหรัฐอเมริกา                            |    |
|                                                                                     | กรณีศึกษา 2 ห้องสมุดจุดประกายฝัน                            |    |
|                                                                                     | กรณีศึกษา 3 โรงพยาบาลรัฐและเอกชน                            |    |
|                                                                                     | กรณีศึกษา 4 องค์การบริหารตำบล                               |    |
|  | เอกสารอ้างอิง .....                                         | 96 |
|  | อภิธานศัพท์ .....                                           | 97 |





## บทบรรณาธิการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้จัดทำโครงการพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2547 จนถึงปัจจุบัน พ.ศ.2552 ได้มีการปรับปรุงและเพิ่มจำนวนหนังสือที่เป็นความรู้ให้กับบุคลากรภาครัฐมากมาย ในฐานะบรรณาธิการและผู้เรียบเรียงหนังสือสามเล่มที่เป็นแนวคิดการบริหารราชการสมัยใหม่ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR-Corporate Social Responsibility) การบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่าย (Governing by Network) และการตลาดสำหรับภาครัฐ (Marketing in Public Sector) เพื่อให้เป็นหนังสือที่บุคลากรภาครัฐสามารถติดตามเนื้อหา และทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง โดยมีการนำเสนอตัวอย่างประกอบจำนวนมากทั้งจากภาครัฐ และเอกชน ภายใต้บริบทในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ท่านผู้อ่านสามารถเรียนรู้และนำไปปฏิบัติได้จริง อันถือว่าเป็นหนังสือที่ให้ความรู้อย่างสมบูรณ์

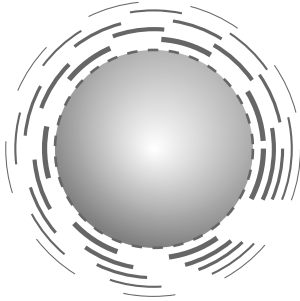
เนื้อหาของหนังสือทั้งสามเล่มนี้ ทางคณะผู้จัดทำได้ถอดความจากแนวคิด ทฤษฎีการบริหารสมัยใหม่ของนักวิชาการไทยและต่างประเทศมาสู่รูปแบบการปฏิบัติงานแบบไทยๆ ที่จะทำให้ผู้อ่านติดตามเรียนรู้ได้โดยง่าย โดยการลำดับเรื่องจะมุ่งตอบคำถาม 4Ws และ 1H หนังสือทุกเล่มจะเริ่มต้นจากการตอบคำถามว่า “ทำไม (WHY?)” บุคลากรภาครัฐจึงจำเป็นต้องเรียนรู้การบริหารเรื่องนี้ แล้วจึงตามด้วยคำอธิบายว่าการบริหารเรื่องนี้คือ “อะไร (WHAT?)” มีความเป็นมาอย่างไร มีแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้อะไรบ้าง ซึ่งท่านผู้อ่านอาจเคยทราบมาก่อนหน้านี้แล้ว หลังจากนั้นจึงนำเสนอว่าควรนำไปใช้ “เมื่อใด (WHEN?)” เมื่อท่านผู้อ่านมีพื้นฐานความรู้เพียงพอแล้ว คณะผู้จัดทำจึงเสนอแนวทางในการใช้ชุดเครื่องมือว่าควรนำเครื่องมือการบริหารนี้ไปใช้ “อย่างไร (HOW?)” สุดท้ายเพื่อทำให้ท่านผู้อ่านสามารถเห็นภาพทั้งหมดของการบริหารอีกครั้ง ซึ่งสามารถทำได้โดยผ่านการเรียนรู้จาก



กรณีศึกษาหรือว่า “ใคร (WHO?)” ที่เป็นตัวอย่งที่ดี มีค่าแก่การเรียนรู้ และจดจำ ระหว่างที่อ่านหนังสือเล่มนี้ ท่านผู้อ่านจะเห็นเป็นสัญลักษณ์ให้ ชวนคิดอยู่เป็นระยะ เพื่อให้ท่านผู้อ่านได้ติดตาม ซึ่งจะเป็นตัวช่วยให้เกิด กระบวนการเชื่อมโยงความคิดกับประสบการณ์ของท่านผู้อ่าน

จากความตั้งใจในการทำงานของคณะผู้จัดทำชุดหนังสือแนวคิดการ บริหารราชการสมัยใหม่นี้ ร่วมกับการประสานความร่วมมืออย่างดีจาก บุคลากรของสำนักงาน ก.พ.ร. ทุกท่าน ทำให้ชุดหนังสือนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ ด้วยความหวังที่อยากจะเห็นระบบราชการไทยดีขึ้น เพื่อความผาสุกของ ประชาชนชาวไทยทุกคนอันจะนำมาซึ่งความภาคภูมิใจในประเทศไทยของเรา อย่างไรก็ตามหากชุดเครื่องมือนี้มีข้อผิดพลาดประการใดทางผู้จัดทำขอ น้อมรับคำแนะนำ

**รศ.ดร.จิรประภา อัครบวร  
บรรณาธิการ**



# บทนำ

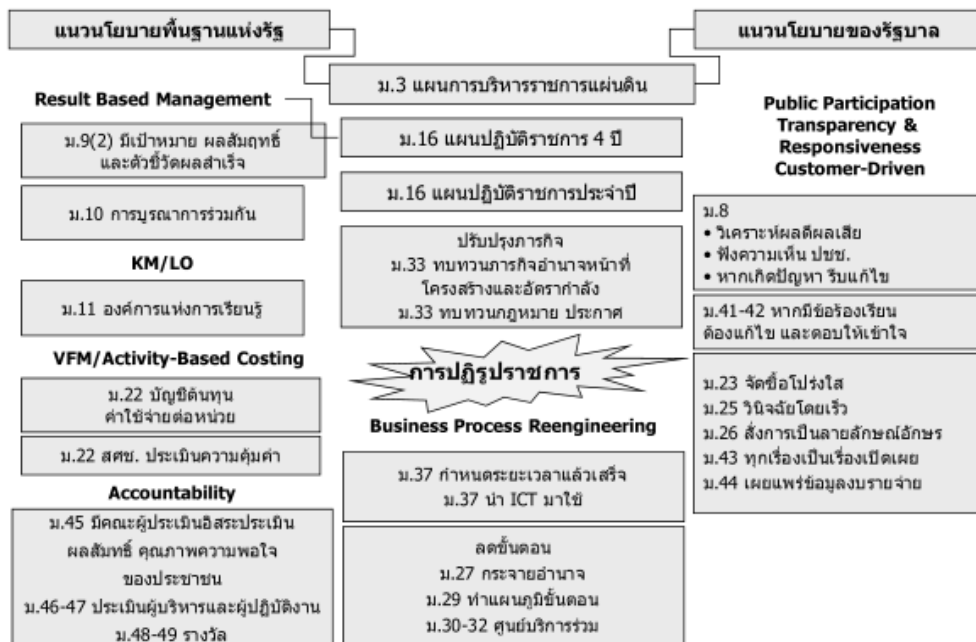
ประเทศไทยกำลังเผชิญกับสภาวะการณ์ใหม่ทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในระดับโลก ดังนั้นการพัฒนาระบบราชการไทยให้สอดคล้องกับบริบทดังกล่าวโดยการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good Governance) และการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มาใช้จึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อวัตถุประสงค์ในอันที่จะทำให้ระบบราชการขับเคลื่อนไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง สามารถเรียนรู้ปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว และยึดมั่นในหลักจริยธรรมและธรรมาภิบาล เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน โดยมีจุดหมายปลายทางเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ

การปฏิรูประบบราชการของไทยจึงเริ่มขึ้น ในปี พ.ศ.2545 โดยได้มีความพยายามในการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถในการดำเนินงานของส่วนราชการต่างๆ มาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้อาศัยกรอบแนวคิดเรื่องการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นหลักคิดสำคัญในการพัฒนาระบบราชการไทย มีการออกกฎหมาย ระเบียบ รวมทั้งแผนงาน เพื่อช่วยผลักดันให้เกิดการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการและการดำเนินงานของหน่วยราชการต่างๆ อาทิ การตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 ตามด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 รวมถึงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2551-2555) และแผนการบริหารราชการแผ่นดิน (พ.ศ.2552-2554)



จากกฎหมายระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมทั้งแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2551-2555) สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยราชการที่มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมสนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการเพื่อนำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน จึงได้นำแนวคิดของการบริหารยุทธศาสตร์ (Strategic Management) ซึ่งถือเป็นหลักการในการบริหารที่จะช่วยทำให้องค์กรมีการกำหนดทิศทางที่ชัดเจน มีแนวทางในการปฏิบัติเพื่อไปสู่ทิศทางที่ต้องการ รวมทั้งมีการติดตาม ประเมินผลที่ชัดเจนมาใช้

## Strategic Management

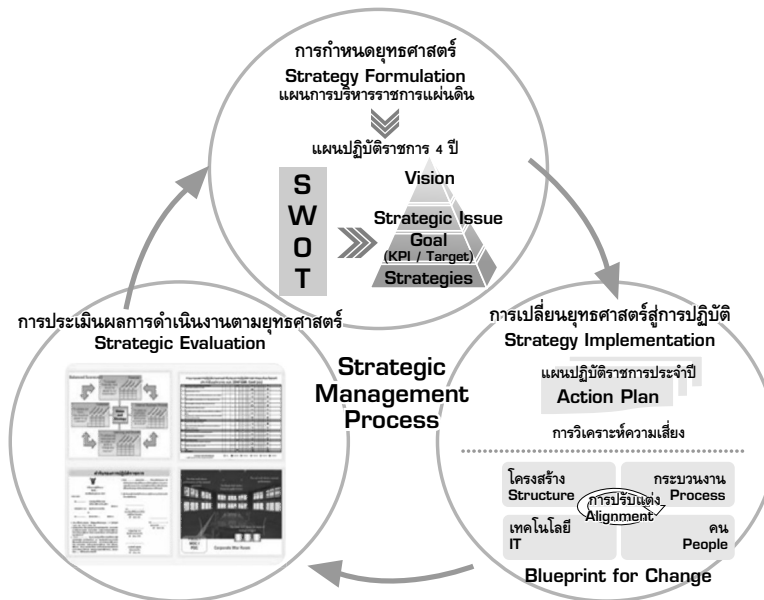


ภาพ ก : การบริหารยุทธศาสตร์ (Strategic Management)

ในภาพ ก ได้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และเครื่องมือทางการบริหารจัดการสมัยใหม่เพื่อการบริหารยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ



ดังนั้น อาจจะสรุปได้ว่าการพัฒนาหน่วยราชการให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงนั้น ความสามารถในการบริหารยุทธศาสตร์ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการขับเคลื่อน ซึ่งในการบริหารยุทธศาสตร์ให้บังเกิดผลนั้นประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญสามประการ ได้แก่ การกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategy Formulation) การแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ (Strategy Implementation) และการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Evaluation) ตามภาพ ข

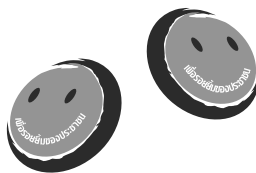


ภาพ ข : องค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารยุทธศาสตร์

จากภาพจะเห็นได้ว่าทิศทางขององค์ประกอบทั้งสามประการนั้นจะบ่งชี้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสามประการอย่างชัดเจน โดยการทำเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงนั้นมิใช่เพียงแค่ความสามารถในการวางแผนยุทธศาสตร์ให้ชัดเจนเท่านั้น แต่จะต้องครอบคลุมไปถึงความสามารถในการนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติให้เกิดสัมฤทธิ์ผล รวมทั้งต้องมีกระบวนการในการวัดและประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์อย่างต่อเนื่อง โดยภายใต้องค์ประกอบแต่ละส่วนนั้นยังมีแนวทางในการปฏิบัติอีกหลายประการ ซึ่งการปฏิบัติตามแนวทางต่างๆ นั้นจะต้องอาศัยเครื่องมือในการบริหารจัดการ (Management Tools) เข้ามาช่วย โดยเครื่องมือในการบริหารเหล่านี้เปรียบเสมือนเป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาและขับเคลื่อนองค์กรตนเองสู่ความเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง เช่น แผนที่ยุทธศาสตร์ การบริหารการเปลี่ยนแปลง การจัดการความรู้ การบริหารความเสี่ยง การถ่ายทอดตัวชี้วัดของหน่วยงานสู่ระดับบุคคล ความคิดริเริ่มจำกัด การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น

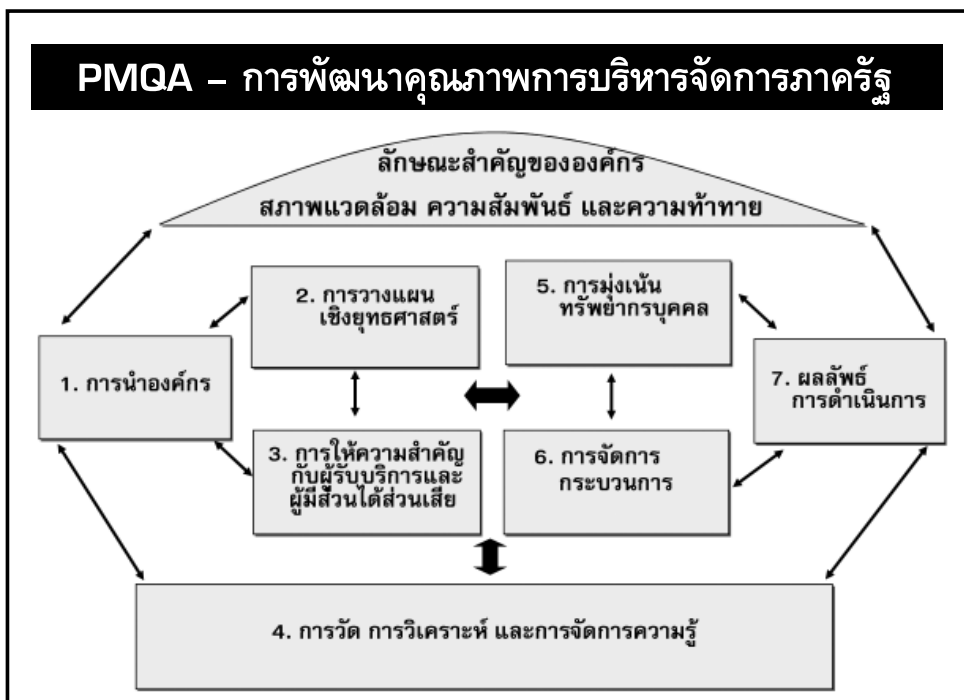


อย่างไรก็ดี ดูเหมือนปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาระบบราชการ คือ หน่วยงานราชการจำนวนมากยังขาดความเข้าใจถึงสาเหตุและวัตถุประสงค์สำคัญของการนำเครื่องมือทางการบริหารจัดการใหม่ๆ มาใช้ ยังไม่เห็นภาพว่าการนำเครื่องมือทางการบริหารจัดการต่างๆ เหล่านี้มาใช้จะนำไปสู่ผลลัพธ์ใด รวมทั้งไม่เห็นความเชื่อมโยงระหว่างเครื่องมือทางการบริหารจัดการต่างๆ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าการพัฒนาระบบราชการ โดยการนำเครื่องมือทางการบริหารจัดการมาใช้นั้นจะทำให้เกิดภาระแก่หน่วยงานราชการมากกว่าเป็นการพัฒนาหน่วยงานราชการ และทำให้การนำเครื่องมือทางการบริหารจัดการเหล่านี้มาใช้เป็นไปเพื่อตอบสนองต่อนโยบายมากกว่าเพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรการ ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเองและชุดเครื่องมือการฝึกอบรมเทคนิคการบริหารจัดการ “หลักสูตรการนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ (Toolkits : Making Strategy Work)” ขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ.2547 เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานของข้าราชการให้เป็นผู้มีความรู้ในวิชาการสมัยใหม่ สามารถนำไปปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสำนักงาน ก.พ.ร. ได้พัฒนาชุดเครื่องมือดังกล่าวเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีการขยายองค์ความรู้และปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยสอดคล้องกับปัจจุบันมากยิ่งขึ้น โดยขณะนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนิน “โครงการพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ (ระยะที่ 4)” ซึ่งได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning Toolkits) ฉบับเดิม จำนวน 7 ชุด ให้มีเนื้อหาทันสมัย และได้เพิ่มชุดเครื่องมือใหม่อีก 1 เรื่อง คือ เรื่องการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance) รวมทั้งเพิ่มเนื้อหาชุดเครื่องมือการบริหารสมัยใหม่ที่ควรทราบอีก 3 เรื่อง คือ ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR-Corporate Social Responsibility) การบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่าย (Governing by Network) การตลาดสำหรับภาครัฐ (Marketing in Public Sector)





องค์ความรู้ทางการบริหารดังกล่าว จะช่วยให้บุคลากรภาครัฐมีความเข้าใจในเครื่องมือการบริหารยุทธศาสตร์มากขึ้น นำไปสู่ความสามารถในการขับเคลื่อนระบบราชการให้ประสบความสำเร็จตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญอีกชิ้นหนึ่งที่สำนักงาน ก.พ.ร. นำมาใช้เพื่อเป็นแนวทางยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ตลอดจนใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report : SAR) และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการตนเองของหน่วยงานภาครัฐ อันจะนำไปสู่การยกระดับการปฏิบัติงานของภาครัฐต่อไป โดยถ้อยคำการใดที่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์เหล่านี้ได้ในระดับที่ดี ย่อมจะเป็นเหมือนกับเครื่องรับรองถึงความเป็นเลิศขององค์การได้ในระดับหนึ่ง เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีทั้งสิ้น 7 หมวด ซึ่งประกอบไปด้วย หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6 การจัดการกระบวนการ หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ตามภาพ ค



