

บทที่ 2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 คณะผู้ประเมินได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลน้ำแพร่พัฒนา
- 2.2 แนวคิดการประเมิน
- 2.3 แนวคิดความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลน้ำแพร่พัฒนา

ด้านกายภาพ ตำบลน้ำแพร่ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของตัวอำเภอหางดง ห่างจากตัวอำเภอประมาณ 3 กิโลเมตร และมีพื้นที่ทั้งหมด 43,762 ไร่ หรือมีเนื้อที่ประมาณ 80.55 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขต ติดต่อดังต่อไปนี้

- | | |
|-------------|---|
| ทิศเหนือ | ติดต่อกับตำบลหนองควาย และตำบลบ้านปาง อำเภอหางดง |
| ทิศใต้ | ติดต่อกับตำบลดอนเปา อำเภอแม่วาง
ตำบลน้ำบ่อหลวง ตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง
และตำบลหารแก้ว อำเภอหางดง |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับตำบลบ้านแหวน ตำบลหางดง และตำบลหนองควาย อำเภอหางดง |
| ทิศตะวันตก | ติดต่อกับตำบลสะเมิงใต้ อำเภอสะเมิง ตำบลดอนเปา อำเภอแม่วาง
และตำบลน้ำบ่อหลวง อำเภอสันป่าตอง |

ลักษณะภูมิประเทศ ตำบลน้ำแพร่มีภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นพื้นที่ราบเชิงเขา และพื้นที่ราบระหว่างภูเขา พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าไม้และภูเขา ซึ่งอยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ (ป่าแม่ท่าช้าง –แม่ขนิล)

ลักษณะภูมิอากาศ ตำบลน้ำแพร่มีสภาพภูมิอากาศ แบ่งเป็น 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือนตุลาคม และฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ โดยมีอุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปี 23.8 องศาเซลเซียส โดยมีอุณหภูมิสูงสุดในเดือนเมษายนประมาณ 36.1 องศาเซลเซียส และต่ำสุดในเดือนมกราคมประมาณ 14.3 องศาเซลเซียส

ลักษณะของดิน ลักษณะดินในตำบลน้ำแพร่ เป็นดินต้นและปนกรวดกลม และมีความลาดชันสูงพบในที่ดอน

ลักษณะของแหล่งน้ำ

- แหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ ได้แก่ ลำน้ำแม่ท่าช้าง น้ำแม่ขนิล และลำห้วย
- อ่างเก็บน้ำโครงการส่งน้ำแม่แตง คลองชลประทานแม่แตง และฝายชมพู

- ประปาหมู่บ้าน ประปาภูเขา บ่อบาดาล และบ่อน้ำตื้น
- พื้นที่ในเขตชลประทานแม่แตงประมาณ 2,875 ไร่ หรือร้อยละ 6.57 ของเนื้อที่ตำบล

ลักษณะของไม้ และป่าไม้ ตำบลน้ำแพร่มีพื้นที่ป่าไม้ โดยแบ่งเขตการใช้ประโยชน์ทรัพยากรและที่ดินป่าไม้ในพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ คือ เขตพื้นที่ป่าเพื่อการอนุรักษ์ (โซน C) มีเนื้อที่ประมาณ 25,320 ไร่ และเขตป่าไม้เศรษฐกิจ (โซน E) มีเนื้อที่ประมาณ 7,237 ไร่ โดยเป็นพื้นที่เขตปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมทั้งหมด

การปกครอง/ประชากร

ตำบลน้ำแพร่แบ่งการปกครองออกเป็น 11 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่/บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
		ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1 บ้านบ่อ	281	195	215	410
หมู่ที่ 2 บ้านศาลา	277	279	299	578
หมู่ที่ 3 บ้านแพะขวาง	252	256	284	540
หมู่ที่ 4 บ้านน้ำแพร่	476	562	588	1,150
หมู่ที่ 5 บ้านป่าจี้	267	340	324	664
หมู่ที่ 6 บ้านแสนตอ	303	395	430	825
หมู่ที่ 7 บ้านท่าไม้ลู่	570	483	487	970
หมู่ที่ 8 บ้านแม่ขนิลใต้	69	89	89	178
หมู่ที่ 9 บ้านดอยถ้ำ	267	269	284	553
หมู่ที่ 10 บ้านน้ำบุน	174	166	159	325
หมู่ที่ 11 บ้านเวียงดั่ง	303	311	299	610
รวม 11 หมู่บ้าน	3,239	3,345	3,458	6,803

ข้อมูล : ทะเบียนราษฎรเดือนกันยายน 2559

สภาพทางสังคม

การศึกษา ในเขตเทศบาลตำบลน้ำแพร่พัฒนา มีสถานศึกษาทั้งของรัฐบาลและเอกชน รวมถึงแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ดังนี้

