



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

โดย
มหาวิทยาลัยนเรศวร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กันยายน 2564

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลกครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก คือ 1.) เพื่อสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก และ 2.) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลกเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 7,073 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นครั้งนี้จำนวน 100 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้ทาโร ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 90 % และความคลาดเคลื่อน 10% และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบกำหนดจำนวนหรือแบบโควต้า (Quota sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามใน 5 งานบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

โดยการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวคำถามไว้ใน 2 ตอนหลัก คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Check list ประกอบด้วยข้อมูลส่วนต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for Windows V. 13.0 เพื่อการวิเคราะห์ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการศึกษา

1) ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 62 คน (ร้อยละ 62) เพศหญิง 38 คน (ร้อยละ 38)

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21- 40 ปี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 40) โดยมีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีน้อยที่สุด จำนวน 11 คน (ร้อยละ 11)

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 52 คน (ร้อยละ 52) และไม่มีผู้ไม่ได้เรียนหนังสือและสำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 52 คน โดยมีค่าเฉลี่ย คือ ร้อยละ 52 โดยที่กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน และข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ

2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) โดยมีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.55$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 92 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หรือได้ 9 คะแนน โดยสามารถจำแนกรายละเอียดตามประเภทงานบริการ ได้ดังนี้

2.1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้คะแนน

เท่ากัน ($\bar{X} = 4.79$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) โดยมีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.54$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 94 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$) โดยช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ และมีช่องทางการในการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.68$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการศึกษาที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 93 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.3) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$) โดยช่องทางการ

ให้บริการผ่านระบบออนไลน์ และมีช่องทางการในการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.68$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านรายได้หรือภาษีที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 95 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.4) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) โดยมีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.55$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 93 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.5) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) โดยมีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.55$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

การปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพ การให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 92 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการวิจัยเรื่อง โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลกครั้งนี้ จากข้อค้นพบดังกล่าวผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

เชิงนโยบาย

แม้ว่าผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลกอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ แต่กระนั้นก็ตาม องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่มก็มีความควรหยุดการพัฒนา หากแต่ยังต้องพัฒนาการบริหารจัดการ และการบริการเพื่อตอบสนองต่อประเด็นยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง รวมถึงควรมีการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นรูปธรรมต่อไป

เชิงปฏิบัติการ

ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติในงานต่างๆ จะได้พัฒนาตนเองในการให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

เชิงวิชาการ

ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงลึกถึงการถอดบทเรียนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ตรงต่อความต้องการของผู้เข้ารับบริการ โดยอาจทำเป็นโครงการวิจัยและพัฒนา เพื่อฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

การสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อภาค อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์หลัก คือ
1.) เพื่อสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การ
บริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก และ 2.) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะ
ทางการพัฒนาการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลกโดย
การวิจัยประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และใช้
วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางใน
การปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลกและ
ประชาชน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการประเมินความ
พึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก
ในครั้งนี้เป็นอย่างดี

(ดร.กมลศ โพธิ์กนิษฐ)

หัวหน้าโครงการวิจัย

กันยายน 2564

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทที่ 1: บทนำ	1-5
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2: แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และบริบทของชุมชน	6-37
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลนโยบาย	13
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
2.4 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม	33
บทที่ 3: วิธีดำเนินการวิจัย	38-42
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
3.2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	38
3.3 เครื่องมือวิจัย	39
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 4: ผลการศึกษา	43-56
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการรับบริการ	44
บทที่ 5: สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	57-62
5.1 สรุปผลการศึกษา	58
5.2 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	61

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	63-69
ภาคผนวก	70-82

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการประชาชน” ของภาครัฐเกิดขึ้นภายใต้ปรัชญาเรื่องความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้บรรลุผลที่สำคัญที่สุดคือประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ดังปรากฏในนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปีที่ผ่านมา ทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชน และสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง แต่การประเมินความพึงพอใจอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ จะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะมาใช้กับทุกส่วนราชการ โดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการ สาธารณะโดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้น และจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เกิดขึ้นจากการให้บริการภาครัฐที่มากยิ่งขึ้น

การปกครองท้องถิ่นเป็นการจัดตั้งรูปแบบการปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งเกิดขึ้นจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยธรรมาภิบาลอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งหลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจ

ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี 4 หลักการสำคัญ ประกอบด้วย 1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ 2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ 3) ความสามารถของท้องถิ่น และ 4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (สุรัชชา พันเลิศพาณิชย์, 2555) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ทั้งนี้ เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหาและความต้องการของประชาชน ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่นต่างๆ ของตนเอง จึงเป็นการแก้ปัญหาหรือให้บริการสาธารณะต่างๆ ตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดความ รวดเร็ว นอกจากนี้ การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่ง เบาภาระของรัฐบาลทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง และเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง โดยส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นผู้นำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่นเพื่อการปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลอีกทางหนึ่งด้วย (โกวิทย์ พวงงาม, 2550, หน้า 121-125)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน การปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการ บริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง และ (4) ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็น การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสถาบันการศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้รับการขึ้นบัญชีรายชื่อจากคณะกรรมการ ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด (ก.ท.จ.) และ คณะกรรมการพนักงานส่วนต าบล (ก.อบต. จังหวัด) ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้าน ช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจะได้ไปปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ถือเป็นองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้น โดยมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ดังนั้น จึงเป็นภารกิจหลักของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริการแก่ประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตาม เป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อให้การ บริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสะท้อนความต้องการของ ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงมอบหมายให้ มหาวิทยาลัยนเรศวร ทำโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

1.2.2 เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบล น้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ใน 4 ด้านหลัก ประกอบด้วย

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดเขตพื้นที่ที่จะทำการศึกษาวัดไว้ที่ตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาสิงหาคม-กันยายน 2563

1.3.4 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,442 คน

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 100 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้ทาโร ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 90 % และความคลาดเคลื่อน 10% และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบกำหนดจำนวนหรือแบบโควต้า (Quota sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามใน 5 งานบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

1.4.2 ได้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

1.5.2 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการต่างๆ ด้านจากองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

1.5.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก โดยแบ่งออกเป็น 5 งานบริการ ประกอบด้วย

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และบริบทของชุมชน

การสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอชาตินครไทย จังหวัดพิษณุโลก ผู้ศึกษาได้ค้นคว้ารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อนำมาสู่แนวคิดโดยการศึกษา รวมทั้งใช้ในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายผลการศึกษาที่ได้ต่อไป ซึ่งประกอบไปด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลนโยบาย

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า มีนักการศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน อาทิเช่น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของความ พึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจ ความชอบใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่คาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขั้นสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ

พวงทอง ตั้งจิตกุล (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นการแสดงออกซึ่งความสุขและความสมหวังของมนุษย์ เมื่อได้รับการตอบสนอง

วิชชุดา หุ่นวิไล (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่ดีต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งรวมทั้งองค์ประกอบอื่นๆ ที่สัมพันธ์กับสิ่งที่ต้องการ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม

พิณ ทองพูน (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น ตรงข้ามกับทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ โดยที่ความพึงพอใจนั้นจึงถือเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

จากการให้ความหมายของผู้ที่ได้กล่าวถึงความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หลังการรับบริการของบุคคล จะมีความความรู้สึกพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือดีกว่าที่หวังไว้ และจะรู้สึกไม่พอใจหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานวิจัยฉบับนี้ ความพึงพอใจ จึงหมายถึง ความรู้สึกพอใจในการรับบริการหรือการตอบสนองที่ตรงกับความต้องการของประชาชน ประชาชนจะมีความพึงพอใจอย่างมากเมื่อสิ่งที่ตนคาดหวังได้รับการตอบสนองในระยะเวลาที่เหมาะสม แต่ถ้าหากการตอบสนองนั้นไม่เป็นไปตามที่คาดหวังหรือตามจุดมุ่งหมายและในระยะเวลาที่ไม่เหมาะสม ก็จะทำให้ความพึงพอใจน้อยตามลำดับ และระดับความพึงพอใจยังสามารถที่จะวัดประสิทธิภาพของการบริการได้

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆ ไว้หลายทฤษฎี ดังนี้

1.) แนวคิดของแครธวอลล์ และคณะ

มีการจำแนกจุดประสงค์การศึกษาด้านความรู้สึกของแครธวอล และคณะ (Krathwohl. 1964 อ้างถึงใน ชวลิต ชูก่าแพง, 2550, หน้า 107) โดยสรุปความหมายที่สำคัญได้ดังนี้

- การรับรู้ (Receiving) เป็นขั้นแรกของความรู้สึก ถือเป็นการสัมผัสเบื้องต้น เพียงรับรู้ได้เห็น จะเรียกว่าเป็นขั้นการจดจำสิ่งที่ได้รับการสัมผัสจากประสาทสัมผัสของเราก็ได้
- การตอบสนอง (Responding) เมื่อเลือกพอใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งเรียบร้อยแล้ว ก็จะถึงความรู้สึกขั้นนี้ซึ่งเป็นขั้นที่มีจิตใจจดจ่อ นั่นคือการเกิดความสนใจ ชื่นชอบ กิจกรรมหนึ่งมากกว่ากิจกรรมอื่น ๆ เรื่องนี้ทำให้ข้าพเจ้าอยากรู้อยากเห็นมาก เป็นต้น
- การเห็นคุณค่า (Valuing) ในขั้นนี้เป็นความรู้สึกเห็นคุณค่าของสิ่งของ ปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมซึ่งตนเองได้รับและซึมซับมาตั้งแต่ต้น ความรู้สึกอันนี้อาจยอมรับหรือไม่ยอมรับคุณค่าก็ได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาคุณค่า พฤติกรรมระดับนี้ค่อนข้างจะคงเส้นคงวาในการแสดงความรู้สึกและรับรู้คุณค่าสิ่งต่างๆ โดยเจตคติเป็นความรู้สึกระดับนี้
- การจัดระบบคุณค่า (Organization) ขั้นความรู้สึกที่แล้วมานั้น ชัยยอมเห็นคุณค่าหรือค่านิยมมากมายที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของชีวิต แต่ความรู้สึกของมนุษย์จะนิยมชมชอบเฉพาะกลุ่มค่านิยมใดค่านิยมหนึ่งเท่านั้น การจัดระบบในระดับนี้จึงเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งอาจจะให้อยู่ในกลุ่มก้อนหนึ่งที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน หรืออาจจัดตามความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน หรืออาจจัดเอาตัวที่เด่นมากหรือกระจายมากที่สุดก็ได้มาตัวหนึ่งระบบดังกล่าวจะสร้างขึ้นจากค่านิยมส่วนย่อยๆ นำมาประสานสัมพันธ์กัน การเปลี่ยนแปลงค่านิยมในระยะเป็นผู้ใหญ่จะยากกว่าในระยะเป็นเด็ก เพราะความยึดติดสิ่งที่คิดว่าดี คงพิจารณามานานแล้ว
- การสร้างลักษณะนิสัยตามค่านิยม (Characterization) เป็นขั้นซึ่งสมความรู้สึกเป็นรูปเป็นแบบมาจนกระทั่งจึงกลายเป็นลักษณะนิสัย เป็นแนวความเชื่อถือศรัทธา แนวปรัชญาชีวิต มีลักษณะส่วนตัวที่เป็นเอกลักษณ์ของเขา คือรู้ว่าเขาคือใคร มีอุดมคติ มีแนววิถีเป็นของตนเอง ความรู้สึกระดับนี้เป็นความรู้สึกที่สั่งสมมาตั้งแต่ขั้นแรกจนเกิดการเลือกสรรยึดติดเป็นของตนเอง เป็นวิถีดำเนินชีวิต เป็นเป้าหมายปลายทางชีวิต เรียกว่าเป็นความรู้สึกที่ตกตะกอนแล้วกลายเป็นบุคลิกภาพ กล่าวได้ว่าความรู้สึกนั้นเป็นความ

ต่อเนื่อง ไม่ได้รู้สึกเป็นท่อนๆ แต่มีทิศทางและมีความเข้มข้นแตกต่างกันแต่
 ระดับของความรู้สึก จึงเกี่ยวข้องเชื่อมโยงต่อเนื่องกันละเอียดละอ่อนมาก
 ระดับความรู้สึกจะเริ่มด้วยความเข้มข้นน้อยไปสู่ความเข้มข้นมากจนยึดติด
 เป็นลักษณะนิสัยของคนในที่สุด

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อ
 การให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มี ผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1.) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความ ต้องการ
 ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ บริการให้ทั่วถึง เพื่อ
 อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการ
 ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปใน ทางบวก ซึ่งหากตรงกับ
 ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็น แรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการ
 ตามมาได้

3.) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่ มีบทบาท
 สำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วาง
 นโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อม สามารถตอบสนองความ
 ต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนัก
 ถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรม การบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ
 เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึก ของการบริการ

4.) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของ การบริการมี
 อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการ บริการเกี่ยวข้องกับการ
 ออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการ ให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็น
 สัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ชองจดหมาย เป็นต้น

5.) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วน
 สำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ
 ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อ ความต้องการของประชาชนได้
 อย่างถูกต้องมีคุณภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539, หน้า 38-40)

2.1.4 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

นักวิชาการและนักการศึกษาได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจ สามารถประมวลได้ดังนี้

พรณิ ช.เจนจิต (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เล็ก ๆ เป็นไปในลักษณะค่อยๆ ดุดช้บจากการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว 4) สื่อมวลชน

อรรถกิจ กรณ์ทอง (2545) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้น ก็จะกำหนดเป้าหมายหลายอย่างเพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 ประการดังนี้ 1) วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3) ประสบการณ์ และ 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

มิลเลทท์ (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอ 5 ประการ คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ซึ่งความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญ คือ ทำให้ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อยทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นพลังที่จะผลักดันให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้าต่อไปในระยะยาว

2.1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดระดับความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญจะต้องดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจเพื่อประกอบกับเกณฑ์มาตรฐานของประกันคุณภาพ ดังนั้นจึงมีผู้กล่าวถึง ระดับความพึงพอใจไว้ดังนี้

1.) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่แท้จริงกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ (พิภพ อุดม, 2537, หน้า 65)

1.1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจถูกใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งถูกใจที่อาหารอร่อย และบริการดี หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถประจำทางถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

1.2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจถูกใจ ประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกิดความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันที่สถานบริการแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

2.) การวัดระดับความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ (ภณิดา ชัยปัญญา 2541, หน้า 25)

2.1) การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามอิสระดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

2.2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค และวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

2.3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

3.) การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่วๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลายๆ อย่าง อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทางแต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัดได้ 2 แนวคิด คือ (หทัยรัตน์ ประทุมสูตร, 2542, หน้า 14)

3.1) วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้านและทุกๆ อย่าง ที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ

3.2) วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ระดับของความรู้สึกที่ชอบเป็นที่ยอมรับความรู้สึก ระดับความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

2.1.6 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจ อาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วย องค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1.) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากหรือน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

2.) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยา การตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน

การใช้ภาษา สื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยโมติวิจิตของการบริการที่แท้จริง

2.1.7 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ มีแนวทางดังนี้

- 1.) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
 - 2.) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน
 - 3.) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ
 - 4.) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
 - 5.) การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล
- การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการ เพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ปัญหา ข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การบริการ ในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ (เกษม จันทรน้อย, 2537)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลนโยบาย

การประเมินนโยบายเป็นขั้นตอนสำคัญขั้นตอนหนึ่งในของกระบวนการนโยบาย (Policy Process) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่เป็นการดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนโยบายเพื่อการตัดสินใจ โดยหลักการสำคัญอยู่ที่ปฏิบัติเพื่อการคาดการณ์ ประเมินการ การวัด ประเมินผลนโยบาย ทั้งในส่วนเนื้อหาของนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อให้ทราบถึงความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการดำเนินนโยบาย รวมถึงเป็นการสะท้อนถึงการส่งผลกระทบในด้านใดด้านหนึ่งต่อผู้ส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนยังเป็นขั้นตอนที่นำมาซึ่งข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินนโยบายต่อไป หรืออาจมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือแม้กระทั่งการตัดสินใจที่จะยุตินโยบายนั้นๆ ในอนาคต ดังนั้น ในการทำความเข้าใจในการประเมินนโยบาย จำเป็นต้องมีการวางพื้นฐานความรู้ตั้งแต่แนวคิด เพื่อนำไปสู่ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบสำหรับการประยุกต์ใช้ในการประเมินผล ตลอดจนเทคนิควิธีที่ใช้ในการประเมินผลที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพ และสามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรม รายละเอียดของเนื้อหาในส่วนนี้ประกอบด้วย

2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลนโยบาย

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลนโยบายมีความเกี่ยวข้องกับแนวทางการวิเคราะห์นโยบายใน 3 ลักษณะ คือ (1) การกำหนดเป้าหมายที่ต้องการให้บรรลุ หรือสัมฤทธิ์ผล (2) การสร้างทางเลือกในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่จะช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และ (3) การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างทางเลือกกับเป้าหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งทางเลือก การผสมผสาน และการจัดสรร หรือแบ่งปันสิ่งที่มีคุณค่าที่ดีที่สุดในกับแนวทางการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ (Nagel, 1998, p. 7)

