

ทัศนคติของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ
ศูนย์บริการร่วมระดับจังหวัด จังหวัดอุบลราชธานี

คุณากร จิระวัชร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีการศึกษา 2557
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



**THE ATTITUDES OF SERVICE RECIPIENT ON
THE SERVICE QUALITY OF THE PROVINCIAL SERVICE LINK
OF UBON RATCHATHANI PROVINCE**

KUNAKORN CHIRAVAJR

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER PUBLIC
ADMINISTRATION MAJOR IN PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE
UBON RATCHATHANI UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2014
COPYRIGHT OF UBON RATCHATHANI UNIVERSITY**



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์

เรื่อง ทศนคติของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมระดับจังหวัด
จังหวัดอุบลราชธานี

ผู้วิจัย นายคุณากร จิระวัชร

คณะกรรมการสอบ

ดร.ศรัณย์ สุดใจ

ประธานกรรมการ

ดร.ปภัตสร เรือรบปัญญา

กรรมการ

ดร.เฉลิมศรี ฤทธากัย

กรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.ปภัตสร เรือรบปัญญา)

(รองศาสตราจารย์ ดร.ไชยันต์ รัชชกุล)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อริยาภรณ์ พงษ์รัตน์)

รักษาราชการแทนรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีการศึกษา 2557

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอนุเคราะห์จากท่านอาจารย์ ดร.ปภัสสร เรือรบปัญญา อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ช่วยเหลือให้คำแนะนำและให้คำปรึกษา ตลอดจนข้อคิดเห็น แก่ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา ขอขอบคุณท่านอาจารย์ ดร. ศรีณย์ สุดใจ และท่านอาจารย์ ดร. เฉลิมศรี ฤทธาภัย ที่กรุณา รับเป็นกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขงานวิจัยฉบับนี้ ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ คณะอาจารย์ผู้สอนทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ให้จนประสบความสำเร็จทางการศึกษา ตลอดจนเจ้าหน้าที่คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ที่ได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือและให้คำแนะนำต่างๆ ขอขอบพระคุณ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ที่ทำการปกครองจังหวัดอุบลราชธานี ที่ให้ความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกด้านข้อมูล เป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่อนุญาตและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี และขอขอบคุณประชาชนทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการศึกษา

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ที่ให้การสนับสนุนในการศึกษาและเป็นที่กำลังใจให้แก่ผู้ศึกษาตลอดมา ความสำเร็จและประโยชน์ที่พึงมีจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ที่จะเกิดประโยชน์ต่อสังคมส่วนร่วม ผู้ศึกษาวิจัยขอมอบคุณงามความดีนี้ให้กับคุณพ่อสมหมาย จิระวัชร ผู้ซึ่งมีพระคุณสูงสุดในชีวิต รวมทั้งบุคคลในครอบครัวที่ได้ให้กำลังใจมาโดยตลอด



(นายคุณากร จิระวัชร)

ผู้วิจัย

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ทักษะคิของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม
ระดับจังหวัด จังหวัดอุบลราชธานี
โดย : คุณากร จิระวัชร
ชื่อปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา : รัฐประศาสนศาสตร์
ประธานกรรมการที่ปรึกษา : ดร.ปภัสสร เขียวปัญญา

ศัพท์สำคัญ : ศูนย์บริการร่วม คุณภาพการให้บริการ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ทักษะคิของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมระดับจังหวัด จังหวัดอุบลราชธานี” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า การศึกษาในครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นได้ 0.924 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว และวิธีทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ อาชีพและการรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ในการเข้ารับบริการ

ABSTRACT

TITLE : THE ATTITUDES OF SERVICE RECIPIENT ON THE SERVICE QUALITY
OF THE PROVINCIAL SERVICE LINK OF UBON RATCHATHANI
PROVINCE

BY : KUNAKORN CHIRAVAJR

DEGREE : MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION

MAJOR : PUBLIC ADMINISTRATION

CHAIR : PAPHATSAUN THIANPANYA, Ph.D.

KEYWORDS : SERVICE LINK / SERVICE QUALITY

The purpose of this quantitative research is (1) to study the level of the service quality of the provincial service link of Ubon Ratchathani province and (2) to study the factors influencing the level of the service quality of the provincial service link of Ubon Ratchathani province.

The sample group consisted of service recipient of 400 persons. The sample was chosen by quota sampling method. Data collection was done through questionnaire with the reliability of 0.924. The data were analyzed by descriptive statistics (frequency, percentage, mean, and standard deviation) inferential statistics (independent t-test, and one-way ANOVA, and the multiple comparisons with Scheffé method).

The results were founded that the level of the service quality of the provincial service link of Ubon Ratchathani province was high. The influential factors of occupation and the perception of information were significant to the level of the service quality of the provincial service link of Ubon Ratchathani province. The non influential factors of sex, age, education, and the frequency of service using were not significant.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 คำถามงานวิจัย	3
1.4 สมมุติฐานของการวิจัย	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์บริการร่วม	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล	33
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	60
2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา	68
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	69
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	73
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	75
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	75

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การวิเคราะห์ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ	78
4.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี	99
4.3 การทดสอบสมมติฐาน	105
4.4 การสรุปสมมติฐาน	116
5 บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย	118
5.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา	118
5.3 วิธีการดำเนินการวิจัย	119
5.4 สรุปผลการวิจัย	120
5.5 การทดสอบสมมติฐาน	126
5.6 การอภิปรายผล	127
5.7 ข้อเสนอแนะ	133
เอกสารอ้างอิง	136
ภาคผนวก	144
ประวัติผู้วิจัย	150

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	สถิติจำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน ค่าร้อยละ และจำนวนแบบสอบถาม	72
3.2	เกณฑ์การให้คะแนนระดับคุณภาพการให้บริการ	73
3.3	ค่าเฉลี่ย แสดงระดับคุณภาพในการให้บริการ	76
4.1	ความถี่และร้อยละของเพศ	78
4.2	ความถี่และร้อยละของช่วงอายุ	79
4.3	ความถี่และร้อยละของระดับการศึกษา	79
4.4	ความถี่และร้อยละของอาชีพ	80
4.5	ความถี่และร้อยละของความถี่ในการเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี	81
4.6	ความถี่และร้อยละของประเภทของงานบริการที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี	82
4.7	ความถี่และร้อยละของช่องทางที่ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี จากสื่อโฆษณาต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์	83
4.8	ความถี่และร้อยละของช่องทางที่ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี จากเจ้าหน้าที่/บุคลากรของส่วนราชการ	83
4.9	ความถี่และร้อยละของช่องทางที่ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี จากการบอกต่อของผู้เคยมารับบริการจากศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี	84
4.10	ความถี่และร้อยละของช่องทางที่ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี จากการรู้จักด้วยตนเอง เช่น ความบังเอิญ สืบค้นข้อมูล	84
4.11	ความถี่ ร้อยละ และอันดับของช่องทางที่ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี	85
4.12	ความถี่และร้อยละของการรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์เป็นประโยชน์ในการติดต่อขอรับบริการ	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 ความถี่และร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้ สะดวกที่สุด ทางวิทยุ	86
4.14 ความถี่และร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้ สะดวกที่สุด ทางโทรทัศน์	87
4.15 ความถี่และร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้ สะดวก ที่สุดทางเว็บไซต์ของจังหวัดและหน่วยงานต่างๆ	87
4.16 ความถี่และร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้ สะดวก ที่สุดทางหนังสือพิมพ์	88
4.17 ความถี่และร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้ สะดวก ที่สุดทางป้ายโฆษณา/ป้ายประชาสัมพันธ์	88
4.18 ความถี่ ร้อยละ และอันดับของช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถรับข้อมูล-ข่าวสาร ได้สะดวกที่สุด	89
4.19 ความถี่และร้อยละของความต้องการข้อมูล-ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ ในการติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ด้านประเภทของงานบริการที่ให้บริการ	89
4.20 ความถี่และร้อยละของความต้องการข้อมูล-ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ ในการติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ด้านเอกสาร-หลักฐานที่ต้องใช้ในการติดต่อขอรับบริการแต่ละประเภท	90
4.21 ความถี่และร้อยละของความต้องการข้อมูล-ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ ในการติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ด้านกระบวนการและเวลาที่ใช้ในงานบริการแต่ละประเภท	90
4.22 ความถี่และร้อยละของความต้องการข้อมูล-ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ ในการติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการแต่ละประเภท	91
4.23 ความถี่ ร้อยละ และอันดับของความต้องการข้อมูล-ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ใน การติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี	91

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.24	ระดับความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	93
4.25	ระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	94
4.26	ระดับความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	95
4.27	ระดับความคิดเห็นด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	96
4.28	ระดับความคิดเห็นด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	98
4.29	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่า ความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	99
4.30	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่า ความคิดเห็นด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	101
4.31	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่า ความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	102
4.32	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่า ความคิดเห็นด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	103
4.33	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่า ความคิดเห็นด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	104
4.34	สรุปค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่าความ คิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัด อุบลราชธานี	105
4.35	ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านเพศกับคุณภาพ การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี	106
4.36	ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านอายุกับคุณภาพ การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี	107
4.37	ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านระดับการศึกษากับ คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี	108
4.38	ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านอาชีพกับคุณภาพ การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี	110

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.39 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ ร่วมจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอาชีพ	112
4.40 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านการรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี	113
4.41 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูล-ข่าวสาร จากการประชาสัมพันธ์	114
4.42 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านความถี่ในการเข้ารับบริการกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม จังหวัดอุบลราชธานี	115
5.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่าความ คิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัด อุบลราชธานี	121
5.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่า ความคิดเห็นด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	121
5.3 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่า ความคิดเห็นด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	122
5.4 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่า ความคิดเห็นด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	124
5.5 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่า ความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	125
5.6 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่า ความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	126

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 รูปแบบการประเมินของไทเลอร์	43
2.2 การประเมินผลการบรรลุจุดมุ่งหมาย	45
2.3 มิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการในทัศนะของซีแทมส์ พาราซูรามาน และเบอรรี่	58
2.4 การปรับเปลี่ยนตัวแบบคุณภาพการให้บริการในทัศนะของซีแทมส์ พาราซูรามาน และเบอรรี่	59
2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา	68

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดอุบลราชธานีตั้งอยู่สุดชายแดนตะวันออกของภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยมีขนาดพื้นที่ใหญ่เป็นอันดับ 2 ของภาค และเป็นอันดับ 5 ของประเทศ แบ่งการปกครองออกเป็น 25 อำเภอ 216 ตำบล 2,699 หมู่บ้าน มีหน่วยงานจากกระทรวงต่างๆ ที่ทำการอยู่ภายในพื้นที่จังหวัดเป็นจำนวนมากเนื่องจากเป็นจังหวัดขนาดใหญ่ที่สุดในเขตอีสานใต้ ประกอบด้วยหน่วยงานส่วนภูมิภาค จำนวน 34 หน่วยงาน และหน่วยงานส่วนท้องถิ่น จำนวน 239 หน่วยงาน (สำนักงานจังหวัดอุบลราชธานี, 2557) ทำหน้าที่บริหารราชการและให้บริการประชาชน ซึ่งจากการที่จังหวัดอุบลราชธานี มีหน่วยงานภาครัฐจำนวนมากในพื้นที่ ส่งผลให้การให้บริการประชาชนของภาครัฐอยู่อย่างกระจัดกระจาย สร้างความไม่สะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อขอรับบริการจากภาครัฐ

ประกอบกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคโลกาภิวัตน์ ส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ อย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ทำให้ประชาชนเกิดความตื่นตัวในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มมากขึ้น ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้ภาครัฐต้องมีการปรับตัวด้านกระบวนการทศน์ในการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งในอดีตภาครัฐขาดความสามารถในการบริหารจัดการ ไม่อาจปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การปฏิบัติงานของข้าราชการขาดความคล่องตัว เนื่องจากการขยายตัวของส่วนราชการทั้งด้านบุคลากรและงบประมาณ โครงสร้างหน่วยงานซับซ้อน ในขณะที่ประชาชนมีความต้องการคุณภาพการบริการที่สูงขึ้น แต่ความสามารถในการให้บริการของระบบราชการกลับลดลง จึงเป็นสาเหตุให้มีการปฏิรูประบบราชการเพื่อเป็นการปรับกระบวนการทศน์ในการทำงานให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

กระแสแนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ซึ่งได้มีการริเริ่มและดำเนินการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนปรัชญาความคิดเกี่ยวกับภาครัฐให้มีขนาดเล็กลง และทบทวนบทบาทภารกิจหน้าที่ใหม่ การปรับปรุงและออกแบบกระบวนการบริหารราชการแผ่นดินให้มีความชัดเจน โปร่งใสและเปิดเผย สามารถตรวจสอบและ