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลตำบลน้ำแพร่พัฒนา 2 แห่ง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน้ำแพร่ และ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแสนตอ
- โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน 2 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนบ้านน้ำแพร่ และ โรงเรียนบ้านแสนตอ
- โรงเรียนเอกชน 2 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนอนุบาลเต็มสิริวิทยา และโรงเรียนปัญญาเด่น(วิถิพุทธ)

สาธารณสุข ในเขตเทศบาลตำบลน้ำแพร่พัฒนา มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลน้ำแพร่ 1 แห่ง ดูแลเรื่องสุขภาพของประชาชนในตำบลน้ำแพร่ครอบคลุมทุกหมู่บ้านทั้ง 11 หมู่บ้าน มีกลุ่ม

อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน หมู่บ้านละ 10 คน มีร้านขายยาแผนปัจจุบันของเอกชน
จำนวน 4 แห่ง

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร พืชที่เกษตรกรปลูกเป็นอาชีพหลักได้แก่ ข้าว ถั่วเหลือง พืชผัก ลำไย ซึ่งเป็นการผลิต
เพื่อจำหน่าย ยกเว้นข้าวนาปี และข้าวนาปรัง ที่เกษตรกรปลูกไว้เพื่อบริโภคและจำหน่าย ด้านการ
จำหน่ายผลผลิตนั้น ผลผลิตที่เป็นข้าว เกษตรกรนำไปขายที่สหกรณ์การเกษตร และโรงสีของเอกชน ส่วน
ลำไยจะมีจุดรับซื้อที่พ่อค้าคนกลางมารับซื้อข้างถนนริมคลองชลประทาน ถั่วเหลือง เกษตรกรนำไปขายที่
สหกรณ์การเกษตร และร้านรับซื้อผลผลิตการเกษตรของเอกชนทั้งในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียง และพืชผัก
พ่อค้าคนกลางมาซื้อที่ไร่นาของเกษตรกร

สภาพภูมิประเทศของตำบลน้ำแพร่ ประมาณ 70 % ของพื้นที่ที่ตั้งอยู่ในเขตป่าและภูเขาซึ่งเป็น
เขตป่าสงวน และอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติออบขาน ซึ่งอยู่ทางทิศตะวันตกของพื้นที่ และพื้นที่ทำ
การเกษตรอาศัยพื้นที่ทางทิศตะวันออกของตำบล คือ ประมาณ 30 % ของพื้นที่ตำบล

ตำบลน้ำแพร่มีที่ดินทำกินของเกษตรกรที่อยู่ในเขตชลประทาน ในพื้นที่หมู่ที่ 2,3,4,5,6,10 มี
ความเหมาะสมที่จะผลิตข้าวนาปี ปลูกปลอดภัยจากสารพิษ และการผลิตทำให้มีคุณภาพตามความต้องการ
ของตลาด ส่วนในพื้นที่นอกเขตชลประทานซึ่งประกอบด้วยพื้นที่ หมู่ที่ 1,7,8,9 และ 11 มีความเหมาะสมที่
จะให้เกษตรกรเลี้ยงโคขุน เพื่อให้เกษตรกรมีรายได้เสริมตลอดปี

การปศุสัตว์ มีการเลี้ยงสัตว์ไว้เพื่อจำหน่ายและบริโภค ได้แก่ โค สุกร และไก่ ลักษณะการเลี้ยง
จะเป็นการเลี้ยงแบบปล่อยตามธรรมชาติ เกษตรกรจะนิยมเลี้ยง โคพันธุ์ลูกผสม สุกรพันธุ์ลูกผสม ส่วนไก่
จะเลี้ยงไก่พื้นเมือง ไก่ไข่ และไก่เนื้อ โดยไก่ไข่และไก่เนื้อจะเลี้ยงเป็นฟาร์มขนาดเล็ก นอกจากนี้ยังมีการ
เลี้ยงกบเป็นการเลี้ยงแบบในลักษณะของฟาร์มขนาดเล็ก โดยจะเลี้ยงไว้เพื่อจำหน่าย

การพาณิชย์ / กลุ่มอาชีพ

- วิสาหกิจชุมชนกลุ่มสตรีแปรรูปอาหารบ้านบ่อ ผลิตภัณฑ์ แหนมจืด แหนมซีโครง หมูสวรรค์
เนื้อแดดเดียว

- วิสาหกิจแม่บ้านเกษตรกร บ้านศาลา ผลิตภัณฑ์ ขนมทองม้วน

- วิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปผลิตภัณฑ์การเกษตร บ้านศาลา ผลิตภัณฑ์ กลัวยฉาบ ป๊อบคอร์น
มันฝรั่งทอด น้ำพริกตาแดง

- วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผลิตภัณฑ์ของที่ระลึก บ้านแพะขวาง ผลิตภัณฑ์ แขนงพุดอก อัญชัน สบู่
เหลวขมิ้นชันผสมน้ำผึ้ง น้ำยาล้างจาน น้ำยาซักผ้า น้ำยาล้างห้องน้ำ ไม้กวาดดอกหญ้า กลองสะบัดชัยจิว