การประเมินมีวิวัฒนาการของความหมายผ่านเส้นทางการให้นิยามความหมาย ดังนี้ 1) การวัด (Measurement) 2) การวิจัยประยุกต์ (Applied Research) 3) การตรวจสอบความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Determining Congruence) 4) การช่วยผู้บริหารตัดสินใจ (Assist Decision Making) 5) การบรรยายอย่างลุ่มลึก (Description or Portrayal) และ 6) การตัดสินคุณค่า (Determining of Worth or Value) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2536)

รากฐานของทฤษฎีการติดตามประเมินผลนโยบาย มีที่มาจาก 2 ส่วน คือ (1) ฐานคิดที่ว่าด้วยการตรวจสอบได้ (Accountability) และ (2) การแสวงหาความรู้ทางสังคม (Social Inquiry) ความต้องการในการตรวจสอบเป็นเหตุผลของการประเมิน เนื่องจากสังคมต้องการทราบคำอธิบายเกี่ยวกับการใช้ภาษีอากร หรือการใช้ทรัพยากรต่างๆ ในการดำเนินโครงการของรัฐ จึงเสนอให้มีการตรวจสอบประเมินผลการดำเนินงาน และการแสวงหาความรู้ทางสังคมถึงระบบระเบียบ และวิธีการที่รัฐจะพิสูจน์ความถูกต้องในการประเมินนโยบายนั้นๆ ได้ และได้พัฒนาเป็นการประเมินในรูปแบบต่างๆ ตามมา

มาร์วิน อัลคิน (Marvin C. Alkin) ศาสตราจารย์กิตติคุณด้านการศึกษามหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียลอสแอนเจลิส (University of California, Los Angeles) และเป็นผู้ก่อตั้งและอดีตผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาการประเมินผลยูซีแอลเอ (UCLA Center for the Study of Evaluation) เขาได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยและการประเมินผล และทฤษฎีการประเมินผลเปรียบเทียบทั้งในสหรัฐอเมริกา และในยุโรป (UCLA, 2017) ในปี ค.ศ. 2004 ศาสตราจารย์มาร์วินได้เขียนหนังสือเรื่อง Evaluation roots: tracing theorists' views and influences โดยได้เสนอ “ต้นไม้ทฤษฎีของการประเมินผล” (Evaluation Theory Tree) ว่าด้วยรากฐานของแนวความคิด และทฤษฎีการติดตามประเมินผลนโยบาย โดยแบ่งกลุ่มรากฐานแนวคิดทฤษฎีการประเมินผลออกเป็น 3 กลุ่มตามแนวความคิดของนักทฤษฎีในแต่ละกลุ่ม มีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มที่ 1: การประเมินที่เน้นวิธีการ (Methods)

การประเมินในยุคแรกมีรากฐานมาจากการวัดความรู้ในโรงเรียนโดยใช้แบบสอบถามเพื่อให้ได้คะแนนมาเป็นตัวชี้ระดับผลสัมฤทธิ์ การใช้แบบสอบถามสำหรับการวัดและประเมินผลการเรียนนั้น

มีการใช้กันอย่างกว้างขวางในระบบการศึกษา ดดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 1 แล้วจึงขยายตัวสู่การประเมินผลนโยบายการบริการทางสังคมของรัฐด้านอื่นๆ เช่น ด้านสาธารณสุข และการพัฒนาชุมชน เป็นต้น ทั้งนี้ การประเมินในยุคนั้นมุ่งสร้างเครื่องมือวัดคุณลักษณะของสิ่งที่จะประเมิน ในขณะที่วิธีการด้านการวิจัยถูกนำมาใช้ในหลากหลายขั้นตอนของการดำเนินการประเมินผล ทั้งในส่วนของ การตั้งสมมติฐาน การกำหนดวัตถุประสงค์ การสุ่มตัวอย่าง และการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นต้น

นักทฤษฎีในกลุ่มนี้มีความเห็นที่เหมือนกันว่า ในการประเมินแต่ละครั้งจะต้องมีจุดมุ่งหมาย เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน แน่นนอน และผู้ประเมินต้องมีบทบาทสำคัญในการทำความเข้าใจว่าสารสนเทศใดที่จะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจสำหรับผู้มีอำนาจตัดสินใจในนโยบาย เพื่อให้การประเมินนั้นบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

กลุ่มที่ 2: การประเมินที่เน้นถึงการให้คุณค่าของสิ่งที่ประเมิน (Valuing)

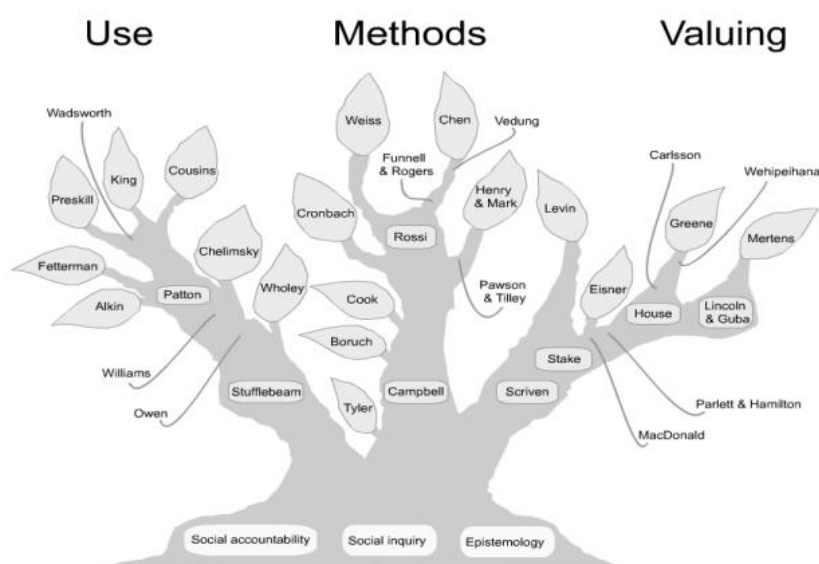
นักทฤษฎีในกลุ่มนี้เชื่อว่าการประเมินผลเป็นกระบวนการตัดสินใจคุณค่าของสิ่งที่จะทำการประเมิน เพื่อจุดมุ่งหมายในการพัฒนาสิ่งเหล่านั้น ในการประเมินหรือกำหนดคุณค่าของสิ่งใด ผู้ประเมินจะทำการสรุปอ้างอิงจากสิ่งที่สังเกตได้ที่เป็นตัวแทนของคุณค่านั้น โดยใช้วิธีการเชิงธรรมชาติ คือ หลักการตัดสินใจคุณค่าด้วยหลักเหตุผล และประสบการณ์ส่วนตัว หรือใช้วิธีการเชิงระบบโดยนำผลที่ได้จากการทดสอบสมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้คุณค่าของสิ่งๆ นั้น แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ตั้งไว้

การให้ความสำคัญกับคุณค่าของสิ่งที่จะประเมินนั้นเป็นการมุ่งเน้นที่คุณค่าของสิ่งที่จะทำการประเมิน ทั้งในส่วนของคุณค่าภายใน (Merit) ที่ว่าด้วยคุณค่าที่แฝงเร้นอยู่ในสิ่งนั้นตลอดเวลา เช่น คุณค่าของทองคำ ที่เป็นตัวแทนของสิ่งมีค่า และหายาก บ่งบอกสถานะทางสังคม เป็นต้น รวมถึงการประเมินคุณค่าภายนอก (Value or Worth) ที่เป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ของสิ่งนั้นกับบริบทต่างๆ เช่น เวลา ระบบเศรษฐกิจ สังคม เช่น คุณค่าของทองคำ ตามราคาที่ซื้อขายกันในท้องตลาด เป็นต้น

กลุ่มที่ 3: การประเมินที่เน้นถึงการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ (Use)

นักทฤษฎีในกลุ่มนี้ให้ความสำคัญต่อการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นการนำไปใช้ให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในสิ่งที่ทำการประเมิน หรือสนับสนุนการตัดสินใจ หรือนำไปปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อการพัฒนาสิ่งที่ทำการประเมิน ผลการประเมินจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการนำไปใช้ในขั้นต่อไป ดังนั้น ผู้ประเมินจึงควรทราบแนวทางในการตัดสินใจของผู้ต้องการใช้ข้อมูลจากการประเมิน เพื่อดำเนินการประเมินผลให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้สารสนเทศได้อย่างตรงจุด (Alkin, 2004, p. 13-18)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการประเมินผลเป็นกระบวนการที่ได้มาซึ่งสารสนเทศสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญต่อกระบวนการของนโยบาย ทั้งในส่วนของกำหนดยุทธศาสตร์ การวางแผนงานหรือโครงการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ กระบวนการประเมินผลต้องได้รับการออกแบบมาโดยเฉพาะ มีการวางแผน ดำเนินการ จัดทำรายงาน และเพื่อให้ผลการประเมินผลได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จึงจำเป็นต้องมีองค์ประกอบที่จะต้องมีการเผยแพร่สารสนเทศของการประเมิน ซึ่งทั้งนี้ ผู้ประเมินจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผล ตลอดจนต้องมีทักษะในการประเมินผลที่ดี เพื่อให้การประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพสามารถสะท้อนข้อมูลเพื่อการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม



รูปภาพแสดง “ต้นไม้ทฤษฎีของการประเมินผล” (Evaluation Theory Tree)
(Alkin, 2004, p. 21)

2.3.2 รูปแบบการประเมินผลนโยบาย

จากรากฐานแนวคิดทฤษฎีทั้ง 3 กลุ่มทฤษฎี สามารถจัดกลุ่มและพัฒนาแนวคิดออกมาเป็นรูปแบบ (Model) หรือแนวทาง (Approach) ในการประเมินผลนโยบายที่สอดคล้องกับฐานคิดตามกลุ่มแนวคิดทฤษฎีในข้างต้นได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

กลุ่มที่ 1: รูปแบบการประเมินที่พัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎีการประเมินผลที่เน้นวิธีการ (Methods) สามารถจำแนกรายละเอียดได้เป็น 4 รูปแบบดังนี้

1) รูปแบบการบริหารโครงการ/ แผนงาน และการประเมินผลตามวัตถุประสงค์ (Goal-Based Approach, Behavioral Objective Approach)

มีรากฐานแนวคิดมาจากแนวคิดของราฟ ไทเลอร์ (Ralph W. Tyler) นักการศึกษาชาวอเมริกันผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินผล เขาเป็นผู้มีส่วนสำคัญในการกำหนดแนวทางการใช้จ่ายเงินของรัฐบาลกลางของสหรัฐอเมริกา และมีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายพื้นฐานของพระราชบัญญัติการประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในปี ค.ศ. 1965 จนได้รับการขนานนามว่าเป็น "บิดาแห่งการประเมินและประเมินผลการศึกษา" (Nowakowski, 1983, p. 24-26)

ในปี ค.ศ. 1943 ไทเลอร์ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน โดยเสนอเป็นกรอบความคิดเป็นครั้งแรกในผลงานของเขาชื่อ The Importance in Wartime of Co-Operation between Schools and Parents โดยเขาได้เสนอรูปแบบการประเมินผลซึ่งถือเป็นรูปแบบการประเมินที่เน้นจุดมุ่งหมาย (Objective Based Model) ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ คือ เป็นรูปแบบการประเมินที่ยึดวัตถุประสงค์ของนโยบายเป็นหลักในการประเมินความสำเร็จ โดยที่วัตถุประสงค์ของนโยบายจะทำหน้าที่เป็นทั้งเป้าหมายของการประเมินและเป็นผลลัพธ์ที่คาดหวัง ซึ่งสามารถนำมาเป็นเกณฑ์มาตรฐานสำหรับการตัดสินผลสำเร็จของการดำเนินงานได้ ทั้งนี้ การกำหนดวัตถุประสงค์ของนโยบายจำเป็นต้องมีความชัดเจนในรูปของการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม แล้วประเมินความสำเร็จของวัตถุประสงค์เหล่านั้นในลักษณะของการตัดสินผลสำเร็จของการดำเนินงาน หลังจากนั้นในปี ค.ศ. 1986 ไทเลอร์ได้นำเสนอกรอบแนวคิดของการประเมินโครงการใหม่ (New Tyler, 1986) ในหนังสือชื่อ Educational Evaluation : New Roles, New Means โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 6 ส่วนคือ (1) การประเมินวัตถุประสงค์ (Appraising Objectives) (2) การประเมินแผนการเรียนรู้ (Evaluating the learning Plan) (3) การประเมินเพื่อแนะแนวในการพัฒนาโครงการ (Evaluation to Guide Program Development) (4) การประเมินเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ (Evaluation Program Implement) (5) การประเมินผลลัพธ์ของโครงการทางการศึกษา (Evaluating the Outcome of an Educational Program) และ (6) การติดตาม (Follow up) และการประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation) (ศูนย์ทดสอบและประเมินเพื่อพัฒนาการศึกษาและวิชาชีพ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, มปป.หน้า 29-30)

ตามทรรศนะของไทเลอร์ขั้นตอนของการประเมิน ประกอบด้วย 7 ขั้นตอนดังนี้

- (1) การกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของนโยบาย/โครงการ
- (2) การจำแนกประเภทของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของนโยบาย/โครงการไว้ให้

ชัดเจน

(3) การกำหนดจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมให้ชัดเจนว่า เมื่อเสร็จสิ้นโครงการแล้วผู้เข้าร่วม โครงการจะต้องเกิดพฤติกรรมอะไรบ้าง อาจจะเป็นพฤติกรรมรายบุคคลหรือรายกลุ่มก็ได้

(4) การระบุสถานการณ์ กำหนด และเลือกเนื้อหาสำคัญ รวมทั้งวิธีการต่างๆ ที่จะทำให้ผู้เข้าร่วมนโยบาย/โครงการได้แสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ได้กำหนดไว้ในข้างต้น

(5) การคัดเลือกแนวทางการประเมินนโยบาย/โครงการ โดยเลือก และสร้าง หรือพัฒนาเครื่องมือ และเทคนิคการวัดผล ที่ใช้ในการวัดพฤติกรรมตามที่ได้ระบุไว้ในจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ระบุว่าได้มีการบรรลุจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมหรือไม่ และมากน้อยเพียงใด

(6) การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมตามจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมของผู้เข้าร่วมนโยบาย/โครงการที่เกิดขึ้น

(7) การวิเคราะห์ข้อมูลและเปรียบเทียบกับพฤติกรรมที่ได้กำหนดไว้ตามจุดประสงค์เพื่อพิจารณาการบรรลุจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมและวัตถุประสงค์ของนโยบาย/โครงการ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า รูปแบบการประเมินของไทเลอร์เป็นรูปแบบที่มุ่งตรวจสอบหรือเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่คาดหวังกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงจากการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรหรือการดำเนินงานโครงการ การประเมินตามรูปแบบนี้จะช่วยให้ได้สารสนเทศซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ รูปแบบการประเมินของไทเลอร์จึงเหมาะสำหรับการประเมินผลสรุปรวมหลังการดำเนินนโยบาย/โครงการที่สิ้นสุดลงแล้ว เพื่อตอบคำถามว่าหลังจากการดำเนินนโยบาย/โครงการแล้วได้ผลการดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ดังนั้น ก่อนการประเมินผลสรุปรวมดังกล่าว จึงควรตรวจสอบความเป็นไปได้ของวัตถุประสงค์ของนโยบาย/โครงการ ความน่าเชื่อถือของวัตถุประสงค์และตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ของนโยบาย/โครงการกับวัตถุประสงค์ของแผนงาน วัตถุประสงค์ของแผนงานกับเป้าหมายของนโยบาย ทั้งนี้เพื่อให้วัตถุประสงค์ของนโยบาย/โครงการซึ่งจะใช้เป็นเกณฑ์หรือสิ่งเปรียบเทียบการบรรลุวัตถุประสงค์มีความถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน และมีคุณค่ามากที่สุด (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2556, หน้า 20-21)

2) รูปแบบการประเมินผลแบบเชิงระบบ (Systematic Approach)

หรือแบบจำลองของ Rossi, Freeman and Wright's approach Model มีรากฐานแนวคิดมาจากแนวคิดของปีเตอร์ รอสซี, โฮเวิร์ด ฟรีแมน และซอนย่า ไรท์ (Peter H. Rossi, Howard E. Freeman, and Sonia R. Wright) ในงานชื่อ Evaluation: A Systematic Approach ในปี ค.ศ. 1979 โดยเขาได้เสนอรูปแบบการประเมินผลอย่างเป็นระบบที่พยายามเน้นการประเมินที่มีการวางแผน การกำหนดวิธีการที่เป็นมาตรฐานและชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการประเมินที่มีความเที่ยงตรง และแม่นยำมากยิ่งขึ้น