วัดผลสำเร็จได้ การให้ความสำคัญต่อความคุ้มค่าของทรัพยากร และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ การเปิดกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็นและให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วม ดังนั้นความพยายามในการปฏิรูปดังกล่าว จึงไม่ใช่เป็นแค่เพียงการปฏิรูประบบราชการเท่านั้น แต่เป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างและการจัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน การกำหนดนโยบายสาธารณะ การรื้อปรับระบบกระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ และการพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชน

ดังนั้นจึงได้มีการออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดแนวทางต่างๆ ที่จะปฏิรูปและพัฒนาการบริหารงานของภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ และแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2548-2551 ได้กำหนดโครงการสำคัญที่รองรับยุทธศาสตร์ดังกล่าว ให้มีการขยายผลการให้บริการประชาชนในรูปแบบของศูนย์บริการร่วม โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดแนวทางในการพัฒนารูปแบบของงานบริการภาครัฐ โดยให้ส่วนราชการในระดับกระทรวง จังหวัด และอำเภอที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมขึ้น มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ส่วนราชการนำงานบริการที่เกี่ยวกับการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชน หรืองานบริการที่เกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการมาไว้ ณ สถานที่แห่งเดียว เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการของส่วนราชการมากกว่าหนึ่งแห่งได้ ณ จุดเดียว โดยที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการทุกแห่งด้วยตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชนมากที่สุด และสามารถลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการ ขณะเดียวกัน หน่วยงานบริการของรัฐสามารถลดกำลังคนและขั้นตอนการปฏิบัติงานลงได้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552 : 1)

ในส่วนของจังหวัดอุบลราชธานีได้จัดให้มีโครงการศูนย์บริการเฉลิมพระเกียรติเพื่อบริการประชาชนขึ้น เป็นการปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิดของงานดำเนินงานจากแบบราชการดั้งเดิมไปสู่แบบราชการแนวใหม่ โดยเน้นการดำเนินนโยบายเชิงรุกที่ยึดความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ และขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการไทย ทั้งได้ขยายผลรูปแบบการบริการประชาชนโดยใช้รูปแบบการจัดหน่วยงานเคลื่อนที่ไปตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในรูปแบบศูนย์บริการร่วม เพื่อพัฒนาการบริการประชาชนให้ทันสมัย มีมาตรฐาน เพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้วยการนำกิจกรรมการบริการของส่วนราชการในจังหวัดอุบลราชธานีในลักษณะการให้บริการเป็นประจำ (ที่ทำการปกครองจังหวัดอุบลราชธานี, 2550)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ว่าอยู่ในระดับใด และมีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

1.3 คำถามงานวิจัย

1.3.1 ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับใด

1.3.2 ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

1.4 สมมุติฐานของการวิจัย

1.4.1 ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

1.4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน

1.4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ และความถี่ในการเข้ารับบริการ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.5.1.1 ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

1.5.1.2 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ และความถี่ในการเข้ารับบริการ

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี สถิติจำนวนผู้ใช้บริการ เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6,846 คน ณ บริเวณชั้น 2 ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งมีเพียงแห่งเดียวเท่านั้น

1.5.3 ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษานี้ได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2556 ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2557

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

1.6.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

1.6.3 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 ศูนย์บริการร่วม หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการประชาชน โดยมีการนำงานบริการที่หลากหลายทั้งที่มีและไม่มี ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันจากหลายส่วนราชการ มาให้บริการ ณ จุดเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และเพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้หลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียว โดยการติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

1.7.2 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการขององค์กรที่ให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างให้เห็นอกว่าคู่แข่งกันได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

1.7.3 ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการดูแล ใส่ใจ และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

1.7.4 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้บริการจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้มาตรฐานเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

1.7.5 การตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

1.7.6 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการสร้างความมั่นใจเชื่อถือได้ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

1.7.7 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการศึกษาค้นคว้า รวบรวม แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวคิดในการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการร่วมระดับจังหวัด จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์บริการร่วม
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐ

2.1.1 แนวคิดการจัดการภาครัฐแบบดั้งเดิม

สุภชัย ยาวะประภาษ และปิยากร หวังมหาพร (2550 : 2-24 - 2-30) อธิบายว่า การจัดการภาครัฐยุคเก่า (The Old Public Management) หมายถึง การให้ความสำคัญกับหลักการ บริหารที่เป็นทางการ การมีลำดับชั้นการบังคับบัญชาที่ชัดเจน การใช้อำนาจภายใต้ค่านิยมและความ พยายามตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นกลาง การใช้ค่านิยมเป็นแนวทางในการตัดสินใจได้กลาย มาเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญ เนื่องจากการจัดการสาธารณะเป็นเรื่องที่มีความแตกต่างจากการจัดการใน ภาคเอกชนในหลายๆ ด้าน ได้แก่ การจัดการสาธารณะไม่เกี่ยวข้องกับการตลาด และจะมีเรื่อง ค่านิยมและการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องในการตัดสินใจอยู่เสมอ ซึ่งการจัดการภาครัฐแนวเก่า ประกอบด้วยการจัดการภายใต้แนวคิดหลักการบริหารที่สำคัญๆ คือ

2.1.1.1 การให้ความสำคัญกับระบบราชการ

- 1) การให้ความสำคัญกับระบบราชการในด้านการบริหารคือ การมีสาย การบังคับบัญชาที่ชัดเจน การแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้าน มีลำดับขั้นตอนในการ ทำงานที่ชัดเจน การยึดถือระเบียบ กฎเกณฑ์ และเน้นประสิทธิภาพในการทำงาน

- 2) ขนาดของระบบราชการ มีขนาดใหญ่โต

3) ระบบราชการกับบทบาททางการเมือง นอกจากการให้ความสำคัญกับระบบราชการในฐานะที่เป็นกลไกสำคัญในการบริหารงาน นำมาสู่การขยายตัวของระบบราชการ ระบบราชการยังเข้าไปมีบทบาทในการกำหนดนโยบายรวมทั้งการนำนโยบายไปปฏิบัติด้วย

2.1.1.2 การบริหารโดยไม่ยึดหลักกลไกตลาด เป็นการบริหารแบบรวมศูนย์อำนาจไว้ที่รัฐส่วนกลางเป็นสำคัญ ไม่มีการใช้กลไกตลาดในการจัดการ ไม่มีการส่งเสริมให้ภาคเอกชนเข้ามาทำหน้าที่จัดบริการสาธารณะแทนรัฐ จึงสร้างภาระในการปกครองและการจัดบริการสาธารณะให้กับรัฐบาลส่วนกลาง เนื่องจากรัฐทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง

2.1.1.3 การเน้นหลักการบริหาร คือ การที่รัฐใช้กลไกส่วนราชการและหลักการบริหารงานต่างๆ ที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

จากที่กล่าวมาข้างต้น การจัดการภาครัฐแบบดั้งเดิม แสดงให้เห็นว่าภาครัฐดำเนินการบริหารจัดการโดยใช้ระบบราชการเป็นกลไกในการจัดส่งบริการสาธารณะ โดยเน้นการทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งการที่ภาครัฐมีบทบาทดังกล่าว ส่งผลให้เกิดผลในด้านลบ คือ

1) ระบบราชการในฐานะที่ทำหน้าที่เป็นกลไกหลัก สามารถถูกมองให้คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัวและมุ่งเน้นการขยายตัวเพื่อเรียกร้องงบประมาณ มากกว่าที่จะคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน

2) การใช้หลักประสิทธิภาพในการบริหารงาน แม้ว่าจะก่อให้เกิดการใช้งบประมาณอย่างประหยัด แต่เป็นไปได้ที่วาทะที่รัฐตัดสินใจบนพื้นฐานของความประหยัด อาจไม่ก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อส่วนรวม

3) การบริหารงานที่เน้นการรวมศูนย์อำนาจ โดยไม่มีประชาชนหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น อาจทำให้การตัดสินใจของภาครัฐไม่สอดคล้องต่อความต้องการของประชาชนได้

ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้เกิดแนวคิดใหม่ขึ้นมา เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาการไร้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการภาครัฐ ที่ไม่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้ และนำมาสู่การปรับเปลี่ยนบทบาทของรัฐ ซึ่งก็คือ แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่

2.1.2 แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่

2.1.2.1 ความหมายของการจัดการภาครัฐแนวใหม่

เพ็ญศรี มีสมนัย (2549 : 3-5 - 3-6) ได้อธิบายว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) เป็นการบริหารจัดการที่เน้นผลสัมฤทธิ์ (Result) มากกว่า

ที่จะเน้นปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการ (Process) มีการวัดผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน อย่างเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญกับความโปร่งใส (Transparency) ในการตัดสินใจและพร้อม ที่ตรวจสอบ (Accountability) การบริหารและ/หรือการดำเนินงานขององค์การภาครัฐภายใต้ ขอบเขตของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่จะมุ่งเน้นในเรื่องการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ ความสามารถในการแข่งขัน การบริการแบบเอกชน และการจัดการแบบองค์กรกะทัดรัด

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2548 : 450) กล่าวว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็น การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และวิธีการบริหารงานภาครัฐ ที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยนำเข้า (Input) และอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริต และเป็นธรรม โดยเน้นวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานในแง่ผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value for Money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ หมายถึง วิธีการ บริหารงานภาครัฐที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ อาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือ ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม โดยเน้นวัตถุประสงค์และ สัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานในแง่ผลผลิต ผลลัพธ์ และความคุ้มค่า รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและ สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ เข้ามาประยุกต์ใช้

2.1.2.2 ประเภทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่

อีวาน เฟอร์ไลย์ (Ewan Ferlie) (Ewan Ferlie, 1996) ได้สำรวจและ จัดแบ่งประเภทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ออกเป็น 4 แนวทางใหญ่ๆ ดังนี้

1) การปรับปรุงประสิทธิภาพ (Efficiency Drive) คือ ความต้องการ ปรับเปลี่ยนให้การบริหารงานภาครัฐมีความทันสมัยหรือเลียนแบบการบริหารงานในเชิงธุรกิจมาก ขึ้น โดยเฉพาะการมุ่งเน้น ถึงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน

2) การลดขนาดและการกระจายอำนาจ (Downsizing and Decentralization) คือ ความต้องการเปิดให้กลไกตลาดเข้ามาทดแทนภาครัฐให้มากที่สุดเท่าที่จะ เป็นไปได้ โดยการจัดกลุ่มประเภทภารกิจงานหลักและภารกิจงานรอง เพื่อเปิดให้มีการทดสอบ หรือ การคัดค้านเพื่อเปิดให้มีการแข่งขัน การแยกผู้ซื้อบริการและผู้ให้บริการออกจากกัน การใช้ระบบ การทำสัญญาข้อตกลงรวมถึงการจัดตั้งองค์การบริหารงานอิสระของฝ่ายบริหาร

3) การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (In Search of Excellence) เป็นรูปแบบที่ขยายแนวความคิดไปสู่เรื่องของวัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม และจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจนการบริหารความเปลี่ยนแปลง

4) การให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน (Public Service Orientation) มุ่งเน้นคุณภาพของการดำเนินงาน หรือการให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่รับบริการ

2.1.2.3 รูปแบบและหลักการของการจัดการภาครัฐแนวใหม่

โอเวน อี. ฮิวจ์ (Owen E. Hughes) (1998: 52-53) ได้กล่าวถึง รูปแบบการบริหารจัดการที่เปลี่ยนแปลงไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ดังนี้

(1) การเปลี่ยนแปลงจากการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิม (Traditional Public Administration) ที่เน้นการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบและความถูกต้องตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ไปสู่การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ให้ความสำคัญกับการบรรลุถึงผลลัพธ์และตระหนักในความรับผิดชอบของผู้บริหารเพิ่มมากขึ้น

(2) การเปลี่ยนแปลงการบริหารภาครัฐจากระบบราชการแบบเก่า (Classic Bureaucracy) ที่เน้นความเป็นทางการ ระดับชั้นการบังคับบัญชา การสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร เน้นกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร ฯลฯ ไปสู่การทำให้องค์กรภาครัฐ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือการจ้างงานมีความยืดหยุ่น และเกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานมากขึ้น เนื่องจากการผ่อนคลายกฎระเบียบหรือข้อกำหนดแนวทางปฏิบัติให้มีความยืดหยุ่นเพิ่มมากขึ้น