ภาพ ค : การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

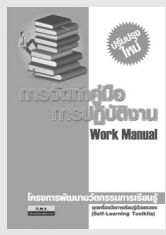


## ตาราง ก : รายละเอียดชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง

### ชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning Toolkits) ฉบับปรับปรุง

|                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>แผนที่ยุทธศาสตร์<br/>Strategy Map</p> <p>โครงการพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้<br/>Self-Learning Toolkit</p>                      | <p>1. เรื่อง “<b>แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map)</b>” เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เห็นแผนภาพที่แสดงถึงแนวทางยุทธศาสตร์ในการบริหารองค์การให้ประสบผลสำเร็จและมุ่งสู่ผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ (Outcome) ที่องค์การปรารถนา ซึ่งเชื่อมโยงกับทุกๆ มิติทั้ง 4 มิติ เพื่อให้นำไปสู่ผลลัพธ์ที่องค์การต้องการ ผ่านกระบวนการสร้างคุณค่า (Value-Creating Processes) นอกจากนี้แผนที่ยุทธศาสตร์เป็นเครื่องมือที่จะสื่อสารให้เราได้ทราบถึงยุทธศาสตร์ขององค์การ ทิศทางและการเชื่อมโยงเป้าหมายต่างๆ ขององค์การในแต่ละด้านได้อย่างเป็นรูปธรรม และถ่ายทอดกลยุทธ์ไปสู่คนในองค์การให้มีความเข้าใจได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้ทั้งผู้บริหารและบุคลากรสามารถนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติให้เกิดผลได้อย่างแท้จริง</p> |
|  <p>การกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคล<br/>Individual Scorecard</p> <p>โครงการพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้<br/>Self-Learning Toolkit</p> | <p>2. เรื่อง “<b>การกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคล (Individual Scorecard)</b>” เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลัก จัดสรรทรัพยากรเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติตามแผนได้สำเร็จ ทำให้ผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามแผนมีความยั่งยืน โดยใช้การกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคลขึ้นเพื่อให้เกิดผู้รับผิดชอบตามแผนปฏิบัติการ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|  <p>การบริหารความเสี่ยง<br/>Risk Management</p> <p>โครงการพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้<br/>Self-Learning Toolkit</p>              | <p>3. เรื่อง “<b>การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)</b>” เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้สามารถบริหารจัดการกับความเสี่ยงในการบริหารงาน และทำให้การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ ด้วยการพิจารณาความเสี่ยง อาทิ ในด้านการเงิน สังคม จริยธรรม กฎหมาย ข้อบังคับ และด้านอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งทำให้มีโอกาสที่จะบรรลุมิติวัตถุประสงค์มากขึ้น รวมทั้งเกิดโอกาสในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



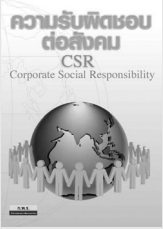
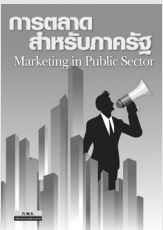
|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>4.เรื่อง “<b>การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)</b>” เป็นอีกเครื่องมือบริหารหนึ่ง เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วมากขึ้นกว่าในอดีต ด้วยสาเหตุนี้ องค์การต่างๆ จึงจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อปัจจัยจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น ตั้งแต่การหาเหตุผลของการเปลี่ยนแปลง ผลกระทบที่เกิดขึ้นในด้านต่างๆ หลังจากมีการเปลี่ยนแปลง และบทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงโดยสามารถสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์การอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรมมากขึ้น</p> |
|    | <p>5.เรื่อง “<b>การจัดการความรู้ (Knowledge Management)</b>” เป็นเครื่องมือบริหารจัดการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์การ ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์การสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็น ผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์การมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด</p>                                                                                                                                                              |
|  | <p>6.เรื่อง “<b>ความคิดไร้ขีดจำกัด (Ideas are Free)</b>” เป็นเครื่องมือที่สร้างให้เกิดความสำคัญกับการใช้ “ความคิด” เนื่องจาก “ความคิด” จะทำให้เกิดการเข้าใจในปัญหา และการมองเห็นโอกาสในการแก้ไข ความคิดเล็กๆ สามารถเป็นจุดเริ่มต้นของนวัตกรรมที่ยิ่งใหญ่ได้ เพราะฉะนั้นการกระตุ้นให้เกิดความคิดและการรวบรวมความคิดจึงเป็นสิ่งสำคัญ พร้อมกับผู้บริหารจะต้องเรียนรู้วิธีการจัดการดึงความคิดความรู้ของคนในองค์การเหล่านั้นออกมา เพื่อทำให้องค์การขับเคลื่อนบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ คือสิ่งสำคัญ</p>                      |
|  | <p>7.เรื่อง “<b>การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)</b>” เป็นเครื่องมือบริหารที่ช่วยให้หน่วยงานราชการมีการจัดกระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยสามารถนำเสนอเป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                     |



## ชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning Toolkits) ฉบับใหม่

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>8.เรื่อง “<b>การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance)</b>” เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ผู้บริหารเปิดการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ มีกระบวนการศึกษาข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือประชาชน ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการบริหารจัดการภาครัฐ สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมกำหนดนโยบาย ร่วมวางแผนงานโครงการ ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถติดตามตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงานราชการของทุกหน่วยงานได้</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## ชุดเครื่องมือการบริหารสมัยใหม่ (Modern Management)

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p>1.เรื่อง “<b>ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR-Corporate Social Responsibility)</b>” เป็นเครื่องมือการบริหารสมัยใหม่ ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจและคำนึงถึงความต้องการหรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คำนึงถึงภารกิจที่สร้างประโยชน์อื่นๆ นอกเหนือจากภารกิจ ตามความรับผิดชอบต่อตนเอง นอกจากนี้ชุดเครื่องมือนี้ยังครอบคลุมถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดี (Organizational Governance) ที่หมวดดการนำองค์การของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารส่วนราชการควรดำเนินการบริหารภาครัฐเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทำการบริหารจัดการที่ทำให้เกิดการควบคุม ตรวจสอบได้ และดำเนินการอย่างมีจริยธรรม</p> |
|  | <p>2.เรื่อง “<b>การบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครือข่าย (Governing by Network)</b>” เป็นเครื่องมือการบริหาร เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการ โดยหน่วยงานภาครัฐต้องสร้างระบบการดำเนินงานร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ โดยร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ทั้งภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ รวมถึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างเครือข่ายการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบร่วมกัน</p>                                                                                                                                                                                                                                                 |
|  | <p>3.เรื่อง “<b>การตลาดสำหรับภาครัฐ (Marketing in Public Sector)</b>” เป็นเครื่องมือบริหารที่มีมุมมองการบริหารแบบนักการตลาดที่มุ่งเอาลูกค้า (C-Customer) เป็นจุดเริ่มต้นของการขายสินค้าและบริการ หากการบริหารภาครัฐมีการประยุกต์ใช้มุมมองแบบธุรกิจเอกชน แนวคิดการตลาดจะใช้ผู้รับบริการ หรือประชาชนเป็นโจทย์ในการพัฒนางานบริการ ให้ตอบสนองความต้องการความคาดหวัง เพื่อสร้างให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือประชาชนให้ได้มากที่สุด</p>                                                                                                                                                                                                                   |



# ทำไม? (WHY?)

**ทำไมต้องมีการตลาด?**

**ทำไมการตลาดจึงมีความสำคัญต่อภาครัฐ?**

เมื่อนึกถึงคำว่า “การตลาด” ผู้อ่านหลายท่านคงคุ้นเคยอยู่มาก เพราะชีวิตของเราต้องสัมผัสกับเรื่องของการตลาดอยู่ทุกวัน ตั้งแต่ตื่นนอน เพราะทุกท่านอยู่ในฐานะผู้บริโภคสินค้าและบริการ ซึ่งการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้จ่ายใช้สอยของเราตลอดเวลา

**?** หากท่านลองพิจารณาถึงตัวสินค้าและบริการที่มีอยู่ในตลาดหลายๆ แห่งแล้วลองคิดว่าทำไมเราจึงเลือกซื้อสินค้าและบริการจากตลาดแห่งนี้ หรือที่นี่ อะไรต่อไปนี้เป็นสิ่งที่ทำให้เราตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

- ☐ ตัวสินค้าหรือบริการที่มีความแตกต่างกัน
- ☐ ราคาของสินค้า
- ☐ สถานที่ตั้งของตลาด
- ☐ คำเชิญชวนจากการโฆษณา ประชาสัมพันธ์
- ☐ สัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้ขาย
- ☐ อื่นๆ .....

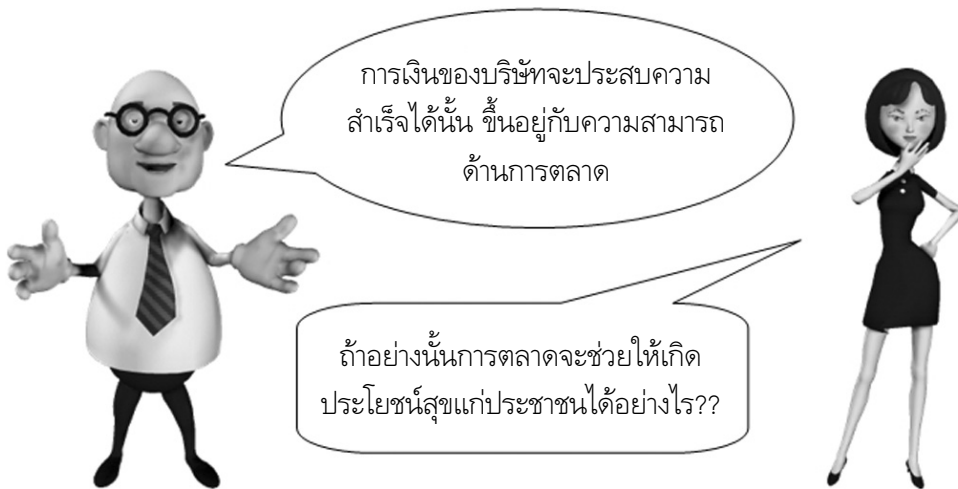
หากนำมาพิจารณางานภาครัฐ ซึ่งเป็นงานบริการและการออกนโยบายเพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตาม จึงเกิดคำถามที่สะท้อนจากการเรียนรู้เรื่องการตลาดได้ว่า

**“ทำไมงานบริการภาครัฐ หรือนโยบายภาครัฐในบางเรื่องจึงไม่ได้รับความนิยมจากประชาชน”**

ดังนั้นการตลาดจึงเป็นเรื่องหนึ่งที่น่าสนใจเพื่อนำมาใช้ในการจัดการภาครัฐเช่นกัน

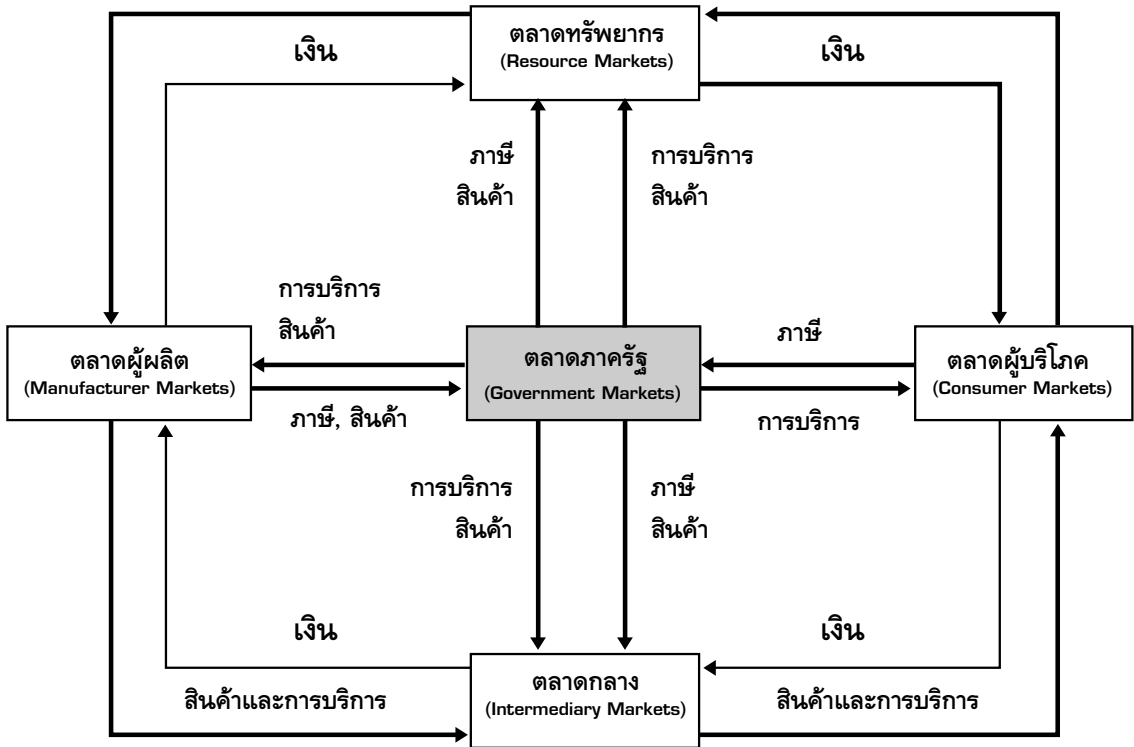


อย่างไรก็ตามวัตถุประสงค์ของการตลาดภาครัฐ กับภาคเอกชนอาจมีความแตกต่างกันอยู่บ้าง ภาคเอกชนทำการตลาดเพื่อมุ่งหวังผลทางการเงิน คือ ขายสินค้าและบริการได้ แล้วการตลาดภาครัฐมุ่งเป้าหมายใด?? ในเมื่อภาครัฐไม่ได้ขายสินค้าและบริการ แต่ปฏิบัติงานบริการและออกนโยบายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน



ในมิติของเศรษฐศาสตร์สมัยใหม่ได้อธิบายว่า การตลาดเป็นการเชื่อมโยงของตลาดพื้นฐาน 5 ด้านด้วยกัน คือ ตลาดทรัพยากร (Resource Markets) ตลาดผู้ผลิต (Manufacturer Markets) ตลาดกลาง (Intermediary Markets) ตลาดผู้บริโภค (Consumer Markets) และตลาดภาครัฐ (Government Markets)

โดยกระบวนการทางการตลาดเริ่มจาก**ตลาดผู้ผลิต**เป็นผู้เข้าไปหา**ตลาดทรัพยากร**ที่เป็นแหล่งรวมของวัตถุดิบ แรงงาน และเงินทุน เมื่อมีการซื้อวัตถุดิบนำมาแปรรูปเป็นสินค้า ควบคู่กับการบริการมาเสนอขายให้**ตลาดกลาง** ซึ่งอาจเป็นพ่อค้าขายปลีก ขายส่ง หรือศูนย์รวมบริการ แล้วนำสินค้าหรือบริการไปขายให้กับกลุ่มลูกค้าใน**ตลาดผู้บริโภค**ซึ่งมีหลากหลายอาชีพ ทำให้ได้เงินหรือผลตอบแทนจากสินค้าและบริการ ความสัมพันธ์ของตลาดทั้งสี่ที่กล่าวมาต่างมีความสัมพันธ์กับ**ตลาดภาครัฐ**ในทุกขั้นตอนเนื่องจากการทำธุรกรรมใดๆ ก็ตามในตลาดทั้ง 4 ผู้ทำธุรกรรมต่างต้องจ่ายภาษีให้แก่รัฐทั้งสิ้นในรูปแบบของภาษีที่มีความแตกต่างกัน เช่น ภาษีสรรพสามิต ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ภาษีโรงงาน ภาษีมูลค่าเพิ่ม (ที่เรารู้จักกันดีว่า “VAT”) ภาษียรายได้ส่วนบุคคล เป็นต้น ส่วนภาครัฐเองก็นำเงินภาษีเหล่านี้มาจัดงานบริการ จัดสร้างสาธารณูปโภค ออกนโยบาย กฎหมายควบคุม และตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถทำการค้าขายในตลาดต่างๆ ได้ด้วยความพึงพอใจ มีความมั่นคงในชีวิต โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชน (ดังแสดงในภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 : ความสัมพันธ์ของตลาดในรูปแบบเศรษฐศาสตร์สมัยใหม่

จากภาพข้างต้นจะเห็นได้ว่า ภาครัฐเป็นศูนย์กลางที่เชื่อมโยงกับตลาดต่างๆ ซึ่งนักเศรษฐศาสตร์รุ่นเก่ามองแค่ว่าการตลาดเป็นที่รวบรวมโอกาสของผู้ซื้อและผู้ขายในการแลกเปลี่ยน ซื้อขายสินค้าและบริการเท่านั้น อีกทั้งรัฐสมัยใหม่ไม่ได้มีหน้าที่เพียงการเก็บภาษีและให้บริการอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีบทบาทสำคัญในการจัดการตลาด เช่น การสร้างนโยบายที่ก่อให้เกิดผลในหลายๆ ด้าน การสร้างสาธารณูปโภค การออกกฎระเบียบเพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตาม ทั้งนี้หลักการตลาดมีส่วนช่วยอย่างยิ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานของภาครัฐนั้นสามารถเข้าถึงประชาชน



