



การประเมินความพึงพอใจในการบริหารและจัดการศึกษา
ตามกระบวนการบริหารงาน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

กลุ่มอำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖
ตำบลช่วงเปา อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๖๐
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๕๓ - ๓๔๑๓๗๕ - ๖, ๐๕๓ - ๓๔๑๗๔๔
เว็บไซต์หน่วยงาน www.chiangmaiarea6.go.th

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจในการบริหารและจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ว่ามีความพึงพอใจในการบริหารและจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงานมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ให้ดียิ่งขึ้นตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการบริการที่พึงพอใจสูงสุด

ผลการประเมินได้นำเสนอเกี่ยวกับประเด็นของการบริหารจัดการด้านวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารงานทั่วไป ตลอดจนประเด็นการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่ ด้านสวัสดิการ และด้านข้อมูลข่าวสาร โดยจะได้นำผลการประเมินไปปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของประเมินความพึงพอใจ	๑
ขอบเขตของประเมินความพึงพอใจ	๒
วิธีดำเนินประเมินความพึงพอใจ	๒
ประโยชน์ที่จะได้รับ	๒
นิยามศัพท์	๒
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๓
ข้อมูลพื้นฐาน	๓
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	๔
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ	๘
แนวคิดกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ	๘
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	๙
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	๙
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๒
วิธีการดำเนินการศึกษา	๑๓
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๓
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๓
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๔
ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ	๑๕
สรุปผลการประเมิน	๑๖

บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ ความว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน...” ดังนั้น การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กรทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน ทุกหน่วยงานต่างแข่งขันการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการใน ปี ๒๕๔๕ เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐ เริ่มดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่างๆ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และความยุติธรรมต่างๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน เน้นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงานภาครัฐอย่างสูงสุด

การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐนั้น มีกฎหมายบังคับให้หน่วยงานของรัฐ บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวก รวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการพิจารณาไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อ สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว หากกระบวนการโดยเฉพาะการบริการที่ไม่ชัดเจน ซึ่งผู้รับบริการก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คุ่มค่าต่อเงินภาษีของราษฎรที่เสียภาษี และมีการแข่งขันการให้บริการของภาครัฐทุกด้าน โดยมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้างจิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการและความเป็นนักวิชาชีพของข้าราชการต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ เป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) กระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนตามบทบาทภารกิจของรัฐบาล ภารกิจของกระทรวงศึกษาธิการอย่างบูรณาการ จึงได้มีการดำเนินงานตามภารกิจของการทำงานแนวใหม่ ที่มีการปรับปรุงระบบการทำงานต่างๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ให้ได้รับการบริการที่ดีและมีประโยชน์สูงสุด จึงได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์ของการประเมินความพึงพอใจ

๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

๒.๒ เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

๓. ขอบเขตของการประเมินความพึงพอใจ

๓.๑ ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

๓.๒ การประเมินผลความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๕

๔. วิธีดำเนินการประเมินความพึงพอใจ

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๕๐๕ คน โดยการเก็บข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ร่วมประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการดำเนินการตอบแบบสอบถามออนไลน์

๕. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๕.๑ ผลการประเมินความพึงพอใจในการบริหารและจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน การบริการประชาชนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

๕.๒ ผลของการประเมิน เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการบริหารและจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ จะบ่งชี้ถึงความสามารถของหน่วยงานในการสนองตอบต่อปัญหา และความต้องการของผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

๖. นิยามศัพท์

๖.๑ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) กระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่การให้บริการประชาชนตามบทบาทภารกิจของรัฐบาล และภารกิจของกระทรวงศึกษาธิการ

๖.๒ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้มารับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๖.๓ **เจ้าหน้าที่** หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ

๖.๔ **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มารับบริการ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ซึ่งระดับความพึงพอใจ ของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินความพึงพอใจในการบริหารและจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ได้นำแนวคิดและทฤษฎีมาประกอบใช้ในการประเมิน ดังนี้