ลักษณะที่สำคัญของรูปแบบการประเมินผลแบบเชิงระบบ คือ วิธีการศึกษาสังคม อย่างเป็นระบบภายใต้เทคนิคการวิจัยรวมทั้งการนำองค์ความรู้ที่มีความหลากหลาย (Several Discipline) มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ตามแต่ละบริบท ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดกรอบความคิด และการรับรู้ (Conceptualization) การออกแบบ (Design) การวางแผน (Planning) และการนำไปใช้ (Implementation) ทั้งนี้ กระบวนการดังกล่าวต้องมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างแน่ชัด และดำเนินการผ่านการเลือกใช้ระเบียบวิธีการประเมินอย่างเป็นระบบในการศึกษาข้อมูลหลักฐาน ต่างๆ อย่างรอบคอบ และครอบคลุมในประเด็นที่จะประเมิน รวมถึงการเลือกใช้เครื่องมือในการ ประเมินที่มีมาตรฐานในการเก็บรวบรวมข้อมูล และพยายามควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนให้มากที่สุด ใน ลักษณะของการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลตามเกณฑ์มาตรฐานที่ประกาศไว้ล่วงหน้า หรือเรียกอีก อย่างหนึ่งได้ว่าเป็นวิธีประเมินแบบปรนัยนิยม (Objectivism) โดยผู้ประเมินมีบทบาทเป็นผู้เชี่ยวชาญ หรือเป็นผู้มีอำนาจในการประเมิน (Rossi and Freeman, 1993, p. 54; รัตนะ บัวสนธ์, มปป., หน้า 7)

ขั้นตอนของการประเมินผลแบบเชิงระบบ ประกอบด้วย 8 ขั้นตอนดังนี้

- (1) การกำหนดประเด็นปัญหาที่ต้องการประเมิน (Identifying Issues and Formulating Questions)
- (2) การประเมินความต้องการ และเป้าหมายในการประเมินผล (Assessing the Need for a Program)
- (3) การคัดเลือกระเบียบวิธีการประเมินผล (Identifying Evaluation Methodology) (การออกแบบการประเมินผล, การเลือกแนวคิดทฤษฎี, การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล)
- (4) การกำหนดกลยุทธ์สำหรับการประเมินผลกระทบ (Strategies for Impact Assessment)
- (5) การออกแบบการสุ่มตัวอย่างเพื่อการประเมินผลกระทบ (Randomized Designs for Impact Assessment)
- (6) การกำหนดตัวชี้วัดความมีประสิทธิภาพ (Measuring Efficiency)
- (7) การกำหนดเกณฑ์บริบททางสังคมของการประเมินผล (The Social Context of Evaluation) (Rossi, Freeman and Lipsey, 1999)

สรุปได้ว่า รูปแบบการประเมินผลแบบเชิงระบบ หรือแบบจำลองของ Rossi, Freeman and Wright's approach Model นั้นเป็นแบบจำลองที่เน้นกระบวนการประเมินผลที่เป็นระบบมีการวางแผน มีวิธีการและมาตรฐานที่ชัดเจน เพื่อให้ได้มาซึ่งผลการประเมินที่มีเที่ยงตรง และมีความเชื่อมั่น ทั้งนี้ ผลการประเมินที่ได้นั้นจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่จะเป็นประโยชน์ต่อ

การวางแผน การติดตาม และการควบคุมผลการเปลี่ยนแปลงทั้งในเชิงนโยบาย และเชิงแนวทางปฏิบัติที่จะเกิดขึ้นต่อวงจรรนโยบายในอนาคต

3) รูปแบบการประเมินผลแบบเชิงการวัดผล และการทดลอง (Experimental Approach)

มีรากฐานแนวคิดมาจากแนวคิดของศาสตราจารย์ ลี ครอนบาค (Lee J. Cronbach) Lee ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ (University of Illinois) ชาวอเมริกัน ผู้ได้รับการยอมรับว่าเป็น "หนึ่งในนักจิตวิทยาการศึกษาที่โดดเด่นที่สุดและมีอิทธิพลตลอดกาล" (Kupermintz, 2003, p. 289-290) ในปี ค.ศ. 1963 ผลงานของเขาชื่อ Educational Psychology เขาได้พัฒนารูปแบบการประเมิน โดยนำหลักการวัดและการทดลองมาใช้เป็นแนวทางหนึ่งของการประเมิน โดยได้เสนอแนวคิดการประเมินซึ่งเรียกว่า การประเมินยุทธศาสตร์ของการตัดสินใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ คือ การรวบรวมข้อมูลและใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการทางการศึกษา โดยที่โครงการทางการศึกษามีขอบเขต ครอบคลุมถึงกิจกรรมต่างๆ ทางการศึกษา ซึ่งอาจจะเป็นสื่อการเรียนการสอน กิจกรรมการเรียนการสอน หลักสูตรหรือประสบการณ์การเรียนรู้ที่สถานศึกษาจัดให้กับผู้เรียน การประเมินจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจหลายเรื่องด้วยกัน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลหลายๆ ด้าน และสรุปผลในรูปของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ซึ่งผลการศึกษานี้จะมีส่วนสำคัญในกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหาร ดังนั้น การประเมินตามธรรมชาติของครอนบาคจึงประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ หลายขั้นตอน และใช้เทคนิควิธีที่แตกต่างกัน โดยมีข้อเน้นย้ำที่สำคัญ คือ ไม่มีการประเมินแบบใดแบบหนึ่งที่จะนำไปใช้ได้ในทุกสถานการณ์หรือทุกเหตุการณ์ (No One Fit For All)

ขั้นตอนการประเมินผลแบบเชิงการวัดผล และการทดลอง ประกอบด้วย การประเมินใน 4 ด้านหลัก คือ

(1) การศึกษากระบวนการ (Process Studies) เป็นการศึกษา หรือประเมิน เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการเรียนการสอนในชั้นเรียน เพื่อปรับปรุงหลักสูตรและพัฒนา โปรแกรมการเรียนการสอน วิธีการดำเนินการโดยการเก็บข้อมูลจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชั้นเรียน ซึ่งมุ่งเน้นการประเมินความก้าวหน้าของการใช้หลักสูตร หรือความก้าวหน้าของโครงการขณะที่กำลังดำเนินการอยู่

(2) การวัดความสามารถทั่วไป (Proficiency Measures) เป็นการประเมิน ความสามารถของนักเรียนโดยใช้แบบทดสอบมาตรฐาน โดยพิจารณา ให้ความสำคัญกับคะแนนรายข้อมากกว่าคะแนนรวม เพราะคะแนนรวมจะบอกถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของหลักสูตรหรือโครงการ แต่ไม่ให้สารสนเทศที่จะนำไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรหรือโครงการ การวัดความสามารถ

ควรวัดทุกด้าน ไม่ควรจำกัดอยู่เฉพาะวัตถุประสงค์เท่านั้น แต่อาจจะวัดสิ่งอื่นที่อยู่นอกเหนือจากหลักสูตรหรือ โครงการประกอบด้วยก็ได้

(3) การวัดเจตคติ (Attitude Measures) เจตคติถือเป็นส่วนสำคัญของการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนหรือกิจกรรมของโครงการ ซึ่งนักเรียนหรือผู้เข้าร่วมโครงการหากมีเจตคติที่ดีก็必将มีความสนใจและอยากเข้าร่วมกิจกรรมของโครงการนั้นๆ ทั้งนี้ การวัดเจตคติสามารถดำเนินการได้หลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม ผลของแบบสอบถามควรดูรายละเอียดของกลุ่มที่ตอบมากกว่าการพิจารณาผลรายละเอียดของแต่ละบุคคล

(4) การติดตามผล (Follow-up Studies) เป็นการประเมินคุณภาพของหลักสูตรหรือโครงการ โดยดูผลที่เกิดขึ้นในภาพรวมว่าผู้สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรหรือโครงการไปแล้วนั้นสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งต้องใช้เวลาในการติดตาม และรอคอยผลการศึกษาติดตามผลนี้ ผลของการประเมินจะช่วยให้การวางแผนหลักสูตรหรือการกำหนดแนวทางการดำเนินโครงการใหม่ต่อไปในอนาคต

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การประเมินผลแบบเชิงการวัดผล และการทดลองตามแนวคิดของรอนบาคจะมุ่งเน้นไปที่การประเมินยุทธศาสตร์ของการตัดสินใจ บนพื้นฐานของการใช้การรวบรวมข้อมูลและใช้สารสนเทศ ทั้งนี้ ในการประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินของรอนบาคเพื่อการประเมินโครงการจะช่วยให้ได้สารสนเทศเพื่อใช้ในการปรับปรุงการดำเนินโครงการว่า กิจกรรมส่วนใดจำเป็นต้องปรับปรุง แก้ไข สารสนเทศจะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้เกี่ยวข้องกับโครงการ รวมทั้งได้สารสนเทศ เกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการโครงการและองค์การด้วย (พิชิต ฤทธิ์จัญญ, 2556, หน้า 25-27)

4) รูปแบบการประเมินผลแบบอิงการขับเคลื่อนทางทฤษฎี (Theory-Based Approach)

มีรากฐานแนวคิดมาจากแนวคิดของเลียวนาร์ด บิคแมน (Leonard Bickman) ในผลงานชื่อ The functions of program theory ในปี ค.ศ. 1987 และงานของหุย ชี เซน (Huey T. Chen) ในผลงานชื่อ Theory-driven evaluations ในปี ค.ศ. 1990 รวมถึงผลงานของแพทริเซีย โรเจอร์ (Patricia J. Rogers) ในผลงาน *Causal Models in Program Theory Evaluation* ในปี ค.ศ. 2000 แนวคิดที่นับว่าโดดเด่นอย่างมากในช่วงทศวรรษ 1990 จนถึงปัจจุบัน คือ แนวคิดการประเมินของหุย ชี เซน ผู้นำเสนอการประเมินโดยใช้ทฤษฎีแรงขับ (Theory-Driven Evaluation) โดยหลักการสำคัญของแนวคิดการประเมินในแบบนี้อยู่ที่การมุ่งเน้นตอบคำถามเกี่ยวกับความสำเร็จของผลการดำเนินงานและการอธิบายปัจจัยที่นำไปสู่ผลการดำเนินงาน โดยอาศัยการสร้างทฤษฎีโปรแกรม (Program Theory) เป็นกรอบความคิดของการออกแบบการวิจัย (Conceptual

Framework) แนวคิดนี้มีอิทธิพลอย่างมากในการออกแบบการประเมินในปัจจุบัน ซึ่งปรากฏให้เห็นผ่านบทความทางวิชาการจำนวนมากที่นำเสนอผลการสร้างทฤษฎีโปรแกรมสำหรับการประเมินการบริการทางสังคมในหลากหลายสาขาวิชา อาทิเช่น ทั้งในด้านสุขภาพ การศึกษา นโยบายสังคม และการเมือง เป็นต้น (สุมิล ว่องวานิช, 2552, หน้า 9)

ขั้นตอนการประเมินผลแบบอิงการขับเคลื่อนทางทฤษฎีซึ่งเป็นการนำทฤษฎีโปรแกรมบูรณาการกับกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านการจัดกระทำตามปทัสสถาน (Normative Treatment Evaluation) หมายถึง การประเมินความสอดคล้องเชิงประจักษ์ระหว่างการจัดทำแผนงาน/ โครงการในเชิงทฤษฎีกับการจัดกระทำแผนงาน/ โครงการที่เกิดขึ้นจริง

(2) ด้านบริบทการนำโปรแกรมสู่การปฏิบัติตามปทัสสถาน (Normative Implementation Evaluation) หมายถึง การประเมินความสอดคล้องเชิงประจักษ์ระหว่างบริบทการนำแผนงาน/ โครงการสู่การปฏิบัติในเชิงทฤษฎีกับบริบทการนำแผนงาน/ โครงการสู่การปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริง

(3) ด้านผลลัพธ์ตามปทัสสถาน (Normative Outcome Evaluation) หมายถึง การประเมินความสอดคล้องเชิงประจักษ์ระหว่างผลลัพธ์ตามการจัดกระทำของแผนงาน/ โครงการในเชิงทฤษฎีกับผลลัพธ์ของแผนงาน/ โครงการที่เกิดขึ้นจริง

(4) ด้านผลกระทบ (Impact Evaluation) หมายถึงการประเมินความสอดคล้องเชิงประจักษ์ระหว่างผลกระทบตามการจัดกระทำของแผนงาน/ โครงการในเชิงทฤษฎีกับผลกระทบของแผนงาน/ โครงการที่เกิดขึ้นจริง

(5) ด้านกลไกสอดแทรก (Intervening Mechanism Evaluation) หมายถึง การประเมินที่มุ่งค้นหาสารสนเทศเชิงสาเหตุระหว่างการจัดกระทำของแผนงาน/ โครงการในเชิงทฤษฎีกับผลลัพธ์ของแผนงาน/ โครงการที่เกิดขึ้นจริง

(6) ด้านสรุปนัยทั่วไป (Generalization evaluation) หมายถึง การประเมินที่มุ่งชี้ประเด็นที่สำคัญในการประยุกต์ใช้ผลการประเมินตามมิติสถานการณ์ มิติเวลา และมิติประชากร (Chen, 1990, p. 52-55; รัฐวัลย์ เสงคราวิทย์, 2559, หน้า 9-10)

จะเห็นได้ว่า การประเมินผลแบบอิงการขับเคลื่อนทางทฤษฎีนอกจากจะสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้ว ต้องสามารถอธิบายเหตุผลได้ว่าทำไมตัวแทรกแซง (Intervention) ที่กำหนดขึ้นสามารถทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการ การรู้ปัจจัยเชิงสาเหตุหรือกลไกการทำงาน (Mechanism) เพื่อเป็นเครื่องนำทางสำหรับตัดสินใจว่านโยบาย/ โครงการนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่? และปัจจัยใดเป็นสาเหตุของความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการดำเนินนโยบาย/

โครงการนั้นๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนานโยบาย/ โครงการที่ได้รับการพัฒนาจากการประเมินผลครั้งก่อนในลำดับต่อไป

กลุ่มที่ 2: รูปแบบการประเมินที่พัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎีการประเมินผลเน้นถึงการให้คุณค่าของสิ่งที่ประเมิน (Valuing) สามารถจำแนกรายละเอียดได้เป็น 4 รูปแบบดังนี้

1) รูปแบบการประเมินโดยไม่ยึดวัตถุประสงค์ (Goal-Free Approach)

หรือรูปแบบการประเมินแบบการตอบสนอง (Responsive Model) มีรากฐานแนวคิดมาจากแนวคิดของไมเคิล สคริฟเวน (Michael Scriven) ในผลงานชื่อ Pros and cons about goal-free evaluation ในปี ค.ศ. 1972 ตามทฤษฎีของสคริฟเวน การประเมินโดยไม่ยึดวัตถุประสงค์มุ่งเน้นการตัดสินคุณค่า (Merit, Worth, Value Judgement) ความสำคัญ (Significance) ของสิ่งที่มุ่งประเมิน ไม่ควรเน้นหนักที่การประเมินตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้เท่านั้น หากแต่ต้องประเมินผลกระทบต่างๆ ในลักษณะการพิจารณาในวงกว้างด้วย (Holistic View) ลักษณะที่สำคัญของรูปแบบการประเมินนี้ คือ การประเมินผลที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดของโครงการทั้งผลที่คาดหวังและไม่คาดหวัง และทั้งผลทางบวก และทางลบ ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดการประเมินแบบเดิม ซึ่งอิงเพียงวัตถุประสงค์ของโครงการอย่างเดียว สำหรับสคริฟเวน การประเมินมีเป้าหมายที่สำคัญ 2 ประการ คือ 1) การประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation) เป็นการประเมินระหว่างที่โครงการกำลังดำเนินการอยู่ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงโครงการให้ดีขึ้น และ 2) การประเมินผลสรุป (Summative Evaluation) เป็นการประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการแล้ว มีจุดมุ่งหมายเพื่อตัดสินคุณค่าของโครงการ ตลอดจนค้นหาสิ่งที่ดีของโครงการเพื่อนำไปใช้กับสถานการณ์อื่นที่คล้ายคลึงกันต่อไป (Scriven, 1998; ศูนย์ทดสอบและประเมินเพื่อพัฒนาการศึกษาและวิชาชีพ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, มปป. หน้า 34)

รูปแบบการประเมินโดยไม่ยึดวัตถุประสงค์ตามแนวคิดของสคริฟเวน มีจุดเน้นการประเมินหลัก 4 ลักษณะ คือ

(1) การประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation) เป็นการประเมินที่อยู่ระหว่างการดำเนินงานโครงการจะมีบทบาทของการตัดสินคุณค่าของกระบวนการดำเนินงานโครงการ เพื่อเสนอสารสนเทศเกี่ยวกับความก้าวหน้าของการดำเนินโครงการ และเพื่อเป็นแนวทางไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินโครงการให้มีความเหมาะสมมากขึ้น

(2) การประเมินผลสรุปรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินสรุปผลของโครงการ ซึ่งจะประเมินเมื่อสิ้นสุดการดำเนินโครงการแล้ว จะมีบทบาทของการตัดสินคุณค่าของผลที่ได้รับจากโครงการเพื่อเสนอสารสนเทศเกี่ยวกับคุณค่าของโครงการและหาจุดเด่นหรือ