## ตัวอย่างการณรงค์การใช้วัตถุดิบจากธรรมชาติในงานเทศกาล ลอยกระทง ของกรุงเทพมหานคร

ในช่วงของการบริหารกรุงเทพมหานครสมัย พลตรีจำลอง ศรีเมือง เป็นผู้ว่าราชการ ได้นำนโยบายการใช้กระทงที่ทำจากวัสดุธรรมชาติอย่างใบตอง กาบกล้วย ฯลฯ ซึ่งเป็นวิธีการ



ประดิษฐ์แบบไทยมาสร้างสรรค์ความสวยงาม โดยมีการณรงค์ไม่ใช้โฟมหรือพลาสติก ซึ่งยากต่อการย่อยสลายทั้งเป็นการทำลายสิ่งแวดล้อมเมื่อมีการประชาสัมพันธ์อย่างจริงจัง ให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องในหลายๆ ทาง ความคิดของประชาชนจึงตกผลึก และทำให้

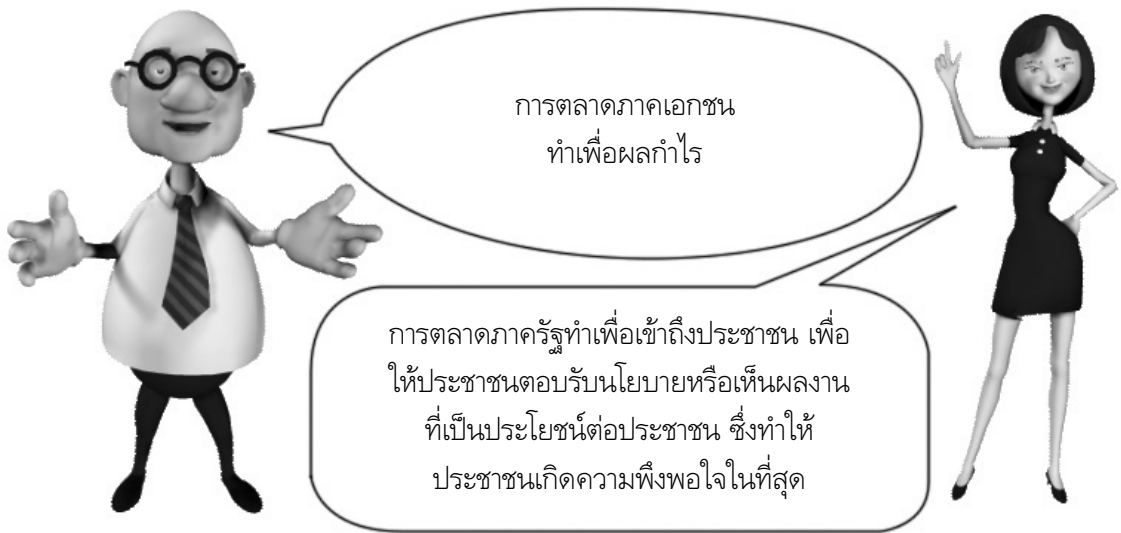
เห็นวิถีไทย และยังได้ชื่อว่าเป็นส่วนหนึ่งของการรักษาสิ่งแวดล้อม

จึงถือว่าเป็นตัวอย่างที่ดีตัวอย่างหนึ่งที่ภาครัฐสามารถนำนโยบายสู่การปฏิบัติ ทำให้ประชาชนยอมรับนโยบายไปปฏิบัติ แต่หากพิจารณาโครงการของภาครัฐในอีกหลายโครงการที่ไม่ประสบความสำเร็จ ไม่ได้รับการตอบรับจากประชาชนซึ่งอาจมาจากหลายสาเหตุ แต่หนึ่งในนั้นเป็นเพราะภาครัฐขาดการประชาสัมพันธ์ และขาดการนำหลักการตลาดที่ภาคเอกชนใช้กันมาอย่างยาวนาน และสร้างความสำเร็จให้กับการขายสินค้าและบริการมาใช้ เราจะพบว่า สินค้าและบริการบางอย่างที่มีคุณภาพ อาจไม่สามารถขายหรือสร้างรายได้ให้กับบริษัทเหล่านั้นได้เลย หากบริษัทไม่ได้ทำการบริหารด้านการตลาดที่ดี



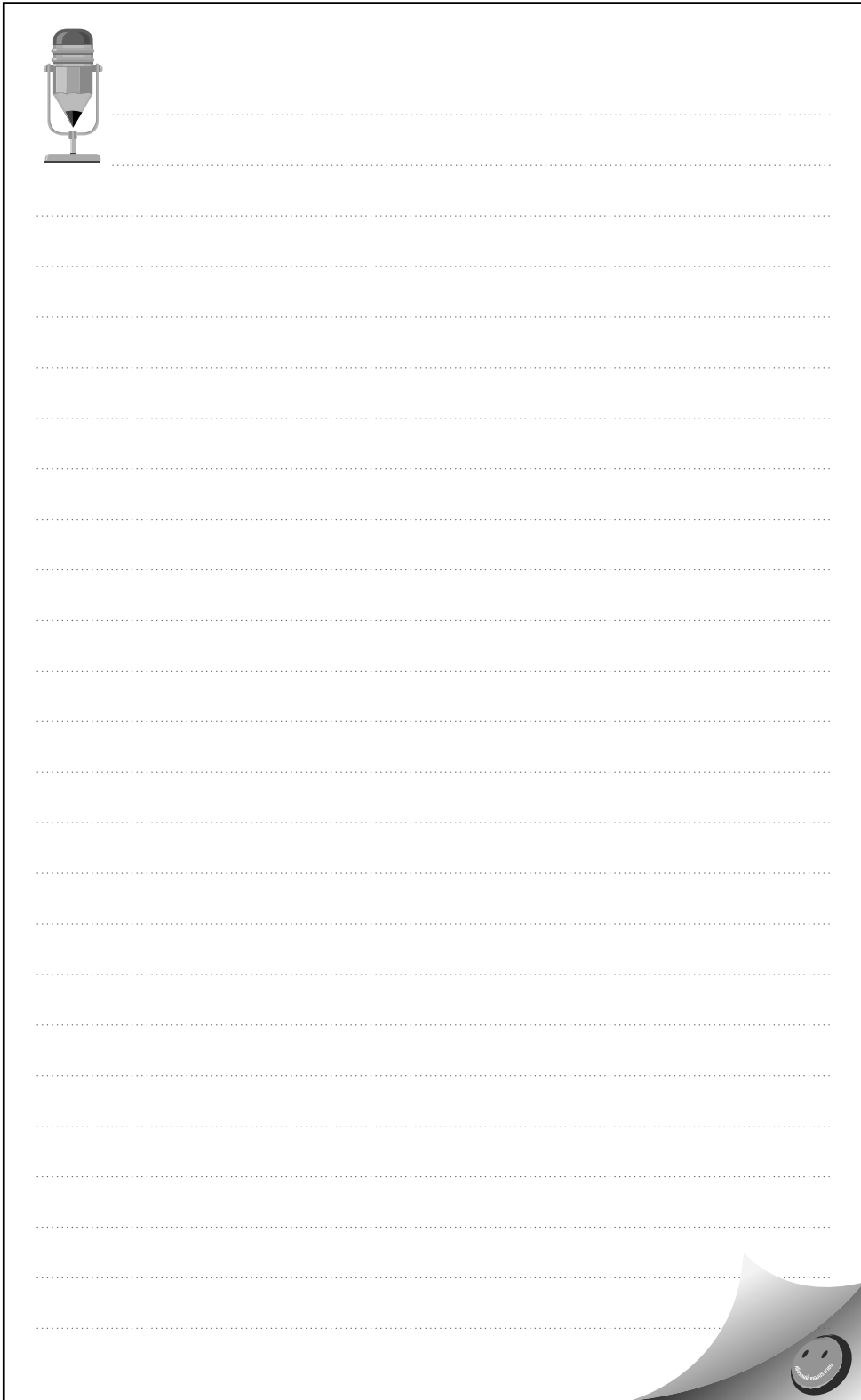
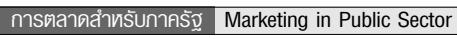
ดังนั้นการตลาดจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องเรียนรู้และสำนึกอยู่เสมอว่า “การเงิน การบริหารจัดการ การบัญชี และธุรกิจที่เกี่ยวข้องอื่นๆ จะไม่เป็นจริง ถ้าไม่มีความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการที่เพียงพอจะตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ ที่เรียกว่า อุปสงค์ของสินค้าและการบริการ (Demand for Products) ที่จะทำให้บริษัทได้รับผลกำไร”

ส่วนการตลาดสำหรับภาครัฐนั้น มีความจำเป็นที่ต้องนำหลักการตลาดมาประยุกต์ใช้กับงานบริการภาครัฐเพื่อให้เกิดประสิทธิผล ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรภาครัฐต้องตระหนักและควรเรียนรู้เพื่อให้การบริการภาครัฐได้บรรลุตามนโยบายและได้รับความร่วมมือจากภาคเอกชน โดยเฉพาะประชาชนผู้มาใช้บริการได้รับความพึงพอใจ



ช่วยกันหาคำตอบว่าทำไมภาครัฐจึงต้องทำการตลาด ขอชวนให้คิด และหาคำอธิบายจากคำถามด้านล่างนี้

1. การทำการตลาดภาครัฐเป็นสิ่งจำเป็นหรือไม่
2. ทำไมกิจกรรมดีๆ ที่ภาครัฐจัด กลับมีประชาชนให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมน้อยมาก
3. ทำไมรัฐบาลมีกิจกรรมดี ๆ แต่ประชาชนไม่สามารถเข้าใจและเข้าถึงได้
4. ยกตัวอย่างสิ่งที่ประชาชนต้องการ กับสิ่งที่รัฐบาลจัดให้ไม่สอดคล้องกัน
5. จะแก้ไข ในสิ่งที่ประชาชนรู้สึก ว่า “ไม่เห็นทราบเรื่องเลยว่ารัฐบาลจัดทำเรื่องนี้ไว้ด้วย” ได้อย่างไร





# อะไร? (WHAT?)

## การตลาดคืออะไร?

### การตลาดในภาครัฐคืออะไร และสำคัญอย่างไร?

เมื่อพูดถึงการตลาดสำหรับภาครัฐ คนหลายคนอาจมีคำถามว่ามีด้วยหรือ ภาครัฐมีอะไรเป็นสินค้าที่มีความจำเป็นต้องไปโฆษณา และเมื่อการศึกษาภาคธุรกิจเอกชนพูดถึง 4Ps และ 4Cs ว่าวิธีไหนเหมาะกว่าวิธีไหน คนที่ไม่ได้เรียนรู้กับคำเหล่านี้มาก่อนจะยิ่งงงงวย และเพื่อลดความสงสัย จึงขอให้ตอบคำถามในตารางข้างล่าง



ก่อนตอบคำถามขอให้ท่านตั้งใจตอบในฐานะเป็น “เจ้าของการบริการภาครัฐ” ว่าท่านเห็นด้วยกับประเด็นดังต่อไปนี้หรือไม่

| ประเด็น                                                                                  | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | มีข้อสังเกต |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|-------------|
| 1. การตลาดคือกระบวนการที่ทำให้เจ้าของสินค้าได้ขายสินค้า และคนซื้อได้ซื้อสินค้าที่ต้องการ |          |             |             |
| 2. การตลาดมีองค์ประกอบไปด้วยสินค้า ราคา สถานที่ และการประชาสัมพันธ์                      |          |             |             |
| 3. งานภาครัฐทำประชาสัมพันธ์มิใช่โฆษณาจึงไม่ใช่การตลาด                                    |          |             |             |
| 4. การตลาดภาครัฐ คือ การทำให้ประชาชนมาใช้บริการเป็นหลัก                                  |          |             |             |
| 5. การตลาดภาครัฐเป็นความจำเป็นเพื่อให้ประชาชนชื่นชมผลงานการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ   |          |             |             |
| 6. การตลาดภาครัฐมุ่งให้ประชาชนมาร่วมกับภาครัฐในการปฏิบัติงานเพื่อสังคม                   |          |             |             |



### คำเฉลย!!!

จากคำตอบข้างต้นท่านอาจจะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยตั้งข้อสังเกตที่ทำให้คำตอบสมบูรณ์ขึ้น

ถ้าคำตอบของท่านเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่มากกว่า 5 ขึ้นไป ท่านต้องอ่านหนังสือเล่มนี้ อย่างละเอียด แต่ถ้าท่านตอบไม่เห็นด้วยมากกว่า 5 ข้อขึ้นไป ท่านต้องอ่านหนังสือเล่มนี้ 2 รอบ (ละเอียดกว่าเดิม)

การตลาดเป็นเรื่องที่เราสัมผัสอยู่ทุกวัน หากดูการตลาดแบบไม่ซับซ้อนเราจะเห็นเพียงแค่การซื้อขายสินค้า แล้วขายไปก็เป็นที่อันว่าเสร็จสมบูรณ์

แต่การตลาดที่กลายเป็นศาสตร์ที่น่าเรียนรู้ก็ด้วยปริมาณของสินค้าขนาดใหญ่ มากมาย และหลากหลาย ขนาดของตลาดมีหลายรูปแบบที่สำคัญกระบวนการเรียนรู้ทางด้านการตลาด



ยังมีคำจำกัดความ รูปแบบของตัวเองไม่ว่าเรื่องการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา การขาย ฯลฯ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องทบทวน เรื่องหลักๆ ก่อนสู่แนวทางการปฏิบัติ โดยขอเริ่มที่นิยาม ความหมาย และความเชื่อมโยง ตั้งแต่คำว่าการตลาดคืออะไร เครื่องมือในการส่งเสริมการตลาด รวมทั้งเรื่องที่เราควรรู้อื่นๆ ดังนี้



**การตลาด หรือ Marketing คืออะไรสำหรับท่าน**

ลองเขียนคำนิยาม “การตลาด” ตามความเข้าใจของท่าน

---



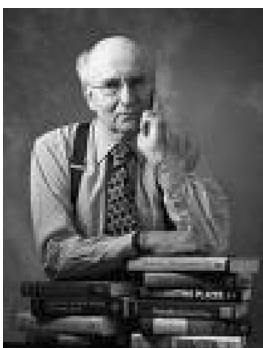
---



---

## การตลาด (Marketing) คืออะไร??

สมาคมการตลาดแห่งประเทศไทยสหรัฐอเมริกา (American Marketing Association) กล่าวว่าการตลาด คือ กระบวนการวางแผนและการบริหารในเรื่องการตั้งราคา การส่งเสริมการขาย และการกระจายสินค้าและบริการ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ โดยมุ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับบุคคลและ/หรือบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และในปี พ.ศ. 2547 สมาคมการตลาดแห่งประเทศไทยสหรัฐอเมริกา ยังให้คำนิยามเพิ่มเติมว่า



**“การตลาดคือทุกๆ ที่ไม่ว่าภาวะที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการที่ประชาชนและองค์กรต่างๆ มีความผูกพัน เข้ามามีส่วนร่วมเป็นส่วนใหญ่ในกิจกรรม ซึ่งอนุมานได้ว่ากิจกรรมนี้คือการตลาด”**

Kotler, et al. (1996) ภูฏด้านการตลาดได้ให้นิยามการตลาดว่า การตลาด คือ กระบวนการทางสังคมและการจัดการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รู้ถึงความจำเป็นและความต้องการของเขา โดยผ่านการแลกเปลี่ยนสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และคุณค่ากับบุคคลอื่น โดยการดำเนินงานด้านการตลาดเป็นการทำเพื่อนำการแลกเปลี่ยนโดยมีวัตถุประสงค์ให้บรรลุความพึงพอใจตามความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ และ “การตลาด คือ ตำแหน่งขององค์กรและกลุ่มกระบวนการเพื่อการสร้างสรรค์ การสื่อสาร การส่งมอบ หรือการนำสิ่งที่มีความสำคัญให้กับลูกค้าหรือประชาชน อีกทั้งการบริหารจัดการด้วยความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า จึงก่อให้เกิดผลกำไรแก่องค์กรและผู้ถือหุ้น” (Kotler และ Keller (2006))



การตลาด หมายถึง กระบวนการในการนำสินค้าและบริการให้เคลื่อนย้ายจากผู้ผลิตไปจนถึงผู้บริโภค อันมีจุดมุ่งหมายคือความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

### เครื่องมือในการส่งเสริมการตลาด

หลักการตลาดเริ่มต้นกล่าวถึงกันตั้งแต่กลางทศวรรษที่ 1960 (พ.ศ. 2503) เมื่อเกิดการแข่งขันการผลิต การจัดจำหน่าย รวมทั้งรูปแบบ ขนาด และคุณภาพ จึงทำให้เกิดการพัฒนาเครื่องมือในการส่งเสริมการขาย ซึ่งประกอบไปด้วย

- การประชาสัมพันธ์ (Public Relations)
- การโฆษณา (Advertising)
- การขายโดยบุคคล (Personal Selling)
- การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion)

#### การประชาสัมพันธ์ (Public Relations)

PR

การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) เป็นคำที่มักจะถูกเรียกย่อๆ ว่า “PR” ซึ่งได้ฟังกันบ่อยและเป็นที่เข้าใจแบบคนทั่วๆ ไปว่า การประกาศเสียงตามสายของโรงเรียน เทศบาล หรือตามงานวัด ห้างสรรพสินค้า ต่างก็เป็นการประชาสัมพันธ์ ซึ่งความจริงแล้วความหมายของคำว่า “ประชาสัมพันธ์” กินความถึง การสื่อสารเพื่อการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล องค์กร หรือสถาบัน เพื่อให้เกิดพลังแห่งความร่วมมือและการสนับสนุนซึ่งกันและกันในเรื่องหรือประเด็นที่ต้องการพัฒนาและสร้างสรรค์