- วิสาหกิจชุมชน หัตถกรรมบ้านใหม่ป่าจี้ ผลิตภัณฑ์ ตุ๊กตาดินเผา ตุ๊กตาปูนปั้น แก้วอี / ตู๋ / ตุ๊กตา
ไม้แกะสลัก

- วิสาหกิจชุมชน กลุ่มตัดเย็บผ้าตำบลน้ำแพร่ ผลิตภัณฑ์ ออกแบบตัดเย็บ เสื้อผ้า กางเกง เสื้อ
โปโล เสื้อผ้าพื้นเมือง ชุดวอร์ม ผ้าห่มนวม

- กลุ่มเพาะเห็ดนางฟ้า บ้านเวียงดั่ง ผลิตภัณฑ์ เห็ดนางฟ้า

- กลุ่มจิ้นส้มเมือง บ้านเวียงดั่ง ผลิตภัณฑ์ แหนม(จิ้นส้ม)

2.2 แนวคิดการประเมิน

ความหมายการประเมิน

Provus (อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 52) ให้ความหมายว่า “การประเมิน” เป็นการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและการค้นหาช่องว่างระหว่างภาวะที่เป็นจริงกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ เพื่อใช้ภาวะดังกล่าวเป็นตัวบ่งชี้ระบุข้อบกพร่องในกิจกรรม

Scriven (1967 : อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 35) กล่าวว่า “การประเมิน” เป็นกิจกรรมในการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกเครื่องมือการเก็บข้อมูล รวมทั้งการกำหนดเกณฑ์ในการประเมิน เพื่อตัดสินคุณค่าให้กับกิจกรรมที่มุ่งหมายประเมิน

Cronbach (1963 : อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 32) ให้นิยามว่าหมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลและการใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดโปรแกรมหรือแนวทางการดำเนินการทางการศึกษา

Stake (1973 : อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 39) นิยาม “การประเมิน” ว่าเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง เพื่อนำมาจัดให้เป็นระเบียบและมีความหมายในการใช้ประเมินได้

Alkin (1969 : อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 45) ให้นิยาม “การประเมิน” ว่าเป็นการกระบวนกรคัดเลือก การประมวลข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจหรือเพื่อกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม

Stufflebeam (1971 : อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 57) กล่าวว่า “การประเมิน” คือ กระบวนการของการระบุหรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการและการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาจัดกระทำจนเกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์และนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจต่อไป

เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี (2553 หน้า 23) กล่าวว่า “การประเมิน” หมายถึง กระบวนการตัดสินคุณค่าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากกระบวนการของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบระเบียบ

จากความหมายการประเมินของนักวิชาการข้างต้น จึงสรุปได้ว่า “การประเมิน” เป็นการตัดสินใจกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อกิจกรรมหรือโครงการ โดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่มีกระบวนการรวบรวมอย่างเป็นระบบนำมาเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการนั้น

รูปแบบการประเมินโครงการ

รูปแบบการประเมินโครงการมีลักษณะแตกต่างกันไปตามนิยามของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งจะมีแตกต่างกันไปในรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมิน และความซับซ้อนในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวคิดของแต่ละบุคคล โดยผู้ประเมินจะนำเสนอแนวคิดการประเมินตามรายชื่อนักวิชาการแต่ละท่านที่ได้ยกความหมายของการประเมินมานำเสนอ ดังนี้

1. รูปแบบการประเมินตามแนวทางของไทเลอร์ (Tyler's rational and Model of Evaluation) (อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 30 - 32)

จากนิยามของไทเลอร์ที่เน้นการตัดสินคุณค่าของโครงการหรือกิจกรรมจากวัตถุประสงค์เป็นหลัก กระบวนการประเมินตามแนวคิดจึงไม่ซับซ้อนมาก อันจะเน้นไปที่การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการใดๆ ก็ตามนั้น ส่งผลให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์แรกเริ่มหรือไม่เพียงเท่านั้น โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการไว้อย่างชัดเจนว่า เมื่อดำเนินการสิ้นสุด กิจกรรมหรือโครงการดังกล่าวแล้ว สิ่งใดคือผลที่ต้องเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม สามารถวัดได้

ขั้นที่ 2 กำหนดเนื้อหาภายใต้โครงการหรือกิจกรรมหลัก อันนำมาสู่ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ขั้นที่ 3 ออกแบบกิจกรรมย่อยหรือวิธีการอันเป็นผลให้บรรลุเนื้อหาที่ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 2

ขั้นที่ 4 หามาตรการหรือเกณฑ์มาตรฐานสำหรับใช้ตรวจสอบภายหลังสิ้นสุดการดำเนินโครงการ ว่าโครงการส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้งหมดหรือไม่ และมีกิจกรรมย่อยใดบ้างที่ทำให้ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์

แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ เป็นแนวคิดแรกเริ่มให้เกิดการแตกย่อยของแนวคิดการประเมิน อื่นในภายหลัง ดังนั้นจึงจะเห็นว่าขั้นตอนการประเมินของไทเลอร์มีลักษณะที่เรียบง่าย โดยมุ่งไปที่การ ตัดสินจากผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการเป็นสำคัญ

2. รูปแบบการประเมินของพรอวิส (Discrepancy Model) (Provus, 1973 : อ้างในบุญส่ง นิลแก้ว, 2542 หน้า 33 - 35)

ทัศนะในการประเมินของ พรอวิส มีอยู่ว่าการประเมินเป็นกระบวนการจัดการข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ในลักษณะการเฝ้าดูการจัดการโครงการ การควบคุมการบริหารพัฒนาโครงการโดยอาศัยการตัดสินใจที่ดี ซึ่งเป็นการมองว่าผลลัพธ์จากการดำเนินการนั้นสอดคล้องกับมาตรฐานหรือวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นจึง พิจารณาไปที่รายละเอียดในความแตกต่างของการปฏิบัติว่าจะนำมาสู่ผลที่ต้องการหรือไม่ และใช้ ข้อเท็จจริงจากความแตกต่างนั้นตัดสินใจว่าควรกระทำอย่างไรกับโครงการทั้งหมด หรือบางส่วนของ โครงการ ตามแนวคิดนี้ พรอวิส จำแนกกระบวนการประเมินไว้เป็น 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 ประเมินการอธิบายหรือออกแบบโครงการ เป็นขั้นของการกำหนดส่วนประกอบต่างๆ ของโครงการ ได้แก่ เป้าหมาย กระบวนการ กิจกรรม และทรัพยากรที่จำเป็น รวมไปถึงผู้รับบริการ

ขั้นที่ 2 ประเมินการจัดตั้งโครงการ เมื่อเกิดมาตรฐานจากขั้นตอนการออกแบบโครงการ ขั้นตอนนี้เป็นการประเมินการจัดทำโครงการว่าเป็นไปตามกรอบของการออกแบบที่กำหนดไว้หรือไม่

ขั้นที่ 3 ประเมินระหว่างดำเนินการ เป็นการประเมินกิจกรรมย่อยที่ปฏิบัติในระหว่างดำเนิน โครงการว่าแต่ละช่วงเวลากิจกรรมสามารถทำให้ผู้เข้าร่วมหรือผู้รับบริการบรรลุตามวัตถุประสงค์นำทาง หรือไม่ (วัตถุประสงค์ย่อยอันนำไปสู่วัตถุประสงค์หลักของโครงการ)

ขั้นที่ 4 ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ การประเมินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์หลักของ โครงการว่าเกิดผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรกหรือไม่

ขั้นที่ 5 วิเคราะห์ความคุ้มค่า ในขั้นนี้ พรอวิส เสนอไว้เพียงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ประเมินเท่านั้น เพราะมีความคล้ายคลึงกับขั้นตอนที่ 4 แต่จะแตกต่างไปบ้าง ซึ่งจะมีมากในการประเมินโครงการทาง การศึกษา ด้วยเป็นการเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้ลงทุนไปว่านำมาสู่ผลลัพธ์ที่คุ้มค่ากับการลงทุนนั้น หรือไม่

แนวคิดของ โพรวัส จะเห็นว่าแตกต่างกับของ ไทเลอร์ ในส่วนของรายละเอียดในการประเมินแต่ละขั้นตอนดำเนินการของโครงการ การนำแนวคิดนี้ไปใช้ ไม่เพียงตัดสินคุณค่าปลายทางจากการดำเนินโครงการเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการประเมินการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับผิดชอบโครงการในการลดความเสี่ยงที่โครงการจะล้มเหลวได้มาก

3. รูปแบบการประเมินของสคริฟเวน (Scriven's Evaluation Ideologies) (อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 35 - 38)

ตามนิยามที่ สคริฟเวน มองว่า “การประเมิน” เป็นกิจกรรมอันเกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูล และการกำหนดเกณฑ์การประเมิน อันจะใช้ตัดสินคุณค่าให้กับกิจกรรมที่ต้องการประเมิน สคริฟเวน จึงได้จำแนกประเภทในการประเมินหรือบทบาทของการประเมินไว้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1) การประเมินระหว่างดำเนินงาน (Formative Evaluation) เป็นกระบวนการเก็บข้อมูลระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อนำมาบ่งชี้ข้อดีและข้อจำกัดที่กระหว่างดำเนินงาน เพื่อจะนำผลมาพัฒนาให้ดีขึ้นในระหว่างดำเนินงาน

2) การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินผลลัพธ์ภายหลังสิ้นสุดการดำเนินงานเพื่อตัดสินว่าโครงการบรรลุผลสำเร็จสมบูรณ์หรือไม่

นอกจากนั้นสคริฟเวน เสนอสิ่งที่ต้องประเมินไว้เป็น 2 ส่วนสำคัญ ได้แก่

1) การประเมินเกณฑ์ภายใน (Instring Evaluation) เป็นการประเมินคุณภาพของเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน เช่น เป้าหมาย โครงสร้าง วิธีการ ตลอดจนทัศนคติของผู้รับผิดชอบโครงการ