(3) การเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรภาครัฐและข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐ จากที่กำหนดไว้คลุมเครือ ขาดความชัดเจนไปสู่ความเป็นรูปธรรมและสามารถวัดได้ ซึ่งวัตถุประสงค์ขององค์กรภาครัฐและข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐตามการจัดการภาครัฐแนวใหม่จะกำหนดตัวชี้วัดเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะการกำหนดตัวชี้วัดหลักที่สำคัญ คือ ความประหยัด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

(4) การเปลี่ยนแปลงบทบาทและความรับผิดชอบของผู้บริหารองค์กรภาครัฐระดับสูง จากการเป็นข้าราชการและความเป็นกลาง ไปสู่ความรับผิดชอบทางการเมืองต่อรัฐบาลมากกว่าเดิม เช่น การจัดทำข้อตกลงการจัดทำผลผลิตระหว่างรัฐมนตรีกับปลัดกระทรวงหรืออธิบดี หรือ Service Delivery Agreement ซึ่งเป็นเครื่องกำกับให้ผู้บริหารองค์กรภาครัฐต้องมีความรับผิดชอบต่อฝ่ายการเมืองมากขึ้น

(5) การเปลี่ยนแปลงแนวทางปฏิบัติงานตามภารกิจจากการที่องค์กรภาครัฐ ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ภาครัฐเป็นผู้ดำเนินการเอง ไปสู่การใช้หลักการทดสอบตลาด

(Market Test) ในการดำเนินงาน เช่น การจ้างเหมาเอกชน (Contract Out) ทำให้ลดต้นทุนหรือต้องการควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมได้

(6) การเปลี่ยนแปลงบทบาทภารกิจขององค์กรภาครัฐที่ดำเนินการกิจกรรมสาธารณะในทุกๆ เรื่อง ไปสู่การลดบทบาทภารกิจขององค์กรภาครัฐไปสู่การแปรรูปให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินงานหรือรูปแบบอื่นๆ ทำให้สามารถควบคุม และ/หรือลดงบประมาณการดำเนินงานลงได้

จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานไปสู่องค์กรภาครัฐแนวใหม่ข้างต้นเกิดจากหลักการที่สำคัญ ดังนี้ (สิมา สีมานันท์ และสุนทรี สุภาสงวน, 2548 : 13-14)

(1) การผ่อนคลายกฎระเบียบในการบริหาร การบริหารองค์กรภาครัฐในรูปแบบเดิมจะเน้นความถูกต้องตามระเบียบของทางราชการตามระบบราชการแบบเก่า ทำให้การดำเนินงานกระทำได้ยาก และมักไม่บรรลุเป้าหมาย จึงจำเป็นต้องผ่อนคลายกฎระเบียบในการบริหารดังนี้

(1.1) จำกัดระเบียบที่ไม่จำเป็นเพื่อให้สามารถปรับปรุงรูปแบบการบริหารไปสู่การปล่อยหน้าที่ในการบริหารให้กับผู้บริหาร หรือ “Let the Manager manage”

(1.2) กระจายอำนาจในการบริหารออกจากหน่วยงานกลาง หรือการบริหารราชการส่วนกลางให้กับส่วนราชการในระดับภูมิภาคและระดับท้องถิ่น รวมทั้งการกระจายอำนาจภายในส่วนราชการนั้นๆ ด้วย

(1.3) ปรับรูปแบบการดำเนินกิจกรรมขององค์กรภาครัฐให้เป็นการดำเนินกิจกรรมในเชิงพาณิชย์มากขึ้น นั่นคือ การให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stake Holders) กับองค์กรมากยิ่งขึ้น

(2) ความเป็นมืออาชีพและความเป็นสมัยใหม่ (Professionalization and Modernization) การพัฒนาองค์กรภาครัฐให้เป็นมืออาชีพและมีความเป็นสมัยใหม่ สามารถกระทำได้โดย

(2.1) ขกระดับและปรับปรุงทักษะการบริหารในภาคราชการ ทั้งทักษะทางการตัดสินใจ ทักษะทางด้านการคิด มนุษยสัมพันธ์ และทักษะในงานของผู้บริหารองค์กรภาครัฐ

(2.2) สร้าง “ผู้บริหารมืออาชีพ” (Professional Managers) ที่มีทักษะและคุณลักษณะของผู้บริหารสมัยใหม่ที่มีความรู้และความสามารถในการบริหารในทุกๆ ลักษณะ เช่น การวางแผนกลยุทธ์ การบริหารทางการเงิน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารการให้บริการ ฯลฯ

(3) เน้นผลการปฏิบัติงาน (Performance Oriented) การบริหารงานภาครัฐต้องมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานให้คุ้มค่ากับใช้ทรัพยากรการบริหารดำเนินการบริการสาธารณะทำได้โดย

(3.1) มุ่งเน้นเป้าหมายและการปฏิบัติงานพร้อมกันนี้ผู้บริหารจะต้องถูกประเมินผลการปฏิบัติงานจากการความสามารถในการสร้างผลลัพธ์ให้เกิดขึ้นจากการบริหารงานภายในองค์กรของตน

(3.2) การปฏิบัติงานต้องมุ่งเน้นหลักความประหยัด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

(4) การให้ความสำคัญกับการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) ผู้บริหารองค์กรภาครัฐจำเป็นต้องทำงานอย่างมีกลยุทธ์ มีทิศทางและเป้าหมายในการทำงาน และจะต้องให้ความสำคัญกับการบริหารเชิงกลยุทธ์ด้วย โดยผู้บริหารจะต้องให้การสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์หลักของหน่วยงาน รวมทั้งแผนการปฏิบัติการ การจัดทำและบริหารงบประมาณ การดำเนินการตามกลยุทธ์และการประเมินกลยุทธ์

(5) การมุ่งเน้นผลผลิตและผลลัพธ์ (Outputs and Outcomes) จะต้องบริการอย่างเป้าหมายดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยได้ทั้งผลผลิตและผลลัพธ์ กระทำได้โดย

(5.1) กำหนดให้ชัดเจนว่าผลลัพธ์คืออะไร จะต้องมีความชัดเจนว่าผลลัพธ์บ่งชี้ให้เห็นการเกิดขึ้นของผลลัพธ์ภายหลังการดำเนินงาน ฉะนั้น ผลลัพธ์จึงเป็นเงื่อนไขหรือสถานการณ์ที่นโยบายหนึ่งๆ ของรัฐตั้งใจจะให้เกิดขึ้น

(5.2) กำหนดให้เป็นรูปธรรมว่าผลผลิตคืออะไร ควรจะเป็นสินค้าและ/หรือบริการหรือสิ่งอื่นใด มีตัวบ่งชี้ใดที่แสดงถึงการเกิดขึ้นของผลผลิต ทั้งนี้ เพราะผลผลิตจะนำไปสู่ผลลัพธ์หากขาดความชัดเจนแล้ว ผลลัพธ์จะคลุมเครือไปด้วย

โดยสรุป การบริหารราชการแบบเดิมเน้นหรือให้ความสำคัญที่ทรัพยากรการบริหาร หรือปัจจัยนำเข้า และกฎระเบียบ ความถูกต้อง สุจริต และเป็นธรรม แต่การบริหารองค์กรภาครัฐแนวใหม่ เน้นที่วัตถุประสงค์ หรือผลสัมฤทธิ์ทั้งในแง่ของผลผลิต ผลลัพธ์ และความคุ้มค่า คุณภาพ และอีกสองประการ ที่มีความสำคัญ คือ การยึดความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้รับบริการเป็นสำคัญ และการพัฒนาการให้บริการรูปแบบต่างๆ ของภาครัฐหรือการบูรณาการการให้บริการแก่ประชาชน นั่นเอง ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเปลี่ยนกระบวนทัศน์ใหม่ในการดำเนินงานขององค์กรภาครัฐ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์บริการร่วม

2.2.1 แนวคิดการบูรณาการการให้บริการแก่ประชาชน

ปกรณ์ นิลประพันธ์ (ม.ป.ป. : 3-4) ได้กล่าวถึง กลไกสำคัญของการปฏิรูประบบการให้บริการในภาครัฐที่นอกเหนือไปจากการปรับปรุงโครงสร้างของระบบราชการให้มีความคล่องตัวและการปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการแล้ว ได้แก่การบูรณาการการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน (Integrated Services Delivery: ISD) เพื่อให้หน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้โดยสะดวก เข้าถึงง่าย ทั้งนี้ แนวคิดในการปฏิรูประบบการให้บริการในภาครัฐเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (Service Delivery Reform) ปรากฏชัดเจนในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่คำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการและเป็นกลไกสำคัญของการปฏิรูประบบราชการ (Public Service Reform)

การบูรณาการการให้บริการแก่ประชาชนนี้ต่างจากการให้บริการที่จุดเดียว (One-Stop-Shop หรือ One-Stop-Government) โดยการให้บริการที่จุดเดียวนั้นเป็น “เป้าหมาย” ของการให้บริการในภาครัฐโดยที่ประชาชนสามารถได้รับบริการจากรัฐที่ตนต้องการได้ด้วยการติดต่อเพียงครั้งเดียว (Single Contact) แต่การบูรณาการการให้บริการแก่ประชาชนนั้นเป็น “กระบวนการ” ที่สามารถนำไปสู่การให้บริการที่จุดเดียวได้ นอกจากนี้ การบูรณาการการให้บริการแก่ประชาชนแตกต่างจาก E-Government โดยวัตถุประสงค์ของการบูรณาการการให้บริการแก่ประชาชน มุ่งที่จะพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยอาจนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาประยุกต์ใช้ ขณะที่ E-Government มีวัตถุประสงค์ในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ใกล้ชิดกับประชาชน ลดค่าใช้จ่ายในการบริหารราชการแผ่นดิน และสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติราชการ จึงกล่าวได้ว่าการบูรณาการการให้บริการแก่ประชาชนของหน่วยงานในภาครัฐเป็นส่วนหนึ่งของ E-Government

2.2.1.1 รูปแบบการบูรณาการการให้บริการแก่ประชาชน

ปกรณ์ นิลประพันธ์ (ม.ป.ป. : 4-6) ได้กล่าวถึง รูปแบบการบูรณาการการให้บริการแก่ประชาชนของหน่วยงานในภาครัฐ (ISD) ว่าสามารถแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบดังต่อไปนี้

(1) First-Stop เป็น “แหล่งรวบรวมข้อมูล” ที่เปิดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับบริการของรัฐเรื่องเดียวหรือหลายเรื่อง ซึ่งแหล่งรวบรวมข้อมูลนี้อาจเป็น “สถานที่” ภายในหน่วยงานของรัฐหรือเป็น “ฐานข้อมูล” ก็ได้ แต่ต้องให้บริการแก่ประชาชนเป็นการทั่วไป

และมีข้อสังเกตว่า First-Stop มิได้ให้บริการในลักษณะจุดเดียวเสร็จ (One-Stop-Government) เพราะเป็นเพียงแหล่งรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของรัฐแต่ละเรื่อง รวมทั้งแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประชาชนทราบก่อนไปขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบต่อไปเท่านั้น

(2) Convenience Store เป็นกรณีที่หน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งได้รับมอบอำนาจจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องที่ได้รับมอบอำนาจในนามของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการให้บริการนั้น ซึ่งในกรณีนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐผู้มอบอำนาจกับหน่วยงานของรัฐผู้รับมอบอำนาจจะมีลักษณะทำนองเดียวกับลูกค้า (Client) กับผู้ให้บริการ (Service Provider) หรือหุ้นส่วนในการให้บริการ และความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐผู้รับมอบอำนาจก็จะมีลักษณะทำนองเดียวกัน แต่มิใช่ว่าหน่วยงานผู้มอบอำนาจจะไม่มีความสัมพันธ์ใดๆ กับประชาชน ในทางตรงกันข้ามหน่วยงานผู้มอบอำนาจยังคงต้องรับผิดชอบต่อประชาชนในการให้บริการของหน่วยงานผู้รับมอบอำนาจอยู่

(3) True One-Stop เป็นอุดมคติของการบูรณาการข้อมูลเพื่อให้บริการแก่ประชาชน โดยเป็นกรณีที่หน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งมีอำนาจให้บริการของรัฐทุกเรื่องแก่ประชาชนแทนหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายเดิม

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์ (2548 : 235-349) ได้อธิบายว่า ปัจจุบันได้มีการนำแนวคิดสมัยใหม่หลายประการมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ โดยมีแนวคิดที่สำคัญที่ถูกนำมาใช้ประกอบด้วย 4 แนวคิด ดังต่อไปนี้

(1) แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ การนำงานบริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้น ซึ่งรูปแบบของการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีได้หลายรูปแบบคือ

(1.1) การนำหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ด้วยการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน เพื่อช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง

(1.2) การกระจายอำนาจให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จด้วยการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด

(1.3) การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ โดยใช้วิธีการปรับลดหรือ ยุบรวมขั้นตอน (Reprocess) หรือการสร้างใหม่ (Redesign) ด้วยการนำแนวคิดการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) และแนวคิดการปรับรื้อระบบ (Reengineering) มาใช้

(1.4) การสามารถให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที โดยการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมา ตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

(2) แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์

การให้บริการแบบออนไลน์ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูล และภาพ ซึ่งมีรูปแบบที่สำคัญ ดังนี้

(2.1) การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เพื่อให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้ตลอดเวลา โดยระบบจะกำหนดให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการประเภทต่างๆ ที่หน่วยงานจัดไว้ให้ โดยให้ลูกค้าทำงานตอบโต้กับเสียงที่ได้ถูกบันทึกไว้ของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจนแล้วเสร็จ

(2.2) การให้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ ในรูปแบบ Auto-machine Service เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการ โดยมีช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น

(2.3) การให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ เพื่อความรวดเร็วในการใช้บริการและสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา

(3) แนวคิดการให้บริการแบบเครือข่ายหรือการสร้างการมีส่วนร่วมจากภายนอก

การให้บริการแบบเครือข่าย หมายถึง การสร้างระบบความร่วมมือของการให้บริการระหว่างหน่วยงานให้เกิดขึ้น เพื่อมาช่วยให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้า รวมถึงการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการ ซึ่งมีรูปแบบ ดังนี้

(3.1) การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการเฉพาะในบางส่วนของบริการ โดยหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะตัดแบ่งงานบริการบางอย่างมาให้องค์กรจากภายนอกมาช่วยทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะใน

บางส่วน เช่น กรมสรรพากร ทำความร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษีชำระเงินผ่านทางธนาคารได้

(3.2) การดึงความร่วมมือจากองค์การภายนอกมาร่วมให้บริการในรูปแบบสัญญาจ้างเหมาบริการ โดยการที่หน่วยงานภาครัฐทำสัญญาจ้างเหมาให้ออกชนมาทำหน้าที่ให้บริการ เพื่อให้การให้บริการสาธารณะสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง เป็นการช่วยลดขั้นตอนการให้บริการเดิมที่มีอยู่ให้สั้นลง

(3.3) การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ เพื่อให้บริการสาธารณะสามารถทำได้อย่างทั่วถึงและเป็นการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอัตรากำลังที่จำกัด

(4) แนวคิดการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นการมุ่งตอบสนองคุณค่าระหว่างกันขององค์กรและลูกค้าโดยองค์การมุ่งสร้างคุณค่าใหม่ๆ ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ส่วนลูกค้าสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรด้วยการเกิดความรู้สึกจงรักภักดีหรือประทับใจต่อองค์การตลอดไป ซึ่งการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ

(4.1) เพิ่มความเข้าใจของความต้องการของลูกค้าขององค์กร

(4.2) ทุกครั้งที่มีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ตอบสนองต่อความคาดหวังให้ได้ในแต่ละราย

(4.3) ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกแตกต่างจากที่เคยพบและดีกว่า โดยพยายามให้ลูกค้าได้รับรู้ประสบการณ์ที่ดีและแปลกกว่าเดิม (Wonderful Experiences)

(4.4) การให้ความสำคัญต่อการเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้ามากกว่าตัวสินค้าและบริการ

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ (2548 : 2-17) ได้จำแนกรูปแบบของการส่งมอบบริการประชาชนของรัฐ ออกเป็น 4 รูปแบบ ดังต่อไปนี้

(1) การบริการประชาชนของรัฐ ณ จุดบริการ (Counter Service)

การบริการประชาชนของรัฐ ณ จุดบริการ ได้แก่ การบริการประชาชนของรัฐอย่างง่าย มีขั้นตอนการจัดทำที่ไม่ซับซ้อนมากนัก และสามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นได้ ณ จุดบริการของหน่วยงานนั้น ภายในกรอบเวลาที่สามารถกำหนดและประกาศให้ผู้ขอรับบริการทราบได้ เช่น งานทะเบียน งานขออนุญาต งานชำระภาษี เป็นต้น

(2) การบริการประชาชนของรัฐแบบเชื่อมต่อ (Service Link)



การบริการประชาชนของรัฐแบบเชื่อมต่อ ได้แก่ การบริการประชาชนของรัฐที่มีลักษณะซับซ้อน เกินขอบเขตอำนาจหน้าที่หรือความสามารถของหน่วยงานผู้ให้บริการเพียงหน่วยงานเดียว ซึ่งงานบริการนั้นต้องอาศัยการประสานงานและขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้งานบริการนั้นสัมฤทธิ์ผล หรือเป็นงานบริการที่มีได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานผู้ให้บริการโดยตรง ทำให้หน่วยงานผู้ให้บริการมีลักษณะเป็นช่องทางในการเข้าถึงบริการ (Access Point) ไปยังบริการของหน่วยงานอื่นๆ

(3) การบริการประชาชนของรัฐนอกสำนักงาน (Off-House Service)

การบริการประชาชนของรัฐนอกสำนักงาน ได้แก่ การบริการประชาชนของรัฐที่มีลักษณะไม่มีความสะดวกและไม่เหมาะสมที่จะให้ประชาชนเข้ามารับบริการที่สำนักงาน ฉะนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องส่งเจ้าหน้าที่ หรืออาจรวมไปถึงวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ไปให้บริการแก่ประชาชนนอกสำนักงานในพื้นที่ต่างๆ ในรูปแบบของหน่วยบริการเคลื่อนที่ หรือจุดให้บริการชั่วคราว

(4) การบริการประชาชนของรัฐ ณ จุดบริการถาวร (In-House Service)

การบริการประชาชนของรัฐ ณ จุดบริการถาวร ได้แก่ การบริการประชาชนของรัฐที่จัดให้มีขึ้น ณ จุดบริการถาวรของหน่วยงาน เพื่อให้บริการที่มีลักษณะของการจัดทำอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้รับบริการจะต้องเข้าถึงบริการด้วยตนเอง (Walk-In) เช่น การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล หรือการจัดการศึกษาในโรงเรียน เป็นต้น นอกจากนี้ ยังหมายถึงบริการที่ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญ เครื่องมือและอุปกรณ์เฉพาะทาง หรือต้องอาศัยอำนาจหน้าที่ทางกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในการจัดทำ ซึ่งจะต้องมีจุดให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ประจำการ เพื่อจัดบริการที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์ ความจำเป็น หรือปัญหาที่เกิดขึ้นตามช่วงเวลา หรือเหตุการณ์เฉพาะหน้าเป็นครั้งคราว เช่น งานบรรเทาสาธารณภัย งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรม งานรักษาความสงบภายใน งานร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นต้น

สินี เจริญพจน์ (2539 : 5-10) ได้กล่าวถึง การพัฒนาระบบการให้บริการภาครัฐในประเทศมาเลเซียว่า มีการดำเนินการในลักษณะศูนย์รวมบริการ หรือที่รู้จักกันแพร่หลายว่าการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น ถูกจัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อกับทางราชการให้สามารถใช้บริการด้านต่างๆ ของรัฐได้หลายๆ อย่างในคราวเดียวกัน โดยการจัดศูนย์รวมบริการไว้ในจุดต่างๆ ที่ประชาชนสะดวกในการติดต่อ โดยในแต่ละศูนย์จะสามารถให้บริการประชาชนได้หลายประเภท ซึ่งแนวคิดเรื่องศูนย์รวมบริการนี้ ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย และปัจจุบันมีศูนย์ที่ให้บริการในลักษณะดังกล่าว หลายประเภท คือ

(1) One Stop Bill Payment Centre เป็นศูนย์บริการรับชำระเงินค่าใช้จ่ายต่างๆ ซึ่งโดยมากจะเป็นค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์

(2) Public Service Network เป็นการทำงานโดยการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในด้านการต่อทะเบียนต่างๆ เช่น ทะเบียนรถยนต์ ใบขับขี่ ใบประกอบการค้า เป็นต้น เนื่องจากการใช้คอมพิวเตอร์สามารถทำได้รวดเร็ว และผู้มาติดต่อสามารถใช้บริการหลายๆ ด้านได้โดยมาติดต่อเพียงครั้งเดียว

(3) One Stop Licensing Centre เป็นโครงการที่จะพยายามลดระยะเวลาและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อขอจดทะเบียนการประกอบการต่างๆ เนื่องจากผู้ประกอบการจะต้องผ่านกระบวนการดำเนินการหลายขั้นตอนหลายกอง กว่าจะได้รับใบอนุญาต แต่เมื่อมีการจัดศูนย์ดังกล่าวนี้ สามารถทำได้รวดเร็ว โดยผู้ประกอบการไม่ต้องเดินทางไปตามเรื่องตามกองต่างๆ แต่สามารถติดต่อที่ศูนย์บริการได้เพียงครั้งเดียว

(4) One Stop Investment Centre เกิดจากแนวคิดที่จะสนับสนุนการลงทุนด้วยการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลข่าวสารที่จะเป็นประโยชน์ต่อการลงทุน และอำนวยความสะดวกในการขอจดทะเบียนลงทุนในโครงการต่างๆ โดยนักลงทุนไม่ต้องติดต่อไปยังหน่วยงานหลายๆ แห่งที่เกี่ยวข้อง แต่สามารถทำทุกอย่างได้ในสถานที่แห่งเดียว

(5) One Stop Counter Service เป็นการรวมกลุ่มงานบริการด้านต่างๆ ของรัฐให้อยู่ในอาคารเดียว เช่น งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ งานโยธาธิการ งานทะเบียนราษฎร เป็นต้น โดยยึดแนวคิดที่จะอำนวยความสะดวกให้บริการประชาชนในหลายๆ เรื่องภายในบริการเดียวกัน

จากที่ได้กล่าวมา แสดงให้เห็นว่า แนวคิดการบูรณาการการให้บริการแก่ประชาชนนั้น มีจุดเน้นที่สำคัญคือ การที่ภาครัฐต้องการที่จะอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้มากที่สุด ซึ่งก็คือการรวบรวมบริการของภาครัฐที่มีความหลากหลายเข้าไว้ด้วยกันหรือดำเนินการในลักษณะเป็นศูนย์บริการร่วมของภาครัฐ เพื่อที่จะให้ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการได้หลายอย่างเพียงการติดต่อเพียงครั้งเดียว ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกและเป็นการประหยัดเวลาให้กับประชาชนในการติดต่อขอรับบริการ

2.2.2 ความหมายของศูนย์บริการร่วม

ธนาวิชญ์ จินดาประดิษฐ์ (2549 : 2) ได้อธิบายความหมายของศูนย์บริการร่วมไว้ว่า ศูนย์บริการร่วม (Service Link) หมายถึง จุดบริการที่รวมบริการหลายประเภทหรือบริการจากหลายหน่วยงานเข้าไว้ด้วยกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการยื่นขอรับบริการที่เกี่ยวข้อง โดยติดต่อที่ศูนย์บริการร่วมแห่งใดแห่งหนึ่ง ซึ่งช่วยให้ประชาชนประหยัดเวลาและ

ค่าใช้จ่ายในการที่จะต้องติดต่อกับหน่วยงานของรัฐหลายๆ แห่ง ทั้งนี้ เนื่องจากศูนย์บริการร่วมจะเชื่อมโยงบริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนไว้ที่เดียวโดยมีเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ คอยให้บริการประชาชน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552 : 3) ได้ให้ความหมายว่า ศูนย์บริการร่วม (Service Link) คือ หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวง/จังหวัด โดยมีการนำงานบริการภาครัฐที่หลากหลายทั้งที่มีและไม่มีมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันจากหลายส่วนราชการในสังกัดกระทรวง/จังหวัดมาให้บริการ ณ จุดเดียว โดยอาศัยความร่วมมือของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง/จังหวัด และ/หรือหน่วยงานภายใต้กำกับของภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน มีการจัดระบบงานโดยเจ้าหน้าที่จำนวนหนึ่งสามารถให้บริการแทนกันได้ ณ ศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และเพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้หลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ทั้งการติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูล-ข่าวสาร การยื่นเรื่อง และการขออนุญาตหรือขออนุมัติในเรื่องใดๆ โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

กล่าวโดยสรุป ศูนย์บริการร่วม หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนโดยมีการนำงานบริการที่หลากหลายทั้งที่มีและไม่มีมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันจากหลายส่วนราชการมาให้บริการ ณ จุดเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และเพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้หลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียว โดยการติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