**Robert L. Heath** (2005) กล่าวว่า “การประชาสัมพันธ์” คือ ชุดของการจัดการที่มี การควบคุมดูแลและมีเทคนิคเหมาะสมที่ช่วยองค์การในการสร้าง ยุทธศาสตร์การรับฟัง รวมทั้งสร้างความประทับใจ และได้รับการตอบรับจากผู้ที่เห็นประโยชน์ และเข้าร่วมกับองค์การ ซึ่งมีผลให้องค์การสามารถประสบความสำเร็จในพันธกิจและเพิ่มคุณค่าในผลงาน





สิ่งสำคัญที่ต้องตระหนักในการประชาสัมพันธ์ คือ การจัดการที่เหมาะสม และต้องมีการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) ที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรและสาธารณชน

### การโฆษณา (Advertising)

การโฆษณา คือ การจ่ายเงินเพื่อการลงทุนในการสื่อสารถึงผู้บริโภค เป็นการเสนอขายสินค้าแบบสื่อทางเดียว (One-way Communication) ผู้ตลาดเป้าหมาย โดยใช้ สื่อโฆษณา



อย่างวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร ไปสเตอร์ แผ่นพับ ป้ายโฆษณา ป้ายรถโดยสาร จดหมาย ส่งตรงไปตามบ้าน ฯลฯ สื่อเหล่านี้ทำในวงกว้าง เป็นการเสนอต่อสาธารณะในรูปแบบที่หลากหลายแตกต่างกัน ไม่ว่าในเรื่องเนื้อหา แสง สี เสียง หรือค่าใช้จ่าย ก็ตามแต่เจ้าของสินค้าจะจ่ายในการผลิตการโฆษณา จึงไม่ใช่การเสนอขายแบบส่วนตัว แต่เป็นการกระจายหรือการเสนอขายสินค้าการบริการให้ได้ตามเป้าหมายการตลาด ซึ่งจะมีการ

วางแผน การสำรวจกลุ่มลูกค้า หรือกลุ่มเป้าหมาย ก่อนการทำแผนงานโฆษณา

### การขายโดยบุคคล (Personal Selling)

การขายโดยพนักงานหรือการขายส่วนตัวบุคคล คือกระบวนการขายที่ผู้ขายกับผู้ซื้อพบปะกันโดยตรงหรือที่เรียกว่าพบปะเผชิญหน้ากัน ซึ่งจะมีผู้ซื้อที่คนก็ได้สามารถสอบถามทุกอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์จากผู้ขาย บางครั้งผู้ขายอาจมีความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้ซื้อหรือพยายามสร้างความสัมพันธ์ เพื่อช่วยให้เกิดการโน้มน้าวในการปิดการขาย





## การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion)

การส่งเสริมการขาย คือ เครื่องมือในการหลุกค้าหรือประชาชนเพิ่ม โดยการกระตุ้นให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคต้องการซื้อสินค้า โดยใช้พนักงานขายเป็นผู้ดำเนินการในระยะสั้นโดย

- 1) การส่งเสริมผ่านผู้บริโภค (Consumer Promotion)
- 2) การส่งเสริมผ่านขบวนการค้า (Trade Promotion)
- 3) การส่งเสริมโดยกระตุ้นพนักงานขาย (Sales-force Promotion)

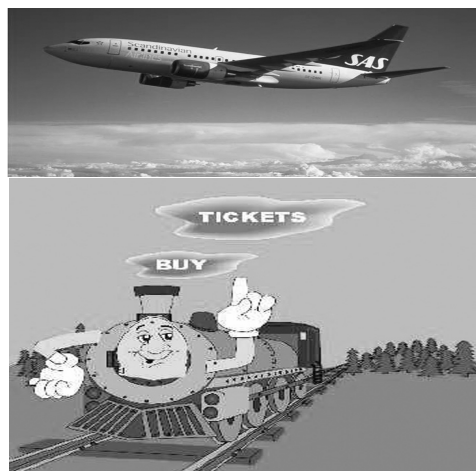
### 1) การส่งเสริมผ่านผู้บริโภค(Consumer Promotion)

เป็นการกระตุ้นโดยการลด แลก แจก แถม ไม่ว่าจะเป็นการซื้อของครบร้อยละสามสามารถเลือกของแถมได้ในราคา 10 บาท ได้เงินคืนในรูปคูปอง การแจกของตัวอย่าง การให้ชิมอาหารฟรี ฯลฯ



### 2) การส่งเสริมผ่านขบวนการค้า (Trade Promotion)

เป็นการเพิ่มกำลังใจให้ตัวแทนการค้าเพิ่มยอดขาย เช่น ขายได้เท่าเป้าหมายที่วางไว้จะได้เปอร์เซ็นต์จากการขายเพิ่ม มีรางวัลเป็นตัวท่งเที่ยวต่างประเทศ ฯลฯ





### 3) การส่งเสริมโดยกระตุนพนักงานขาย (Sales-force Promotion)

เป็นการกระตุ้นพนักงานขายแต่ละกลุ่มแต่ละหน่วยให้แข่งขันกันปิดยอดขาย โดยมีรางวัล อาจเป็นธนบัตร เป็นทองคำหรือตัวทองเที่ยวแล้วแต่ความเหมาะสม

**Y** ลองสำรวจเครื่องมือในการส่งเสริมการตลาดของ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด



### การประชาสัมพันธ์ (Public Relations)



### การโฆษณา (Advertising)



### การขายโดยบุคคล (Personal Selling)



### การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion)



|                                        |  |
|----------------------------------------|--|
| การประชาสัมพันธ์<br>(Public Relations) |  |
| การโฆษณา<br>(Advertising)              |  |
| การขายโดยบุคคล<br>(Personal Selling)   |  |
| การส่งเสริมการขาย<br>(Sales Promotion) |  |



## การส่งเสริมการขายของ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

|                                                |                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>การประชาสัมพันธ์<br/>(Public Relations)</p> | <p>โครงการ<br/>“หนูจะออม - เงินทองของมีค่า”</p>                           |
| <p>การโฆษณา<br/>(Advertising)</p>              |  <p>ชุด กดรีเมท (แมว)</p>                                                  |
| <p>การขายโดยบุคคล<br/>(Personal Selling)</p>   | <p>ตัวแทนขายประกันโดยใช้แบบ Needs Based Selling</p>                       |
| <p>การส่งเสริมการขาย<br/>(Sales Promotion)</p> |  <p>ทำยอดขายประกันเพื่อไป<br/>เที่ยวต่างประเทศ หรือได้รับ<br/>รถยนต์</p> |

### การประชาสัมพันธ์ (Public Relations)

บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สนับสนุนโครงการ “หนูจะออม - เงินทองของมีค่า” ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นเยาวชนให้เห็นความสำคัญและร่วมสร้างวัฒนธรรมการออมที่ดี รวมทั้งมีวินัยในการออมและการบริหารเงิน ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญของชีวิต



## การโฆษณา (Advertising)



โฆษณารบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ชูตกครีโมท (แมว) โดย ใช้ฟรีเซ็นเตอร์ตัวเดิมเป็นแมวสีขาวอ้วนท้วน เพราะได้รับการดูแล จากเจ้าของที่เป็นตัวแทนประกันของ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต โดยภาพยนตร์ต้องการเชิญชวนให้คนเข้ามาร่วมเป็นตัวแทนขาย ซึ่ง นอกจากจะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่าแล้ว อาจเป็นผู้โชคดีได้รับ รางวัลเป็นรถ BMW และยังเป็นภาพยนตร์ต่อเนื่องมาจากโฆษณา เมื่อปีที่ผ่านมา

## การขายโดยบุคคล (Personal Selling)

ตัวแทนของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด มี โปรแกรมคอมพิวเตอร์ผ่านทาง Palm เพื่อการวิเคราะห์ แบบประกัน ซึ่งเป็นโปรแกรมที่รวบรวมข้อมูลที่เป็นจุด เด่นของแบบประกันต่างๆ ออกเป็นกลุ่ม เพื่อการออก ข้อมูลสอบถามเข้าสู่โปรแกรมตามความต้องการของ ลูกค้าหรือประชาชน โดยอิงกับพื้นฐานการขายประกันแบบ Needs Based Selling ที่สามารถวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าหรือประชาชน



## การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion)

นายนิรุต อจละนันท์ ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาการ ตลาดประกันชีวิตบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด เปิด เผยว่า ที่ผ่านมารถัวแทนคนใดสามารถผลิตเบี้ย ประกันภัยได้ตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้ ก็จะได้ติด คุนจุฉฉ Convention และยังได้ไปท่องเที่ยวต่าง ประเทศด้วย ต่อมาภายหลังมีการแยกระหว่าง Convention กับการ แข่งขันไปท่องเที่ยวต่างประเทศ เพื่อทำให้การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย มีความชัดเจนยิ่งขึ้น ปีนี้การแข่งขันสมรทพรธีเมียม จึงมี 2 ช่วง คือ ประเทศ อิตาลีกับประเทศเกาหลีใต้ และเพื่อกระตุ้นตัวแทนระดับล่างให้สามารถทำ เบี้ยประกันภัยได้ถึงตามเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ จากตัวอย่างปีที่แล้วได้มี



การแข่งขัน 2 ช่วงเหมือนกัน คือ เมืองเจิงตู ประเทศ จีนกับประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ซึ่งมีตัวแทนไป 400 คน นอกจากนั้นในช่วงไตรมาส 3 ยังมีการแข่งขันผลิตเบี้ย ประกันภัยชิงรางวัลเป็นรถยนต์ฮอนด้าแจ๊ซ แพ็กเกจ ทัวร์จังหวัดภูเก็ต เป็นส่วนช่วยกระตุ้นการปฏิบัติงาน ของตัวแทน



## ลองสำรวจเครื่องมือในการส่งเสริมการตลาดของ กรมสรรพากร

การประชาสัมพันธ์ (Public Relations)



การขายโดยบุคคล  
(Personal Selling)



การโฆษณา (Advertising)



การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion)

|                                        |  |
|----------------------------------------|--|
| การประชาสัมพันธ์<br>(Public Relations) |  |
| การโฆษณา<br>(Advertising)              |  |
| การขายโดยบุคคล<br>(Personal Selling)   |  |
| การส่งเสริมการขาย<br>(Sales Promotion) |  |





## การส่งเสริมการขายของกรมสรรพากร



|                                        |                                                                                                                      |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การประชาสัมพันธ์<br>(Public Relations) | ประชาสัมพันธ์ให้บริการรับยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต<br>พร้อมให้คำปรึกษาปัญหาภาษี                                        |
| การโฆษณา<br>(Advertising)              | โฆษณาในรูปแบบ ภ.ง.ด. 94 ของกรมสรรพากร โดยคุณ<br>หมอสถาปนียะแบบฯ ได้ชนะทำพินคนใช้ โดยทำการ<br>ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต |
| การขายโดยบุคคล<br>(Personal Selling)   | RD Call Center 02-272-8000                                                                                           |
| การส่งเสริมการขาย<br>(Sales Promotion) | โครงการใบกำกับภาษีซึ่งรางวัลสัญญา                                                                                    |

## การประชาสัมพันธ์ (Public Relations)

นายสุภรรัตน์ วัฒนกุล ปลัดกระทรวงการคลัง เป็นประธานเปิดงานมหกรรมการเงินโคราช ครั้งที่ 3 (Money Expo Korat 2008) ซึ่งจัดขึ้นระหว่างวันที่ 22 - 24 กุมภาพันธ์ 2551 และเยี่ยมชมบูธ กรมสรรพากร โดยการจัดแสดงนิทรรศการครั้งนี้ กรมสรรพากรได้เปิดให้บริการรับยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต พร้อมให้คำปรึกษาปัญหาภาษี





## การโฆษณา (Advertising)

โฆษณาเย็นแบบ ภ.ง.ด. 94 ของ กรมสรรพากรโดยมีคุณหมอสามารถ เย็นแบบฯ ได้ชนะทำพินคนใช้ โดย ทำการเย็นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต



## การขายโดยบุคคล (Personal Selling)

### RD Call Center 02-272-8000

ศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร (RD Call Center) ได้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกรมสรรพากรกับผู้เสียภาษีในการให้บริการข้อมูลภาษีสรรพากรด้วยช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดทัศนคติและภาพลักษณ์ที่ดีในบริการที่ได้รับ

โดยศูนย์บริการฯ ได้เปิดขยายเวลาทำการในช่วงการยื่นเสียภาษีเช่น ในปี 2551 ตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม - 30 เมษายน 2551 และสรรพากร Call Center: 0-2272-8000 ขยายเวลาการให้บริการข้อมูลสรรพากร ในวันทำการตั้งแต่เวลา 08.30 - 20.00 น. และทุกวันเสาร์ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.00 น. (เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) นอกจากนี้ผู้รับบริการสามารถรับฟังข้อมูลอัตโนมัติรับเอกสารทางโทรสาร และชาวประชาสัมพันธ์ ได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง



## การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion)

จากข่าววันที่ 26 กันยายน 2548 นายศานิต รังน้อย รองปลัดกระทรวงการคลัง ในฐานะหัวหน้ากลุ่มคลัสเตอร์รายได้เสนอโครงการใบกำกับภาษีซึ่งรางวัลสัญญาของกรมสรรพากร เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้เสียภาษีในภูมิภาคมีโอกาสเข้าถึงระบบการเสียภาษีมากขึ้น โดยโครงการดังกล่าวเปิดโอกาสให้ประชาชนใบกำกับภาษีเพื่อชิงรางวัล ทั้งนี้กรมสรรพากรจะมีการจับสลากทุกเดือน ซึ่งได้เริ่มโครงการตั้งแต่ปี 2547

นอกจากนี้ยังมีแนวคิดของรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการคลัง ในฐานะกำกับดูแลกรมสรรพากร ต้องการให้มีการเรียกใบกำกับภาษีและมีส่วนลดในการซื้อสินค้าครั้งต่อไปคล้ายหยูชูด เพื่อสนับสนุนให้ประชาชนตื่นตัวในการขอใบกำกับภาษีและมีรางวัลให้นายศานิตกล่าวว่า ในประเทศไต้หวันได้ใช้ระบบนี้ แต่รัฐบาลเป็นผู้พิมพ์ใบกำกับภาษีเอง การตรวจสอบจึงไม่ยุ่งยาก แต่สำหรับประเทศไทยต้องพิจารณาอย่างละเอียดต่อไป



การตลาดภาครัฐ (Public Sector Marketing) คืออะไรสำหรับท่าน  
จงเขียนคำนิยามของการตลาดภาครัฐ

---

---

---

---

---

---

---

---

การตลาดภาครัฐ คือ...

...การหาโอกาสและเข้าถึงประชาชน

องค์ประกอบสำคัญขององค์การรัฐ ซึ่งถูกตั้งคำถามถึงอยู่เสมอ คือ การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างประสิทธิภาพลบนความไม่แน่นอนและการเปลี่ยนแปลงจากกระแสสังคมภายนอกโดยภาครัฐมักจะถูกนำไปเปรียบเทียบกับภาคเอกชนที่พัฒนาไปได้อย่างรวดเร็วไม่ว่าในด้านการปรับองค์การ นวัตกรรมการเรียนรู้ การเสริมสร้างฐานข้อมูลความรู้ ฯลฯ ซึ่งการเปรียบเทียบก็ไม่ใช่เรื่องเสียหายอะไร ทำให้เรารู้เรา การเรียนรู้เรื่องการตลาดจากภาคเอกชนจึงเป็นเรื่องหนึ่งที่น่าสนใจเพื่อให้ได้เรียนรู้แบบเปรียบเทียบกับทำการตลาดภาครัฐ

การตลาด อาจะมีนิยามได้หลายความหมาย ไม่ว่าจะเป็น

- ✓ กระบวนการแลกเปลี่ยนซื้อขายที่สร้างความพึงพอใจให้ผู้ซื้อและผู้ขาย
- ✓ การสร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้าในเชิงจิตวิทยาไม่ว่าการตลาด แลก แจก แถม หรือการสร้างความสำเร็จที่คนบอกต่อ ๆ กันมา

การตลาดจึงเป็นเรื่องใกล้ตัวซึ่งบางครั้งเป็นเงาที่ตามเราโดยไม่ได้สังเกต

การตลาดในโลกธุรกิจนั้นดูจะเป็นสูตรสำเร็จที่ใครๆ ก็ตอบได้ว่ามี 4P คือ Product,



Price, Place, Promotion แต่ความจริงแล้วยังมี P ที่ 5 คือ People เพราะคนซื้อ คือ ประชาชน



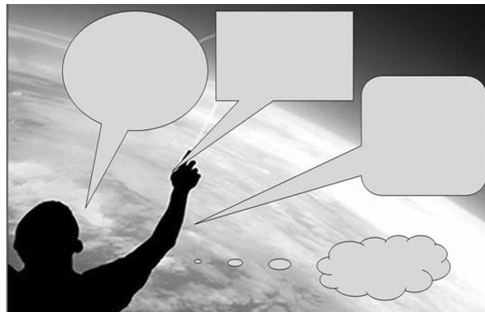
## ? ประชาชนต้องการอะไรจากการบริการภาครัฐ??