จุดบกพร่องของโครงการ เพื่อเป็นแนวทางสู่การตัดสินใจการดำเนินโครงการในรอบต่อไปหรือยุติปรับเปลี่ยน หรือพัฒนาโครงการให้มีความเหมาะสมมากขึ้น

(3) การประเมินคุณค่าภายใน (Intrinsic Evaluation) เป็นการประเมินคุณค่าของสิ่งต่างๆ ภายในตัวโครงการ ยกเว้นผลผลิตหรือผลกระทบของโครงการ เช่น การประเมินจุดมุ่งหมาย เป้าหมาย เนื้อหา กระบวนการและกิจกรรมของโครงการ คุณภาพของเครื่องมือตลอดจนเจตคติของบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการประเมินเอกสารที่เกี่ยวข้องกับโครงการ เป็นต้น

(4) การประเมินผลสำเร็จ (Pay-Off Evaluation) เป็นการประเมินผลที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมาย หรือผู้รับผลจากโครงการหลังจากการดำเนินโครงการแล้ว เป็นการตัดสินใจคุณค่าของโครงการโดยอิงเกณฑ์ภายนอก เช่น การประเมินผลที่เกิดจากการสอนของครูที่มีต่อนักเรียน หรือผลที่เกิดขึ้นกับครู ผลที่เกิดขึ้นกับสถานศึกษา ผลที่เกิดขึ้นกับผู้ปกครอง เป็นต้น (Stufflebeam and Shinkfield, 2007, p. 372-374; พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2556, หน้า 31-32)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า รูปแบบการประเมินโดยไม่ยึดวัตถุประสงค์ตามแนวคิดของสคริฟเวน นอกจาก จะต้องประเมินผลที่เกิดขึ้นตามวัตถุประสงค์แล้วจะต้องประเมินผลที่เกิดขึ้นที่ไม่ได้กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของโครงการประกอบด้วย ซึ่งอาจเป็นผลที่เกิดขึ้นจริงๆ จากการดำเนินโครงการอาจเป็นผลในทางที่ดีที่พึงปรารถนา หรือผลในทางที่ไม่ดีที่ไม่พึงปรารถนาก็ได้ ซึ่งจะทำให้ได้ผลการประเมินโครงการที่ครอบคลุมทั้งในเนื้อหาตามวัตถุประสงค์และก้าวไกลเกินไปถึงผลกระทบของโครงการประกอบด้วย

2) รูปแบบการประเมินแบบการวิพากษ์วิจารณ์ (Descriptive Approach)

หรือรูปแบบการประเมินโดยผู้ชำนาญ (Connoisseurship Model) มีพื้นฐานแนวคิดมาจากแนวคิดของเอลเลียต อีสส์เนอร์ (Elliot Eisner) แห่งมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด (Stanford University) ในผลงานที่ชื่อ Toward a More Adequate Conception of Evaluation in the Arts ในปี ค.ศ. 1975 รูปแบบการประเมินแบบนี้มีรากฐานมาจากการประเมินผลงานทางด้านสุนทรียศาสตร์ (Aesthetics) และหลักของศิลปวิจารณ์ (Art Criticism) ภายใต้ฐานคิดที่ว่า การวิพากษ์วิจารณ์เป็นการใช้วิจารณ์ญาณในการบรรยายคุณภาพของสิ่งที่ทำการประเมิน (Descriptive Aspect) ร่วมกับการตีความความหมายคุณภาพ (Interpretive Aspect) ออกมาในเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามการรับรู้ของผู้เชี่ยวชาญ และประเมินตัดสินคุณค่า (Evaluation Aspect) ตามแนวทางของศิลปวิจารณ์ ทั้งนี้ การวิพากษ์วิจารณ์ไม่จำเป็นจะต้องเป็นเรื่องด้านลบเสมอไป หากแต่เป็นไปในลักษณะของการให้ความกระจ่างในการอธิบายความคิด หรือให้แนวคิดใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงคุณภาพให้

ดีขึ้น ดังนั้น วิธีการประเมินแนวนี้นี้จึงขึ้นอยู่กับความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ การฝึกฝนของผู้ประเมิน เพื่อให้ไวต่อการรับรู้ และสามารถสะท้อนคุณค่าของสิ่งที่ประเมินนั้นๆ ออกมาได้อย่างถูกต้อง

สรุปได้ว่า รูปแบบการประเมินแบบการวิพากษ์วิจารณ์ หรือรูปแบบการประเมินโดยผู้ชำนาญของอัสเนอร์นั้นมีความแตกต่างจากรูปแบบการประเมินโดยทั่วไป โดยการประเมินแบบนี้จะเน้นที่บทบาทของผู้ประเมินโดยไม่ได้ยึดจุดมุ่งหมาย ไม่ได้คำนึงถึงปัญหาดังต้น หรือข้อโต้แย้งใดๆ และไม่ได้ประเมินโครงการโดยอาศัยการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ หากแต่เป็นการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับโครงการนั้นๆ ทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดแนวทางและเกณฑ์การประเมิน ดังนั้น การประเมินจึงเกิดขึ้นจากการสำรวจตรวจสอบโครงการของผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการประเมินที่ใช้ผู้เชี่ยวชาญเป็นเครื่องมือพื้นฐาน นับตั้งแต่การกำหนดประเด็นสำคัญที่พิจารณา การบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการ การเก็บรวบรวมข้อมูล การประเมินผลการวินิจฉัยข้อมูล ตลอดจนการนำเสนอผลการประเมิน ด้วยมุมมองการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญเป็นสำคัญ

3) รูปแบบการประเมินเคาน์เทนซ์ (Countenance Model)

มีรากฐานแนวคิดมาจากแนวคิดของโรเบิร์ต อี สเตค (Robert E. Stake) ได้พัฒนารูปแบบการประเมินโดยใช้แนวคิดของ ครอนบาค และสคริฟเวน เป็นพื้นฐานในการปฏิบัติรูปแบบการประเมินของสเตค โดยเขาได้เสนอแนวคิดในการประเมินหลักสูตรหรือโครงการในรูปแบบการประเมินความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ตามแนวทางของเขา สเตคได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการประเมินใน 2 ประการ คือ เพื่อต้องการได้ข้อมูลต่างๆ ที่นำมาบรรยายเกี่ยวกับโครงการนั้น และเพื่อต้องการได้ข้อมูลต่างๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจคุณค่าของโครงการ

สเตค ได้เสนอโครงสร้างของรูปแบบการประเมินเคาน์เทนซ์ (Countenance Model) ซึ่งตามโครงสร้างของรูปแบบนี้ เขาได้จำแนกข้อมูลการประเมินออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก เมตริกซ์บรรยาย (Description Matric) ว่าด้วยเรื่องของส่วนที่ใช้บรรยายภาพรวมของข้อมูลที่ได้จากการประเมิน เมตริกซ์นี้ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ สภาพที่คาดหวัง และสภาพที่เป็นจริง และส่วนที่สอง เมตริกซ์การตัดสินใจคุณค่า (Judgement Matric) ซึ่งเป็นส่วนของการตัดสินใจคุณค่าของโครงการ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ (1) มาตรฐานที่ใช้ (Standards) ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ว่าโครงการที่ประเมินนั้นมี คุณภาพหรือบรรลุเป้าหมายหรือไม่ และ (2) การตัดสินใจ (Judgments) เป็นขั้นตอนที่พิจารณาว่า โครงการนั้นมีคุณภาพเพียงใด มีจุดเด่นจุดด้อยอย่างไรบ้าง

ตามรูปแบบการประเมินนี้ สเตคได้จำแนกสิ่งที่ต้องพิจารณาในการประเมินออกเป็น 3 ส่วน คือ

(1) สิ่งนำหรือปัจจัยเบื้องต้น (Antecedents) หมายถึง สภาพเงื่อนไขหรือปัจจัยต่างๆ ในการดำเนินโครงการ

(2) กระบวนการหรือการปฏิบัติ (Transaction) หมายถึง กิจกรรมดำเนินการตามกิจกรรมที่ปฏิบัติ พฤติกรรมระหว่างบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับอาจารย์ นักเรียนกับนักเรียน เป็นต้น

(3) ผลลัพธ์หรือผลการดำเนินงาน (Outcome) หมายถึง ผลผลิตที่ได้จากโครงการ การประเมินตามรูปแบบการประเมินเคาน์เทนซ์ (Countenance Model) ของสเตคประกอบด้วย การบรรยายและการตัดสินคุณค่าของโครงการโดยพิจารณาความสัมพันธ์เชิงเหตุผล ความสัมพันธ์เชิงประจักษ์และความสอดคล้องของ องค์ประกอบใหญ่ 3 ส่วนคือ สิ่งที่มีมาก่อนการปฏิบัติและผลลัพธ์ระหว่างสภาพที่คาดหวังกับสภาพที่เป็นจริงเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานแล้วจึงตัดสินคุณค่าของโครงการ สเตคเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลตามสภาพธรรมชาติโดยใช้การสังเกต การทดสอบ การสัมภาษณ์ โดยใช้ข้อมูลจากหลายฝ่ายเพื่อให้ได้การตัดสินคุณค่าโครงการมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ (ศูนย์ทดสอบและประเมินเพื่อพัฒนาการศึกษาและวิชาชีพ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, มปป.หน้า 38; พิชิต ฤทธิ์เจริญ, 2556, หน้า 34-35)

4) รูปแบบการประเมินแบบมีประสิทธิภาพ (Effective Evaluation)

มีรากฐานแนวคิดมาจากแนวคิดของเอคอน กูบา และยวอนน่า ลินคอล์น (Egon G. Guba and Yvonna Lincoln) จากผลงานชื่อ Effective evaluation : improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches ในปี ค.ศ. 1981 โดยนักวิชาการทั้งสองท่านได้เสนอการประเมินแบบมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นรูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินคุณค่าโดยวิธีเชิงธรรมชาติ (NV Models) เป็นการประเมินแบบสร้างความร่วมมือกับทุกฝ่าย ซึ่งเป็นการประเมินที่อยู่บนพื้นฐานของการให้บริการที่ตอบสนองต่อความห่วงใยของผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน รูปแบบการประเมินแบบมีประสิทธิภาพนี้มีลักษณะเด่นอยู่ที่การผสมผสานระหว่างแนวคิดการประเมินแบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ (Responsive Evaluation) กับวิธีประเมินแบบธรรมชาติ (Naturalistic Methodologies) เข้าด้วยกัน และเพิ่มเติมมิติของโอกาสของการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์เข้าไปในรูปแบบการประเมินนี้ด้วย

ขั้นตอนการประเมินผลแบบมีประสิทธิภาพ ตามแนวคิดของกูบา และลินคอล์น ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนดังนี้

(1) การระบุผู้อยู่ในข่ายที่จะใช้สารสนเทศจากการประเมิน

(2) การออกแบบการประเมิน โดยการระบุองค์ประกอบที่ต้องการประเมินคุณค่าภายในและ/หรือคุณค่าภายนอก หรือกำหนดลักษณะของการประเมินว่าเป็นการประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation) หรือการประเมินผลสรุป (Summative Evaluation)

(3) การเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมประเด็นปัญหา/คุณค่าที่ต่อวงการประเมิน ตลอดจนกำหนดเกณฑ์มาตรฐานของการประเมินด้วย

(4) การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลผล และตัดสินคุณค่า ภายใน/ภายนอก

(5) การจัดทำรายงานผล และข้อเสนอแนะ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2552, หน้า 15)

จะเห็นได้ว่า รูปแบบการประเมินผลแบบมีประสิทธิภาพตามแนวคิดของกูบา และลินคอล์นมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการประเมินเพื่อการตัดสินคุณค่าที่เป็นค่านิยมของสังคม (Value Oriented Evaluation) ซึ่งมีผู้นิยมนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในการประเมินนโยบาย/โครงการเพื่อบริการสังคม หรือนโยบาย/โครงการพัฒนาด้านต่างๆ ของรัฐบาลที่มีความซับซ้อน จึงจำเป็นต้องอาศัยวิธีการประเมินแบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ และวิธีประเมินแบบธรรมชาติควบคู่กันไป ถือว่าเป็นการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นสำหรับผลการประเมิน รูปแบบการประเมินแบบนี้มีลักษณะพิเศษที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผลผลิตที่เกิดจากโครงการทั้งหมด แม้จะเป็นผลกระทบ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ก็ถือว่าเป็นข้อมูลสำคัญต่อการตัดสินใจคุณค่าเช่นกัน

กลุ่มที่ 3: รูปแบบการประเมินที่พัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎีการประเมินผลเน้นถึงการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ (Use) สามารถจำแนกรายละเอียดได้เป็น 3 รูปแบบดังนี้

1) รูปแบบการประเมินแบบชิปโมเดล (CIPP Model)

มีรากฐานแนวคิดมาจากแนวคิดของแดเนียล สตัฟเฟิลบีม และคณะ (Daniel L. Stufflebeam) ศาสตราจารย์มหาวิทยาลัยโอไฮโอสเตต (Ohio State University) ประเทศสหรัฐอเมริกาได้เสนอรูปแบบการประเมิน CIPP Model ในช่วงปลายคริสต์ศตวรรษที่ 1960 และได้นำเสนอรูปแบบดังกล่าวในการประชุมคณะกรรมการสมาคมเกียรตินิยมทางการศึกษา (The Phi Delta Kappa Committee) ครั้งที่ 11 ในปี ค.ศ. 1970 และกลายเป็นรูปแบบการประเมินที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายนับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

รูปแบบการประเมินเรียกว่า ชิปโมเดล (CIPP Model) เป็นการประเมินที่เป็นกระบวนการต่อเนื่อง ภายใต้หลักการของ การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) หรือวิธีการเชิงระบบ (Systems Approach) โดยมีลักษณะสำคัญ คือ การใช้ควบคู่กับการบริหารโครงการ ด้วยการหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่มีรายละเอียดซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ทั้งในส่วนของทางเลือกเป้าหมาย หรือจุดมุ่งหมายของสิ่งที่จะประเมิน การดำเนินงาน การกำหนดยุทธวิธี แผนงาน และการปรับเปลี่ยนยุทธวิธี แผนงานการดำเนินงานให้มีความเหมาะสม รวมทั้ง การตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยน คง ขยาย ยุบ หรือเลิกสิ่งที่ประเมิน ทั้งนี้

ประเด็นในการประเมินแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ตามอักษรภาษาอังกฤษตัวแรกของ CIPP Model มีรายละเอียดดังนี้

(1) การประเมินบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation : C)

เป็นการประเมินเพื่อการตัดสินใจก่อนริเริ่มจัดทำโครงการ โดยเน้นในประเด็นของความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของโครงการ เพื่อหาเหตุผลที่ใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย รวมถึงการพิจารณาหาความจำเป็นในการประเมินก่อนเริ่มดำเนินโครงการ

(2) การประเมินปัจจัยนำเข้าหรือปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation : I)

เป็นการประเมินเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนดำเนินโครงการ โดยการตรวจสอบความพร้อม ความเหมาะสม และความพอเพียง ความเป็นไปได้ของโครงการ และปัจจัยต่างๆ เพื่อการวิเคราะห์ทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดกับทรัพยากรที่มีอยู่ และเพื่อเป็นทางเลือกที่มีโอกาสที่ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการมากที่สุด เพื่อให้ได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

(3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P)

เป็นการประเมินขณะดำเนินงาน หรือประเมินในเชิงความก้าวหน้าเพื่อให้ได้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับการนำโครงการไปปฏิบัติเพื่อให้บังเกิดผลสำเร็จ เป้าหมายหลักเพื่อการปรับปรุงกระบวนการบริหารหรือการดำเนินโครงการ ซึ่งการประเมินกระบวนการนี้เป็นประโยชน์อย่างมากต่อการค้นหาจุดแข็ง (Strengths) และจุดด้อย (Weakness) รวมถึงการให้ข้อมูลย้อน (Feedback) เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานของนโยบาย/แผนงาน/โครงการ

(4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P)

เป็นการประเมินสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับอนาคตของโครงการว่าจะดำเนินงานต่อไปหรือยุติโครงการโดยการเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ รวมทั้งพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนของโครงการ (Stufflebeam & Shinkfield, 2007; Stufflebeam, 2008; Stufflebeam & Coryn, 2014)

สรุปได้ว่า รูปแบบการประเมินแบบชิปโมเดล (CIPP Model) ถือเป็นรูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินใจ (Decision – Oriented Evaluation Model) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและข่าวสารต่างๆ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารในการตัดสินใจเลือกทางเลือกต่างๆ ในการดำเนินนโยบาย/โครงการได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนสามารถนำเสนอสารสนเทศที่ได้มาใช้ในการตัดสินใจปรับปรุง และพัฒนานโยบาย/โครงการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) รูปแบบการประเมินโดยมุ่งผู้ใช้ประโยชน์ (Utilization-Focused Approach: UFA)