๑. ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖
๒. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
๓. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี
๔. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ
๕. แนวคิดกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ
๖. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
๗. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๘. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ตั้งอยู่ เลขที่ ๑๙๐ หมู่ที่ ๑๕ ตำบลช่วงเปา อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ ๕๐๑๖๐ จัดตั้งขึ้นตามประกาศ กระทรวงศึกษาธิการเรื่อง ปรับปรุงแก้ไขกำหนดเขตพื้นที่การศึกษาและกำหนดเขตพื้นที่การศึกษาเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๑ เมื่อวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๕๑ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับแนวทางการบริหารและจัดการศึกษา ให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมคุณภาพการศึกษา สามารถยกระดับคุณภาพผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนให้ได้ตามมาตรฐานการศึกษา ตั้งอยู่ห่างจากตัวจังหวัดเชียงใหม่ ไปทางทิศใต้บนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๐๘ ระยะทาง ๕๕ กิโลเมตร แยกเข้าถนนสาย ๑๐๐๙ จอมทอง - ดอยอินทนนท์ ระยะทาง ๓.๕๐ กิโลเมตร

อาณาเขตติดต่อ

มีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอดอยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอบ้านโฮ่ง และอำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่

● สภาพภูมิประเทศและพื้นที่

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่สูงบนเทือกเขาถนนธงชัย ซึ่งมีดอยอินทนนท์ที่เป็นยอดเขาสูงที่สุดในประเทศไทยอยู่ในพื้นที่ โดยเทือกเขาถนนธงชัยทอดยาวจากอำเภอภักดีชุมพล (จัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกาตั้งอำเภอภักดีชุมพล พ.ศ.๒๕๕๒) ทอดยาวผ่านอำเภอแม่แจ่ม และอำเภอจอมทอง สภาพภูมิประเทศโดยรวมเป็นที่ราบลุ่มเชิงเขาริมฝั่งแม่น้ำปิง แม่น้ำแม่กลาง และแม่น้ำแม่แจ่ม ที่เป็นแหล่ง

ประกอบอาชีพเกษตรกรรมปลูกพืชไร่ ได้แก่ ไร่มักตามฤดูกาล พืชสวน ได้แก่ ลำไย และไม้เมืองหนาวในพื้นที่สูง และเลี้ยงสัตว์ รวมทั้งเป็นบริเวณที่อยู่อาศัยของประชากรส่วนใหญ่ของพื้นที่

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)

กุลธณ ธนาพงศธร (อ๋างโน ไทศาล ประโทธิเทศ, ๒๕๔๗ : ๑๓-๑๔) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และ บริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

มิลเลทท์ (Millet ๑๙๕๔, ๓๙๗ อ๋างโน ไทศาล ประโทธิเทศ, ๒๕๔๗: ๑๓-๑๔) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด เป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ คือ

๑. การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมา อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกัน ในด้าน กฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวพรรณ หรือฐานะทาง เศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม

๒. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือ ต้องทันเวลาหรือทันเหตุการณ์ ตามที่ต้องการด้วย เช่น รถดับเพลิงมาภายหลังไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาคกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลาจะต้องมีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณะชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. การบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวคิดเชิงปทัสถาน (Normative Concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical Concepts)

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Deliberly และได้มีวิวัฒนาการตั้งแต่มนุษย์มารวมกันอยู่เป็นประเทศแต่ละประเทศมีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม

ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครองและอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนามากล่าวพอสังเขป ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (๒๕๓๖, ๑๓) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน คือ ๑) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ๒) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร ๓) กระบวนการและกิจกรรม ๔) ผลผลิตหรือตัวบริการ ๕) ช่องทางการให้บริการและ ๖) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน Suchitra ๑๙๘๖,๒๑) ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เห็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบให้การให้บริการประกอบไปด้วย ๒ ฝ่าย คือ ผู้รับบริการ และผู้รับบริการ ฝ่ายแรก มีหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร การญจนดูล (๒๕๔๑,๑๙๙-๑๒๑๓) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ ๕ ประการ ที่สำคัญ คือ