ในการบริหารการตลาดนี้ เราไม่อาจดูแค่อุปสงค์ (Demand) หรือ อุปทาน (Supply) แต่เรายังต้องทราบเรื่องจิตวิทยามวลชน (Mass Psychology)

ในโลกของราชการก็เช่นกัน ไม่ใช่แค่คิดว่าเราต้องการบริการประชาชน แต่ต้องดูว่า

“อะไรคือสิ่งที่ประชาชนต้องการให้เราบริการ”

“อะไรที่ประชาชนควรได้จากหน่วยงานบริการต่างๆ ของรัฐ”



การบริการภาครัฐ (Public Service) เป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญในการขับเคลื่อนกลไกพื้นฐานในสังคม ไม่ว่าจะเป็นผู้ดูแล ควบคุมให้คนในสังคมปฏิบัติตามกฎหมาย โดยเฉพาะบทบาทของรัฐบาลยังต้องคำนึงถึงและปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ของสาธารณะไม่ว่าเรื่องสาธารณสุข ปลอดภัย ความมั่นคงของชาติ หรือด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสนับสนุนหรือเปิดโอกาสให้เอกชน มูลนิธิ องค์กรอาสาสมัคร (NGO) ได้มีโอกาสเข้ามาปฏิบัติงานในส่วนที่รัฐดูแลไม่ทั่วถึง ซึ่งภาครัฐในหลายประเทศจะถูกวิจารณ์ในด้านการบริการที่ไม่มีความพร้อม ไม่จริงจัง และถูกร้องเรียน หรือการเปรียบเทียบเมื่อถูกกระหนาบจากการบริการภาครัฐ





# อะไรคือ 4Ps และ 4Cs?

? ส่วนผสมการตลาด (Marketing Mix) 4Ps และ 4Cs คืออะไร?  
ภาครัฐควรใช้ส่วนผสมใดในการทำการตลาด?

## 4Ps – วิธีการตลาดแบบมาตรฐาน

ส่วนผสมการตลาด (Marketing Mix) มีองค์ประกอบคือ 4Ps หมายถึง ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) และการส่งเสริมการขาย (Promotion) ที่เป็นส่วนสำคัญของกลยุทธ์การตลาด ที่ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อให้บรรลุถึงกลุ่มเป้าหมายและธุรกิจประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์การตลาด ในด้านการตลาดมอง 4Ps ว่าเป็นกระบวนการคิดจากภายนอกสู่ภายใน (Outside in) เป็นความคุ้นเคยที่ผู้ประกอบการคิดสร้างสินค้าแล้วคิดว่าจะทำตลาดอย่างไร หรือถ้ามีสินค้าชนิดเดียวกัน วางจำหน่ายอยู่ก่อนแล้วก็ต้องคิดว่า จะแบ่งหรือแย่งชิงลูกค้าหรือประชาชน (Market Share) อย่างไรเพื่อให้สินค้าอยู่ในตลาด และสามารถแข่งขันได้



4Ps สู่ 4Cs

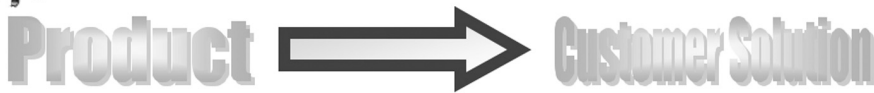


## 4Cs – วิธีการตลาดในปัจจุบัน

จากมุมมองด้านการตลาดที่มอง 4Ps เป็นเรื่องธรรมดา เป็นมุมมองของผู้ผลิตหรือผู้ขายที่ต้องการขายสินค้า ได้เห็นได้ฟังอย่างจำเจ นักคิดด้านการตลาดอย่าง Robert Lauterborn จึงได้เสนอมุมมองในด้านการตลาดกลับกัน โดยมองจากภายในสู่ภายนอก (Inside out) โดยมองผู้ซื้อว่าต้องการอะไร ซึ่งต่างกับ 4Ps ที่มองว่าผู้ขายต้องการขายอะไร ซึ่งมุมมองของด้านผู้ซื้อที่น่าสนใจอย่าง 4Cs ดังนี้



### สินค้า (Product) หรือ ลูกค้า (Customer)



คำว่า “Product” หรือ “สินค้า” นั้น เป็นเรื่องที่หลายครั้งก็เข้าใจได้ยากในภาครัฐ เพราะเรามักจะนึกถึงสิ่งของที่จับต้องได้ เช่น สบู่ ยา สีสัน โทรศัพท์ เป็นต้น แต่ที่จริงแล้วตามทฤษฎีการตลาดนั้น คำว่าสินค้ามีความหมายที่กว้างมาก สินค้าเป็นอะไรก็ได้ที่เรานำเสนอให้ตลาด โดยทำให้องค์การหรือผู้บริโภคพึงพอใจจนเป็นที่ต้องการหรืออยากได้ ดังนั้นสินค้าจึงเป็นได้ทั้งสิ่งที่จับต้องได้และงานบริการ รวมทั้งสิ่งที่องค์การเสนอต่อประชาชน เช่น งานเทศกาล นิทรรศการให้ความรู้ ตัวบุคคลสำคัญที่ต้องการให้เป็นที่ยอมรับ สถานะที่ท่องเที่ยว ข่าวสารข้อมูล แนวคิดใหม่ๆ ในการพัฒนาชุมชน สังคม ตัวองค์กรที่ต้องการให้เป็นที่ยอมรับ

### ตารางที่ 1 : ตารางเปรียบเทียบตัวอย่างสินค้าและบริการของภาคเอกชนกับภาครัฐบาล

| ชนิดของสินค้า       | ภาคเอกชน                  | ภาครัฐบาล                  |
|---------------------|---------------------------|----------------------------|
| ตัวสินค้า           | โทรศัพท์จอแบน             | พาสปอร์ต                   |
| บริการ              | ร้านเสริมสวย              | โครงการตรวจสอบสุขภาพ       |
| งานเทศกาล           | คอนเสิร์ต                 | งานประเพณีสงกรานต์         |
| ตัวบุคคลสำคัญ       | พีเบิร์ต ธงชัย แมคอินไตย์ | ศ.ดร.ป๋วย อึ๊งภากรณ์       |
| สถานที่             | โรงพยาบาลนครินทร์         | อุทยานแห่งชาติ             |
| องค์การหรือหน่วยงาน | บริษัทคอมพิวเตอร์         | สำนักงานเขต                |
| ข่าวสาร ข้อมูล      | รายการโทรทัศน์ สันทนา     | การฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัด |
| แนวคิด              | โครงการออมก่อนเกษียณ      | การประกันสุขภาพ            |



เมื่อพัฒนาการ 4Ps เป็นมุมมองและกระบวนการคิดจากผู้ผลิตหรือผู้ขาย (Outside in) ที่เป็นผู้กำหนดทั้งรูปแบบ ราคาที่จะขายสินค้า ได้นำมาประยุกต์ใช้ในการตลาดภาครัฐที่มี “สินค้า” ในมือ คือ “การบริการ” ซึ่งจะให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น ต้องทำให้ประชาชนมาใช้ บริการ มาเข้าร่วมกิจกรรม หรือรับทราบข่าวสารข้อมูล ฯลฯ

ส่วน 4Cs เป็นมุมมองของประชาชน หน่วยงาน หรือองค์กรการ ว่ามีความต้องการ (Inside out) การบริการรูปแบบใดจากภาครัฐ หรือต้องการทราบเรื่องใดที่จะเป็นความรู้เพื่อ ประโยชน์ต่อตัวประชาชนเองทั้งในแง่ของสุขภาพ การงาน ธุรกิจ ครอบครัว และสังคม รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่างๆ ในการบริหารงาน หรือกิจการ



### ลองหาตัวอย่างสินค้าและบริการของหน่วยงานท่านจากมุมมองดังกล่าวข้างต้น

| ตัวอย่างสินค้าและบริการของหน่วยงานของท่าน |                     |                   |
|-------------------------------------------|---------------------|-------------------|
| ชนิดของสินค้า                             | ตัวสินค้าหรือบริการ | ลูกค้าหรือประชาชน |
| ตัวสินค้า                                 |                     |                   |
| บริการ                                    |                     |                   |
| งานเทศกาล                                 |                     |                   |
| ตัวบุคคลสำคัญ                             |                     |                   |
| สถานที่                                   |                     |                   |
| องค์กรหรือหน่วยงาน                        |                     |                   |
| ข่าวสาร ข้อมูล                            |                     |                   |
| แนวคิด                                    |                     |                   |

### หากพิจารณาตัวสินค้าสามารถแบ่งได้เป็น 3 ระดับ

- 1) สินค้าที่จำเป็น (Core Product) คือ สิ่งที่ตอบสนองความต้องการ หรือความจำเป็นของลูกค้าหรือประชาชน อันทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องมี
- 2) รูปลักษณะของสินค้า (Actual Product) คือ องค์ประกอบของสินค้า เช่น คุณภาพ หีบห่อ รูปแบบ ยี่ห้อของสินค้าเอง ที่ทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องการสินค้า
- 3) สิ่งเสริมตัวสินค้า (Augmented Product) คือ บริการหรือรูปลักษณะของสินค้าที่เพิ่มเติมเข้าไปในตัวสินค้าจนทำให้สินค้ามีมูลค่าเพิ่มและลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องการทั้งที่จริงๆ แล้วอาจไม่จำเป็นมากนัก



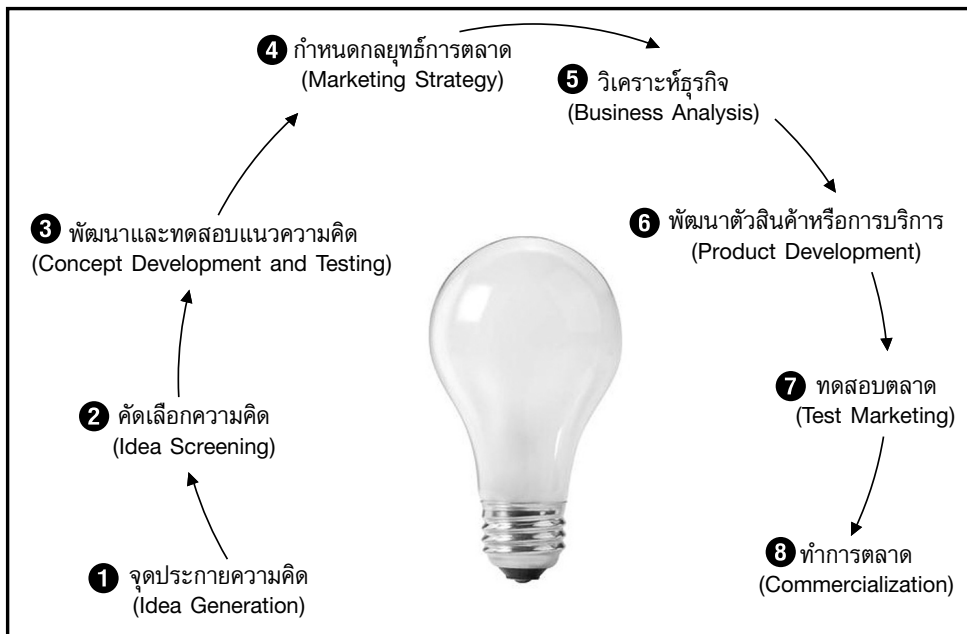
ตารางที่ 2 : ตัวอย่างระดับของสินค้าในหน่วยงานภาครัฐ

| หน่วยงาน      | สินค้าที่จำเป็น<br>(Core Product)                  | รูปลักษณะของสินค้า<br>(Actual Product) | สิ่งเสริมตัวสินค้า<br>(Augmented Product) |
|---------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| ระบบขนส่ง     | ระบบการคมนาคม<br>ขนส่ง                             | รถโดยสาร                               | รถโดยสารติดแอร์                           |
| วิทยาลัยชุมชน | การศึกษา                                           | การศึกษาในโรงเรียน                     | การศึกษาทางไกล<br>ผ่านดาวเทียม            |
| ดับเพลิง      | ความปลอดภัย                                        | การซ่อมหนีไฟในตึกสูง                   | ระบบดับไฟด้วย<br>ตนเอง                    |
| สถานีตำรวจ    | การป้องกันโจรผู้ร้าย<br>และทรัพย์สินของ<br>ประชาชน | การรับเรื่องร้องทุกข์<br>จากชุมชน      | มีรางวัลนำจับแก่ผู้ให้<br>เบาะแสของโจร    |

### การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development)

การพัฒนาตัวสินค้าและบริการ (Product Development) Kotler และ Armstrong เสนอแนะแนวทางการพัฒนาตัวสินค้าและบริการ 8 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) จุดประกายความคิด (Idea Generation)
- 2) คัดเลือกความคิด (Idea Screening)
- 3) พัฒนาและทดสอบแนวความคิด (Concept Development and Testing)
- 4) กำหนดกลยุทธ์การตลาด (Marketing Strategy)
- 5) วิเคราะห์ธุรกิจ (Business Analysis)
- 6) พัฒนาตัวสินค้า/บริการ (Product Development)
- 7) ทดสอบตลาด (Test Marketing)
- 8) ทำการตลาด (Commercialization)



ภาพที่ 2 : แสดงขั้นตอนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์

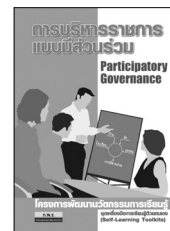
(Major stages in new-product development by Kotler & Lee, 2006: 53)

**1 จุดประกายความคิด (Idea Generation):** การหาตัวสินค้าใหม่อาจมาได้จากหลายแหล่ง เช่น ผู้รับบริการ การประชุมผู้เชี่ยวชาญ บุคลากรในหน่วยงาน หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง รวมถึงลูกค้าหรือผู้รับบริการในอนาคต โดยอาจใช้วิธีการประชุมกลุ่มย่อย การระดมสมอง การตั้งกล่องข้อเสนอแนะ การให้รางวัลสำหรับแนวความคิดใหม่ และการดูงานภาคเอกชน

ในขั้นตอนนี้ผู้บริหารภาครัฐมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในชุมชน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความเป็นเจ้าของแนวคิดร่วมกันตั้งแต่ต้น



หมายเหตุ: หากท่านผู้อ่านต้องการศึกษาวิธีการที่จะได้รับความคิดเห็นจากประชาชน ชุมชน หรือสังคม สามารถศึกษาเรื่องนี้ได้ด้วยตนเองจากชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเองเรื่อง ความคิดไร้ขีดจำกัด (Ideas are Free) (ฉบับปรับปรุง) และเรื่อง การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance)





**ตัวอย่าง:** ผู้ว่าราชการจังหวัด จัดประชุมบริษัทท่องเที่ยวในจังหวัดเพื่อระดมสมองหาแนวทางในการสร้างรายได้จากสถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัด

**2 คัดเลือกความคิด (Idea Screening):** เมื่อได้หลายความคิดเราคงต้องมีวิธีการในการคัดเลือกความคิดที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ โดยการอ้างถึงพันธกิจ เป้าหมายของหน่วยงาน ทรัพยากรที่หน่วยงานมีอยู่ และการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือประชาชน



**ตัวอย่าง :** การคัดเลือกแนวคิดการจัดการท่องเที่ยวในจังหวัดไทย โดยดูจากคำขวัญ แผนนโยบาย แผนกลยุทธ์ และโครงการต่างๆ ของจังหวัด เช่น จังหวัดมีโครงการส่งเสริมการอนุรักษ์ป่าและพันธุ์ไม้ ความคิดที่ผ่านการคัดเลือกจึงควรเป็นเรื่องการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

**3 พัฒนาและทดสอบแนวความคิด (Concept Development and Testing):** จัดทำคำบรรยายของสินค้าและบริการใหม่ โดยคำนึงถึง

- (1) ตัวเลือกของสินค้าและบริการที่จะเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าหรือประชาชน
- (2) รูปลักษณ์ของตัวสินค้าและบริการ
- (3) สิ่งเสริมตัวสินค้าและบริการที่จะเป็นส่วนทำให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น



**ตัวอย่าง :** (1) จัดทำตัวเลือกการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของจังหวัดไทย ซึ่งอาจกำหนดด้วยระยะเวลาในการท่องเที่ยว เช่น เข้าไปเย็นกลับ เที่ยววันหยุดเสาร์-อาทิตย์ หรือสัปดาห์ท่องเที่ยว เป็นต้น (2) รูปแบบการท่องเที่ยวอาจมีทั้งล่องเรือ เดินป่า ตกปลา (3) จัดการท่องเที่ยวแบบครบวงจรมีการนำเสนอทั้งสถานที่ท่องเที่ยว อาหาร สินค้าพื้นเมือง การแสดงประจำท้องถิ่น และภูมิปัญญาพื้นบ้าน

**4 กำหนดกลยุทธ์การตลาด (Marketing Strategy):** จัดทำกลยุทธ์การตลาดโดยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การวางตำแหน่งของสินค้าและบริการ การกำหนดราคาหรือค่าใช้จ่าย การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และความสำเร็จของกลยุทธ์



**ตัวอย่าง :** กลุ่มเป้าหมายของโครงการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อาจเป็นครอบครัว นักเรียน นักศึกษา นักท่องเที่ยวไทย และชาวต่างชาติที่นิยมการท่องเที่ยวแนวนี้ เป็นต้น ซึ่งแต่ละกลุ่มต้องมีการกำหนดรายละเอียดการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าหรือประชาชนเหล่านี้ โดยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มครอบครัว อาจมีการลงสื่อประชาสัมพันธ์ในหน้าหนังสือพิมพ์ ส่วนการกำหนดค่าใช้จ่ายหรือค่าบริการก็ควรมีความสอดคล้องกับแต่ละกลุ่ม เช่น การเข้าชมสถานที่ด้วยอัตราครอบครัว นักเรียน นักท่องเที่ยว ซึ่งตัวชี้วัดความสำเร็จของ



แต่ละกลุ่มจึงมีความแตกต่างกัน เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยว คือ จำนวนเงินที่ใช้ในการท่องเที่ยวต่อวัน ส่วนนักเรียนนักศึกษาคือระดับความรู้เรื่องการอนุรักษ์ธรรมชาติ