2) การประเมินความคุ้มค่า (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินผลจากตัวผู้รับบริการหรือได้ประโยชน์โดยตรงจากการดำเนินโครงการ ซึ่งหมายถึงผลลัพธ์ของโครงการที่ให้ประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

การประเมินตามแนวคิดของ สคริฟเวน สรุปได้ว่า มีกระบวนการประเมินที่ไม่ละเอียดซับซ้อนเท่ากับของโพรวัส แต่การประเมินจะเน้นไปที่ความสำเร็จในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และจะพิจารณามุ่งไปที่ความมากน้อยของประโยชน์ที่เกิดกับผู้รับบริการมากกว่ามุ่งตัดสินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ตามแนวคิดของไทเลอร์

4. รูปแบบการประเมินของครอนบาค (Cronbach's Concepts) (Provus, 1973 : (อ้างใน เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 32 - 34)

แนวคิดการประเมินของครอนบาค เกิดขึ้นเพื่อมุ่งประเมินโครงการทางการศึกษาเป็นสำคัญ ลักษณะการประเมินจึงเป็นไปเพื่อวางแผนแนวทางเกี่ยวกับตัดสินใจดำเนินโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ

- 1) การประเมินเพื่อปรับปรุงกระบวนการวิชา
- 2) การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับตัวนักเรียนเป็นรายบุคคล
- 3) การจัดการบริหารในโรงเรียน

5. รูปแบบการประเมินของสแต็ค (Stake's concepts of Evaluation) (อ้างใน บุญส่ง นิลแก้ว, 2542 หน้า 46 - 48)

แนวคิดการประเมินของสแต็ค มีแนวคิดการประเมินที่ยึดความเป็นธรรมชาติและเน้นการมีส่วนร่วมเป็นสำคัญ โดยใช้กระบวนการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการจำนวนมาก เพื่อใช้พิจารณาความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นภายในการดำเนินโครงการ โดยการประเมินตามกรอบของสแต็ค ผู้ประเมินจำต้องให้รายละเอียดในเชิงการบรรยายความสอดคล้องกัน ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ในแต่ละส่วนของงาน ในขณะที่เดียวกันนั้นก็ต้องตรวจสอบความสัมพันธ์กันของผลที่เกิดกับการดำเนินงาน และการดำเนินงานกับสิ่งที่มีอยู่ก่อน ไม่ว่าจะเป็นส่วนที่เป็นความคาดหวังและส่วนที่เป็นจริง ซึ่งคือการประเมินรายละเอียดภายในโครงการ โดยขั้นตอนสำคัญคือการตัดสินใจคุณค่าที่ไม่มีการตัดสินใจ นำเอาสิ่งที่เป็นรายละเอียดของโครงการไปเทียบกับมาตรฐานหรือที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจมีลักษณะตายตัวที่ที่กำหนดอย่างไร ก็ต้องเป็นไปอย่างนั้น หรือการเทียบกับโครงการหรืองานอื่นที่เป็นที่ยอมรับเพื่อตัดสินคุณค่าว่า ดีกว่า แย่กว่า หรือเทียบเท่า

6. รูปแบบการประเมินของอัลคิน (Alkin's concept of Evaluation) (Alkin, 1996 : อ้างใน เยาวดี ราชย์กุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 45 - 47)

ตามแนวคิดของ อัลคิน ที่มีทัศนะการประเมินว่าเป็นกระบวนการคัดเลือกการประมวลข้อมูล และการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ หรือเพื่อกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม อัลคิน จึงได้แบ่งการประเมินไว้เป็น 5 ส่วน ได้แก่

- 1) การประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นการประเมินที่เกิดขึ้นก่อนดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดๆ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการที่เป็นอยู่
- 2) การประเมินเพื่อวางแผนโครงการ เป็นการประเมินเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมในการที่จะวางแผนในการดำเนินการของโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่กำหนด
- 3) การประเมินขณะกำลังดำเนินโครงการ เป็นการประเมินที่เน้นพิจารณาขั้นตอนการทำงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้หรือไม่
- 4) การประเมินเพื่อการพัฒนางาน เป็นการประเมินเพื่อค้นหารูปแบบ แนวทางหรือข้อเสนอแนะที่จะส่งผลให้งานที่กำลังดำเนินอยู่เกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด
- 5) การประเมินเพื่อรับรอง ยุบ ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ เป็นการประเมินภายหลังการดำเนินงานตามโครงการ เพื่อตรวจสอบผลที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมถึงการประมวล ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้กับโครงการต่อไป

7. รูปแบบการประเมินและโมเดลซิปปของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model) (Stufflebeam, 1971 : อ้างใน เยาวดี ราชย์กุล วิบูลย์ศรี, 2553 หน้า 57 - 62)