๑. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
๒. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
๓. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินงานบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

๔. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือนร้อนหรือได้รับความเสียหาย

๕. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้นแต่เมื่อ พิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุมกล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

ปี เอ็ม เวอร์มา (Verma, quoted in Suchitra Punyaratabandhu-Bhakdi,๑๙๘๖,๒๑) พิจารณาระบบการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีหน่วยงานที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต

ที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าไปด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

อิน จุง วัง (In-Joung Wang, quoted in Suchitra Punyaratabandhu-Bhakdi, ๑๙๙๖, ๑๐๔-๑๐๕) มองระบบการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เรามองการบริการว่ามี ๔ ปัจจัยที่สำคัญ คือ

- ๑) ตัวบริการ (Service)
- ๒) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
- ๓) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ
- ๔) ผู้รับบริการ (Client groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวเขาจึงให้ความหมายของระบบการ

ให้บริการว่าเป็นระบบที่ม การเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม มาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

กิลเบิร์ต และเบอร์กเฮด (Gillbert and Birkhead อ้างถึงในสำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร ๒๕๓๘, ๗๖) ได้มองว่าการให้บริการสาธารณะมี ๔ องค์ ประกอบที่สำคัญ คือ

- ๑) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๒) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

- ๓) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

- ๔) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับจาก ความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกับแนวคิดของ บี เอ็ม เวอร์มา จากความหมายที่กล่าวมามีประเด็นสำคัญ คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

ในประเทศไทยคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๑ กำหนดให้ปี พ.ศ. ๒๕๔๒-๒๕๔๔ เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ อีกทั้งข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๔๐ และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบราชการและระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ มีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด ดังนั้นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องเป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการ มีระบบการบริหารงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้นการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(พงค์สัทน์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย ,๒๕๔๕:๓๖๑-๓๖๒)

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีมีดังนี้

๑. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
๒. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่

๓. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด

๔. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำ ถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด

๕. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคล และสภาพสังคม

๖. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ได้รับความพึงพอใจในบริการ

๗. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ

๘. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช้อำนาจข่มขู่

๙. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แค้นใจหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ

๑๐. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่า หน่วยงานอื่นในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

๑๑. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น

๑๒. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี

เป้าหมายของการให้บริการ

๑. ความสะดวกในการรับบริการ

๒. ความรวดเร็ว

๓. ความถูกต้อง

๔. ความครบถ้วน

๕. ความเสมอภาค

๖. ความเป็นธรรม

๗. ความทั่วถึง

๘. การประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย

๙. ความพอใจ

๑๐. ปริมาณเพียงพอ

๑๑. โปร่งใส

๑๒. ตรวจสอบได้

๑๓. บริการหลากหลายให้เลือก

๑๔. เป็นกันเอง

๑๕. ไม่ซับซ้อนไม่ยุ่งยาก

๑๖. เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศและท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

แนวทางการปรับปรุงการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐมีดังนี้

๑. การปรับปรุงบทบาทภารกิจและขนาดของหน่วยงานของรัฐ

๒. การปรับปรุงระบบการทำงานด้วยวิธีต่างๆดังนี้

-ปรับปรุงการทำงานให้ง่าย

-การรื้อปรับระบบงานที่ซ้ำซ้อนยุ่งยาก

- กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียม วิธีดำเนินการให้ชัดเจน

เป็นลายลักษณ์อักษร

-ปรับปรุงการบริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว

-เผยแพร่ประชาสัมพันธ์การบริการ

-มีระบบการประเมินผลแบบเปิดเผย

-ให้รางวัลบุคคลหรือหน่วยงานที่ได้พัฒนาการให้บริการ

๓. ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

-จัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน

-จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ

-จัดสถานที่นั่งรอรับบริการ

-จัดสถานที่ให้บริการให้สะอาด

-มีแผ่นป้ายบอกห้องรับบริการ/จัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม

-มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

แนวคิดกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ

การตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศ การเรียนรู้องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน (กฤษ เพิ่มทันจิตต์, ๒๕๔๖ หน้า ๒๒๒-๒๒๘; ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, ๒๕๔๖, หน้า ๑๘๔-๑๘๖)

หลักการและแนวทางการบริหารงานแนวใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ เน้นระบบความรับผิดชอบต่อสาธารณะเน้นการมีจริยธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ชัยอนันต์ สมุทวณิช, ๒๕๔๖, หน้า ๑๗๘-๘๒)

การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะโดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ (Smith, ๒๐๐๕)

๑. การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้

๒. การให้คำแนะนำ ปรีกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้ชำนาญการ สร้างประเด็นให้

๓. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
๔. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ
๕. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพและมีมติการให้บริการ

จากความหมายและองค์ประกอบดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิด ทฤษฎีเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมา เป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ B.M. Verma อย่างไรก็ตามจาก ความหมายและ องค์ประกอบดังกล่าวมีประเด็นสำคัญหนึ่ง ก็คือการมองในแง่ของผลกระทบที่ เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการ ซึ่งปัจจุบันการปฏิรูประบบราชการได้มุ่งเน้น การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Base Management) ผู้รับผิดชอบเห็นว่าการวัดผลกระทบ ที่เกิดขึ้นหลังจากการให้บริการ โดยวัดจากผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรง คือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะบ่งบอกถึงประสิทธิผล ประสิทธิภาพของการให้บริการได้ในระดับหนึ่ง สอดคล้องกับความต้องการของ บุคคลเป็นส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ หลักความเสมอภาค คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ตามหลักความเสมอภาค โดยการบริการที่จัดนั้นจะต้อง ให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายทัศนคติ

คำว่า ทัศนคติ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Attitude” ซึ่งแปลว่า ความรู้สึก ความเห็น ดังนั้น คำว่าทัศนคติในความหมายรวมๆ จึงเป็นไปในลักษณะของความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคล ซึ่งย่อมแตกต่างกันไปตามความรู้และประสบการณ์ที่สะสมของแต่ละบุคคลนั้นๆ ด้วย ความหมายของทัศนคติ ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ต่างๆ ดังนี้

Gordon Allport (อ้างใน ภิญโญ ประกอบผล, ๒๕๓๘ และไพศาล ประโทธิเทศ, ๒๕๔๗ : ๑๔) ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมทางด้านจิต ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะ เป็น ตัวกำหนด ทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

Chave (อ้างใน ภิญโญ ประกอบผล, ๒๕๓๘ และไพศาล ประโทธิเทศ, ๒๕๔๗: ๑๔) ทัศนคติ หมายถึง ภาวะอันเกิดจากประสบการณ์ของบุคคล เป็นการแสดงความรู้สึก ความต้องการ ความกล้า ความมั่นใจ ความรังเกียจ ตลอดจนแนวโน้มที่จะทำให้บุคคลเกิดความพร้อมในการกระทำต่อสิ่งใด หรือบุคคล ใด

Kretch & Crutchfield (อ้างใน ภิญโญ ประกอบผล, ๒๕๓๘ และไพศาล ประโทธิเทศ, ๒๕๔๗: ๑๔) ทัศนคติ หมายถึง ผลรวมที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจ อารมณ์ การยอมรับและการรู้การคิด ซึ่ง กระบวนการดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ดวงเดือน พันธมนาวิน (อ้างใน ภิญโญ ประกอบผล, ๒๕๓๘ และไพศาล ประโทธิเทศ, ๒๕๔๗: ๑๔) ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมในการกระทำของบุคคลต่อสิ่งใด บุคคลใด ความพร้อม ดังกล่าวของบุคคล เห็นได้จากพฤติกรรมที่บุคคลใดแสดงต่อสิ่งนั้นว่า ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างจาก Suchitra, ๑๙๖๖) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ สาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการเพื่อให้เกิด

ความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และ ผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

Verma (อ้างจาก Suchitra, ๑๙๘๖) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็น กระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้น ได้เมื่อ หน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง การรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการ มองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) โดยทั้งหมดจะต้อง เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการ บริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะ เป็น ข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่ เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Wang (อ้างจาก Suchitra, ๑๙๘๖) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการ เคลื่อนย้าย เรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามอง การบริการว่ามี ๔ ปัจจัยที่สำคัญคือ (๑) ตัวบริการ (Services) (๒) แหล่งหรือสถานที่ที่ ให้บริการ (Client Groups) (๓) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ (๔) ผู้รับบริการ (Client Groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มี การเคลื่อนย้ายบริการ อย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่ง ให้บริการที่มีคุณภาพไปยัง ผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนด ไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้น จะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตาม เวลาที่กำหนด (พิทักษ์ ตรีษิตพิทย์ : อ้างแล้ว ๒๕๓๘ : ๓๐-๓๕)

Macullong (๑๙๘๓) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย ๓ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์ หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติ ก็ได้

William Gilbert และ Guthrie (๑๙๗๗) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี ๔ องค์ประกอบ ที่สำคัญ คือ

๑) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และ สิ่งอำนวยความสะดวก

๒) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ ทรัพยากร

๓) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ ทรัพยากร

๔) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้ แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือ การบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ บี เอ็ม เวอร์มา อย่างไรก็ตามจาก ความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญ ประเด็นหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้น หลังจากให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็น หรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการ ให้บริการ

ประยูร กาญจนกุล (๒๕๔๑) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

๑) บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ

๒) บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

๓) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

๔) บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

๕) เอกชนย่อมมีสิทธิ ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (๒๕๓๖) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การ ที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่ง อาจจะเป็นของรัฐหรือ เอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการ ของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน คือ

๑) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ

๒) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร

๓) กระบวนการและกิจกรรม

๔) ผลผลิตหรือตัวบริการ

๕) ช่องทางการให้บริการ

๖) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่า การให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถ สนองต่อความต้องการของประชาชน ได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิด เกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

Millett (๑๙๕๔) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทท์ เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ขอข้ายความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยทั่วไปแล้วในการศึกษาเกี่ยวกับความ พึงพอใจ มักนิยมศึกษากันในสองมิติคือ มิติแรกเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการประเมินผลครั้งนี้ใช้ มิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดไว้จำนวนมากในลักษณะใกล้เคียง และสัมพันธ์กันกับเรื่องทัศนคติ ทั่วไป ตัวอย่างเช่น Vroom (๑๙๖๔) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะที่สุดคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นความไม่พึงพอใจนั่นเอง

McCormic (๑๙๖๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความ ต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด ผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Dalton (๑๙๖๘) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบในบุคคล สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง

Shelly (๑๙๗๕) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึก ทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่าง จากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิด ความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็น สิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความพอใจแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมี ทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

จากที่กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่าง ๆ กันไป แต่พอสรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการ ประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกัน ไม่ออก (พิทักษ์ ทรุษทิพย์, ๒๕๓๘ : ๒๔-๒๕)

วิธีการดำเนินการศึกษา

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๕๑๕ คน โดยการเก็บข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ร่วมประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการดำเนินการตอบแบบสอบถามออนไลน์

รายละเอียดตารางสรุปสถิติการตอบแบบประเมินความพึงพอใจจากเว็บไซต์ สพฐ.