2.2.3 รูปแบบของศูนย์บริการร่วม

งานวิจัยของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้ทำการศึกษารูปแบบของศูนย์บริการร่วมที่มีการดำเนินการอยู่ในประเทศต่างๆ ซึ่งได้กล่าวถึงรูปแบบของศูนย์บริการร่วมที่มีอยู่ในปัจจุบันไว้ดังนี้ (คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2549 : 50-53)

2.2.3.1 รัฐบาลหรือการบริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Government/Service) ในกลุ่มประเทศยุโรปในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 1990 มีการดำเนินการในลักษณะของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น โดยรวมบริการสาธารณะจากหลายหน่วยงานมาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและธุรกิจให้สามารถติดต่อและรับบริการที่หลากหลายได้พร้อมกัน และสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ ณ จุดเดียว และช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการของแต่ละบุคคลมากขึ้นกว่าระบบบริการในอดีต โดยผ่านช่องทางสำนักงาน โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และอื่นๆ อย่างไรก็ตาม การบริการเบ็ดเสร็จนี้อาจไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จในเวลาเดียวกันได้ หากงานบริการนั้นมีความซับซ้อน ตัวแบบนำร่องที่มีการดำเนินการในกลุ่ม

ประเทศยุโรป ได้แก่ ตัวแบบการบริการด้านแหล่งสารสนเทศและบริการภาครัฐ สำนักงานบริการประชาชน และการบริการสำหรับธุรกิจ เป็นต้น

2.2.3.2 Centrelink เป็นรูปแบบของระบบบริการร่วมที่พัฒนาขึ้นในประเทศออสเตรเลีย เมื่อ ปี ค.ศ. 1997 โดยมุ่งเน้นที่การรวมงานบริการสาธารณะจากหลายๆ หน่วยงาน ทั้งที่อยู่ภายในกระทรวงเดียวกันหรืออาจเป็นหน่วยงานที่ข้ามกระทรวง เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการพร้อมกัน ณ จุดเดียว โครงการ Centrelink นั้น ในระยะแรกมุ่งเน้นที่บริการแก่ประชาชนผ่านสำนักงาน และได้รับการยอมรับในทางสากลว่าเป็นระบบบริการร่วมต้นแบบที่ดี และคำว่า Centrelink ได้กลายเป็นตราของการบริการสาธารณะของประเทศออสเตรเลีย Centrelink มีการดำเนินการในรูปแบบของหน่วยงานรัฐที่จัดตั้งขึ้นใหม่ เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านการบริการร่วม โดยเฉพาะและมีการบริหารจัดการแบบธุรกิจ

2.2.3.3 การบริการเปิดเสรีอิเล็กทรอนิกส์ เช่น First Gov เป็นรูปแบบที่พัฒนาขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งเริ่มดำเนินการเมื่อปี ค.ศ. 1997 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางหลักในการเข้าสู่ข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต First Gov มีการดำเนินการในรูปแบบของหน่วยงานร่วม โดยมีทั้งบริการประชาชน การธุรกิจ และการบริการระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง ซึ่งส่วนใหญ่มีรูปแบบการดำเนินงานแบบรัฐบาลเป็นเจ้าของ และมีเอกชนเข้ามาดำเนินการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี

2.2.3.4 การบริการหน้าต่างเดียว (Single Window Service Delivery) พัฒนาขึ้นในประเทศแคนาดาเมื่อปี ค.ศ. 1997 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำบริการของรัฐหรือข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการเหล่านั้นมาไว้ ณ สถานที่แห่งเดียวกัน โดยผ่านช่องทางทั้งในรูปแบบสำนักงานและเว็บไซต์ ทั้งนี้ เพื่อลดเวลาและความยุ่งยากของประชาชนในการเข้าถึงและรับบริการหน่วยงานของรัฐ การบริการหน้าต่างเดียวอาจมีลักษณะแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ (Purpose) ของบริการร่วม และ โครงสร้าง (Structure) ของการบริหารจัดการ โดยมีทั้งศูนย์บริการหน้าต่างเดียวเพื่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ต้องการ และศูนย์เพื่อการรับคำร้องและการดำเนินการธุรกรรมต่างๆ ศูนย์บริการหน้าต่างเดียวของแคนาดานี้ มีการดำเนินการในลักษณะของ Crown Corporation เช่นเดียวกับรูปแบบการบริการแบบเปิดเสรีจุดเดียว

2.2.3.5 โครงการ e-Citizen พัฒนาขึ้นในหลายประเทศ เช่น สิงคโปร์ และประเทศไทย เป็นต้น สำหรับประเทศไทย e-Citizen เป็นเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลข่าวสารและบริการต่างๆ จากหน่วยงานรัฐทั้งหมดในประเทศ ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการรับบริการ โครงการ e-Citizen เริ่มมีการดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2546 e-Citizen มีการดำเนินการในรูปแบบของส่วนราชการ โดยมีเอกชนเป็นหน่วยสนับสนุน

2.2.3.6 โครงการ Single Point Services เป็นโครงการให้บริการประชาชนโดยนำบริการจากหลายหน่วยงานมาให้บริการ ณ จุดเดียว สำหรับโครงการนำร่อง Single Point Services ในประเทศไทยเริ่มขึ้นเมื่อเดือนมกราคม พ.ศ. 2547 ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่ โดยมีการให้บริการในระยะเริ่มต้น 10 บริการ คือ บริการชำระค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา บริการข้อมูลท่องเที่ยว บริการคำโทรศัพท์ บริการข้อมูลทะเบียนราษฎร์ การยื่นแบบกรมสรรพากร บริการข้อมูลด้านแรงงาน บริการข้อมูลประชาชน บริการข้อมูลด้านไปรษณีย์ และรายงานสภาพอากาศ ผ่านตู้ให้บริการเคลื่อนที่ (Kiosk) ต่อมาเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ได้ร่วมกับสรรพากร และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เปิดบริการชำระภาษีแก่ประชาชน

2.2.3.7 โครงการศูนย์บริการร่วม (Service Link) เป็นโครงการที่พัฒนาขึ้นในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่ในการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการหลายประเภท หรืองานบริการจากหลายหน่วยงานไว้ ณ สถานที่แห่งเดียว และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลในการดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของส่วนราชการมากกว่าหนึ่งแห่งได้ ณ จุดเดียว โดยที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการทุกแห่งด้วยตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชนมากที่สุด และสามารถลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการ ขณะเดียวกันหน่วยงานบริการของรัฐสามารถลดกำลังคนและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ศูนย์บริการร่วมที่ดำเนินการอยู่นั้นบริการผ่านช่องทางสำนักงานร่วมของหน่วยงานต่างๆ ที่มาร่วมบริการ และมีรูปแบบของการบริหารจัดการแบบส่วนราชการที่มีการอำนวยการโดยเจ้าของส่วนราชการเดิมที่เป็นเจ้าของเรื่อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งศึกษาเฉพาะการดำเนินการศูนย์บริการร่วมตามรูปแบบที่ 2.2.3.7 คือ โครงการศูนย์บริการร่วม (Service Link) ที่พัฒนาขึ้นในประเทศไทยเท่านั้น

2.2.4 ศูนย์บริการร่วมตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมของประเทศไทยที่มีลักษณะการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ โดยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการร่วมสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้เริ่มมีความชัดเจนขึ้น หลังจากการมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service Center) และโดยเฉพาะหลังจากมีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้อธิบายถึงศูนย์บริการร่วมของประเทศไทยไว้ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552 : 1-11)

2.2.4.1 จุดมุ่งหมายของศูนย์บริการร่วม

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมมีจุดมุ่งหมายดังนี้

1) เพื่อนำประชาชนเข้าสู่บริการภาครัฐ (Gateway) ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยการนำบริการด้านการให้ข้อมูล-ข่าวสารของส่วนราชการต่างๆ ในกระทรวง/จังหวัดมารวมให้บริการ เพื่อช่วยให้ประชาชนได้รับข้อมูล-ข่าวสารเบื้องต้นก่อนเข้าสู่บริการหลักที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

2) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยการบูรณาการงานบริการที่หลากหลาย หรืองานบริการที่ต้องดำเนินการผ่านหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะงานบริการที่มีความซับซ้อน และมีขั้นตอนที่ต้องผ่านการพิจารณาจากผู้มีอำนาจของส่วนราชการเจ้าของเรื่องให้สามารถรับเรื่อง-ส่งต่อได้ ณ จุดรับบริการเดียว

3) เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการแบบเบ็ดเสร็จได้ ณ จุดเดียว โดยรวมงานบริการที่ประชาชนต้องยื่นคำขอจากหลายส่วนราชการในกระทรวง/จังหวัด ให้สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จได้ทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

2.2.4.2 ขอบเขตของการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม

ขอบเขตของการดำเนินการแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1) ศูนย์บริการร่วมระดับกระทรวง เป็นการดำเนินการโดยนำงานบริการที่ประชาชนต้องการและเหมาะสมของส่วนราชการมาจัดบริการร่วม โดยความร่วมมือของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง หน่วยงานภายใต้การกำกับของกระทรวง และหน่วยงานภาคเอกชน

2) ศูนย์บริการร่วมระดับจังหวัด เป็นการดำเนินการโดยนำงานบริการที่ประชาชนต้องการและเหมาะสมของส่วนราชการในจังหวัดมาจัดบริการร่วม โดยความร่วมมือของส่วนราชการในจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานภาคเอกชน

2.2.4.3 ประเภทของการให้บริการของศูนย์บริการร่วม

ศูนย์บริการร่วมที่จัดตั้งขึ้นจะต้องมีการให้บริการครบ 3 ประเภท ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549 : 6)

1) การให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร หมายถึง การรวมงานบริการด้านการให้ข้อมูล/ข่าวสารของส่วนราชการต่างๆ ในกระทรวง/จังหวัด เพื่อให้ข้อมูล/ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการก่อนที่จะเข้าสู่บริการอื่นๆ ของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

2) การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในกระทรวง/จังหวัด แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการยื่นเรื่องขอรับบริการหลายๆ เรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อนและต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันทีได้

3) การให้บริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในกระทรวง/จังหวัด ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันทีโดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

2.2.4.4 หลักการของศูนย์บริการร่วม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดหลักการการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมไว้ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549 : 8)

1) ศูนย์บริการร่วมกระทรวง/จังหวัด มิใช่เป็นการรวมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริการหลายๆ เรื่องจากหลายๆ ส่วนราชการมานั่งรวมไว้ที่เดียวกัน แต่เป็นกรณีที่กระทรวง/จังหวัด ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่จำนวนหนึ่งเป็นผู้รับและให้บริการทุกเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวง/จังหวัดนั้น โดยจัดสถานที่ไว้ให้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการอื่นๆ ที่มาติดต่อทราบและสามารถติดต่อได้ง่ายและสะดวก

2) ศูนย์บริการร่วมจะต้องมีแบบพิมพ์หรือแบบฟอร์มของงานบริการทุกเรื่อง (ถ้ามี) ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวง/จังหวัดที่นำมาไว้ ณ ศูนย์บริการร่วม และเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบคำขอแทนส่วนราชการเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ณ ศูนย์บริการร่วม แล้วบริการให้แล้วเสร็จหรือส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง แล้วแต่กรณี

3) หากงานบริการใดไม่สามารถดำเนินการให้เบ็ดเสร็จได้ทันที ณ เวลาที่มาขอรับบริการ หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจะต้องแจ้งผลการพิจารณาให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ หรือให้เจ้าหน้าที่ที่ประจำ ณ ศูนย์บริการร่วมติดตามความคืบหน้าจากส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หากผู้รับบริการติดต่อมาเพื่อขอทราบความคืบหน้า

4) ส่วนราชการในกระทรวง/จังหวัดที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจะต้องจัดรูปแบบการปฏิบัติราชการให้เกิดการประสานงาน โดยมีศูนย์กลางอยู่ที่ศูนย์บริการร่วมที่กระทรวง/จังหวัดจัดตั้งขึ้น

5) การดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวง/จังหวัด มุ่งให้แต่ละกระทรวง/จังหวัด จัดให้มีขึ้นสำหรับงานของส่วนราชการต่างๆ ในกระทรวง/จังหวัดเป็นหลัก แต่เมื่อกระทรวง/จังหวัดใดสามารถจัดตั้งและดำเนินการศูนย์บริการร่วมได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว กระทรวง/จังหวัดนั้น อาจร่วมมือและประสานการปฏิบัติราชการกับศูนย์บริการร่วมของต่างกระทรวง/จังหวัดได้ในงานที่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันในอนาคต

6) หากกฎหมายหรือระเบียบใดเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการร่วม ส่วนราชการนั้น มีหน้าที่ต้องแจ้งสำนักงาน ก.พ.ร. ทราบ เพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการแก้ไขปรับปรุงหรือหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่จะทำให้การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมสามารถดำเนินการได้ตามบทบัญญัติของพระราชกฤษฎีกาฯ

2.2.4.5 รูปแบบของศูนย์บริการร่วมตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

รูปแบบของศูนย์บริการร่วม (Service Link) ของกระทรวง/จังหวัด อาจจัดตั้งได้หลายรูปแบบแล้วแต่กรณี ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552 : 4)

1) ศูนย์บริการร่วมสำนักงานราชการ (Official-Place Service Link : OPSL) เป็นศูนย์บริการร่วมแบบสำนักงานที่ตั้งอยู่ในสถานที่ราชการ โดยนำงานบริการที่หลากหลายและ/หรืองานบริการที่มีขั้นตอนการดำเนินการหลายขั้นตอน และต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหลายแห่งในสังกัดกระทรวง/จังหวัดที่อยู่ต่างพื้นที่ หรือในพื้นที่เดียวกัน แต่ต่างอาคารหรือต่างชั้นมารวมไว้ ณ จุดเดียวในสถานที่ราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยศูนย์บริการร่วมสำนักงานราชการอาจเปิดให้บริการเฉพาะในเวลาราชการหรือทั้งในและนอกเวลาราชการ

2) เคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service : GCS) เป็นศูนย์บริการร่วมที่ตั้งอยู่นอกสถานที่ราชการ โดยนำงานบริการที่หลากหลายซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการหลายขั้นตอนและต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ให้บริการของส่วนราชการหลายแห่งในสังกัดกระทรวง/จังหวัดมาไว้ ณ จุดเดียวในแหล่งชุมชนที่มีประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมาก เช่น ห้างสรรพสินค้า สถานีรถไฟ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เคาน์เตอร์บริการประชาชนจะเปิดให้บริการทั้งในและนอกเวลาราชการ เพื่อเพิ่มโอกาสและทางเลือกให้แก่ประชาชนในการรับบริการจากภาครัฐ

3) ศูนย์บริการร่วมเคลื่อนที่ (Mobile Service Link : MSL) เป็นศูนย์บริการร่วมที่เคลื่อนที่ โดยนำงานบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการหลายแห่งในสังกัด

กระทรวง/จังหวัด ไปให้บริการประชาชนในพื้นที่ที่อยู่ห่างไกล หรือในพื้นที่ซึ่งประชาชนเข้าถึงจุดบริการภาครัฐโดยปกติได้ยากและไม่สะดวก ซึ่งจุดที่จัดให้มีบริการเคลื่อนที่อาจเป็นโรงเรียน วัด ตลาด หรือจุดพบปะอื่นๆ ของประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชน โดยแต่ละครั้งที่มีการจัดบริการเคลื่อนที่อาจกำหนดจุดบริการเพียงจุดเดียวหรือมากกว่าแล้วแต่กรณี และอาจให้บริการเฉพาะในเวลาราชการหรือทั้งในและนอกเวลาราชการก็ได้

4) ศูนย์บริการร่วมอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Link : ESL) เป็นศูนย์บริการร่วมแบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ โดยนำงานที่หลากหลายทั้งที่เกี่ยวข้องกันและไม่เกี่ยวข้องกันจากหลายส่วนราชการในสังกัดกระทรวง/จังหวัดมาร่วมให้บริการแก่ประชาชน โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และมีการจัดระบบบริการที่บูรณาการด้านงานบริการ ฐานข้อมูล และโลจิสติกส์ของระบบงานเอกสาร ทั้งในระดับหน้าสำนักงานและหลังสำนักงาน เพื่อผลิตและส่งมอบบริการสู่ประชาชนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเริ่มตั้งแต่การกรอกแบบฟอร์ม การแลกเปลี่ยนและใช้ข้อมูลร่วมกัน การส่งเอกสารระหว่างหน่วยงาน การสื่อสาร การตรวจสอบ การอนุมัติ และการติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการให้บริการ ซึ่งการให้บริการในลักษณะนี้เรียกว่า การส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window Service Delivery) และการส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียวอาจนำไปใช้ให้บริการผ่านศูนย์บริการร่วมแบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์บริการร่วมสำนักงานราชการ เคาน์เตอร์บริการประชาชน หรือศูนย์บริการร่วมเคลื่อนที่ก็ได้

จากที่ได้กล่าวมา สรุปได้ว่า ศูนย์บริการร่วมนั้นมีลักษณะที่แตกต่างกันไปของแต่ละประเทศ และแตกต่างกันไปในลักษณะของการให้บริการ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะมุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชนตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเป็นหลัก เนื่องจากตรงกับแหล่งข้อมูลที่จะใช้ในการศึกษา

2.2.5 ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน

2.2.5.1 ความหมายของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน

ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน คือ หน่วยให้บริการประชาชนที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวง/จังหวัด โดยนำงานบริการที่หลากหลายทั้งที่มี และไม่มี ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันจากหลายส่วนราชการ ในสังกัดกระทรวง/จังหวัด มาไว้ ณ จุดเดียวกัน โดยจัดให้มีหน่วยงานลักษณะของเคาน์เตอร์บริการตั้งไว้ในแหล่งชุมชนหรือห้างสรรพสินค้าที่ประชาชนเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว และมีการจัดระบบงานให้แต่ละหน่วยงานสามารถให้บริการแทนกันได้ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้หลายเรื่องพร้อมกัน ในคราวเดียว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูลการขออนุญาตหรือการอนุมัติใน

เรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันแล้วแต่กรณี โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชนเพียงแห่งเดียว (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549 : 3)

2.2.5.2 วัตถุประสงค์ของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน

ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน เป็นแนวคิดใหม่ของการบริการภาครัฐ ที่พัฒนาขึ้นตามแนวนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549 : 4)

1) ให้ข้อมูล-ข่าวสาร เบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ เพื่อนำพาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าการบริการภาครัฐ

2) อำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยบูรณาการ งานบริการที่หลากหลายหรืองานบริการที่ต้องดำเนินการผ่านหลายหน่วยงานให้สามารถรับเรื่อง-ส่งต่อหรือให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดรับบริการเดียวกันได้

2.2.5.3 ขอบเขตการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน

1) เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงมีการดำเนินการโดยนำงานบริการที่เหมาะสมของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมาจัดบริการ ทั้งนี้โดยความร่วมมือระหว่างส่วนราชการในกระทรวง หน่วยงานสนับสนุนจากภาครัฐหรือหน่วยงานภายในกำกับของรัฐ และอาจรวมถึงหน่วยงานภาคเอกชน

2) เคาน์เตอร์บริการประชาชนจังหวัด มีการดำเนินการโดยนำงานบริการที่เหมาะสมของส่วนราชการในสังกัดจังหวัดมาจัดบริการ ทั้งนี้โดยความร่วมมือระหว่างส่วนราชการในจังหวัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชนภายในจังหวัด

2.2.5.4 หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกประเภทบริการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ม.ป.ป. : 3-14) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ต่างๆ ในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชนดังต่อไปนี้

ในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม จำเป็นจะต้องคัดเลือกประเภทของบริการที่จะนำมาให้บริการร่วมกันที่ศูนย์บริการร่วมนี้ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนเป็นหลัก และมีความเป็นไปได้ในการดำเนินการ สามารถสรุปเป็นหลักเกณฑ์การคัดเลือกประเภทบริการได้ดังนี้

1) เป็นบริการที่มีความต้องการจากประชาชน

บริการที่จะรวมอยู่ในศูนย์บริการร่วมจะต้องเป็นบริการที่ประชาชนต้องการอย่างกว้างขวาง การคัดเลือกบริการจะต้องทราบความคิดเห็นของประชาชนว่าต้องการบริการอะไร มีข้อคิดขัดข้องอย่างไรในการขอรับบริการจากส่วนราชการในปัจจุบันหรือไม่อย่างไร และควรจะเป็นบริการที่มีความเกี่ยวข้องกันแต่ไม่ซ้ำซ้อน และสามารถเป็นบริการที่สามารถให้บริการร่วมกันได้

2) เป็นบริการที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องมีความตั้งใจอยากจะให้บริการ

บริการที่จะรวมอยู่ในศูนย์บริการร่วมจะต้องเป็นบริการที่ส่วนราชการมีความประสงค์อยากจะให้บริการ มีการสนับสนุนจากผู้บริหาร ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติการ เนื่องจากการให้บริการร่วมนั้น ผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้บริการอื่นนอกเหนือจากบริการที่ตนเองทำอยู่

3) เป็นบริการที่มีกระบวนการทำงานไม่ซับซ้อน

บริการที่จะรวมอยู่ในศูนย์บริการร่วมควรจะเป็นกระบวนการที่ไม่มี ความซับซ้อนมากนัก สามารถดำเนินการจบสมบูรณ์ได้ที่ศูนย์บริการร่วมได้ เนื่องจากการมีศูนย์บริการร่วมนั้น หากไม่สามารถให้บริการได้อย่างง่ายแล้ว อาจจะกลายเป็นการเพิ่มขึ้นขั้นตอน แทน ซึ่งจะทำให้เป็นผลเสีย

2.2.5.5 แนวทางการดำเนินการศึกษาและจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

ในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม มีความจำเป็นต้องประสานงานกับ คณะทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเข้าสำรวจวิธีการทำงาน ตลอดจนศึกษาเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อให้ทราบในรายละเอียดเพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนารูปแบบ การให้บริการของศูนย์บริการร่วมที่เหมาะสมแก่ประชาชน โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1) ควรมีการแนะนำโครงการศึกษาและจัดตั้งศูนย์บริการร่วมแก่ ผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าใจรายละเอียดของโครงการและเพื่อขออนุญาตจาก ผู้บริหารของหน่วยงานในการเข้าศึกษาและเก็บข้อมูลจากหน่วยงาน ตลอดจนเพื่อขอให้ผู้บริหาร ระบุตัวบุคลากรที่จะมีส่วนร่วมในโครงการ

2) เมื่อแต่ละหน่วยงานได้กำหนดบุคลากรที่จะเข้าร่วมโครงการซึ่งโดย ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการรับใบคำร้องขออนุญาตเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จะต้อง ทำการศึกษาและเก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวในลักษณะของการสัมภาษณ์ โดยเก็บข้อมูล เกี่ยวกับกระบวนการทำงานทั้งในส่วนของการรับขออนุญาต และกระบวนการรับ-ส่ง เอกสาร ระหว่างหน่วยงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ตลอดจนความพร้อมของหน่วยงานในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

3) เมื่อได้ศึกษาข้อมูลจากแต่ละหน่วยงานครบถ้วนแล้ว จะเริ่มขั้นตอนการพัฒนาแบบแผนการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่ประชาชนสามารถขอใช้บริการหลายประเภทจากจุดบริการเพียงจุดเดียว ซึ่งจะทำให้เกิดความสะดวกและประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชน

4) หลังจากที่ได้รูปแบบของศูนย์บริการร่วมแล้ว จะต้องมีการนำเสนอรูปแบบแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการร่วม เพื่อชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจ ตลอดจนเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่พึงมีจากผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารของหน่วยงาน เพื่อนำมาปรับปรุงรูปแบบศูนย์บริการร่วมให้เหมาะสมยิ่งขึ้นอีกครั้งหนึ่ง

5) เมื่อรูปแบบเป็นที่ยอมรับแล้ว จะต้องทำการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์บริการร่วมที่เป็นผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยรูปแบบของการอบรมนั้นได้ขอให้ผู้ปฏิบัติงานจริงในการให้บริการเรื่องต่างๆ เป็นวิทยากรบรรยายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนอื่น ตลอดจนให้มีการฝึกการรับเรื่องการกรอกเอกสาร การสอบถามรายละเอียดเบื้องต้น การรับ-ส่งเอกสารระหว่างหน่วยงาน การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน

6) ภายหลังจากการอบรม ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์บริการร่วมจากแต่ละหน่วยงานจะได้รับการทดสอบเชิงปฏิบัติการที่จุดรับคำขอจริงของแต่ละหน่วยงาน โดยมีการจำลองสถานการณ์จริงโดยมีการประเมินผลการดำเนินงาน และผลการประเมินการจำลองจะได้รับการพิจารณาเพื่อปรับปรุงรูปแบบของศูนย์บริการร่วมอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นในเชิงปฏิบัติงานจริง