จากนิยามในการประเมินของ สตัฟเฟิลบีม ที่ให้ไว้ว่าเป็นกระบวนการของการระบุ หรือกำหนด ข้อมูลที่ต้องการ และการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาจัดกระทำจนเกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ และนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจ ซึ่งจากนิยาม

ดังกล่าว แนวคิดของสตีฟเฟิลปิม จึงมีลักษณะแบ่งแยกบทบาทของการทำงานระหว่าง ฝ่ายประเมินกับ ฝ่ายบริหารออกจากกันอย่างเด่นชัด กล่าวคือ การแยกให้ฝ่ายประเมินทำหน้าที่ระบุ จัดหาและนำเสนอ สารสนเทศให้กับฝ่ายบริหาร ส่วนฝ่ายบริหารก็มีหน้าที่เรียกหา และนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ ประกอบการตัดสินใจเพื่อดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามสมควรแต่ละกรณี

การประเมินของสตีฟเฟิลปิม สามารถสรุปการประเมินไว้เป็น 3 ขั้นตอน คือ

- 1) กำหนด หรือระบุและบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการ
- 2) จัดเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3) วิเคราะห์และจัดสารสนเทศ เพื่อนำเสนอต่อฝ่ายบริหาร

จากขั้นตอนดังกล่าวเมื่อทำการจัดกลุ่มให้กับข้อมูลที่เป็นต้องวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจ ของฝ่ายบริหาร จึงเกิดเป็นโมเดลการจัดเตรียมข้อมูลในการประเมินที่เรียกว่า CIPP Model ประกอบด้วยการประเมินใน 4 ประเภท ได้แก่

1) การประเมินบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมิน หลักการและเหตุผล ความจำเป็นที่จะต้องจัดทำโครงการ การชี้ประเด็นปัญหาและการพิจารณา ความเหมาะสมของเป้าหมายโครงการ

2) การประเมินตัวป้อนเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความ เหมาะสม และความเพียงพอของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของ การดำเนินโครงการ หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่จะใช้พัฒนางานต่างๆ และบันทึกภาวะของเหตุการณ์ ต่างๆ ที่เกิดขึ้นไว้เป็นหลักฐาน

4) การประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้น (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบ ผลที่เกิดขึ้นจากการทำโครงการกับเป้าหมายโครงการ อันจะนำไปสู่การตัดสินใจการยุบ เลิก ขยาย หรือ ปรับเปลี่ยนโครงการ

จากการศึกษารูปแบบประเมินโครงการสรุปได้ว่า รูปแบบการประเมินมี 7 รูปแบบ ประกอบด้วย รูปแบบการประเมินตามแนวทางของไทเลอร์ รูปแบบการประเมินของโพรวิส รูปแบบการประเมิน ของสคริฟเวน รูปแบบการประเมินของครอนบาค รูปแบบการประเมินของสแต็ค รูปแบบการประเมิน ของอัลคิน และ รูปแบบการประเมินและโมเดลชิปของสตีฟเฟิลปิม

2.3 แนวคิดความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547:18) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า การที่ลูกค้าได้รับบริการที่สามารถ ตอบสนองความต้องการซึ่งสินค้ามี 2 ประเภท คือ สินค้าที่มีตัวตน ได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าที่ไม่มี ตัวตน ได้แก่ การต้อนรับ การรับคำสั่งอาหาร รอยยิ้ม มิตรไมตรี ซึ่งสินค้าที่ไม่มีตัวตนเหล่านี้ก็คือ การ บริการนั่นเอง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548:122) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึก รวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในด้านบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและการได้รับ

ผลตอบแทนนั้น คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

Kotler (2003:444) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความยินดี หรือแสดงความผิดหวังอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวัง ถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าย่อมจะไม่พอใจ ถ้าผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าก็พอใจและถ้าผลลัพธ์มีค่าเกินความคาดหวังของลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจที่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการได้รับสิ่งที่ตนพึงปรารถนาหรืออยากได้ หรือเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการในการลดความตึงเครียด เพราะความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

สาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548:160) กล่าวว่า การจัดการความพึงพอใจของลูกค้าจะนำมาซึ่งประโยชน์มากมายแก่ธุรกิจ ได้แก่