มีรากฐานแนวคิดมาจากแนวคิดของไมเคิล แพตตัน (Michael Q. Patton) ผู้พัฒนาองค์กรอิสระ, ที่ปรึกษาด้านการประเมินผลโปรแกรม และอดีตประธานสมาคมประเมินสหรัฐอเมริกา ได้เสนอรูปแบบการประเมินโดยมุ่งผู้ใช้ประโยชน์ในผลงานชื่อ Utilization-Focused Evaluation ในปี ค.ศ. 1978 (Patton, 1978)

ลักษณะสำคัญของรูปแบบการประเมินโดยมุ่งผู้ใช้ประโยชน์ คือ การรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับกิจกรรมและผลลัพธ์ของนโยบาย/ โครงการ เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจคุณค่า การพัฒนา และการปรับปรุงนโยบาย/ โครงการ โดยมุ่งเน้นประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับการใช้ผลการประเมิน และเป็นการประเมินที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจงว่าจะนำผลการประเมินไปใช้ทำอะไร บนพื้นฐานของการยึดหลักความเป็นประโยชน์ (Utility) และการนำไปใช้ประโยชน์จริง (Actual Use)

ขั้นตอนการประเมินแบบมุ่งเน้นการใช้ประโยชน์ ประกอบด้วย 12 ขั้นตอน ดังนี้ (Patton, 2012)

- | | |
|---|--|
| (1) การประเมินความพร้อมของโครงการ (Assessing Program Readiness) | (7) การออกแบบการประเมิน (Evaluation Design) |
| (2) การประเมินความพร้อมของผู้ประเมิน (Assessing Evaluator's Readiness) | (8) การกระตุ้นการใช้ประโยชน์ (Simulation of Use) |
| (3) การค้นหาผู้ที่ต้องการใช้ผลประเมิน (Identifying Primary Intended Users) | (9) การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection) |
| (4) การวิเคราะห์สถานการณ์ (Situational Analysis) | (10) การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) |
| (5) การระบุผู้ใช้ผลการประเมินที่แท้จริง (Identification of Primary Intended Uses) | (11) การอำนวยความสะดวกในการใช้ประโยชน์ (Facilitation of Use) |
| (6) การกำหนดประเด็นการประเมิน (Focusing the Evaluation) | (12) การประเมินงานประเมิน (Meta Evaluation) |

สรุปได้ว่า รูปแบบการประเมินโดยมุ่งผู้ใช้ประโยชน์เป็นรูปแบบการประเมินที่เน้นการนำผลการประเมินไปพัฒนา หรือปรับปรุงผลให้ตรงตามเป้าประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายของนโยบาย/โครงการ โดยมีจุดเด่นอยู่ที่การเน้นการใช้ประโยชน์จากการประเมินของผู้ใช้ประโยชน์ที่แท้จริง บนพื้นฐานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งช่วยสนับสนุนการเรียนรู้และความเชื่อมั่นในตนเอง ให้กับผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการ และผลการประเมินที่เกิดขึ้นจะถูกนำไปใช้ประโยชน์จริงในขั้นตอนการวางแผนในปัจจุบัน หรือปรับปรุงโครงการให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

3) รูปแบบการประเมินแบบ Center for the Study of Evaluation Approach (CSE)

มีรากฐานแนวคิดมาจากแนวคิดของมาร์วิน อัลคิน (Marvin C. Alkin) ศาสตราจารย์กิตติคุณด้านการศึกษามหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ลอสแอนเจลิส สหรัฐอเมริกา (University of California: UCLA) ได้เสนอรูปแบบการประเมินเรียกว่า CSE (Center for the study of Evaluation Approach) ในหนังสือชื่อ Evaluation Theory Development ในช่วงปลายคริสต์ศตวรรษที่ 1960 (Alkin, 1969)

ลักษณะสำคัญของรูปแบบการประเมินแบบ CSE คือ การประเมินเพื่อการตัดสินใจบนพื้นฐานกระบวนการกำหนดขอบเขตของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การเลือกข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสม การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปสู่การจัดทำรายงานสรุปให้กับผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ ในการเลือกแนวทางที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของโครงการ (Fitzpatrick, Sanders and Worthen, 2004, p. 92)

ขั้นตอนการประเมินแบบ CSE ตามแนวคิดของอัลคิน ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

(1) การประเมินระบบ (System Assessment) เป็นการอธิบายหรือพรรณาสภาพของระบบ เพื่อเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงกับความคาดหวังที่จะเกิดขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อกำหนดขอบเขต และวัตถุประสงค์ที่เหมาะสมในการศึกษาประเด็นที่สำคัญซึ่งประกอบด้วย ความต้องการของประชาชน ชุมชน และสังคมที่มีต่อสภาพการณ์ปัจจุบัน ด้วยเทคนิควิธีการที่แตกต่างกัน

(2) การประเมินการวางแผนโครงการ (Program Planning) เป็นการประเมินก่อนการดำเนินโครงการ เพื่อหาข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสมของโครงการ โดยใช้วิธีการที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของปัญหา โดยทั่วไปจะทำการประเมินจากเกณฑ์ภายนอก และจากเกณฑ์ภายใน

(3) การประเมินการนำไปใช้เพื่อการดำเนินโครงการ (Program Implementation) เป็นการประเมินขณะดำเนินโครงการ เพื่อตรวจสอบขั้นตอนในการดำเนินโครงการเป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ตลอดจนประเมินผลที่เกิดขึ้นว่ามีความสอดคล้องกับสิ่งที่วางแผนไว้ หรือคาดหวังไว้เพียงไร

(4) การประเมินเพื่อปรับปรุงโครงการ (Program Improvement) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อมูลที่น่ามาใช้ในการดำเนินโครงการให้บรรลุจุดมุ่งหมาย และมีผลที่ไม่คาดคิดมาก่อน หรือผลกระทบของโครงการเกิดขึ้นบ้างหรือไม่ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงโครงการต่อไป

(5) การประเมินเพื่อการยอมรับโครงการ (Program Certification) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาตัดสินคุณค่าของโครงการ ดดยการศึกษา และนำเสนอข้อมูลที่จะทำให้ผู้บริหารได้ตัดสินใจว่า ควรดำเนินการกับโครงการในลักษณะใด อาจเป็นไปในลักษณะของการปรับปรุง

เปลี่ยนแปลง ยุบ ยกเลิก ปรับปรุงใหม่ หรืออาจจะขยายโครงการต่อไป (พิชิต ฤทธิ์จรรยา, 2556, หน้า 41-42)

สรุปได้ว่า รูปแบบการประเมินแบบ CSE เป็นรูปแบบการประเมินเพื่อการตัดสินใจ (Decision – Making Model) ที่มีความคล้ายคลึงกับการประเมินรูปแบบชิปปี้ (CIPP Model) ของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam) ซึ่งมีลักษณะของการใช้หลักการเชิงระบบ (Systems Approach) โดยพิจารณาอย่างรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นจุดมุ่งหมายของโครงการ หรือปัญหาข้อโต้แย้งต่าง เพื่อรวบรวมสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเลือกทางเลือกในการปฏิบัติการ และนำเสนอให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจด้วยรูปแบบที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรอต (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารานิยธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารานิยธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ 2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารานิยธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสารานิยธรรม 6 ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 55.90 มีอายุตั้งแต่ 21-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.50 มีระดับการศึกษาประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 48.90 มีอาชีพรับจ้าง /เกษตรกรคิดเป็นร้อยละ 39.80 เป็นประชาชนในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 93.00 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.40 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะตามหลักสารานิยธรรมของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสารานิยธรรมของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะในการนำหลักสารานิยธรรมมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีดังนี้ 1) มีความเชื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ 2) สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนา 3) ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะโภคิ คือ การรู้จักเอื้อเพื่อแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรม ช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว 4) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่าง

เดียวกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และสว่นไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกันคิดในสิ่งที่ตรงกัน ประมูมมองให้ตรงกัน

สมบัติ บุญเลี้ยง และคณะ (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.79 และด้านผลจากการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

สุพัฒน์ดา ภาราม (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนจากการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) โดยมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.97$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.79$) ด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ($\bar{X} = 3.77$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ ($\bar{X} = 3.49$)

ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการให้สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการวางแผนส่งเสริม การลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุข และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 ส่วนด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย มีประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำกว่าร้อยละ 90 ส่วนความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

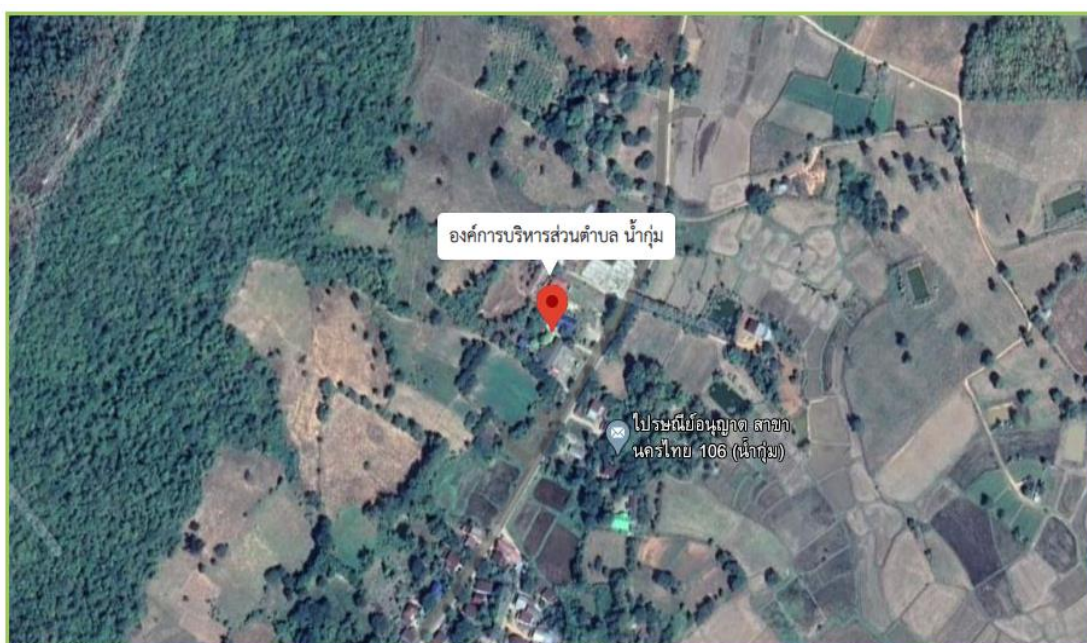
สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยศึกษาข้อมูลจาก

องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์กรบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพ การให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$) ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.44$) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

2.4 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์กรบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม

2.3.1 ที่ตั้ง

ตำบลน้ำกุ่มเป็นตำบลหนึ่งของอำเภอนครไทย ประกอบด้วย 7 หมู่บ้านและอยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรบริหารส่วนตำบลทั้งหมด ตั้งอยู่ทางทิศเหนือสุดของอำเภอนครไทย ซึ่งอยู่ห่างจากอำเภอเป็นระยะทาง 43.50 กิโลเมตร



แสดงแผนที่ดาวเทียมที่ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม

2.3.2 เนื้อที่

ตำบลน้ำกุ่มมีเนื้อที่ทั้งตำบลจำนวน 88,425 ไร่ คิดเป็นเนื้อที่ 149 ตร.กม. เนื้อที่ทำ
การเกษตร 11,849 ไร่ หรือประมาณร้อยละ 13.40 ของพื้นที่

2.3.3 ภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศของตำบลน้ำกุ่ม พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าและภูเขาสูงชัน ประชาชนจะตั้งถิ่น
ฐานอยู่ในที่ราบระหว่างเขาล้อมรอบทั้งสี่ด้าน มีแม่น้ำไหลผ่านจากทิศเหนือลงใต้ผ่านกลางตลอด
ตำบล ตำบลน้ำกุ่มมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลเหล่ากอหก อ.นาแห้ว จ.เลย
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลนาบัว อ.นครไทย จ.พิษณุโลก ตำบลนครชุม อ.นครไทย จ.พิษณุโลก
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลแสงภา อ.นาแห้ว จ.เลย ตำบลนาพึง อ.นาแห้ว จ.เลย ตำบลนามาลา อ.นาแห้ว จ.เลย
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลบ่อภาค อ.ชาติตระการ จ.พิษณุโลก

2.3.4 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศของตำบลน้ำกุ่ม พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าและภูเขาสูงชัน ประชาชนจะตั้งถิ่น
ฐานอยู่ในที่ราบระหว่างเขาล้อมรอบทั้งสี่ด้าน มีแม่น้ำไหลผ่านจากทิศเหนือลงใต้ผ่านกลางตลอด
ตำบล



สัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม

2.3.5 ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลน้ำกุ่ม มีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสลับกับภูเขาทำให้อากาศหนาวเย็นในฤดูหนาว, และในฤดูร้อน อากาศไม่ร้อนนัก, ฤดูฝนมีฝนตกชุก อุณหภูมิเฉลี่ย 10-38 องศาเซลเซียส

2.3.6 เขตการปกครอง

มีจำนวนครัวเรือน 766 ครัวเรือน และมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,438 คน

แยกเป็นชาย 1,232 คน คิดเป็นร้อยละ 50.14

แยกเป็นหญิง 1,206 คน คิดเป็นร้อยละ 49.85

มีความหนาแน่นเฉลี่ย 16.47 คน/ตารางกิโลเมตร

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร (คน)		
			ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านนาง ซ้อง	38	66	61	127
2	บ้านน้ำกุ่ม	167	244	261	505
3	บ้านโป่งเปี้ย	109	190	177	367
4	บ้านนาแฝก	174	301	284	585
5	บ้านนาหิน	58	102	112	214
6	บ้านโป่งสอ	49	90	74	164
7	บ้านบุงผลำ	171	239	237	476
รวมทั้งสิ้น		766	1,232	1,206	2,438

2.3.7 สภาพเศรษฐกิจ

1) อาชีพของประชากร

ประชากรของตำบลน้ำกุ่มส่วนใหญ่มีอาชีพหลักในด้านการเกษตรกรรม โดยเน้นหนักในทางการปลูก พืชไร่ คือ ข้าว, ข้าวโพด, ถั่ว , แตงกวา ซึ่งเป็นตัวแปรต่อรายได้ของประชาชนในตำบลค่อนข้างมาก และ อาชีพรองหลังจากหมดฤดูฝน ก็มีบางส่วนปลูกพืชผัก เช่น

ถั่วฝักยาว พริก มะเขือ ฯลฯ และมีบางส่วน รับจ้างทั่ว ๆ ไป มีอพยพเข้าไปหางานทำในเมืองอาซีพ เสริมที่สร้างรายได้และมีชื่อเสียงของตำบล น้ำท่วม คือ ฝ้าทอมือ และไม้กวาด

2) หน่วยธุรกิจใจในตำบล

- ปั่นน้ำมัน	จำนวน	1	แห่ง
- โรงสี	จำนวน	6	แห่ง
- ร้านขายของชำ	จำนวน	19	แห่ง
- ปั่นน้ำมัน (ปั๊มหยอดเหรียญ)	จำนวน	10	แห่ง

2.3.8 สภาพสังคม

1) ด้านการศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา	จำนวน	4	แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	จำนวน	7	แห่ง

2) ด้านศาสนา

- วัด	จำนวน	5	แห่ง
- โบสถ์คริสต์	จำนวน	1	แห่ง
- สำนักสงฆ์	จำนวน	1	แห่ง
- ศาลเจ้า	จำนวน	1	แห่ง

3) ด้านการสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน	จำนวน	1	แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน	จำนวน	-	แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ	จำนวน	100	เปอร์เซ็นต์

2.3.9 ด้านการบริการขั้นพื้นฐาน

1) การคมนาคม

ตำบลน้ำกุ่มมีการคมนาคม โดยรถยนต์ ติดต่อกับอำเภอนครไทย 1 เส้นทางคือ ถนนลาดยางผ่านตำบลนครชุม ตำบลนาบัว ตำบลนครไทย ถึงที่ว่าการอำเภอนครไทย ระยะทางประมาณ 43.50 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางประมาณ 45 นาที ยกเว้นบ้านบ่งผลำ หมู่ที่ 7 รถยนต์ไม่สามารถสัญจรไปมา ได้ยกเว้นเดิน หรือใช้รถจักรยานยนต์วิบาก เพราะสภาพถนนลาดชันถูกกัดเซาะ และคดเคี้ยวไปมา รวมระยะทางเป็นถนนดินประมาณ 30 กม. ในฤดูฝนรถจักรยานยนต์วิบากก็ไม่สามารถสัญจรไปมาได้ เส้นทางที่สะดวกที่สุดคือ ใช้เส้นทางสายนครไทย - ด่านซ้าย และด่านซ้าย-นาแห้ว และเป็นถนนดินอีกรวม 10 กิโลเมตร ซึ่งฤดูฝน รถยนต์ไม่สามารถสัญจรไปมาได้ (เฉพาะช่วงที่เป็นถนนดิน) รวมระยะทางจากบ้านบ่งผลำ - ที่ว่าการอำเภอนครไทย ประมาณ 125 กิโลเมตร

2) การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์ประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