7) เมื่อรูปแบบของศูนย์บริการร่วมได้รับการพัฒนาปรับปรุงจนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จะต้องมีการจัดทำคู่มือประกอบการทำงานสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้อ้างอิงในการทำงาน โดยในคู่มือจะมีกระบวนการทำงานแสดงขั้นตอนการทำงานและตัวอย่างเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานสำหรับการบริการแต่ละประเภท รวมถึงรายละเอียดชื่อ-นามสกุลและหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อช่วยในการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2.5.6 การติดตามและประเมินผลการดำเนินการศูนย์บริการร่วม

เมื่อจัดตั้งศูนย์บริการร่วมและได้เริ่มให้บริการแล้ว จำเป็นต้องมีการติดตามประเมินผลการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานและข้อจำกัดในการดำเนินงานจริง โดยการติดตามและประเมินผลมีขั้นตอนดังนี้

- 1) ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 2) ประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม

3) จัดทำรายงานการประเมินผลการดำเนินงานศูนย์บริการร่วม ดังมีรายละเอียดประกอบด้วย ผลการดำเนินงานโดยรวม ปัญหาและอุปสรรค แนวทางการแก้ไข ปัญหาและอุปสรรค แนวทางการพัฒนาศูนย์บริการร่วม

2.2.5.7 รูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการร่วม

ศูนย์บริการร่วมจะเชื่อมโยงบริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนของส่วนราชการไว้ในที่เดียว โดยมีเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมคอยให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องต่างๆ ซึ่งการให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับงานบริการให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา งานรับเรื่องอนุมัติ อนุญาต รวมทั้งงานอื่นๆ และเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมจะประสานงานจัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องให้แก่หน่วยงานเจ้าของเรื่อง นำไปดำเนินการให้แล้วเสร็จต่อไป รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมจะติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงานจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง โดยอ้างอิงจากบันทึกการรับ-ส่งเอกสารระหว่างศูนย์บริการร่วมกับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง และประสานงานกับประชาชนเมื่อบริการแล้วเสร็จ โดยที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องติดต่อกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องเอง อย่างไรก็ดี ศูนย์บริการร่วมไม่ได้เป็นผู้ดำเนินการในกระบวนการงานโดยละเอียดแต่อย่างใด แต่มีหน้าที่หลักในการรับเรื่องและประสานงานระหว่างประชาชนที่มาขอรับบริการกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องเท่านั้น โดยดำเนินการภายใน ในส่วนของการอนุมัติ อนุญาต ยังเป็นหน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ทั้งนี้ ศูนย์บริการร่วมจะมีรูปแบบการให้บริการ 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 1) การรับเรื่อง
- 2) การส่งเอกสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3) การติดตามความคืบหน้าโดยศูนย์บริการร่วมที่รับเรื่อง
- 4) การแจ้งความคืบหน้าโดยหน่วยงานผู้ให้บริการ

2.2.5.8 องค์ประกอบที่สำคัญของศูนย์บริการร่วม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ม.ป.ป. : 16-19) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของศูนย์บริการร่วมไว้ 6 องค์ประกอบหลัก ดังต่อไปนี้

1) ระบบเอกสาร

- เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโดยปกติ เช่น แบบคำขอของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เอกสารหลักฐานประกอบคำขอที่ผู้ขอใช้บริการมอบไว้ประกอบการขอใช้บริการเอกสารตัวอย่างการกรอกแบบคำขอ รายละเอียดขั้นตอนการให้บริการ ข้อมูลพื้นฐานของแต่ละบริการ เช่น ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ เป็นต้น

- เอกสารที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการทำงานของศูนย์บริการร่วม เช่น คู่มือประกอบการทำงานของศูนย์บริการร่วม ใบตอบรับ ทะเบียนรับเรื่องจากประชาชน ใบนำส่ง

ทะเบียนคุมการรับ-ส่งเอกสารจากศูนย์บริการร่วม ทะเบียนรับเรื่องจากศูนย์บริการร่วม แบบฟอร์มการแจ้งปัญหาของศูนย์บริการร่วม แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน แบบประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม เป็นต้น

2) ระบบการบันทึกและจัดส่งเอกสารระหว่างศูนย์บริการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วมรับเรื่องจากประชาชน
- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วมตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสาร
- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วมลงทะเบียนรับเรื่องจากประชาชนว่าได้รับเรื่องไว้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว และมอบใบตอบรับให้แก่ประชาชน
- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วมจัดแยกเอกสารตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วมจัดส่งเรื่องที่รับจากประชาชนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมแนบใบนำส่งไปด้วย
- เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานควบคุมเอกสารลงทะเบียนรับเอกสาร และจัดส่งเรื่องที่รับจากศูนย์บริการร่วมไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
- เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของเรื่องลงทะเบียนรับเอกสารเพื่อจะดำเนินการต่อไป
- เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินงานให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมหรือประชาชนทราบ

3) บุคลากร

- การอบรมเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม เพื่อให้มีทักษะและความรู้อย่างเพียงพอในการให้บริการ โดยมีรายละเอียดที่ต้องอบรม ดังนี้ กระบวนการของบริการที่จะให้บริการที่ศูนย์บริการร่วม เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม กระบวนการของศูนย์บริการร่วม และการสร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการ
- คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ที่จะปฏิบัติงานตรงศูนย์บริการร่วม เช่น ผ่านการฝึกอบรม มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีทักษะในการติดต่อประสานงาน มีทักษะในการสื่อสาร และมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น
- การกำหนดอัตรากำลังคนที่เหมาะสม

4) การประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการร่วม

- สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับศูนย์บริการร่วม เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ Banner สื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่มีอยู่เดิม โทรศัพท์ วิทยุ เว็บไซต์ เข็มกลัดที่แสดงสัญลักษณ์ของศูนย์บริการร่วม เป็นต้น
- ข้อมูลที่ต้องประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับศูนย์บริการร่วม เช่น ขอบเขตของบริการ ประโยชน์ของศูนย์บริการร่วม สถานที่ตั้งของศูนย์บริการร่วม รายละเอียด ในการติดต่อของศูนย์บริการร่วม ประสิทธิภาพของศูนย์บริการร่วม เป็นต้น

5) ระบบตอบแทนการทำงาน

ควรจะมีการพัฒนาระบบตอบแทนการทำงานให้เหมาะสม เนื่องจากการให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม อาจจะเป็นการบริการเพิ่มเติมพิเศษจากการบริการปกติ ดังนั้นบุคลากรที่เข้ามารับผิดชอบให้บริการแก่ประชาชนในศูนย์บริการร่วม ควรจะได้รับการพิจารณาให้ได้รับผลตอบแทนอย่างเหมาะสม

6) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ควรมีในศูนย์บริการร่วม

- คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ประชาชนค้นหาข้อมูล
- เคาน์เตอร์หรือโต๊ะสำหรับให้บริการ
- โทรศัพท์สำหรับประสานงานหน่วยงานต่างๆ
- แฟ้มสำหรับจัดเก็บเอกสารของศูนย์บริการร่วม
- กล่องสำหรับใส่แบบคำขอ เอกสารประกอบคำขอ หรือแบบพิมพ์
- สถานที่สำหรับจัดให้ประชาชนกรอกแบบคำขอ
- แผนภาพขั้นตอนในการให้บริการของศูนย์บริการร่วม

2.2.5.9 ช่องทางการให้บริการ

ศูนย์บริการร่วมแต่ละแห่งอาจให้บริการผ่านช่องทางการให้บริการในรูปแบบเดียวหรือหลายแบบได้ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552 : 9-11)

- 1) สำนักงาน (Physical Location) เป็นการให้บริการโดยผ่านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยตรง (In-Person) ณ สำนักงานซึ่งอาจตั้งอยู่ในสถานที่ราชการหรือนอกสถานที่ราชการก็ได้ ทั้งนี้ ช่องทางการให้บริการรูปแบบนี้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส มีจิตบริการ นอกจากนี้ ต้องมีการออกแบบระบบและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการมาขอรับบริการทั้งจุดก่อนเข้าสู่บริการ จุดบริการ และหลังจุดบริการ โดยการให้บริการอาจดำเนินการผ่านระบบมือ หรือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของการบริการแบบหน้าต่างเดียวก็ได้

2) ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) เป็นศูนย์บริการทางโทรศัพท์ที่พัฒนาโดยการบูรณาการความสามารถของเทคโนโลยีโทรศัพท์ ระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response) เทคโนโลยีการสื่อสาร และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในการบริการอย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการทำหน้าที่ตอบรับสายเรียกเข้า และนำพาผู้ติดต่อเข้าถึงข้อมูล-ข่าวสาร การบริการรับคำร้อง การบริการให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ ที่ต้องการ หรือการใช้โทรศัพท์สอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

3) เว็บไซต์ (Web-Site) เป็นการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งอาจมีรูปแบบอย่างง่าย เช่น การบริการด้านข้อมูล-ข่าวสาร และการให้คำปรึกษา เป็นต้น หรือมีรูปแบบที่ซับซ้อนแต่ไม่จำเป็นต้องมีการติดต่อโดยตรงระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เช่น การชำระภาษี การต่ออายุใบขับขี่ การจดทะเบียนพาณิชย์ การยื่นคำร้องขอคืนน้ำประปา เป็นต้น

4) คิวอสก์ (Kiosk) เป็นรูปแบบการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องบริการตัวเองโดยการดำเนินการผ่านตู้บริการอัตโนมัติ ซึ่งอาจตั้งอยู่ที่หน่วยบริการของภาครัฐ ภาคเอกชน ร้านค้า หรือแหล่งชุมชนใดๆ ก็ได้ตามความเหมาะสม โดยอาจให้บริการในงานบริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน หรือซับซ้อนแต่ไม่จำเป็นต้องมีการติดต่อโดยตรงระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

5) การให้บริการแบบเคลื่อนที่ (Mobile) เป็นการจัดการรวมนำงานบริการของหลายส่วนราชการเคลื่อนที่ไปให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ชนบทห่างไกลจากตัวเมืองและยากต่อการเข้าถึง โดยให้บริการด้านข้อมูล-ข่าวสารและการให้คำปรึกษา หรือการบริการที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตเริ่มตั้งแต่การเกิด-แก่-เจ็บ-ตาย การศึกษา สุขภาพและครอบครัว สวัสดิการทางสังคม การประกอบอาชีพ การทำธุรกิจ หรือการทำธุรกรรมอื่น ตามความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่

2.2.5.10 ระบบการส่งมอบบริการ

การออกแบบระบบการส่งมอบบริการของศูนย์บริการร่วม ต้องประกอบด้วย 3 ส่วน ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552 : 11-12)

1) ระบบ ณ บริเวณ “ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ” (Before-Service-Point System)

ศูนย์บริการร่วมอาจจัดกิจกรรม หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ณ บริเวณ “ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ” เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการและสามารถให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินกิจกรรมเบื้องต้นก่อนพบเจ้าหน้าที่ ณ บริเวณ “จุดให้บริการ” โดยการออกแบบระบบ ณ บริเวณ “ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ” ขึ้นอยู่กับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการ

ผ่านช่องทางสำนักงานอาจมีการจัดทำสื่อในรูปแบบของสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และ/หรือบอร์ด เพื่อให้คำแนะนำข้อมูล-ข่าวสารเบื้องต้นแก่ประชาชนผู้มารับบริการก่อนเข้าสู่ “จุดให้บริการ” การจัดระบบหรือตกแต่งบริเวณ “ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ” เพื่อสร้างความประทับใจและสามารถดึงดูดให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการ และออกแบบระบบแถวคอยหรือการจัดที่นั่งพักรับรองสำหรับผู้มารับบริการ หากจำนวนผู้มารับบริการมากกว่าอัตราการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ แต่หากเป็นการให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ อาจมีการออกแบบระบบหน้าแรกของการให้บริการที่ง่ายต่อการเข้าถึงและการค้นหาบริการที่ต้องการได้ง่ายและรวดเร็ว และการบริการผ่านทางช่องทางโทรศัพท์ควรออกแบบระบบตอบรับ ณ นาทีแรกที่ผู้ใช้บริการเรียกเข้ามา เป็นต้น

2) ระบบ ณ บริเวณ “จุดให้บริการ” (At-Service-Point System)