1. สร้างผลประโยชน์ให้แก่ธุรกิจ ในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ลูกค้า เนื่องจากทำให้เข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบัน จากการหาช่องว่างความคาดหวังของลูกค้าและสิ่งที่เรามอบให้แก่ลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงให้สามารถตอบสนองและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น อาจจะนำไปสู่ความภักดีของลูกค้า
2. สร้างผลกำไรในระยะยาว ถ้าเราทำการรักษาลูกค้าที่ดีไว้ในปริมาณที่มากมาย จะยิ่งสร้างผลกำไรมากกว่าการพยายามดึงลูกค้าใหม่มาทดแทนลูกค้าเก่าที่จากไปอยู่ตลอดเวลา
3. ลูกค้าที่มีความพึงพอใจมากๆ จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก ทำให้คนรู้จักมากขึ้น เหมือนการโฆษณาให้บริษัทโดยมีต้นทุนในการดึงลูกค้าใหม่ต่อหน่วยต่ำ และมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะผู้ให้บริการวิชาชีพอย่างแพทย์ นักบัญชี ทนายความ วิศวกรหรือ สถาปนิก เพราะชื่อเสียงและการบอกต่อเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับลูกค้าใหม่ที่ใช้ในการตัดสินใจ การบอกต่อแบบปากต่อปากด้วยความชื่นชมจะสร้างความน่าเชื่อถือได้มาก
4. มีลูกค้าที่มีความพึงพอใจมากๆเป็นการประกันความเสี่ยง จากการเกิดความผิดพลาดในการบริการ ลูกค้าระยะยาวมีแนวโน้มที่จะให้อภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดความผิดพลาดได้มากกว่า เพราะสิ่งดีๆในอดีต จะเป็นสิ่งชดเชยให้ลูกค้าที่รู้สึกดีอยู่และลูกค้าที่มีความพึงพอใจบริการของเราแล้ว จะมีความรู้สึกไวต่อข้อเสนอใหม่ๆของคู่แข่งของเราน้อย

จากการศึกษาสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการของหน่วยงานในภาครัฐต่างๆนั้น ต้องการได้รับการให้บริการจากบุคลากรอย่างเพียงพอ มีกระบวนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเป็นระบบ มีสถานที่และการจัดการ

สภาพแวดล้อมที่ดี และได้รับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง หากประชาชนที่มารับบริการได้รับสิ่งที่เขาต้องการแล้ว จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การมากมาย อาทิเช่น สร้างผลประโยชน์ให้แก่องค์กรในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ สร้างความพึงพอใจระยะยาว หากลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ๆ จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก และถ้าหากผู้มาติดต่อกับองค์การมีความพึงพอใจมาก ๆ ก็จะสามารถเป็นหลักประกันความเสี่ยงจากการผิดพลาดในการบริการ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

การให้บริการ นับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สมิต สัจฉกร (2546 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยมีข้อควรคำนึงถึง 5 ประการ ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ หมายถึง คุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น คุณภาพถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ
3. ปฏิบัติโดยสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วน หมายถึง หากเกิดมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องในการให้บริการก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้ทันตามเวลา
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น หมายถึง ต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 14) ให้ความหมายของบริการไว้ว่า บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น ซึ่งอาจจะมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติที่ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

Kotler (2003 : 444) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่ง สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

จากการศึกษาความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการเสนอแก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีลักษณะสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะแก่สถานการณ์ ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น และต้องมีหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักความสะดวกในการให้บริการ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้บริการนับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆจะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันองค์การราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้น มีนักวิชาการจำนวนมากที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

ปรีทรรศ ศิลปะกิจ (2541) กล่าวว่า การบริการ คือ การดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการขั้นตอน หรือระบบระเบียบของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ

การให้บริการประชาชนยุคใหม่ คือ การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม อันเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน เป้าหมายของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ ประกอบด้วยหลักการบางประการ ได้แก่ การบริการเพื่อให้เกิดคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ มุ่งความรวดเร็ว ตรงเวลาความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ และประการสำคัญ คือ การสนองตอบความคาดหวังของประชาชน ลักษณะของการให้บริการประชาชนยุคใหม่ สังเกตได้จากลักษณะของผู้ให้บริการและวิธีการบริการ ดังนี้ (กรมการปกครอง, 2547)

- 1) การแต่งกาย
- 2) การพูดจาและการใช้น้ำเสียง
- 3) กิริยาท่าทางที่แสดงออก
- 4) วิธีการ/ขั้นตอนการให้บริการ

การบริการประชาชนที่ดีจะเป็นไปได้ นั้น ขึ้นอยู่กับทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ที่ควรปลูกฝังให้เกิดขึ้นในข้าราชการ ดังนี้

- 1) ประชาชน คือ บุคคลสำคัญที่สุดที่มาเยือนท่าน ณ ที่นี้
- 2) ประชาชน คือ ผู้ที่มีมาบอกความต้องการแก่ท่าน
- 3) ประชาชน มิได้มาพึ่งท่าน แต่ท่านต่างหากที่ต้องพึ่งเขา
- 4) ประชาชน มิได้มาขัดจังหวะในการทำงานของท่าน
- 5) ประชาชน คือ เพื่อนมนุษย์ที่อยู่ร่วมสังคมเดียวกัน
- 6) ประชาชน มีสิทธิอันชอบธรรมที่จะได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ

การอธิบายถึงการบริการประชาชนตามแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ ซึ่งให้เห็นว่าการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีเป้าหมายในการเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์การของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย และเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