**5 วิเคราะห์ธุรกิจ (Business Analysis):** การทำการประเมินกลยุทธ์ที่ได้วางไว้ โดยการคำนวณค่าใช้จ่ายต่างๆ ของแต่ละสินค้าและบริการที่นำเสนอ รวมทั้งผลลัพธ์หรือผลตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและมีใช้ตัวเงินต่อหน่วยงานหรือองค์การที่ดำเนินกลยุทธ์



**ตัวอย่าง :** การวิเคราะห์ธุรกิจในภาครัฐบางครั้งอาจต่างกับภาคเอกชนที่ลงทุนแล้วต้องคำนึงถึงผลกำไร บ่อยครั้งที่ภาครัฐดำเนินการลงทุนเพื่อสร้างงาน อย่างกรณีที่ต้องการเปิดแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ถ้าภาครัฐไม่ลงทุนสร้างถนน สร้างเครื่องอำนวยความสะดวกบางอย่าง หรือมีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย แหล่งท่องเที่ยวที่นั่นยากที่จะเจริญ การวิเคราะห์ธุรกิจในภาครัฐจึงขึ้นอยู่กับเป้าประสงค์เป็นสำคัญ

**6 พัฒนาตัวสินค้าหรือการบริการ (Product Development):** การทดลองดำเนินการจริง โดยอาจเลือกทำบางส่วนของโครงการที่ได้วางไว้ หรือจัดทำสินค้าของกลุ่มเป้าหมายบางกลุ่มออกมาก่อนลงทุนทำทั้งหมด



**ตัวอย่าง :** แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติที่สวยงามอยู่แล้ว แต่ยากต่อการเดินทางไปถึงและมีอันตรายจากกิ่งไม้ที่เป็นหนามแหลมคมหรือสัตว์อื่นๆ จึงจำเป็นต้องสร้างเส้นทางที่เอื้ออำนวยต่อการชมแหล่งธรรมชาติ และทำให้นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกผ่อนคลาย รวมทั้งสัมผัสบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความอบอุ่นและการบริการแบบเป็นกันเอง

**7 ทดสอบตลาด (Test Marketing):** การทดสอบตลาดเพื่อสร้างความมั่นใจในการพัฒนาตัวสินค้าและบริการก่อนทำการออกตลาดทั้งหมด โดยให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มีโอกาสสัมผัสสินค้าและบริการจริง นอกจากนี้ยังเป็นการได้รับข้อมูลในการนำไปพัฒนาสินค้าและบริการ หรือแม้แต่กลยุทธ์การตลาดต่อไปด้วย ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนในการลดความเสี่ยงของความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในการลงทุนของการนำเสนอสินค้าหรือบริการใหม่ๆ



**ตัวอย่าง :** การสร้างสินค้าหรือแหล่งท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีการทดสอบตลาด อย่างการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ผู้ว่าราชการอาจขอความร่วมมือไปตามโรงเรียนให้ไปทัศนศึกษาแบบไปเช้าเย็นกลับ หรือให้ลูกเสือพักค้างแรมได้โดยดูตามความเหมาะสม แล้วให้นักเรียน ครูอาจารย์ช่วยกันเขียนถึงความรู้สึกที่ได้สัมผัส ก็จะเห็นสิ่งที่ดีที่ทำต่อไป หรือข้อติติงที่ต้องแก้ไข ซึ่งสอดคล้องกับหลักการขายสินค้าที่เป็นสินค้าดี คนก็จะบอกต่อๆ กันไป



## 8 ทำการตลาด (Commercialization): หน่วยงานตัดสินใจที่จะเริ่มโครงการอย่างเต็มรูปแบบ



**ตัวอย่าง :** เมื่อมีของดีอยู่ในมือไม่ว่าเป็นสินค้าหรือแหล่งท่องเที่ยว ก็จำเป็นต้องทำการตลาด ยกตัวอย่างจังหวัดตรัง จัดให้มีงานวิวาห์ใต้สมุทร เชิงใหม่มีงานสงกรานต์ สุรินทร์มีงานช้าง สมุทรปราการมีงานพระสมุทรเจดีย์ ฯลฯ ซึ่งการทำตลาดในขั้นต้นอาจขอความร่วมมือกับองค์การการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่มีประสบการณ์มากมาย หรือขอความร่วมมือจากนักธุรกิจในพื้นที่ให้มาร่วมกันออกความคิดเห็น ทำแผนงานและยกระดับเป็นการปฏิบัติการด้านการตลาดที่เป็นจริง อย่างโครงการเพื่อนเที่ยวชมเมืองเพื่อน หรือการจัดชุมนุมศิษย์เก่าก็สามารถเรียกคนที่เคยไปอยู่จังหวัดนั้นๆ กลับไปเที่ยวได้



**ลองนำขั้นตอนทั้ง 8 ขั้นตอน การพัฒนาสินค้าและบริการมาปรับใช้กับงานที่ท่านดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน 1 เรื่อง**

เรื่อง-----  
หน่วยงาน -----

- 1 จุดประกายความคิด (Idea Generation)
- 2 คัดเลือกความคิด (Idea Screening)
- 3 พัฒนาและทดสอบแนวความคิด (Concept Development and Testing)
- 4 กำหนดกลยุทธ์การตลาด (Marketing Strategy)
- 5 วิเคราะห์ธุรกิจ (Business Analysis)
- 6 พัฒนาตัวสินค้า/บริการ (Product Development)
- 7 ทดสอบตลาด (Test Marketing)
- 8 ทำการตลาด (Commercialization)

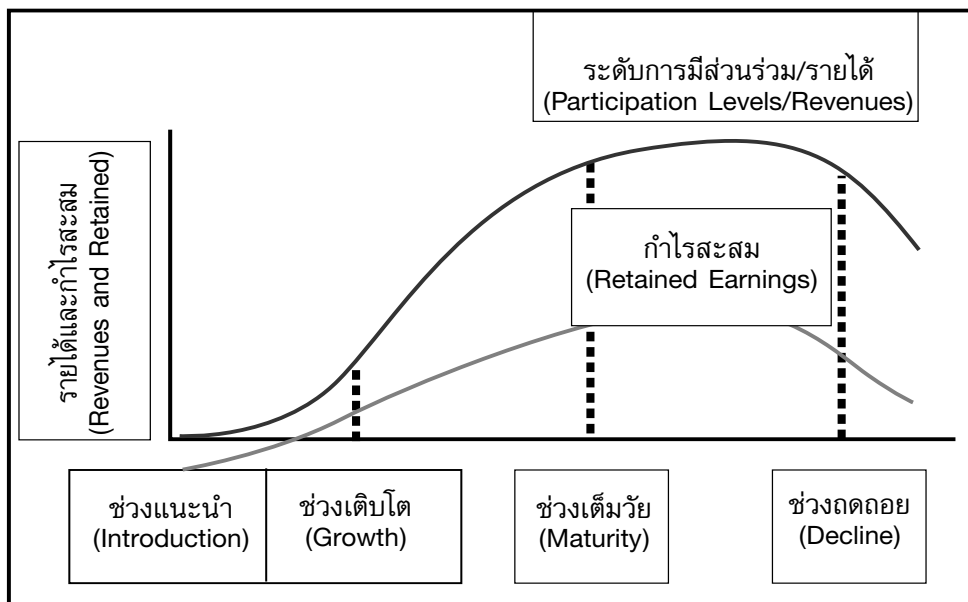


นอกจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์แล้ว ยังมีอีกเรื่องหนึ่งที่นักการตลาดควรมีความตระหนักในการทำการตลาด คือ ช่วงชีวิตของสินค้าและบริการ

### ช่วงชีวิตของสินค้าและบริการ

ตัวสินค้าและบริการต่างมีอายุทั้งสิ้น นักการตลาดทั่วไปแบ่งช่วงชีวิตของสินค้าและบริการเป็น 4 ช่วง ดังนี้ (ดูภาพที่ 3)

ช่วงแนะนำสู่ตลาด (Introduction) → ช่วงเติบโต (Growth) → ช่วงเต็มวัย (Maturity) → ช่วงถดถอย (Decline)



ภาพที่ 3: ทฤษฎีวงจรชีวิตของสินค้า  
(Product Life Cycle Theory by Kotler & Lee, 2006: 58)

สินค้าและบริการต่างๆ ที่มีเสนอขายในตลาด จะมีวงจรชีวิตของสินค้าและบริการ กล่าวคือ จะมีช่วงแรกที่สินค้าและบริการเข้าตลาดใหม่ๆ จะเริ่มมียอดขายยังไม่มากนักว่าเป็นช่วงแนะนำ (Introduction) และหากผลิตภัณฑ์เป็นที่ยอมรับของตลาดและดำเนินกิจกรรมทางการตลาดอย่างเหมาะสม ก็จะทำให้สินค้าและบริการนั้นมียอดขายเพิ่มขึ้น นับเป็นช่วงเจริญเติบโต (Growth) และต่อมียอดขายที่เพิ่มนั้นก็เริ่มอึดด้วยยอดขายจะไม่เพิ่มขึ้นหรือเพิ่มในอัตราที่ลดลง ซึ่งเรียกว่าเป็นช่วงที่เจริญเต็มวัยหรือช่วงอึดตัว แล้วยอดขายก็เริ่มจะค่อยๆ ลดลง ในช่วงยอดขายที่ลดลงนี้เป็นช่วงตกต่ำ (Decline) ดังนั้นนักการตลาดจึงต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับแต่ละช่วงของวงจรชีวิตสินค้าและบริการโดยพยายามให้สินค้าและบริการมียอดขายอยู่ในช่วงเจริญเติบโตให้นานที่สุด



ดังนั้นการที่ภาครัฐนำเสนอบางโครงการแล้วได้รับความสนใจจากประชาชนในช่วงแรกแต่ต่อมากลับไม่ได้รับความสนใจดังเดิม ขอให้คิดถึงวงจรชีวิตของสินค้าและบริการ หรือมองจากธรรมชาติที่เปลี่ยนฤดูกาล เช่น เราไม่สามารถท่องเที่ยวทะเลในฤดูมรสุม ปีนภูเขาในฤดูฝน ฉะนั้นได้ก็ฉนั้นการหากลยุทธ์ใหม่ให้โครงการกลับมาเป็นที่สนใจอีกครั้ง หรือการปรับเปลี่ยนโดยเข้าใจธรรมชาติสินค้าเช่นแหล่งท่องเที่ยวแถบทะเลจะลดราคาค่าที่พักในช่วงมีมรสุม เป็นต้น



**ราคา (Price) หรือค่าบริการลูกค้า/  
ค่าภาษี/ค่าปรับ (Cost)**

**Price**  **Customer Cost**

“Price” หรือ “ราคา” เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในหลักการตลาดที่จะทำให้การตลาดนั้นประสบความสำเร็จ เพราะโดยทั่วไปราคาเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ซื้อตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ การตั้งราคาให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์และกลุ่มเป้าหมายจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะราคาเป็นตัวบ่งบอกภาพลักษณ์ของสินค้าที่สำคัญที่สุดเช่นการตั้งราคาค่ารถโดยสารประจำทางแบบธรรมดา (ไม่มีแอร์) กับค่ารถโดยสารปรับอากาศ ควรต่างกันเท่าใดจึงจะสะท้อนภาพลักษณ์ของบริการที่ได้รับ

ในการจัดการภาครัฐ “Price” อาจไม่ได้หมายถึงราคาเสมอไป แต่อาจเป็นค่าปรับที่รัฐต้องการให้คนมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์มากกว่า ทั้งนี้ภาครัฐต้องกำหนดค่าปรับที่ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกว่าเสียผลประโยชน์จำนวนมากหากไม่ปฏิบัติตาม มิฉะนั้นค่าปรับก็ไม่อาจทำให้ประชาชนเกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้ มาดูตัวอย่างการตั้งราคาค่าปรับของกรมสรรพากร ตั้งราคาค่าปรับแก่ผู้ที่ไม่เสียภาษี ดังนี้



## ความรู้เรื่องภาษี

ถ้าไม่ชำระในกำหนดเวลาหรือชำระไม่ถูกต้อง  
จะมีความรับผิดชอบอย่างไรบ้าง?

### 1) กรณีไม่ชำระภาษีภายในกำหนดเวลา

จะต้องเสียเงินเพิ่มร้อยละ 1.5 ต่อเดือน หรือเศษของเดือนของเงินภาษีที่ต้องชำระนั้น นับแต่วันพ้นกำหนดเวลาการยื่นรายการจนถึงวันชำระภาษี เว้นแต่กรณีที่ได้รับอนุมัติจากอธิบดีกรมสรรพากร ให้ขยายกำหนดเวลาชำระภาษีได้ เงินเพิ่มเสียร้อยละ 0.75

### 2) กรณีเจ้าพนักงานตรวจสอบออกหมายเรียก

ปรากฏว่ามีได้ยื่นแบบแสดงรายการไว้หรือยื่นแบบแสดงรายการไว้ แต่ชำระภาษีขาดหรือต่ำไป นอกจากจะต้องรับผิดชอบชำระเงินเพิ่มตามข้อ 1 แล้ว ยังจะต้องรับผิดชอบเสียเบี้ยปรับอีก 1 เท่า หรือ 2 เท่าของเงินภาษีที่ต้องชำระแล้วแต่กรณี เงินเบี้ยปรับดังกล่าวอาจลดหรือตัดได้ตามระเบียบที่อธิบดีกำหนดโดยอนุมัติ

การตั้งราคาสำหรับสินค้าและบริการ มี 6 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- ❶ กำหนดวัตถุประสงค์ด้านราคา เช่น เพื่อความอยู่รอด เพื่อสร้างกำไร เพื่อความเป็นผู้นำทางด้านส่วนครองตลาด และคุณภาพของสินค้าและบริการ
- ❷ วิเคราะห์ความต้องการของสินค้าและบริการ
- ❸ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ ต้นทุน และกำไรของสินค้าและบริการ
- ❹ ประเมินราคาของคู่แข่งชั้นว่า ณ ปัจจุบันราคาเป็นอย่างไร ลูกค้าหรือประชาชนพึงพอใจราคานั้นหรือไม่
- ❺ เลือกวิธีในการตั้งราคา จะตั้งราคาสูงหรือต่ำกว่าตลาด หรือจะตั้งค่าปรับให้คนมีความสามารถในการจ่าย หรือให้สูงเพื่อมิให้คนกระทำความผิด
- ❻ กำหนดราคา ค่าบริการ หรือค่าปรับว่าจะตั้งเท่าไร

กลยุทธ์ในการปรับราคา (Price-Adjustment Strategies) กลยุทธ์ในการปรับราคามีหลายกลยุทธ์ ตัวอย่างเช่น

- 😊 กลยุทธ์การตั้งราคาตามส่วนลดและส่วนยอมให้ (Discount and Allowance Pricing)
- 😊 กลยุทธ์การกำหนดราคาตามกลุ่มลูกค้าหรือประชาชน (Segmented Pricing)
- 😊 การกำหนดราคาตามหลักจิตวิทยา (Psychological Pricing)
- 😊 กลยุทธ์การตั้งราคาส่งเสริมการตลาด (Promotion Pricing)
- 😊 การกำหนดราคาตามภูมิศาสตร์ (Geographical Pricing)



ลองมาดูตัวอย่างการนำกลยุทธ์เหล่านี้ไปใช้ในการตั้งราคา

### ตารางที่ 3: ตารางเปรียบเทียบกลยุทธ์ด้านราคาของภาครัฐกับภาครัฐ

| กลยุทธ์<br>(Strategy)                                                            | ความหมาย<br>(Description)                                                                                                                      | ตัวอย่าง                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| กลยุทธ์การตั้งราคาตามส่วนลด<br>และส่วนยอมให้ (Discount<br>and Allowance Pricing) | ลดราคาเพื่อเป็นรางวัลให้แก่<br>การตอบสนองของลูกค้าหรือ<br>ประชาชน เช่น ส่วนลดเงินสด<br>ปริมาณ ส่วนลดทางการค้า<br>ส่วนยอมให้ส่วนลดตาม<br>ฤดูกาล | ลดภาษีสรรพสามิต<br>รถยนต์ประหยัดพลังงาน<br>(อีโคคาร์)<br>และรถยนต์โดยสารที่ใช้<br>เอทานอลเป็นส่วนผสม<br>กับน้ำมันเชื้อเพลิง ใน<br>สัดส่วนไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 20 มีผลตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 51 |
| กลยุทธ์การกำหนดราคาตาม<br>กลุ่มลูกค้าหรือประชาชน<br>(Segmented Pricing)          | ปรับราคาตามความแตกต่าง<br>ของลูกค้าหรือประชาชน<br>ผลิตภัณฑ์ หรือทำเลที่ตั้ง                                                                    | รัฐบาลลดค่าสาธารณูป-<br>โภคให้กับผู้สูงอายุที่มี<br>รายได้ต่ำ                                                                                                                                 |
| การกำหนดราคาตามหลัก<br>จิตวิทยา (Psychological<br>Pricing)                       | ปรับราคาสำหรับผลกระทบ<br>ทางจิตวิทยา                                                                                                           | ตำรวจทางหลวงกำหนด<br>ค่าปรับสำหรับผู้ที่ไม่คาด<br>เข็มขัดนิรภัยเป็นจำนวน<br>เงิน 200 บาท                                                                                                      |
| กลยุทธ์การตั้งราคาส่งเสริม<br>การตลาด (Promotion<br>Pricing)                     | ลดราคาเพียงชั่วคราวเพื่อเพิ่ม<br>ยอดขายระยะสั้น                                                                                                | กบข. ให้สิทธิประโยชน์<br>แก่สมาชิกบัตร กบข.<br>โดยสามารถใช้บัตร กบข.<br>เป็นส่วนลดพิเศษ<br>ในการซื้อสินค้าตาม<br>ร้านค้า ร้านอาหารต่างๆ                                                       |
| การกำหนดราคาตาม<br>ภูมิศาสตร์<br>(Geographical Pricing)                          | ปรับราคาโดยคำนึงถึงทำเลที่<br>ตั้งทางภูมิศาสตร์ของลูกค้า<br>หรือประชาชน                                                                        | ค่าปรับสำหรับการทิ้งขยะ<br>ไม่เป็นที่ตามแต่ละเขต<br>พื้นที่                                                                                                                                   |