3) การไฟฟ้า

ไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้านประชากรที่ใช้ไฟฟ้า 766 ครัวเรือน จำนวน 2,436 คน

2.3.10 แหล่งน้ำ

1) แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำลำห้วย จำนวน 3 สาย ไหลผ่านกลางตลอดตำบล
- บึง , หนองน้ำ จำนวน 4 แห่ง

2) แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย	จำนวน	14	แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	จำนวน	15	แห่ง
- สระน้ำ	จำนวน	137	แห่ง
- ประปาเพื่อการเกษตร	จำนวน	15	สาย
- ประปาในหมู่บ้าน	จำนวน	7	หมู่บ้าน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดในเรื่อง การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,442 คน
- 2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 100 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้หาโร ยามาเน (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 90 % และความคลาดเคลื่อน 10% และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบกำหนดจำนวนหรือแบบโควต้า (Quota sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามใน 5 งานบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

3.2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

- 1) ทบทวนวรรณกรรม แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ เพื่อใช้ออกแบบเครื่องมือในการวิจัย
- 2) นิยามตัวแปรและสร้างข้อคำถามโดยใช้ตารางวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร นิยาม และข้อคำถาม
- 3) ร่างข้อคำถาม และจัดทำแบบสอบถาม โดยการจัดลำดับข้อคำถามแยกตามหมวดหมู่
- 4) นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ (Experts) ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ 3-5 คน
- 5) วิเคราะห์หาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยใช้การวิเคราะห์ค่า IOC
- 6) ปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามจากข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และจัดทำแบบสอบถามที่ได้ทำการแก้ไขแล้ว

7) เอาแบบสอไปทดลอง (Try out) ใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

8) ตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรม SPSS วิเคราะห์ความสอดคล้องภายในของข้อคำถาม (Internal consistency) ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

9) ปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามจากผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ โดยตัดข้อคำถามที่มีความน่าเชื่อถือต่ำทิ้ง เหลือไว้เฉพาะข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ คือ มีค่าความน่าเชื่อถือตั้งแต่ 0.07 ขึ้นไป

10) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน

3.3 เครื่องมือวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก โดยดัดแปลงเพื่อให้มีความเหมาะสมกับกรอบแนวคิดในการทำวิจัย โดยการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Check list ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จำนวน 20 ข้อ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ทบทวนวัตถุประสงค์ สมมุติฐาน และแบบของการวิจัย เพื่อที่จะทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลความครอบคลุมและตรงกับความต้องการหรือสิ่งที่จะศึกษา

2) ผู้วิจัยสำรวจข้อมูลว่าจะเก็บข้อมูลอย่างไร เพื่อนำมาทำกรอบในการจัดพื้นที่ในการเก็บข้อมูลกรอบของการเลือกตัวอย่าง รวมถึงวิธีการเลือกตัวอย่าง อีกทั้งยังช่วยในการเตรียมคน เครื่องมือ และอุปกรณ์ให้พร้อม

3) ผู้วิจัยประสานองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลกเพื่อขอลงพื้นที่เก็บข้อมูล

4) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 364 คน

5) ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลที่จัดเก็บมาอย่างละเอียดรอบคอบทั้งในด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน และความถูกต้องของข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพมากที่สุด ที่จะนำไปใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำข้อมูลทั้งหมดไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา มีดังนี้

3.5.1 ค่าร้อยละ ใช้สูตรดังนี้

$$\text{ร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{ความถี่ของรายการนั้น}}{\text{ความถี่ทั้งหมด}} \times 100$$

3.5.2 ค่าเฉลี่ย ใช้สูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	X	แทน	ข้อมูล
	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
	Σ	แทน	ผลรวม

3.5.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{สูตร} \quad S.D = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
-------	-----	-----	----------------------

ΣX	แทน	ผลรวมของข้อมูล
$(\Sigma X)^2$	แทน	ผลรวมของข้อมูลแต่ละคนยกกำลังสอง
N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย
ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	การตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	การตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์ มาก
ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	การตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	การตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์ น้อย
ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	การตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

3.5.4 นำค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้จากแบบสอบถาม มาหาค่าเป็นร้อยละ เทียบตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด	0 – 29
1.81 – 2.60	น้อย	30 – 49
2.61 – 3.40	ปานกลาง	50 – 69
3.41 – 4.40	มาก	70 – 79
4.41 – 5.00	มากที่สุด	80 – 100

3.5.5 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
5	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.5	ไม่เกินร้อยละ 90	8

มากกว่า 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
มากกว่า 4	ไม่เกินร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.5	ไม่เกินร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
มากกว่า 3	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ตั้งแต่ 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.5	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของผลการศึกษา ดังนี้

- 1.) เพื่อสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก
- 2.) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นครั้งนี้จำนวน 100 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้ทาโร ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 90 % และความคลาดเคลื่อน 10% โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามใน 5 งานบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลกครั้งนี้ มีรายละเอียด 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Check list ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จำนวน 20 ข้อ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	62	62
หญิง	38	38
รวม	100	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	11	11
21 – 40 ปี	40	40
41 – 60 ปี	31	31
60 ปี ขึ้นไป	18	18
รวม	100	100
3. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	-	-
ประถมศึกษา	52	52
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า	36	36
ปริญญาตรี	12	12
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100
4. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	23	23
ผู้ประกอบการ/ ค้าขาย	25	25

ประชาชนผู้รับบริการ	52	52
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	-	-
อื่นๆ โปรดระบุ	-	-
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.1 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 100 ฉบับ ซึ่งรายละเอียดดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 62 คน (ร้อยละ 62) เพศหญิง 38 คน (ร้อยละ 38)

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21- 40 ปี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 40) โดยมีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีน้อยที่สุด จำนวน 11 คน (ร้อยละ 11)

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 52 คน (ร้อยละ 52) และไม่มีผู้ไม่ได้เรียนหนังสือและสำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 52 คน โดยมีค่าเฉลี่ย คือ ร้อยละ 52 โดยที่กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน และข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ

ตอนที่ 2 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก โดยแบ่งออกเป็น 5 งานบริการ ประกอบด้วย

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ทั้งนี้ ผลการศึกษาจะนำเสนอจากองค์ประกอบของระดับความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 การประชาสัมพันธ์ (ป้าย/ เอกสาร) เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.74	0.54	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นระบบและตามขั้นตอน	4.74	0.54	มากที่สุด
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	4.82	0.44	มากที่สุด
1.4 ความสะดวกรวดเร็ว เหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์	4.78	0.55	มากที่สุด
1.5 กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน	4.72	0.54	มากที่สุด
รวม	4.76	0.52	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.74	0.55	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการที่ครอบคลุม	4.77	0.59	มากที่สุด
2.3 ความง่าย/ สะดวกในการเข้าถึงช่องทางในการให้บริการ	4.78	0.57	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์	4.54	0.55	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการในการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสม	4.55	0.55	มากที่สุด
รวม	4.68	0.57	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.75	0.46	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.79	0.46	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	4.79	0.55	มากที่สุด

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.79	0.45	มากที่สุด
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	0.54	มากที่สุด
รวม	4.78	0.50	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.75	0.48	มากที่สุด
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.75	0.49	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอ และความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.80	0.50	มากที่สุด
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.75	0.48	มากที่สุด
4.5 ช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น call center เป็นต้น	4.66	0.51	มากที่สุด
รวม	4.75	0.50	มากที่สุด
รวมทั้งสิ้น	4.74	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้คะแนนเท่ากัน ($\bar{X} = 4.79$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) โดยมีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.54$) แต่ก็มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างที่ได้มาเทียบเกณฑ์ค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 94 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	ร้อยละ	แปลผล
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.74	94	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการศึกษา

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 การประชาสัมพันธ์ (ป้าย/ เอกสาร) เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.72	0.49	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นระบบและตามขั้นตอน	4.75	0.48	มากที่สุด
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	4.75	0.48	มากที่สุด
1.4 ความสะดวกรวดเร็ว เหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์	4.72	0.49	มากที่สุด
1.5 กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน	4.68	0.53	มากที่สุด
รวม	4.72	0.49	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.73	0.48	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการที่ครอบคลุม	4.72	0.49	มากที่สุด
2.3 ความง่าย/ สะดวกในการเข้าถึงช่องทางในการให้บริการ	4.75	0.48	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์	4.68	0.53	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการในการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสม	4.68	0.53	มากที่สุด
รวม	4.71	0.50	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.68	0.53	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.82	0.44	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	4.63	0.52	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.80	0.44	มากที่สุด

3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.55	มากที่สุด
รวม	4.74	0.50	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.74	0.54	มากที่สุด
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.74	0.54	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอ และความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.82	0.44	มากที่สุด
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.78	0.55	มากที่สุด
4.5 ช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น call center เป็นต้น	4.72	0.54	มากที่สุด
รวม	4.76	0.52	มากที่สุด
รวมทั้งสิ้น	4.73	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$) โดยช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ และมีช่องทางการในการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.68$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการศึกษาที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 93 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	ร้อยละ	แปลผล

ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.73	93	มากที่สุด
-----------------	------	----	-----------

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านรายได้หรือภาษี

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 การประชาสัมพันธ์ (ป้าย/ เอกสาร) เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.75	0.54	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นระบบและตามขั้นตอน	4.78	0.54	มากที่สุด
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	4.80	0.54	มากที่สุด
1.4 ความสะดวกรวดเร็ว เหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์	4.74	0.55	มากที่สุด
1.5 กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน	4.73	0.54	มากที่สุด
รวม	4.76	0.54	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.70	0.56	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการที่ครอบคลุม	4.77	0.58	มากที่สุด
2.3 ความง่าย/ สะดวกในการเข้าถึงช่องทางในการให้บริการ	4.79	0.56	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์	4.56	0.56	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการในการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสม	4.56	0.56	มากที่สุด
รวม	4.68	0.57	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.77	0.46	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.80	0.46	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	4.77	0.55	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.80	0.45	มากที่สุด
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	0.54	มากที่สุด
รวม	4.78	0.50	มากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.74	0.50	มากที่สุด
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.74	0.50	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอ และความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.79	0.51	มากที่สุด
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.77	0.50	มากที่สุด
4.5 ช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น call center เป็นต้น	4.67	0.50	มากที่สุด
รวม	4.75	0.50	มากที่สุด
รวมทั้งสิ้น	4.75	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$) โดยช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ และมีช่องทางการในการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.68$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านรายได้หรือภาษีที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 95 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	ร้อยละ	แปลผล
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.75	95	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 การประชาสัมพันธ์ (ป้าย/ เอกสาร) เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.72	0.56	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นระบบและตามขั้นตอน	4.80	0.44	มากที่สุด
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	4.80	0.44	มากที่สุด
1.4 ความสะดวกรวดเร็ว เหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์	4.72	0.56	มากที่สุด
1.5 กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน	4.66	0.55	มากที่สุด
รวม	4.73	0.51	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.64	0.58	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการที่ครอบคลุม	4.72	0.56	มากที่สุด
2.3 ความง่าย/ สะดวกในการเข้าถึงช่องทางในการให้บริการ	4.64	0.58	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์	4.55	0.55	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการในการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสม	4.62	0.56	มากที่สุด
รวม	4.63	0.56	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.80	0.44	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.82	0.44	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	4.78	0.56	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.80	0.44	มากที่สุด
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.56	มากที่สุด
รวม	4.79	0.49	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			

4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.78	0.56	มากที่สุด
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.78	0.56	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอ และความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.77	0.56	มากที่สุด
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.80	0.44	มากที่สุด
4.5 ช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น call center เป็นต้น	4.55	0.55	มากที่สุด
รวม	4.74	0.53	มากที่สุด
รวมทั้งสิ้น	4.73	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) โดยมีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.55$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 93 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	ร้อยละ	แปลผล
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.73	93	มากที่สุด

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 การประชาสัมพันธ์ (ป้าย/ เอกสาร) เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.72	0.56	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นระบบและตามขั้นตอน	4.80	0.44	มากที่สุด
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	4.80	0.44	มากที่สุด
1.4 ความสะดวกรวดเร็ว เหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์	4.72	0.56	มากที่สุด
1.5 กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน	4.66	0.55	มากที่สุด
รวม	4.73	0.51	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.64	0.58	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการที่ครอบคลุม	4.72	0.56	มากที่สุด
2.3 ความง่าย/ สะดวกในการเข้าถึงช่องทางในการให้บริการ	4.64	0.58	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์	4.55	0.55	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการในการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสม	4.62	0.56	มากที่สุด
รวม	4.63	0.56	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.80	0.44	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.82	0.44	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	4.78	0.56	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.80	0.44	มากที่สุด
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.56	มากที่สุด
รวม	4.79	0.49	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.78	0.56	มากที่สุด

4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.78	0.56	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอ และความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.77	0.56	มากที่สุด
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.80	0.44	มากที่สุด
4.5 ช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น call center เป็นต้น	4.55	0.55	มากที่สุด
รวม	4.74	0.53	มากที่สุด
รวมทั้งสิ้น	4.72	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) โดยมีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.55$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 92 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	ร้อยละ	แปลผล
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.72	92	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 สรุปภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก โดยพิจารณาตาม 5 ประเภทงานบริการ

ประเภทงานบริการ		ระดับความพึงพอใจ			
		$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.74	0.53	94	มากที่สุด
2	งานด้านการศึกษา	4.73	0.50	93	มากที่สุด
3	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.75	0.53	95	มากที่สุด
4	งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.73	0.52	93	มากที่สุด
5	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.72	0.52	92	มากที่สุด
รวม		4.73	0.52	93	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 สรุปภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก โดยพิจารณาตาม 5 ประเภทงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 93 เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่าประเภทงานบริการที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.75$) และประเภทงานบริการที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.72$) แต่ก็ยังได้รับระดับความพึงพอใจจากผู้รับบริการฯ อยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก โดยพิจารณาตาม 5 ประเภทงานที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 93 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	ร้อยละ	แปลผล	คะแนน
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.73	93	มากที่สุด	9

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลกครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก คือ 1.) เพื่อสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก และ 2.) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลกเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,442 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 100 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้ทาโร ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 90 % และความคลาดเคลื่อน 10% และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบกำหนดจำนวนหรือแบบโควต้า (Quota sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามใน 5 งานบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

โดยการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวคำถามไว้ใน 2 ตอนหลัก คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Check list ประกอบด้วยข้อมูลส่วนต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS for Windows V. 13.0 เพื่อการวิเคราะห์ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน

5.1 สรุปผลการศึกษา

1) ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 62 คน (ร้อยละ 62) เพศหญิง 38 คน (ร้อยละ 38)

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21- 40 ปี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 40) โดยมีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีน้อยที่สุด จำนวน 11 คน (ร้อยละ 11)

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 52 คน (ร้อยละ 52) และไม่มีผู้ไม่ได้เรียนหนังสือและสำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 52 คน โดยมีค่าเฉลี่ย คือ ร้อยละ 52 โดยที่กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน และข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ

2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ย มากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและความ พร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) โดยมีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.55$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของ ความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 92 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด หรือได้ 9 คะแนน โดยสามารถจำแนกรายละเอียดตามประเภทงานบริการ ได้ดังนี้

2.1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้คะแนนเท่ากัน ($\bar{X} = 4.79$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) โดยมีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.54$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มติที่ 2 คือ มติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 94 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$) โดยช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ และมีช่องทางการในการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.68$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการศึกษาที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มติที่ 2 คือ มติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 93 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.3) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนน

เฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$) โดยช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ และมีช่องทางการในการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.68$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านรายได้หรือภาษีที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 95 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.4) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) โดยมีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.55$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 93 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.5) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้าน

ช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) โดยมีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.55$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมิติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 92 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

5.2 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการวิจัยเรื่อง โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลกครั้งนี้ จากข้อค้นพบดังกล่าวผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.2.1 เชิงนโยบาย

แม้ว่าผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลกอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ แต่กระนั้นก็ตาม องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่มก็มีความควรหยุดการพัฒนา หากแต่ยังต้องพัฒนาการบริหารจัดการ และการบริการเพื่อตอบสนองต่อประเด็นยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง รวมถึงควรมีการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นรูปธรรมต่อไป

5.2.2 เชิงปฏิบัติการ

ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติในงานต่างๆ จะได้พัฒนาตนเองในการให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

5.2.3 เชิงวิชาการ

ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงลึกถึงการถอดบทเรียนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ตรงต่อความต้องการของผู้เข้ารับบริการ โดยอาจทำเป็นโครงการวิจัยและพัฒนา เพื่อ

ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก
ให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กล้า ทองขาว. (2548). การนํานโยบายและแผนการศึกษาไปปฏิบัติ : แนวคิด ทฤษฎีและแนวการดำเนินงาน (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เกษม จันทรน้อย. (2537). สื่อประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : นานมี บุ๊คส์
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- จุมพล หนิมพานิช. (2547). การวิเคราะห์นโยบาย ขอบข่าย แนวทฤษฎี และกรณีตัวอย่าง. นนทบุรี : สุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชรินี เดชจินดา. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดการก่อกวนอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชวลิต ชูกำแพง. (2550). การประเมินการเรียนรู้. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์. (2556). ตัวแบบเศรษฐศาสตร์การเมืองของการนํานโยบายไปปฏิบัติ (A Political Economic Model of Policy Implementation). วารสารเศรษฐศาสตร์การเมืองบูรพา ปีที่ 2 ฉบับที่ 1. กรกฎาคม-ธันวาคม 2556. หน้า 1-27.
- ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร. (2532). การบริหารรัฐกิจเปรียบเทียบ. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทวีป ยอดเสริม. (2538). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อโครงการเชื่อมโยงสินค้าเพื่อการผลิตและบริการตลาดข้าวของชุมนุมสหกรณ์การเกษตรกำแพงเพชร จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
- ทศพล สุทรวงศ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลลพบุรี อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ปกรณ์ ศิริประกอบ และศุภชัย ยาวะประภาษ. (2560). การปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ: พาราไดม์ NPM ในประเทศนิวซีแลนด์. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี. ว. วิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์. 11(2) : 215-227.