ผู้ที่มีสำนึกแห่งบริการ (Sense of Service) คือ ผู้ที่มีจิตสำนึกแห่งคุณธรรมที่มีพฤติกรรมแห่งการบริการ สามารถช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งประกอบด้วย ความเอื้ออาทร ความเกรงใจ การยกย่องนับถือ มีสัมมาคารวะ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุขภาพ รูปร่างทรวด และบริการอย่างเต็มกำลังความสามารถ

หลักในการบริการประชาชน โดยพื้นฐานแล้วจะมีเป้าหมายเดียวกัน ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความเท่าเทียมจากการมารับบริการเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง, 2546)

การบริการประชาชน สามารถสรุปได้ว่า คือกิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย และกิจการที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต จึงอาจกล่าวได้ว่าการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการสินค้าสาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจ มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

อนเนก เหล่าธรรมทัศน์ (2543) และ สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547) ได้ให้นิยามการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า เป็นการให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่นๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทย จัดได้ คือ กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป ไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญ และความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Segal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4. เมืองครุฑที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนาธรรมและความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

Daniel Wit (อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม, 2550) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน

William V. Holloway (อ้างถึงในโกวิท พวงงาม, 2550) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชากร

Harris G. Montagu (อ้างถึงในโกวิท พวงงาม, 2550) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

จากความหมายต่างๆ ข้างต้นสามารถสรุปความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ คือ การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ มีอำนาจที่อิสระต่อกันในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม มีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง อำนาจของท้องถิ่นนั้นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทวีชัย สายศิลป์ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจระหว่างผู้จัดงาน 2 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 59 คน เป็นผู้จัดงานหน่วยงานสังกัด สวทช. 33 คน และหน่วยงานไม่สังกัด สวทช. 26 คน โดยผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสอดคล้องกันเป็นส่วนใหญ่ในทุกด้าน โดยหัวข้อความสะอาดของสถานที่ มีคะแนนเฉลี่ย = 4.36 คะแนน ส่วนหัวข้อที่ทำการศึกษาที่มาของปัญหานั้นได้แก่ ด้านบริการ หัวข้อความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการโสตทัศนูปกรณ์ มีคะแนนเฉลี่ย = 3.74 และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มของผู้จัดงานแล้วจะเห็นว่าผู้จัดงานหน่วยงานไม่สังกัด สวทช. จะให้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้จัดงานหน่วยงานสังกัด สวทช. ในทุกด้าน ทั้งนี้การใช้เครื่องมือคุณภาพทำการเก็บรวบรวมปัญหาจากหัวข้อความรวดเร็วในการให้บริการฯ โดยการใช้ Check Sheet เพื่อบันทึกปัญหาที่เกิดขึ้น ใช้ Pareto Diagram เพื่อคัดแยกปัญหาสำคัญ และการใช้ Course And Effect Diagram ในการทำให้เห็นสาเหตุของการเกิดปัญหาโดยการระดมความคิดของผู้ที่เกี่ยวข้องในบริการ ซึ่งจากการระดมความคิดพบว่าสาเหตุหลักของความล่าช้าในการให้บริการของพนักงานได้แก่ ด้านกระบวนการ จากการไม่กำหนดมาตรฐานในการทำงาน จึงส่งผลกระทบต่อเนื่องกับปัญหาข้ออื่นๆ และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์ประชุม ทั้งนี้การศึกษากลับปัญหาจากผลการใช้เครื่องมือคุณภาพเพื่อส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจที่ดีขึ้นต่อผู้ใช้บริการ ยังสามารถทำการวิจัยเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อไป

รัชนิกร โทอิ่ง (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกัน

สาวตรี แถมเงิน (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบัวงาม อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบัวงาม อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบัวงาม อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี แตกต่างกันแต่ประชาชนที่มีเพศและสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาล ตำบลบัวงาม อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน

นัทธภูมิ หาดูพานิชย์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของโรงแรมพาร์คอินเซียงราย ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ด้านความสามารถ (Competence) ด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ด้านความปลอดภัย (Security) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understand/Knowing Customer)

พีระพงศ์ อมรพิชญ์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลในจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดของพื้นที่เทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดกลาง และเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ขนาดประชากรของเทศบาล มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง

สาวตรี สุนทร (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล ตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่า ประชาชนได้รับการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี อันดับแรกด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ รองลงมาด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และอันดับสุดท้ายคือด้านความน่าเชื่อถือในการบริการในระดับมาก

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2559) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 พบว่า การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ (อบจ.) ซึ่งวัดประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการงานบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.80 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการตามลำดับ นอกจากนี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และความสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 91.00 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อความคุ้มค่าของภารกิจคุณภาพการให้บริการและความสัมฤทธิ์ของภารกิจ ตามลำดับ

ทั้งนี้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงในงานศึกษาครั้งนี้คณะผู้ประเมินสามารถนำประเด็นดังกล่าว มาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ได้ในระดับหนึ่ง