## สิ่งจูงใจ (ผลตอบแทน) และสิ่งที่ไม่จูงใจที่เป็นตัวเงินและที่ไม่ใช่ตัวเงิน

(Monetary and Nonmonetary Incentives and Disincentive)

สิ่งจูงใจทางการตลาด ใช้ในการเพิ่มมูลค่าที่ลูกค้าหรือประชาชน การรับรู้หรือลดต้นทุนลูกค้าหรือประชาชนที่รับรู้

ยุทธวิธีสิ่งจูงใจทั้ง 4 ประการต่อไปนี้ จะมีการปฏิบัติที่แตกต่างกัน

### ☺ สิ่งจูงใจ (ผลตอบแทน) ที่เป็นตัวเงิน (Monetary Incentives)

เป็นการลดต้นทุนด้านราคาที่เป็นตัวเงิน และสร้างอุปนิสัยที่พึงประสงค์ เช่น การได้ส่วนลดหย่อนภาษีจากการซื้อประกันชีวิต

### ☹ สิ่งที่ไม่จูงใจที่เป็นตัวเงิน (Monetary Disincentive)

เป็นการลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ อันได้แก่ ค่าปรับต่างๆ เช่น ค่าปรับการทำผิดกฎจราจร ค่าปรับในการเสียภาษีล่าช้า ค่าปรับเมื่อไม่ต่อทะเบียนรถยนต์

### ☺ สิ่งจูงใจ (ผลตอบแทน) ที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Nonmonetary Incentives)

เป็นการเพิ่มมูลค่าการรับรู้ของอุปนิสัยประชาชนที่รัฐต้องการ เช่น การได้รับความรวดเร็วในการคืนเงินภาษีหากมีการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

### ☹ สิ่งที่ไม่จูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Nonmonetary Disincentive)

เป็นการลดมูลค่าการรับรู้ของพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เช่น ความล่าช้าในการได้รับบริการหากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดหรือบทลงโทษที่เป็นการจำคุกแทนค่าปรับ

## การตัดสินใจในเรื่องสิ่งจูงใจ (ผลตอบแทน) (Decision Regarding Incentives)

การที่จะเลือกใช้ยุทธวิธีใดยุทธวิธีหนึ่งนั้น จะอยู่บนพื้นฐานของปัจจัยต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย ทรัพยากร (เช่น รายได้ที่จัดเก็บได้) ความเป็นไปได้ (เช่น การตรวจสอบความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของเครื่องซักผ้า) การตอบรับของภาครัฐ (เช่น การเก็บภาษีสำหรับถุงพลาสติก) ปฏิกริยาตอบรับจากกลุ่มลูกค้าหรือประชาชนเป้าหมาย (เช่น การบังคับใช้ Small Talk ขณะขับรถ) และปฏิกริยาตอบรับของคู่แข่ง (เช่น ร้าน 7/11 มีการเปิดให้บริการจ่ายค่าอุปโภคบริโภคตลอด 24 ชั่วโมง)



? ลองสำรวจหน่วยงานของท่านว่ามีการกำหนดราคาค่าบริการให้กับงานบริการเรื่องใดบ้าง และเป็นการกำหนดราคาตามกลยุทธ์ใดต่อไปนี้

| กลยุทธ์ (Strategy)                                                           | ตัวอย่าง |
|------------------------------------------------------------------------------|----------|
| กลยุทธ์การตั้งราคาตามส่วนลดและส่วนยอมให้<br>(Discount and Allowance Pricing) |          |
| กลยุทธ์การกำหนดราคาตามกลุ่มลูกค้าหรือประชาชน<br>(Segmented Pricing)          |          |
| การกำหนดราคาตามหลักจิตวิทยา<br>(Psychological Pricing)                       |          |
| กลยุทธ์การตั้งราคาส่งเสริมการตลาด<br>(Promotion Pricing)                     |          |
| การกำหนดราคาตามภูมิศาสตร์<br>(Geographical Pricing)                          |          |



สถานที่ (Place) หรือความสะดวกสบาย  
(Convenience)

Place → Convenience

“Place” หรือ “สถานที่” เป็นช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการ ซึ่งในภาครัฐอาจหมายถึง การเข้าร่วมกิจกรรมที่ภาครัฐดำเนินการ (Participation) การมาใช้บริการ (Utilization of Services) การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่รัฐเป็นผู้กำหนด (Compliance with Rules and Regulations) การซื้อสินค้าและบริการ (Purchase of Products) และความพึงพอใจในบริการที่ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการเข้ามาใช้บริการของภาครัฐ (Satisfaction)



## การตัดสินใจเลือกช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel Decision)

การตัดสินใจเลือกช่องทางการจัดจำหน่ายนั้นจะเกี่ยวข้องกับประเด็นในเรื่องว่าจะจัดที่ใด เมื่อใด และรูปแบบจะเป็นอย่างไร อีกทั้งยังรวมถึง เรื่องบรรยากาศของสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องทำเลที่ตั้งด้านกายภาพ เช่น การจะเลือกใช้เว็บไซต์ หรือโทรศัพท์ การตัดสินใจในเรื่องนี้ หากมองในมุมมองของลูกค้าหรือประชาชนจะส่งผลถึงเรื่องจำนวนครั้งในการซื้อสินค้าและการบริการ ความสะดวกสบายและความสุขในการซื้อสินค้าและการบริการ



สถานที่หรือความสะดวกในการตลาดภาครัฐนี้หมายถึง การตัดสินใจว่าประชาชนจะเข้าถึงสินค้า การบริการ และ โปรแกรมของหน่วยงานภาครัฐได้ที่ไหน อย่างไร

การพิจารณาว่าจะเลือกใช้ช่องทางใดในการเข้าถึงประชาชนนั้น สามารถพิจารณาได้จากการเลือกสถานที่ โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย หน่วยบริการเคลื่อนที่ ขับรถผ่านเพื่อรับบริการ (Drive-thru) วีดีโอ บริการส่งถึงบ้าน

1) **ทำเลที่ตั้งด้านกายภาพ (Physical Location)** : ช่องทางนี้เป็นที่คุ้นเคยในหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นการนำเสนอสินค้าและการบริการโดยตรง ตัวต่อตัว และการตัดสินใจในเรื่องนี้จะเกี่ยวกับว่าจะตั้งองค์การ ณ ที่ใด

2) **โทรศัพท์บ้าน (Home Phone) และโทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone)**: ได้รับความสนใจมากที่สุดในหมู่ผู้การตลาด ช่องทางนี้เป็นช่องทางให้ประชาชนหรือลูกค้าใช้ในการสั่งสินค้าและใช้บริการ ตัวอย่างเช่น หมายเลขโทรศัพท์สายตรงเพื่อตอบคำถามเรื่องภาษี 02-272-8000 หรือการส่งข้อความทางโทรศัพท์มือถือ เช่น การเตือนเรื่องการไปใช้สิทธิเลือกตั้ง สว. ที่ผ่านมา หรือการเตือนภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้น เนื่องจากประชาชนจำนวนมากในปัจจุบันใช้โทรศัพท์มือถือมากกว่าโทรศัพท์บ้าน จึงเป็นอีกช่องทางในการติดต่อที่น่าจะมีผลต่อการประชาสัมพันธ์ในปัจจุบัน



3) **โทรสาร (Fax) :** มีคุณลักษณะเพิ่มเติมจากโทรศัพท์ คือ สามารถให้รายละเอียดที่เป็นข้อความ หรือเอกสารได้ด้วย เช่น หน่วยงานรัฐสามารถส่งเอกสารให้ผู้รับบริการลงทะเบียนผ่านทางโทรสารโดยไม่ต้องมีที่ทำการเอง เมื่อผู้รับบริการกรอกข้อความแล้วสามารถส่งกลับผ่านทางโทรสารได้ทันที

4) **จดหมาย (Mail) :** แม้ว่าเทคโนโลยีจะก้าวไกลเพียงใด แต่การใช้จดหมายยังคงเป็นหนึ่งในช่องทางของการสื่อสารที่สำคัญและไม่จำเป็นที่ผู้สื่อสารจะต้องอยู่ในเวลาเดียวกัน เช่น การส่งประวัติผู้สมัคร สส. สว. ที่ผ่านมาถึงบ้าน ทำให้ผู้มาใช้สิทธิได้มีเวลาศึกษาประวัติผู้สมัครทั้งหมดก่อนไปลงคะแนน และยังเป็นการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงตัวบุคคลได้เป็นอย่างดี

5) **หน่วยกระจายสินค้าและบริการเคลื่อนที่ (Mobile Units) :** ช่องทางนี้สร้างความสะดวกสบายให้แก่ประชาชนมากกว่าปกติ โดยทั่วไปจะตั้งในสถานที่ ที่ใกล้บ้านเรือน ที่ทำงาน โรงเรียน และที่จับจ่ายสินค้าของลูกค้าหรือประชาชน เช่น การขายสินค้าราคาถูก หรือร้านธงฟ้าเคลื่อนที่ไปตามตลาดหรือแหล่งชุมชน เพื่อให้ประชาชนได้ซื้อสินค้าที่รัฐควบคุม หรือโครงการห้องสมุดเคลื่อนที่ เป็นต้น

6) **หน่วยให้บริการโดยสามารถขับรถเข้าไปรับบริการได้โดยไม่ต้องลงจากรถ (Drive-thru) :** เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ภาครัฐควรให้ความสนใจ โดยเฉพาะในเมืองใหญ่ที่ประชาชนมักอ้างว่าไม่มีเวลา หรือหาที่จอดรถลงไปใช้บริการได้ลำบาก การให้บริการรูปแบบนี้จึงเป็นทางเลือกที่ดี เช่น กรมการขนส่งทางบก รับต่อทะเบียนรถยนต์โดยมีหน่วยบริการเช่นนี้ให้ผู้ที่ต้องการต่อทะเบียนไม่จำเป็นต้องลงจากรถก็สามารถขับรถเข้าไปรับบริการได้ที่

7) **อินเทอร์เน็ต (Internet) :** การได้รับโปรแกรมและการบริการของภาครัฐในทุกวันนี้ผ่านทาง อินเทอร์เน็ตจัดได้ว่าเป็นเรื่องธรรมดาตามาก โดยใช้เว็บไซต์เป็นช่องทางในการสื่อสาร ซึ่งอรรถประโยชน์ของเว็บไซต์ก็คือเป็นช่องทางการสื่อสาร ให้ความรู้แก่ประชาชน จึงเป็นช่องทางหนึ่งสำหรับประชาชนที่สามารถใช้ในการรับบริการ และติดต่อกับภาครัฐได้ทุกที่ทุกเวลา บางครั้งอาจจะเรียกการดำเนินการเช่นนี้ว่า “e-government” หรือ “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์”

8) **วีดิทัศน์ (Videos) :** เครื่องมือนี้จะช่วยให้สามารถบรรลุความพยายามในการลดต้นทุน และปรับปรุงความพึงพอใจของประชาชนได้ ตัวอย่างเช่น การประชุมทางไกลด้วยภาพและเสียง (VDO Conference) ในการถ่ายทอดการประชุมในสถานที่ต่างๆ ให้เชื่อมต่อถึงกันในการถ่ายทอดไปสู่ประชาชนให้ได้รับทราบ โดยผู้เข้าร่วมประชุมไม่จำเป็นต้องอยู่สถานที่เดียวกันหรือไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และยังสามารถเข้าถึงประชาชนจำนวนมากได้ในเวลาพร้อมๆ กัน หากบางท่านไม่สามารถดูได้ในเวลานั้นก็ยังสามารถเปิดซ้ำได้เมื่อต้องการ

9) **การบริการส่งสินค้าหรือการบริการถึงบ้าน (Home Delivery/House Calls) :** การนำบริการของภาครัฐไปบริการถึงประตูบ้านของประชาชนนั้น อาจจะไม่สามารถนำมาประยุกต์ได้ในทุกหน่วยงานหรือองค์การ แต่ก็สามารถสร้างให้เกิดความแตกต่างได้



10) **ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร หรือที่สาธารณะที่ประชาชนไปเป็นประจำ (Where Customers Shop, Dine, and Hang Out)** : การศึกษาเจตนารมณ์ในการนำเสนอโปรแกรมและการบริการให้แก่ประชาชนนั้น แทนที่จะให้ลูกค้าหรือประชาชนมาหาท่าน มันอาจจะเป็นประโยชน์ในการที่จะพิจารณาถึงสถานที่ที่ประชาชน กลุ่มเป้าหมายมักจะดำรงชีวิตและทำกิจกรรมอยู่บ่อยๆ ตัวอย่างเช่น การให้บริการนวดสปาแก่ใช้หัวดีใหญ่ที่ร้านขายของชำในชุมชน การให้บริการต่อทะเบียนรถยนต์ตามห้างสรรพสินค้า

11) **หน่วยให้บริการเล็กๆ หรือเครื่องกด/เครื่องหยอดเหรียญ (Kiosks/Vending Machines)** : เป็นช่องทางที่จัดได้ว่าเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกและเป็นการบริการแบบตัวต่อตัวและในเวลาเดียวกันก็เป็นการเพิ่มความพึงพอใจและมูลค่าการรับรู้ของลูกค้าหรือประชาชน ตัวอย่างเช่น ตู้กดเงินเอทีเอ็ม หรือตู้ขายแสดงมัลติมีเดียของไปรษณีย์ในสหรัฐอเมริกา



สำรวจหน่วยงานของท่านว่ามีการใช้ช่องทางใดบ้างในการให้บริการแก่ประชาชน

| ช่องทางในการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                | บริการหรือโครงการ | วัตถุประสงค์ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                      |                   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                      |                   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                      |                   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                      |                   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                      |                   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                      |                   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                      |                   |              |
| การตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางใดในการนำเสนอบริการหรือโครงการ ควรพิจารณาจาก <ul style="list-style-type: none"> <li>☺ ความสามารถในการเข้าถึงของประชาชน</li> <li>☺ ระยะเวลาในการรอรับบริการ</li> <li>☺ ภาพลักษณ์ที่องค์กรต้องการ</li> </ul> |                   |              |



### ☺ ความสามารถในการเข้าถึงของประชาชน

การวางแผนด้านช่องทางการจัดจำหน่ายหรือการให้บริการนั้น ควรคำนึงถึงจำนวน ชั่วโมงและวันที่ให้บริการ โดยอยู่บนพื้นฐานของต้นทุนขององค์การ ผลลัพธ์ของจำนวน การใช้บริการของประชาชน และความรู้สึกพึงพอใจต่องานบริการดังกล่าว

### ☺ ระยะเวลาในการรอรับบริการ

ประสบการณ์ของประชาชนที่ได้รับจากช่องทางการให้บริการที่หน่วยงานเปิดให้บริการ อยู่หลายช่องทาง โดยดูจากจำนวนครั้งของการเข้ารับบริการ ซึ่งสะท้อนได้ถึงความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการประชาชน ตัวอย่างเช่น จำนวนประชาชนที่เสียภาษีที่สำนักงานเขต เปรียบเทียบกับจำนวนคนที่เสียภาษีผ่านเว็บไซต์

การตัดสินใจในเรื่องนี้ยังรวมไปถึงจำนวนครั้งในระหว่างการร้องเรียนขอรับบริการ และการได้รับการบริการจริง ตัวอย่างเช่น การโทรกลับสำหรับการร้องเรียนขอข้อมูลการคืนภาษี นอกจากนี้ยังรวมถึงการใช้ช่วงเวลาเพื่อรอสำหรับความช่วยเหลือทางโทรศัพท์ ตัวอย่างเช่น ระยะเวลาในการรอสายเพื่อรับบริการขอข้อมูล

### ☺ ภาพลักษณ์ที่องค์กรต้องการ

การตัดสินใจในเรื่อง “ภาพลักษณ์และความรู้สึก” ของช่องทางการให้บริการ ควรจะมี ปัจจัยทางการตลาดเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย อิทธิพลด้านพฤติกรรม และเรื่องความ สะอาด ความสะดวกสบาย รูปแบบการนำเสนอ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการตัดสินใจของ ประชาชนในการเข้ารับบริการ ตัวอย่างเช่น เว็บไซต์ของสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) มีข้อมูลไว้บริการนักท่องเที่ยว ที่มีอยู่จำนวนมาก มีการวางหน้าตาของเว็บไซต์ให้ เหมาะสมกับนักท่องเที่ยว มีเว็บเชื่อมโยง (web link) ทั้งภายในเว็บและภายนอกเว็บ เพื่อ เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งมีทั้งภาพและเสียงให้ดูก่อนการตัดสินใจที่ จะไปท่องเที่ยวจริง เป็นต้น



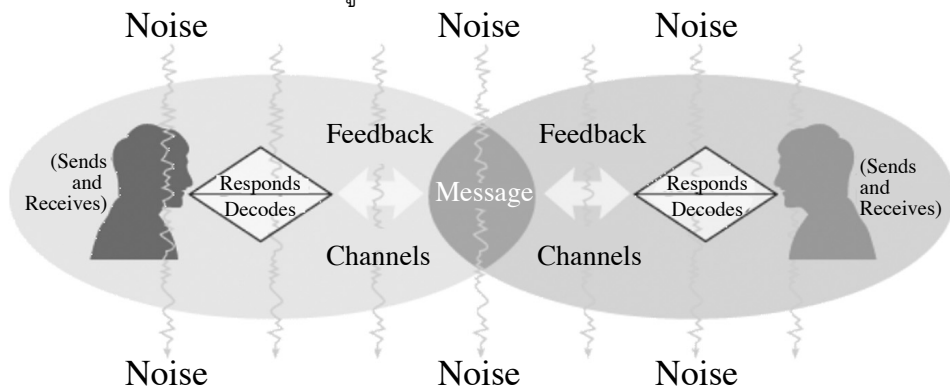
## การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หรือการสื่อสาร (Communication)