- พนิตดา นรสิงห์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2556). “การประเมินโครงการ” ในประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 7 การประเมินโครงการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาศึกษาศาสตร์.
- พิภพ อุดม. (2537). การตลาดสำหรับธนาคาร. วารสารบริหารธุรกิจ, 17(66), 62-65.
- มณีวรรณ ตันไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มนต์ชัย แก้วหลวง. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการจากร้านขายยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มนตรี เฉียบแหลม. (2536). ความพึงพอใจในภาระหน้าที่และงานของเกษตรอำเภอในจังหวัดภาคเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2539). จิตวิทยาการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัฐวัลย์ เสงคราวิทย์. (2559). รูปแบบการประเมินแผนยุทธศาสตร์กองทุนพัฒนากีฬาแห่งชาติ พ.ศ. 2556-2559 โดยใช้ทฤษฎีโปรแกรมประยุกต์. คุุณินพนธ์ ปรัชญาคุุณินพนธ์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัตนะ บัวสนธ์. (มปป.). ทฤษฎีการประเมินและอภิปรายทฤษฎีการประเมิน Evaluation Theory and Meta Theory of Evaluation. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2562 จาก <http://www.rattanabb.com/html/MetaTheory.pdf>
- ราชกิจจานุเบกษา. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก.
- วรเดช จันทรศร. (2527). “การนำนโยบายไปปฏิบัติ ตัวแบบและคุณค่า”. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์. ปีที่ 24 ฉบับที่ 4 (ตุลาคม 2527) หน้า 535-554.
- วิชัย รูปขำดี. (2532). “นโยบายและการวางแผน” เอกสารประกอบคำสอน วิชาพื้นฐานนโยบาย สังคมและการวางแผน สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก). (อัคราณา).

- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรในหมู่บ้านอพยพ โครงการเชื่อนรัชชประภา (เขี้ยวหลาน) จังหวัดสุราษฎร์ธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- แหวะมะ จินาแหวและอริยา คูหา. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2547). ทฤษฎีการประเมิน. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กทม.: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์ทดสอบและประเมินเพื่อพัฒนาการศึกษาและวิชาชีพ. (ม.ป.ป.). รูปแบบการประเมินโครงการ. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงคราม เสี่ยมพัตร์. (2549). ยุทธศาสตร์การจัดการความปลอดภัยทางถนนของไทย : ศึกษากรณีการบังคับใช้กฎหมายในการตรวจจับผู้ขับขี่ที่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. (2551). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีษะทอง (รายงานการวิจัย). นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สมบัติ บุญเลี้ยง. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2563 จาก <http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>.
- สมบูรณ์ วิชัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลจันทน์ที่มีต่อผู้บริหารของเทศบาลตำบลจันทน์ อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดพะเยา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สมพร เพื่องจันทร์. (2539). นโยบายสาธารณะ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮ้าส์.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2552). คู่มือประกอบการฝึกอบรม จนท. สศช. เรื่อง เทคนิคการติดตามประเมินผล. โครงการจัดทำดัชนีชี้วัดการติดตามประเมินผลในระดับยุทธศาสตร์ของแผนฯ 10.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). “ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2558”. ว.การบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 10 : 64-84.

- สุพัฒน์ดา ภาราม. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนจากการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ่าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุภัสชา พันเลิศพาณิชย์. (2555). บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรส่วนท้องถิ่น. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2563. จาก <http://www.gotoknow.org/posts/422467>.
- สุวิมล ว่องวาณิช. (2552). การออกแบบและประเมินโครงการโดยใช้ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง วารสารการวิจัยทางสังคมศาสตร์. หน้า 7-25.
- หทัยรัตน์ ประทุมสูตร. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดพิษณุโลก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- หทัยรัตน์ ประทุมสูตร. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดพิษณุโลก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อนุศักดิ์ จันทร์มา. (2537). ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการแสดงออกในบทบาทการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรประจำตำบล ในจังหวัดอุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารานุกรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการคณะสงฆ์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ภาษาอังกฤษ

- Alexander, E. (1985). Form Idea to Action: Notes for a Contingency Theory of Policy Implementation Process. *Administration and Society* (16) 4. p. 403-426.
- Alkin, M. C. (1969). *Evaluation Theory Development*. Los Angeles: Prentice Hall.
- Alkin, M. C. (Ed.). (2004). *Evaluation roots: tracing theorists' views and influences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Bickman, L. (1987). The functions of program theory. *New Directions for Evaluation*, 33, 5-18.
- Cheema, G. S. & Rondinelli, D. (1983). *Decentralization and Development: Policy Implementation in Developing Countries*. Beverley Hills, CA: Sage.
- Chen, H.-T. (1990). *Theory-driven evaluations*. Newbury Park, CA: Sage Publications Inc.

- Cronbach, L. J. (1963). *Educational Psychology*. New York : Harcourt Brace And World, Inc.
- deLeon, P. (1999). The missing link revisited: Contemporary implementation research. *Policy Studies Review*, 16 (3/4), pp. 311-330.
- Edwards III, George C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington, D.C.: Congressional Quarterly Press.
- Elmore, F. (1978). Organizational models of social program implementation. *Public Policy*. 1978 Spring;26(2). p. 185-228.
- Fitzpatrick, J.L., Sanders, J.R., & Worthen, B.R. (2004). *Program evaluation: Alternative approaches and practical guidelines*. Saddle River, NH: Pearson Education, Inc.
- Fudge, C. and Barrett, S. (1981). "Reconstructing the Field of Analysis". In S. Barrett and C. Fudge (eds.), *Policy and Action*. London: Methuen.
- Grindle, M. (1986). *Politics and policy Implementation in the Third World*. Princeton : Princeton University Press.
- Guba, E.G. and Lincoln .Y.S. (1981). *Effective evaluation : improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches*. San Francisco : Jossey-Bass Publishers.
- Hjern, B. and Porter, D. (1981). Implementation structures: A new unit of administrative analysis. *Organization Studies* 2: p. 211–227.
- Hood, C. (1976). *The Limits of Administration*. London : Wiley.
- Kupermintz, H. (2003). Lee J. Cronbach's contributions to educational psychology. In B. J. Zimmerman and D. H. Schunk (Eds.). *Educational Psychology: A Century of Contributions*, pp. 289-302.
- Lane, Jan, E. (2000). *The Public Sector: Concepts, Models and Approaches*, Third Edition. Sage Publications Ltd.
- Majone, G. and Wildavsky, A. (1984). Implementation as evaluation. In J. Pressman and A. Wildavsky. *Implementation*. Berkeley: University of California Press.
- Millett, D.. (1954). *Management in the public service: the quest for effective performance*. New York: Mc Graw-Hill.
- Nagel, S. (1998) *Public Policy Evaluation: Making Super-Optimum decisions*. Aldershot: Ashgate Publishing Company.

- Nowakowski, R. J. (1983). On Educational Evaluation: A Conversation with Ralph Tyler. *Educational Leadership*, v40 n8 p24-29 May 1983.
- Patton, M. Q. (1978). *Utilization-focused evaluation*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Patton, M. Q. (2012). *Essentials of utilization-focused evaluation*. London: Sage Publication, Inc.
- Robichau and Lynn Jr. (2009). The Implementation of Public Policy: Still the Missing Link. *The Policy Studies Journal*, Vol. 37, No. 1, 2009. p.21-36.
- Rogers, P. J. (2000b). Causal Models in Program Theory Evaluation. *New Directions for Evaluation* 87(3):47–55.
- Rossi H. P., Freeman E. H., and Lipsey, W. M. (1999). *Evaluation - A Systematic Approach* (6th, Sixth Edition). Thousand Oaks, CA, USA: Sage.
- Rossi H. P., Freeman E. H., and Wright R. S. (1979). *EVALUATION: A SYSTEMATIC APPROACH*. Sage Publications, Beverly Hills, California.
- Rossi, P. H., & Freeman, H. E. (1993). *Evaluation: A systematic approach* (5th ed.). Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Sabatier, P. & Mazmanian, D. (1979). The Conditions of Effective Implementation: A Guide to Accomplishing Policy Objectives. *Policy Analysis*, 5 (4), p. 481 - 504.
- Sabatier, P. (1986). Top-Down And Bottom-Up Approaches To Implementation Research. *Journal Of Public Policy [paper journal]*, v.6 (1), pp.21-48.
- Scriven, M. (1972). Pros and cons about goal-free evaluation. *Journal of Educational Evaluation*, 3(4), 1-7.
- Scriven, M. (1998). Minimalist theory: The least theory that practice requires. *American Journal of Evaluation*, 19(1), p. 57-70.
- Stufflebeam and Shinkfield. (2007). *Evaluation Theory, Models and Applications*. John Wiley and Son, Inc.
- Stufflebeam, D. L. (2008). The CIPP model for evaluation in national conference on educational research 17-18 January 2008. Phitsanulok, Thailand: Faculty of Education Naresuan University.
- Stufflebeam, D. L., & Coryn, C. L. S. (2014). *Evaluation: Theory, models and applications* (2nd eds.). San Francisco: Jossey-Bass.

- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (2007). *Evaluation: Theory, models and applications*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Tyler, W. R. (1943). The Importance in Wartime of Co-Operation between Schools and Parents. In *University of Chicago Magazine*. Volume 43, Number 6, Feb 1943. p. 330-345.
- Tyler, W. R. (1986). *Educational Evaluation : New Roles, New Means*. Chicago : University of Chicago Press.
- UCLA. (2017). Marvin Alkin. Retrieved 28 March 2019 from <https://gseis.ucla.edu/directory/marvin-alkin/>
- Van Meter, D. & Van Horn, C. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration and society*. 6 (5): p. 445-488.
- Vroom, V. (1967). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Williams, W. et al. (1982). *Studying implementation: Methodological and administrative issues*. Chatham, NJ: Chatham House Publishers.

ภาคผนวก

ที่ พล ๗๘๔๐๑/๒๕๖๔



ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม
อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๑๒๐

๑ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ประเมินความพึงพอใจของประชาชน

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แผ่นซีดีข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓ แผ่น
๒. ประเด็นการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม มีความประสงค์จะทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม เพื่อรับฟังและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อราชการ เพื่อนำความคิดเห็นที่ได้จากแบบสำรวจดังกล่าว ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด และเพื่อเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามการประเมินการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งทางมหาวิทยาลัยนเรศวรเป็นสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดพิษณุโลกได้คัดเลือกและขึ้นบัญชีไว้ เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ ดร.กมลเลิศ โพธิ์กนิษฐ อาจารย์ภาควิชาสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นผู้ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อประกอบกรตรวจสอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายสนธิ จันตวงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม

สำนักปลัด อบต.น้ำกุ่ม

งานบริหารงานทั่วไป

โทรศัพท์. ๐๕๕-๐๐๙๘๑๓๗/๐๘๙-๗๐๓๙๓๕๑

Email : namkum@outlook.co.th.

www.namkum.go.th

“มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีจิตบริการ ยึดมั่นคุณธรรม ทำงานเป็นทีม”

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำกุ่ม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี ☐ 4) 41 - 60 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ 1) ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2) ประถมศึกษา ☐ 3) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ 4) ปริญญาตรี ☐ 5) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ
☐ 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ 2) ผู้ประกอบการ/ค้าขาย
☐ 3) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
☐ 5) ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ ☐ 6) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การประชาสัมพันธ์ (ป้าย/ เอกสาร) เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
1.2 การให้บริการเป็นระบบและตามขั้นตอน					
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
1.4 ความสะดวกรวดเร็ว เหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์ในการให้บริการ					
1.5 กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
2.2 มีช่องทางการให้บริการที่ครอบคลุมในทุก 7 งานบริการ					
2.3 ความง่าย/ สะดวกในการเข้าถึงช่องทางในการให้บริการ					
2.4 มีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์					
2.5 มีช่องทางการในการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสม					

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอ และความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
4.5 ช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น call center เป็นต้น					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

ประวัติ

ชื่อ-สกุล	กมลเศ โปธิกนิษฐ
วัน เดือน ปีเกิด	13 กรกฎาคม 2522
ที่อยู่ปัจจุบัน	ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก 65000 โทรศัพท์ 0-5596-1204, 08-6928-1922 โทรสาร 0-5596-1148
สถานศึกษาปัจจุบัน	ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
สาขาวิชา	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาศังคม
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2544	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ.2546	ประกาศนียบัตร การประเมินผลโครงการ (กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง) มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก
พ.ศ.2547	ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาศังคม) มหาวิทยาลัยนเรศวร
พ.ศ.2553	ปริญญาโท Master's Degree, M.A. Conflict analysis and Management, Royal Roads University, CANADA (ทุนพัฒนาอาจารย์ สาขาขาดแคลน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.))
พ.ศ.2561	ปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (พัฒนาศังคม) มหาวิทยาลัยนเรศวร ทุนการศึกษาตลอดหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2557 (ระดับปริญญาเอก)

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

เครื่องราชอิสริยาภรณ์

28 สิงหาคม 2554 เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย ชั้นที่ 5
เบญจมาภรณ์มงกุฎไทย

30 พฤษภาคม 2559 เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือก ชั้นที่ 5
เบญจมาภรณ์ช้างเผือก

หนังสือ/ตำรา

กมลเศ โปธิกนิษฐ. (2563). *ทฤษฎีนโยบายสังคมและการวิพากษ์นโยบาย*. พิษณุโลก: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยนเรศวร.

วสิน ปัญญาสุตระกุล และ กมลเศ โปธิกนิษฐ . (2560). บทสำรวจสถานการณ์แรงงานข้ามชาติในเขตภาคเหนือตอนล่าง : เมื่อวาน และวันนี้ (ที่ต้องอยู่ให้รอด). **หนังสือชุดสายธารอารยธรรมศึกษาโขง-สาละวิน ลำดับที่ 8. สถานอารยธรรมศึกษาโขง-สาละวิน มหาวิทยาลัยนเรศวร**. พิษณุโลก : รัตนสุวรรณการพิมพ์.

ผลงานตีพิมพ์

Photikanit, K. Songsomboon, T. & Singnoy, A. (2020). *The Resistance and Negotiation on the Meaning of Nightlife Entertaining Girls*. **Journal of Community Development Research (Humanities and Social Sciences)**. Years 13. Vol 3. July-September 2020. 67-81.