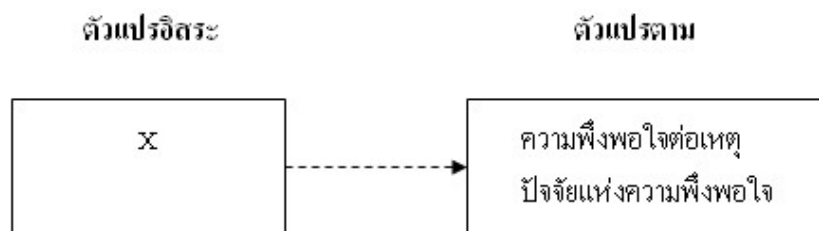
<https://eva.obec.go.th/area245/>

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติวิเคราะห์ คือ

๑. ค่าเฉลี่ย (Mean)
๒. ค่าร้อยละ (Percentage)
๓. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การประเมินความพึงพอใจในการบริหารและจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ใช้กรอบแนวคิด ดังนี้



จากการที่ได้นำแนวคิด ทฤษฎีด้านการให้บริการสาธารณะ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบได้นำมาเป็นกรอบแนวคิด ในการประเมินความพึงพอใจในการบริหารและจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน ของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ เพื่อเป็นข้อมูลแนวทางในการปรับปรุงระบบการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ เพื่อให้ผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด โดยเป็นไปตามแนวนโยบายรัฐบาล ในการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีต่อไป

**รายงานผลความพึงพอใจในการบริหารและจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน
ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖**

.....

การสำรวจความพึงพอใจในการบริหารและจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงานของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามจากข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรากฏ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	๔๔	๘.๕๔
บุคลากรทางการศึกษา	๒๒๖	๔๓.๘๘
ครูผู้สอน	๒๑๖	๔๑.๙๔
ก.ต.ป.น	๘	๑.๕๕
คณะกรรมการสถานศึกษา	๑๒	๒.๓๓
อื่น ๆ	๙	๑.๗๕
รวม	๕๑๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีบุคลากรทางการศึกษา ๒๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘๘ ครูผู้สอน จำนวน ๒๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๔ ผู้บริหาร จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๙ คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๓ อื่นๆ (ผู้ปกครอง, องค์กรบุคคล และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง) จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๕ และ ก.ต.ป.น. จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๕ ตามลำดับ

**ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
เชียงใหม่ เขต ๖**

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารและจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงานของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) แล้วนำค่าเฉลี่ยแปลความหมาย ดังนี้

- ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด
- ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง พึงพอใจระดับมาก
- ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง พึงพอใจระดับปานกลาง
- ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง พึงพอใจระดับน้อย
- ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา
และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความ พึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ด้านวิชาการ	๑๓๓	๑๐๔	๒๖	๒	๑	๐	๑๓๐	๙๗.๗๔
๒. ด้านบริหารงานบุคคล	๑๒๙	๙๘	๒๔	๖	๑	๐	๑๒๒	๙๔.๕๔
๓. ด้านงบประมาณ	๑๓๗	๙๓	๓๕	๗	๒	๐	๑๒๘	๙๓.๔๓
๔. ด้านบริหารทั่วไป	๑๑๖	๑๑๑	๔	๑	๐	๐	๑๑๕	๙๙.๑๔
สรุปรวม	๕๑๕	๔๐๖	๘๙	๑๖	๔	๐	๔๙๕	๙๖.๑๒

สรุป

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ในภาพรวม ตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๒

ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีการตอบข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นอื่น ๆ เห็นควรจัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อนำผลมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการหรือการบริการด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ในการนำข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ไปพัฒนาระบบการให้บริการ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑.๑ ควรมีการวางแผนในการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ จากโรงเรียน เพื่อให้เวลาโรงเรียนในการดำเนินการ รวมถึงการรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้แต่ละกลุ่มที่ต้องการเก็บข้อมูลจากโรงเรียนอาจใช้วิธีการเก็บข้อมูลทางออนไลน์เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

๑.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มต่าง ๆ ควรสอบถามความพึงพอใจจากผู้รับบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลนำมาพัฒนาการให้บริการต่อไป