# Promotion → Communication

“Promotion” ซึ่งหมายถึง การส่งเสริมการตลาด หรือการสื่อสาร (Communication) คือ การสื่อสารให้ลูกค้าหรือประชาชนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์การบริการและโครงการขององค์กร

การจัดการเรื่องการสื่อสารนี้มี 3 ส่วนที่ต้องจัดการ คือ ตัวข่าวสารหรือข้อความ (Message) ผู้ส่งสาร (Messenger) และช่องทางการสื่อสาร (Communication Channels)

- 1) ข่าวสารหรือข้อความ (Messages) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการสื่อสารต่อลูกค้าหรือประชาชน
- 2) ผู้ส่งสาร (Messenger) คือ ตัวองค์กร บุคคล หรือหน่วยงานที่เป็นเจ้าของข่าวสารหรือข้อความ
- 3) ช่องทางการสื่อสาร (Communication Channels) คือ สถานที่หรือช่องทางที่ผู้ส่งสารเลือกใช้ในการที่จะสื่อสารกับลูกค้าหรือประชาชน



## การพัฒนาข้อความ (Developing Messages)

การพัฒนาข้อความ (Developing Messages) สามารถใช้คำถาม 3 ข้อต่อไปนี้ เพื่อกำหนดข้อความที่ต้องการสื่อสาร คือ ให้ประชาชน “รู้” “เชื่อ” หรือ “ทำ” อะไร



### 1) ต้องการให้ลูกค้าหรือประชาชน รับรู้ รับทราบอะไร ?

คำถามนี้ต้องการที่จะเน้นถึงความเป็นพิเศษของข้อมูลที่ต้องการจะสื่อถึงลูกค้าหรือประชาชน ตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนแปลงวันเก็บขยะของเทศบาลเนื่องด้วยวันนั้นเป็นวันหยุดพิเศษ หรือเน้นถึงความจริงและข่าวสารสำคัญที่ประชาชนอาจจะยังไม่ได้รับทราบ ตัวอย่างเช่น ความจำเป็นในการอพยพโยกย้ายประชาชนออกจากพื้นที่ที่กำลังจะมีสึนามิ

### 2) ต้องการให้ลูกค้าหรือประชาชนซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายเชื่อหรือรู้สึกอย่างไร?

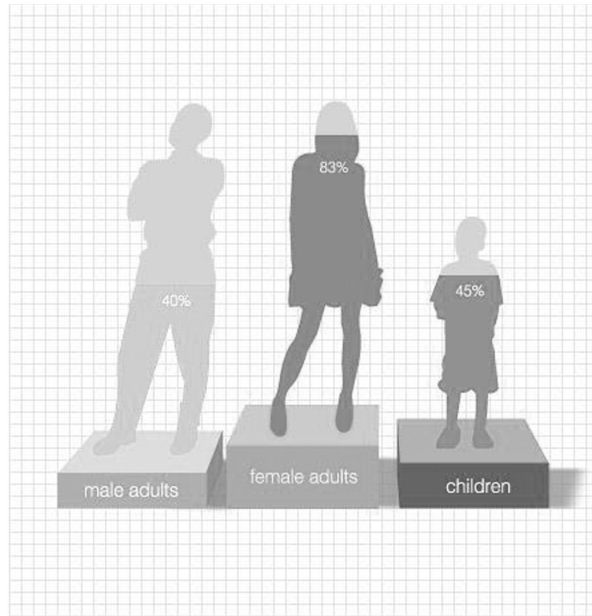
คำถามนี้เป็นคำถามที่เกี่ยวกับว่า องค์การนั้นต้องการให้ลูกค้าหรือประชาชนนั้นเชื่ออะไร และเกิดความรู้สึกอย่างไรต่อองค์การ สิ่งที่จะใช้ตอบคำถามนี้ได้ดีที่สุด คือ ความเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ขององค์การ ซึ่งเป็นผลประโยชน์ที่องค์การต้องการให้ลูกค้าหรือประชาชน เชื่อว่าจะได้รับประสบการณ์นั้น ซึ่งองค์การสามารถกำหนดลักษณะเฉพาะของตราสินค้าได้ด้วยภาพลักษณ์ ความคิด หรือความรู้สึก

ตัวอย่างเช่น เว็บไซต์ของกรมสรรพากร ที่มีวัตถุประสงค์จะให้ลูกค้าหรือประชาชน เชื่อว่าจะได้รับการบริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าหรือประชาชน แต่ละกลุ่มที่ต้องใช้บริการด้านภาษีแต่ละประเภท

ตัวอย่างเช่น เว็บไซต์ของกรมสรรพากร ที่มีวัตถุประสงค์จะให้ลูกค้าหรือประชาชน เชื่อว่าจะได้รับการบริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าหรือประชาชน แต่ละกลุ่มที่ต้องใช้บริการด้านภาษีแต่ละประเภท

### 3) ต้องการให้ลูกค้าหรือประชาชนซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายทำอะไร?

สิ่งที่องค์การหรือหน่วยงานสื่อสารออกไปแก่ประชาชนควรมีความชัดเจนว่าต้องการให้ผู้รับบริการนั้นทำอะไรเช่น กรอกแบบฟอร์ม หรือติดต่อหน่วยงานใด หากมีขั้นตอนที่ต้องทำก็ควรสื่อสารให้ชัดเจนและคำนึงถึงกลุ่มคนที่ติดต่อหน่วยงานด้วยว่าอาจมีคนที่พิการทางสายตา อ่านหนังสือไม่ออก หรือคนชรา ซึ่งการสื่อสารให้คนพิเศษเหล่านี้ทำอะไรนั้นควรจัดทำในรูปแบบที่สามารถสื่อสารกับคนเหล่านี้ได้ด้วย





## ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการสร้างข้อความหรือข่าวสาร (Keys to Effective Messages)

- 1) **ทำให้ง่าย** : กำหนดข้อความที่สั้นๆ และเข้าใจง่าย
- 2) **มุ่งเน้นที่ผลประโยชน์ของประชาชน** : เนื่องจากลูกค้าหรือประชาชน จะมุ่งเน้นในประโยชน์ที่ได้รับจากการซื้อสินค้าและการบริการ
- 3) **ใช้คำพูดในการสร้างภาพลักษณ์** : การใช้คำพูดที่สื่อถึงภาพลักษณ์ขององค์กรการ ไม่ว่าจะเป็นสโลแกน คำขวัญ หรืออื่นๆ ซึ่งการใช้คำพูดในการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรนั้น จะต้องสร้างให้คำพูดมีน้ำหนัก และสามารถจดจำได้
- 4) **ทำให้ง่ายต่อการจดจำ** : กำหนดข้อความที่สร้างให้คำพูด สโลแกน หรือคำขวัญใดๆ ก็ตามให้ลูกค้าหรือประชาชน สามารถจดจำได้ แม้แต่ในเวลาที่ไม่ได้ใช้ ไม่เห็นก็ยัง สามารถจดจำได้
- 5) **รูปแบบของข้อความนั้นจะต้องเหมาะสมกับภาพลักษณ์องค์กร** : ในการเลือกใช้ข้อความใดๆ ก็ตามนั้น รูปแบบของข้อความ เสียงของข้อความ การสื่อความหมายของข้อความนั้น จะต้องมีความเหมาะสมกับภาพลักษณ์ขององค์กร



Keep it SIMPLE  
สื่อที่ดีต้องทำให้ง่ายต่อการจดจำ



## การเลือกผู้ส่งสาร (Choosing Messengers)

การเลือกผู้ส่งสาร (Choosing Messengers) โดยการใช้บุคคลหรือสัญลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์การดังต่อไปนี้เป็นผู้ส่งสาร

- 1) **นักประชาสัมพันธ์องค์การ (Spokesperson)** : คือ บุคคลที่รับผิดชอบด้านการสื่อสารโดยตรง ซึ่งอาจอยู่ในหน่วยงานภายในของภาครัฐ หรือหน่วยงานจากภายนอก
- 2) **สปอนเซอร์หรือหน่วยงานให้การสนับสนุน (Sole Sponsor)** : คือ การที่องค์การมอบหมายให้องค์การใดองค์การหนึ่งทำการสื่อสารเกี่ยวกับหน่วยงานหรือองค์การของเรา เพื่อเข้าถึงลูกค้าหรือประชาชนได้มากขึ้น เช่น โครงการความร่วมมือของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) จัดทำความร่วมมือกับหนังสือพิมพ์เครือเนชั่น เพื่อทำการประชาสัมพันธ์งานด้านทรัพยากรมนุษย์
- 3) **การใช้สัญลักษณ์หรือตัวแทน (Character or Mascot)** : การสร้างตราสัญลักษณ์หรือตัวแทนมาเป็นผู้ส่งสาร เช่น “ตาวีเศษ” ของโครงการจำกัดขยะ หรือ “ตัวยิ้ม” ของสำนักงาน ก.พ.ร.



## การเลือกช่องทางการสื่อสาร (Selecting Communication Channels)

หลังจากที่ข้อความหรือข่าวสาร และผู้ส่งสาร ได้มีการเตรียมการไว้เรียบร้อยแล้ว ต่อมาองค์การต้องทำการเลือกช่องทางการสื่อสาร ซึ่งมีช่องทางต่างๆ ดังนี้

### 1) โฆษณา (ADVERTISING) :

การสื่อสารโดยผ่านสื่อ สำหรับในภาครัฐแล้วมักจะหมายถึง การสื่อสารผ่านสื่อโดยไม่ต้องเสียเงิน ซึ่งเรียกว่า ประกาศข่าวสารสาธารณะ (Public Service Announcement: PSAs) ซึ่งเป็นพื้นที่หรือช่วงเวลาที่ให้ฟรีสำหรับการประกาศข่าวสาร แต่มีข้อเสียคือไม่สามารถควบคุมข่าวสารได้ว่าจะให้ไปปรากฏอยู่ตรงส่วนไหน หรือช่วงเวลาใดของสื่อต่างๆ

ลองมาดูรูปแบบต่างๆ ของการโฆษณาที่ภาครัฐควรทำการศึกษาค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์ เพื่อเลือกช่องทางในการสื่อสารกับประชาชน :

|                               |                                |
|-------------------------------|--------------------------------|
| การเผยแพร่ข่าวสาร (Broadcast) | สื่อกลางแจ้ง                   |
| โทรทัศน์                      | กระดานโฆษณา (Bill Board)       |
| วิทยุ                         | ป้ายโฆษณาที่อยู่บนประจำทาง     |
| อินเทอร์เน็ต                  | ป้ายโฆษณาตามป้ายรถเมล์         |
| สิ่งพิมพ์                     | รถไฟใต้ดิน                     |
| หนังสือพิมพ์                  | รถแท็กซี่                      |
| นิตยสาร                       | ป้ายโฆษณาข้างรถโดยสาร หรือรถไฟ |



โฆษณาในอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์

โฆษณาที่อยู่ข้างหลังตัว และใบเสร็จรับเงิน

โฆษณาอื่นๆ ที่อยู่ในโรงภาพยนตร์

งานแข่งขันกีฬา

ตู้กดเงินเอทีเอ็ม

กำแพงกันในห้องน้ำ

ป้ายบิลบอร์ดและสัญลักษณ์ในสนามบิน

## 2) ประชาสัมพันธ์ (PUBLIC RELATIONS) :

ทำหน้าที่ให้ข่าวสาร สร้างความเข้าใจ สร้างภาพพจน์ เพิ่มมูลค่าในตัวสินค้าและการบริการให้แก่ลูกค้าหรือประชาชน เนื่องจากองค์การมีข่าวสารมากมาย แต่ไม่สามารถลงโฆษณาได้หมด และเป็นการเลี้ยงที่จะใช้สื่อโฆษณาที่ดูเหมือนตั้งใจขายสินค้าและบริการ การประชาสัมพันธ์จึงเป็นทางเลือกที่ดีแก่ภาครัฐ เช่น นำเสนอเรื่องราวผ่านละครโทรทัศน์และละครวิทยุ บทความในหนังสือพิมพ์และนิตยสาร

## 3) งานแสดงหรืองานรื่นเริงต่างๆ (SPECIAL EVENTS) :

งานเทศกาล งานชุมนุม งานแสดงสินค้า งานกาชาด งานที่มีผู้คนไปร่วมกันอย่างมากมาย

## 4) การตลาดทางตรง (DIRECT MARKETING) :

การสื่อสารโดยตรง และได้รับการตอบกลับโดยตรงจากองค์การโดยประชาชนที่รับบริการ ได้รับการติดต่อหรือตอบกลับที่รวดเร็ว เช่น จดหมาย อินเทอร์เน็ต/อีเมล และแค็ตตาล็อก

## 5) สื่อสิ่งพิมพ์ (PRINTED MATERIALS) :

สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ นี้ ถือได้ว่าเป็นอันดับหนึ่งที่ใช้กันมากในองค์การภาครัฐ ดูตัวอย่างสื่อสิ่งพิมพ์ในกรอบข้างล่างนี้

โบรชัวร์

จดหมายข่าว

ใบปลิว

ปฏิทิน

โปสเตอร์

ข้อความบนซองจดหมาย

แผ่นสติ๊กเกอร์ที่ติดอยู่ตามสถานที่ต่างๆ

ป้ายแขวนประตู

**6) รายการการส่งเสริมการตลาด (SPECIAL PROMOTION ITEMS):**

การสื่อสารโดยการส่งเสริมการตลาดในภาครัฐด้วยรายการที่พิเศษๆ ได้แก่ ตัวอย่างดังในกรอบข้างล่างนี้

|                                                       |                    |
|-------------------------------------------------------|--------------------|
| เสื้อที่เชิร์ต                                        | พวงกุญแจ           |
| หมวกเบสบอล                                            | ไฟกระพริบ          |
| ผ้าอ้อมเด็ก                                           | แม่เหล็กติดตู้เย็น |
| ผ้ากันเปื้อน                                          | ปากกาและดินสอ      |
| สิ่งของที่ใช้ชั่วคราว                                 | ที่คั่นหนังสือ     |
| ถาดรองและกระดาษชำระ                                   | ปกหนังสือ          |
| เข็มกลัด                                              | กระดาษโน้ต         |
| รอยสักแบบชั่วคราว                                     | ถุงย่าม            |
| สติ๊กเกอร์                                            | แมสคอส             |
| ขนมคุกกี้ที่ห่อหุ้มใบทำนายโชคชะตา<br>(Fortune Cookie) | ปลอกโทรศัพท์มือถือ |

**7) ป้ายสัญลักษณ์ (SIGNAGE & DISPLAYS) :**

โอกาสของการสื่อสารด้วยป้ายสัญลักษณ์นั้น จะทำให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าหรือประชาชน กลุ่มใหญ่ได้ และมีต้นทุนต่ำ เช่น ป้ายสัญลักษณ์และโปสเตอร์บนท้องถนน

**8) ช่องทางการสื่อสารส่วนบุคคล (PERSONAL COMMUNICATION CHANNELS):**

หมายถึง การสื่อสารที่มีคน 2 คน หรือมากกว่านั้น ทำการสื่อสารกันโดยตรง ซึ่งมีวิธีการสื่อสาร ดังตัวอย่างเช่น การประชุมและการนำเสนอแบบตัวต่อตัว การฝึกงาน การสัมมนาและการอบรม การบอกต่อด้วยวาจา และการบอกต่อทางทางเว็บไซต์

**9) สื่อประชาชน (POPULATION MEDIA) :**

ถือได้ว่าเป็นช่องทางการสื่อสารที่มีอำนาจมากช่องทางหนึ่ง ดังที่รู้กันว่า ภาพยนตร์ ทีวี วิทยุ ดนตรี และแม้แต่หนังสือการ์ตูน ที่กล่าวมานั้น ล้วนมีอิทธิพลต่อลูกค้าหรือประชาชนในการเป็นเครื่องมือการเปลี่ยนแปลงสังคมทั้งในด้านบวกและลบ เช่น งานแสดงศิลปะ เพลง

**10) บทพูดในภาพยนตร์ โทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือการ์ตูน**



## ปัจจัยสู่ความสำเร็จเมื่อมีการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร

### (Keys to Success When Selecting Communication Channels)

ในการเลือกช่องทางการสื่อสารช่องทางใดช่องทางหนึ่งนั้น จะต้องมีการพิจารณาดังต่อไปนี้ด้วย

- 1) สนับสนุนวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการสื่อสาร
- 2) จัดตั้งเงินทุนบนพื้นฐานของงบประมาณที่เป็นจริง
- 3) จัดสื่อต่างๆ ให้เหมาะสมกับบุคลิกลักษณะและพฤติกรรมของลูกค้าหรือประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย
- 4) กำหนดช่องทางการสื่อสารที่แน่นอนและอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ไม่อยู่ต่างกลุ่มกัน



ช่องทางการสื่อสารใดบ้างที่ท่านใช้ในหน่วยงานของท่าน และท่านมีการบริหารการสื่อสารเหล่านี้อย่างไร

| สารที่ต้องการสื่อ | ผู้สื่อสาร | ผู้รับสาร | ช่องทางสื่อสาร |
|-------------------|------------|-----------|----------------|
|                   |            |           |                |
|                   |            |           |                |
|                   |            |           |                |
|                   |            |           |                |



Handwriting practice area with horizontal dotted lines.