Photikanit, K, Sirasoonthorn, P., Boonyasarit A., Watcharabon B. (2018). *Thai State, Health Discourses and Subalternity among Migrant Workers: Lesson Learned From Thailand*. **PEOPLE: International Journal of Social Sciences**. 4(3). 360-381. (Index Copernicus, Grdspublishing, and Google Scholar)

Tanyawat Khampa. Patcharin Sirasoonthorn. Kammales Photikanit. (2017). *MOBILE GROCERY: URBAN FOOD WAYS AND URBANIZATION*. **PEOPLE: International Journal of Social Sciences**, 3(2), p. 1517-1581. (Index Copernicus, Grdspublishing, and Google Scholar)

- Photikanit, K., Sirasoonthorn, P. (2018). *The Reconstruction of Social Ideology through the Power of Music: A Case of Suntaraporn Band, Thailand*, **Kasetsart Journal of Social Sciences**, Vol 39 No 3 Month Sep-Dec (Year) 2018 (SCOPUS Q4)
- กมลเศ โปธิกนิษฐ พชรินทร์ สิริสุนทร และวัชรพล พุทธรักษา. (2560). *หมอลำ: จากสุนทรียศาสตร์แห่งการกดทับสู่การเป็นดนตรีแห่งอัตลักษณ์ (Molam music: From Subalternity's Aesthetics becoming a World Music)*. **วารสารอารยธรรมศึกษา โขง-สาละวิน** ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม - มิถุนายน 2561. (TCI1)
- กมลเศ โปธิกนิษฐ พชรินทร์ สิริสุนทร บุญยस्थ्य อเนกสุข และวัชรพล พุทธรักษา. (2560). *แรงงานข้ามชาติ กับ การทำให้เป็น "สัตว์-เศรษฐกิจ" ภายใต้ภาวะการถูกกดทับ: กรณีศึกษาแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย (Migrant Workers and an Economic Animalization under Subalternity: A Case of Migrant Workers in Thailand)*. **วารสารสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร** ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน พ.ศ. 2560. (TCI1).
- กมลเศ โปธิกนิษฐ. (2555). "การทำให้เป็น "ผีปอบ" และการกีดกันทางสังคม ในมุมมองของการบริหารความขัดแย้ง" (*Ogre-zation and Social Discrimination in Conflict Management Perspectives*). **วารสารวิชาการ สถาบันพระปกเกล้า** ปีที่ : 10, ฉบับที่ : 2, ประจำเดือน พฤษภาคม - สิงหาคม 2555, เลขหน้า : 121-143
- กมลเศ โปธิกนิษฐ และพชรินทร์ สิริสุนทร. (2554). "Understanding the World of Differences: an Alternative Approach for Conflict Management" . **การพัฒนาสังคมเชิงสร้างสรรค์ โอกาสหรือวิกฤติในประชาคมอาเซียน**. ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
- กมลเศ โปธิกนิษฐ และพชรินทร์ สิริสุนทร. (2553). "Soft System Methodology (SSM) for Conflict Management: The lesson from rural development project of Thailand government, A Case of Naresuan State University and Local Administrative Organization". ในหนังสือ "ความขัดแย้งในสังคมไทย: ทางรอด ทางเลือก หรือทางตัน" (**Conflicts in Thai Society: Survival, Alternative or Impasse**). ชุมชนปฏิบัติการด้านการเรียนรู้ (Community of Practice (CoPs).) "กลุ่มศาลาร่มไม้", มหาวิทยาลัยนเรศวร , พิษณุโลก
- กมลเศ โปธิกนิษฐ และคณะ. (2552). *โครงการวิจัยเพื่อศึกษารูปแบบการบูรณาการความร่วมมือของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้านและชุมชน (SML) ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง. การประชุมทางวิชาการระดับชาติ "ชุมชนไทยเข้มแข็ง". วันที่*

3 กันยายน 2552 ณ หอประชุมโรงละครเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ
มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก

การนำเสนอผลงาน

Photikanit, K, Sirasoonthorn, P., Boonyasarit A., Watcharabon B. (2017). Thai State, Health Discourses and Subalternity among Migrant Workers: Lesson Learned From Thailand. **12th International Conference on Business Management & Legal Studies (ICBMLS)**, 20-21 June 2017, Kuala Lumpur 20-21 June 2017. University of Malaya, Rumah Kelab PAUM Clubhouse (Persatuan Alumni Universiti Malaya), Kuala Lumpur, Malaysia

กมลเศ โปธิกนิษฐ พัทธรินทร์ สิริสุนทร บุญยสฤกษ์ อเนกสุข และวัชรพล พุทธรักษา. (2559). *บทวิเคราะห์การผลิตซ้ำอุดมการณ์ประชาธิปไตยแบบ ฌาคส์ ร็องตีเยร์กับนัยยะทางบทเพลง. บทความเพื่อนำเสนอปากเปล่า (Oral Presentation) ในโครงการสัมมนาเครือข่ายนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาศาสตราจารย์และมนุษยวิทยา ครั้งที่ 15 ประจำปีการศึกษา 2558, ในระหว่างวันที่ 28 – 29 พฤษภาคม 2559 ณ มหาวิทยาลัยทักษิณ จังหวัดสงขลา*

กมลเศ โปธิกนิษฐ และพัชรินทร์ สิริสุนทร. (2558). “อำนาจเชิงสัญลักษณ์ของคนจน: กรณีศึกษาการต่อสู้ขัดขืนของชาวนาในประเทศไทย” (*Symbolic Power of The Poor: A Case of Farmers’ Resistance in Thailand*). **บทความเพื่อนำเสนอปากเปล่า (Oral Presentation) ในโครงการประชุมวิชาการนานาชาติด้านชาติพันธุ์ในเอเชีย ครั้งที่ 1 เรื่อง "ชีวิต อำนาจ ชาติพันธุ์" ระหว่างวันที่ 20 -21 สิงหาคม 2558 ณ อาคารเอกาทศรถ มหาวิทยาลัยนเรศวร**

Photikanit, K., Sirasoonthorn, P., (2010), *"The Constructive Conflict Management Strategy: The Lesson from Rural Development Project of Thailand Government"*, **the 4th The Asian Rural Sociology Association (ARSA) International Conference**, Legazpi City, Philippines on Sept 6-10, 2010.

Photikanit, K., Sirasoonthorn, P., (2009), *"The Application of SSM for Conflict Management: A Case of Naresuan State University and Local Administration"*, Paper presented at **The Inter – University Cooperation Program, "Toward Knowledge Networks for the Economy, Society, Culture, Environment and Health for the GMS and Asia - Pacific"**, in

session 6: Institutional Strengthening and Community Empowerment, at University of Mumba, India

มนตรี กรรพุมมาลย์ และกมลเลิศ โพธิ์กนิษฐ. (2549). การประเมินผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้าน/ชุมชน (SML) และโครงการอาสาสมัครพัฒนาศักยภาพหมู่บ้าน/ชุมชน (อาสา SML) กรณีศึกษา จังหวัดพิจิตร. ใน Proceeding การประชุมทางวิชาการ “นเรศวรวิจัย” ครั้งที่ 2 : ความสำเร็จของ) การพัฒนาชุดโครงการ. วันที่ 29 กรกฎาคม 2549 ณ อาคารสิรินธร โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก

ประสบการณ์

การเป็นคณะกรรมการที่ปรึกษา

- 2557-2558 - กรรมการที่ปรึกษา กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในภาค 3 (กอ.รมน. 3)
- 2557-2558 - กรรมการที่ปรึกษา ศูนย์ปรองดองสมานฉันท์เพื่อการปฏิรูป (ศปป.กอ.รมน. 3)

โครงการวิจัย

- 2561 - หัวหน้าโครงการ โครงการวิจัยเพื่อสำรวจข้อมูลประเด็นความขัดแย้งจากการดำเนินโครงการตามแนวนโยบายของรัฐในเขตพื้นที่ภาคเหนือ (Conflict Mapping Phase 2) โดยได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากสถาบันพระปกเกล้า ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวรที่ 04506/2561
- 2557 - นักวิจัย (ผู้ร่วมวิจัย). โครงการวิจัยรายงานข้อมูลความคิดเห็นประชาชนเพื่อการปฏิรูป 17 จังหวัดภาคเหนือ. ศูนย์ปรองดองสมานฉันท์เพื่อการปฏิรูป” กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในภาค 3
- 2557 - นักวิจัย (ผู้ร่วมวิจัย). โครงการฐานข้อมูลองค์ความรู้ด้านการจัดการความขัดแย้งที่เกิดจากการดำเนินโครงการตามนโยบายของรัฐ. สำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า
- 2552 - นักวิจัย (ผู้ร่วมวิจัย) โครงการวิจัยเพื่อศึกษารูปแบบการบูรณาการความร่วมมือของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้านและชุมชน (SML) ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยการสนับสนุนงบประมาณจากสำนักงานพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้าน/ชุมชน (SML) สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
- 2550 - นักวิจัย (ผู้ร่วมวิจัย) โครงการวิจัยเพื่อศึกษารูปแบบความสำเร็จในการบริหารจัดการหมู่บ้าน/ชุมชน “Best Practices Model” ตามโครงการพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้าน/ชุมชน (SML) โดยการสนับสนุนงบประมาณจากสำนักงานพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้าน/ชุมชน (SML) สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี

- 2550 - **นักวิจัย** (ผู้ร่วมวิจัย) โครงการติดตามและประเมินผลการดำเนินโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดแบบบูรณาการ จังหวัดพิษณุโลก โดยการสนับสนุนงบประมาณจากจังหวัดพิษณุโลก
- 2547-2548 - **นักวิจัย** (ผู้ร่วมวิจัย) โครงการสรุปผลการทดสอบเชิงปฏิบัติการเพื่อทำการประเมินผลคู่มือที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาศักยภาพหมู่บ้าน/ชุมชน (SML) โดยการสนับสนุนงบประมาณจากสำนักงานพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้าน/ชุมชน (SML) สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี

โครงการบริการวิชาการ

- กมเลศ โปธิกนิษฐ. (2555). โครงการศึกษาและพัฒนาโจทย์วิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ตามโครงการออกหน่วยบริการวิชาการเคลื่อนที่ มหาวิทยาลัยนเรศวร (Naresuan University Mobile Unit). มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก
- กมเลศ โปธิกนิษฐ. (2554). โครงการศึกษาและพัฒนาโจทย์วิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ตามโครงการออกหน่วยบริการวิชาการเคลื่อนที่ มหาวิทยาลัยนเรศวร (Naresuan University Mobile Unit). มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก
- กมเลศ โปธิกนิษฐ. (2553). โครงการศึกษาและพัฒนาโจทย์วิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ตามโครงการออกหน่วยบริการวิชาการเคลื่อนที่ มหาวิทยาลัยนเรศวร (Naresuan University Mobile Unit). มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก

การอบรม

- 2558 – เข้ารับการฝึกอบรม เรื่อง **หลักจริยธรรมและการขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์** โดย คณะกรรมการการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ร่วมกับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ในวันที่ 27 มกราคม 2558 ณ ห้องสัมมนาเอกาทศรถ 301 ชั้น 3 อาคารเอกาทศรถ มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 2558 – เข้าร่วมโครงการฝึกอบรม **จริยธรรมการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา** โดย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ในวันที่ 27 มกราคม 2558 ณ ห้องสัมมนาเอกาทศรถ 301 ชั้น 3 อาคารเอกาทศรถ มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 2557 – เข้ารับการฝึกอบรม เรื่อง **Human Subject Protection Course** โดย คณะกรรมการการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ในวันที่ 13 กันยายน 2557 ณ ห้องสัมมนาเอกาทศรถ 1 และ 2 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

การบรรยาย/วิทยากรบรรยายพิเศษ

- 2561 – **Keynote Speaker** (ภาษาอังกฤษ) “HEALTH DISCOURSES AND SUBALTERNITY AMONG MIGRANT WORKERS” การประชุม 2nd Pattaya International Conference on Social Science & Humanities (ICSSH) โดย Global Association for Humanities and Social Science Research (GAHSSR) วันที่ 25 มิถุนายน 2561 ณ โรงแรม Avani Pattaya Resort & Spa เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
- 2561 – **วิทยากร** (ภาษาอังกฤษ) บรรยายหัวข้อ “ปฏิบัติการวิเคราะห์และจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อการพัฒนา” หลักสูตรฝึกอบรมนานาชาติของกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ หลักสูตร “The Integration of Sufficiency Economy for Empowerment on Mobilizing Sustainable Development” โดย วิทยาลัยประชาคมอาเซียนศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ระหว่างวันที่ 21-22 มิถุนายน 2561 ณ โรงแรม รัตนาปาร์ค อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
- 2561 – **วิทยากร** บรรยายหัวข้อ “การเจรจาไกล่เกลี่ยและการบริหารความขัดแย้งโดยสันติวิธี” วันที่ 19 กรกฎาคม 2561 ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพระ อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก
- 2561 – **วิทยากร** บรรยายหัวข้อ วิทยากร หัวข้อ “จิตวิทยาในการควบคุมฝูงชน” กองกำลังรักษาความสงบเรียบร้อยจังหวัดพิษณุโลก ระหว่างวันที่ 6, 14, 20 สิงหาคม 2561 ณ ห้องสอนอบรม กองพันทหารม้าที่ 9 กองพลทหารราบที่ 4 ค่ายสมเด็จพระเอกาทศรถ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
- 2561 – **วิทยากร** บรรยายหัวข้อ “จิตวิทยาในการควบคุมฝูงชน” กองกำลังรักษาความสงบเรียบร้อยจังหวัดพิษณุโลก ระหว่างวันที่ 3, 10, 17, 20 กันยายน 2561 ณ ห้องสอนอบรม กองพันทหารม้าที่ 9 กองพลทหารราบที่ 4 ค่ายสมเด็จพระเอกาทศรถ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
- 2560 – **วิทยากร** บรรยายหัวข้อเรื่อง “การระงับข้อพิพาทด้วยยุติธรรมชุมชน”. โครงการฝึกอบรม “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกับการสร้างความสมานฉันท์ในชุมชน”. สำนักงานยุติธรรมจังหวัดพิษณุโลก. วันที่ 23 มีนาคม 2560 ณ โรงแรม เดอะ แกรนด์ ริเวอร์ไซด์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
- 2558 – **วิทยากร** บรรยายหัวข้อเรื่อง “การวิเคราะห์และบริหารความขัดแย้งโดยสันติวิธี”.โครงการฝึกอบรม “สันติศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ในการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน”. สถานการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยนเรศวร. วันที่ 1 เมษายน 2558 ณ ห้องประชุมเอกาทศรถ 209 ชั้น 2 อาคารเอกาทศรถ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก
- 2557 – **วิทยากร** บรรยายหัวข้อเรื่อง “การวิเคราะห์และบริหารความขัดแย้งโดยสันติวิธี”.โครงการฝึกอบรม “สันติศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น”(Peace Studies for Local Development).

สถานการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยนเรศวร. ระหว่างวันที่ 10 กรกฎาคม 2557 ณ ห้อง
เอกาทศรถ 210 อาคารเอกาทศรถ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก

- 2557 - **วิทยากร** บรรยายหัวข้อเรื่อง “การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่ง
การเรียนรู้”. กองทัพอากาศที่ 3. วันที่ 20 มิถุนายน 2557 ณ ห้องประชุมชัชวาล 2
กองบัญชาการกองทัพอากาศที่ 3
- 2557 - **วิทยากร** บรรยายหัวข้อเรื่อง “การวิเคราะห์และบริหารความขัดแย้งโดยสันติวิธี”. โครงการ
ฝึกอบรม “สันติศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น” (Peace Studies for Local
Development). สถานการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยนเรศวร. ระหว่างวันที่ 7 – 9
พฤษภาคม 2557 ณ โรงแรมอัมรินทร์ ลากูน จังหวัดพิษณุโลก
- 2556 - **วิทยากร** บรรยายหัวข้อเรื่อง “เทคนิคการจัดการจัดการความขัดแย้งในชุมชนและทักษะ
ในการกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วม”. โครงการศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ความขัดแย้ง, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วันที่ 17 สิงหาคม 2556 ณ
ห้อง 501 ชั้น 5 อาคารศรีรัศมิ์, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- 2555 - **วิทยากร** บรรยายหัวข้อเรื่อง “เทคนิคการจัดการจัดการความขัดแย้งในชุมชนและทักษะ
ในการกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วม”. โครงการศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ความขัดแย้ง, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วันที่ 4 สิงหาคม 2555 ณ
ห้อง 501 ชั้น 5 อาคารศรีรัศมิ์, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- 2554 - **วิทยากร** บรรยายหัวข้อเรื่อง “เทคนิคการจัดการจัดการความขัดแย้งในชุมชนและทักษะ
ในการกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วม”. โครงการศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ความขัดแย้ง, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วันที่ 28 กันยายน 2554 ณ
ห้อง 501 ชั้น 5 อาคารศรีรัศมิ์, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กิจกรรมอื่นๆ

- 2558 - **วิพากษ์หัวข้อวิทยานิพนธ์** ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาพัฒนสังคม ภาควิชาสังคม
วิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ วันที่ 11 ธันวาคม 2558 เวลา 08.30-12.00 น.
ณ อาคารเรียนรวมเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร
[หน่วยงาน: ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร]

ทุน และรางวัล

- 2563 – รางวัลนวัตกรรมจากวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกระดับดีมาก โครงการประกวดและเผยแพร่ นวัตกรรมจากงานวิจัยสู่สังคม โดยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร วันที่ 3 กันยายน 2563 ณ บริเวณโถงชั้น 1 อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 2563 – ทุนสนับสนุนการเขียนบทความวิจัย (Research Paper) โรคเปลี่ยนคน คนเปลี่ยนโลก โครงการมานุษยวิทยาในสถานการณ์โรคระบาด ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)
- 2560 – ทุนวิจัย ภายใต้แผนพัฒนาศักยภาพบัณฑิตวิจัยรุ่นใหม่ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ประจำปีงบประมาณ 2561.
- 2557 - ทุนการศึกษาตลอดหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2557 (ระดับปริญญาเอก)
- 2557 – ใบประกาศชมเชยจากกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในภาค 3 (กอ.รมน. 3) ในฐานะ ผู้ปฏิบัติงานช่วยเหลือทางราชการในการสำรวจความคิดเห็นแนวทางในการปฏิรูปการเมือง การปกครองของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือ. ศูนย์ปรองดองสมานฉันท์เพื่อการปฏิรูป (ศปป. กอ.รมน. 3). กองทัพภาคที่ 3
- 2557 – นายกสโมสรนิสิตบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2557
- 2550 - ทุนพัฒนาอาจารย์ ระดับปริญญาโท สาขาขาดแคลน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) Master's Degree, M.A. Conflict analysis and Management, Royal Roads University, CANADA

(นายกมลเศ โปธิกนิษฐ)