จุดให้บริการเป็นบริเวณที่เจ้าหน้าที่เริ่มดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนจนถึงการสิ้นสุดการให้บริการ โดยการออกแบบระบบ ณ บริเวณ “จุดให้บริการ” จะขึ้นอยู่กับช่องทางการให้บริการ เช่น การให้บริการผ่านช่องทางสำนักงาน ควรมีการออกแบบและวางผังงานพื้นที่ใช้งานให้เหมาะสม ทันสมัย และสะอาดตา การจัดเครื่องมือ-อุปกรณ์ และเอกสาร/แบบฟอร์มให้เพียงพอสำหรับการให้บริการ การออกแบบระบบการทักทายประชาชนที่มาใช้บริการ การออกแบบระบบคิว การดำเนินการให้บริการเป็นไปตามที่ออกแบบไว้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว และการสนองตอบคำขอหรือข้อร้องเรียนของประชาชนที่มาใช้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่เกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า ในขณะที่การบริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ควรออกแบบหน้าต่างของโปรแกรมประยุกต์ให้งานต่อการสืบค้นข้อมูล การกรอกแบบฟอร์มคำขอ การรับเรื่อง-ส่งต่อ และการบริการเบ็ดเสร็จ เป็นต้น

3) ระบบ “สนับสนุนการให้บริการ” (Service-Support System)

เป็นระบบเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินการให้บริการของศูนย์บริการร่วมสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการจัดกิจกรรมเพื่อให้หน่วยงานที่เข้าร่วมมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม โดยระบบ “สนับสนุนการให้บริการ” จะครอบคลุมตั้งแต่การพัฒนากลยุทธ์ การให้บริการ การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของศูนย์บริการร่วม การควบคุมและให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วม การจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ การออกแบบพัฒนาชุดการให้บริการ (Service Packages) ที่เหมาะสม การออกแบบระบบและขั้นตอนการให้บริการ การพัฒนาทักษะความชำนาญของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วม และการให้คำปรึกษาในการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินการให้บริการ โดยมุ่งเน้น

ให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศ รวมทั้งการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการดำเนินการให้บริการและการบริหารจัดการของศูนย์บริการร่วม ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการ

2.3.1 แนวคิดพื้นฐานของโครงการ

2.3.1.1 ความหมายของโครงการ

สมพร พิธิยานุวัฒน์ (2528 : 96) ให้ความหมายว่า โครงการ หมายถึง แผนย่อยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนงาน หรือเป็นกลุ่มของกิจกรรมที่จะดำเนินงานในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของแผนงานที่ได้ระบุไว้

นิสา ชูโต (2531 : 6) กล่าวว่า โครงการ หมายถึง ความคิดแนวทางการกิจกรรมหรือผลรวมที่เกิดจากกิจกรรมที่ได้จัดวางไว้ในโครงการนั้นๆ แนวคิดการจัดกิจกรรมหรือกลุ่มของกิจกรรมที่ดำเนินการอย่างมีระบบระเบียบ มีงบประมาณ และระยะเวลาดำเนินการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากที่กล่าวมา อาจสรุปได้ว่า โครงการ หมายถึง ส่วนย่อยหนึ่งของแผนงานซึ่งประกอบด้วยกิจกรรม ทรัพยากรในการดำเนินงาน และระยะเวลาดำเนินงานเพื่อการบรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของโครงการนั้น

2.3.1.2 ลักษณะของโครงการ

ในทุกๆ โครงการจะมีลักษณะที่สำคัญร่วมกัน 5 ประการ คือ (เฉลิมพงษ์ มีสมนัย, 2547 : 9)

- 1) วัตถุประสงค์ของโครงการ ซึ่งเป็นการระบุถึงความต้องการที่จะให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งเกิดขึ้นเมื่อดำเนินโครงการไปแล้ว
- 2) ความเป็นอิสระหรือมีลักษณะการดำเนินงานที่เป็นเอกเทศ
- 3) กิจกรรมหรือรูปแบบการดำเนินงานที่จะต้องได้รับการจัดให้มีการตรวจสอบและกลั่นกรองกัน
- 4) ระบุสถานที่ตั้งของโครงการอย่างชัดเจน
- 5) การกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานที่ชัดเจน มักมีลักษณะเป็นงานชั่วคราว คือมีเวลาเสร็จสิ้นแน่นอน

2.3.1.3 องค์ประกอบของโครงการ

เฉลิมพงษ์ มีสมนัย (2547 : 12-13) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของโครงการว่ามีองค์ประกอบพื้นฐานในโครงการที่สำคัญดังนี้

- 1) ชื่อโครงการ จะใช้ชื่อเดียวตลอดการดำเนินโครงการ
- 2) ชื่อหน่วยงาน/บุคคลผู้รับผิดชอบโครงการ
- 3) เหตุผลและความจำเป็น จะระบุนายละเอียดข้อมูลต่างๆ ที่แสดงความเป็นมาของโครงการ สภาพปัญหาและสาเหตุของปัญหา และชี้ให้เห็นความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องดำเนินงานในโครงการนั้นๆ
- 4) วัตถุประสงค์ของโครงการ
- 5) วิธีการดำเนิน โครงการ ปกติจะสรุปให้เห็นว่า จะทำกิจกรรมอะไรบ้าง และจะทำอย่างไร
- 6) สถานที่ดำเนินงาน (หรือพื้นที่เป้าหมาย)
- 7) ระยะเวลาในการดำเนินงาน เริ่มต้นเมื่อใด สิ้นสุดโครงการเมื่อใด
- 8) เป้าหมาย
- 9) งบประมาณ เป็นการคาดคะเนว่าจะต้องใช้เงินในโครงการเท่าใด และจะได้เงินมาจากแหล่งใด
- 10) ผลที่คาดว่าจะได้รับ เป็นการระบุผลตอบแทนที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ภายหลังจากการดำเนินโครงการสิ้นสุดแล้ว ตามปกติจะระบุผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ ทั้งผลตอบแทนในรูปตัวเงิน รวมทั้งผลตอบแทนทางด้านสังคมด้วย
- 11) ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการ ได้แก่ ผู้บริหารโครงการและทีมงาน

2.3.1.4 วงจรโครงการ

วงจรของโครงการประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ (เฉลิมพงษ์ มีสมนัย, 2547 : 28)

- 1) การกำหนดโครงการ (Identification) เป็นการกำหนดความคิดที่มีจะมีโครงการและความเป็นไปได้เพื่อทำการคัดเลือกโครงการเบื้องต้น
- 2) การเตรียมและการวิเคราะห์โครงการ (Preparation and analysis) เป็นการนำเอาโครงการที่ผ่านการคัดเลือกเบื้องต้นมาแล้ว ไปสู่จุดที่โครงการนั้นจะสามารถทำการวิเคราะห์และประเมินค่า ได้ในระยะนี้ทีมงานที่จะต้องทำ 2 ส่วน ได้แก่ การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ และการร่างรายละเอียดของโครงการ สรุปผล และการยกร่างเป็นข้อเสนอโครงการ

3) การประเมินและการอนุมัติโครงการ (Appraisal and Approval) เป็นการนำเอาโครงการที่สมบูรณ์จากขั้นตอนที่ 2 มาแล้ว ไปเสนอผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ที่สามารถตัดสินใจอนุมัติโครงการได้พิจารณาและอนุมัติโครงการ

4) การนำโครงการไปปฏิบัติและดำเนินการ (Implementation and Operation) ขั้นตอนนี้จะนำเอาโครงการที่ผ่านความเห็นชอบและอนุมัติให้ดำเนินการได้ของผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในองค์กรแล้วไปดำเนินโครงการซึ่งเป็นการปฏิบัติตามโครงการ (Implementation) และการดำเนินงาน (Operation)

5) การติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation) เพื่อให้ผู้รับผิดชอบโครงการทุกฝ่ายได้ทราบผลการดำเนินโครงการ โดยอาศัยข้อมูลจากการติดตามและการประเมินผล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งศึกษาเฉพาะการประเมินผลโครงการเท่านั้น โดยรายละเอียดจะกล่าวในหัวข้อถัดไป

2.3.2 การประเมินผลโครงการ

2.3.2.1 ความหมายของการประเมินผลโครงการ

ศิริชัย กาญจนวาสี (2547 : 13-21) ได้วิเคราะห์และนำเสนอพัฒนาการของความหมายของการประเมินที่นักประเมินได้ให้ไว้ สรุปได้ดังนี้

(1) การประเมินที่เท่ากับการวัด เป็นการพิจารณาการประเมินกับการวัดเป็นคำเดียวกันหรือมีความหมายใกล้เคียงกัน โดยนัยนี้ นักวิชาการจะพยายามสร้างเครื่องมือที่จะนำมาใช้วัดในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งเครื่องมือที่สร้างขึ้นมักจะเป็นมาตรวัดในเชิงปริมาณ และเป็นเครื่องมือที่มีความเป็นปรนัย เช่น การสร้างระบบให้คะแนน การสร้างมาตรฐานของการประเมินให้มีความชัดเจน เป็นต้น

(2) การประเมินในความหมายของการวิจัยประยุกต์ เป็นการพิจารณาในเรื่องกิจกรรมที่มีการดำเนินการในการประเมิน ซึ่งมีความใกล้เคียงกับกระบวนการในการทำวิจัยอย่างมาก ตั้งแต่การกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล โดยอาจมีการใช้วิธีการในทางสถิติเข้ามาช่วย ความหมายนี้ทำให้การประเมินต้องมีกระบวนการหรือวิธีการที่เป็นวิทยาศาสตร์เข้ามาช่วยหาหลักฐานยืนยันสิ่งที่ต้องการประเมิน

(3) การประเมินเป็นการตรวจสอบความสอดคล้อง มองว่าการประเมินเป็นการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่ต้องการประเมินกับเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ความหมายในกลุ่มนี้การประเมินจะต้องมีเป้าหมายและสิ่งที่ต้องการก่อนจึงจะนำไปประเมิน ไม่เช่นนั้นการประเมินจะไร้ทิศทางและไม่สามารถบ่งบอกถึงสิ่งที่ต้องการจะประเมินได้

(4) การประเมินคือเครื่องช่วยในการตัดสินใจ ความหมายนี้เป็นการให้น้ำหนักกับการใช้ประโยชน์จากการประเมิน ซึ่งองค์การจะนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ การประเมินในฐานะเครื่องช่วยตัดสินใจนี้ ทำให้เกิดความรอบคอบในการประเมินมากยิ่งขึ้น เพราะหากประเมินผิดพลาด โอกาสที่องค์การจะตัดสินใจผิดพลาดย่อมมีมากขึ้นด้วย

(5) การประเมินเป็นการบรรยายอย่างนุ่มลึก การประเมินเป็นเรื่องของการบรรยายถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่จะเกิดขึ้น สิ่งที่ต้องการต้องการให้เกิดเกณฑ์และมาตรฐานต่างๆ ดังนั้น ข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้งจึงเป็นสิ่งจำเป็น การประเมินจะต้องสามารถบรรยายถึงสิ่งต่างๆ เหล่านี้ได้อย่างลึกซึ้งจึงจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำสิ่งที่ได้จากการประเมินไปประกอบการตัดสินใจได้

(6) การประเมินเป็นเรื่องของการตัดสินใจในเชิงคุณค่า เป็นการตัดสินใจคุณค่าของสิ่งที่ประเมิน ในความหมายนี้ผู้ที่ทำหน้าที่ในการประเมินจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ต้องการประเมิน และจำเป็นต้องมีข้อมูลและหลักฐานรองรับเพื่อไม่ให้เกิดอคติในการประเมินได้

สคริฟเวน (Scriven) (Scriven, 1991: 139) ให้ความหมายของการประเมินว่า คือกระบวนการ การตัดสินใจคุณค่า คุณประโยชน์ หรือ ค่านิยมของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือผลลัพธ์ของกระบวนการที่ถูกประเมิน

คาร์เรล เอช. ไวสส์ (Carel H. Weiss) กล่าวว่า การประเมินเกี่ยวข้องกับการศึกษาว่าโครงการหรือแผนงานได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ทั้งในระหว่างการปฏิบัติตามแผน และภายหลังงานเสร็จสิ้นแล้ว งานชิ้นแรกของการประเมินผลคือการศึกษาว่าวัตถุประสงค์ของโครงการคืออะไรบ้าง และการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายนั้นให้เฉพาะเจาะจงและชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการวัดผล (สุภชัย ขาวประภาส และปิยากร หวังมหาพร, 2547 : 162)

พิชิต ฤทธิ์จรูญ (2555 : 71) กล่าวว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการเชิงระบบเพื่อการตรวจสอบหรือบ่งชี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ปรับปรุงและพัฒนาโครงการ

สุรพร เสียนสลา (2547 : 401) อธิบายว่า การประเมินผลโครงการ หมายถึง กระบวนการในการวัดผลสัมฤทธิ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารหรือข้อสนเทศเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์โครงการ เพื่อนำข้อสนเทศที่ได้ไปตัดสินใจคุณค่าของกิจกรรม กระบวนการหรือโครงการโดยรวมทั่วไป

โดยสรุป กล่าวได้ว่า การประเมินผลโครงการ หมายถึง กระบวนการวัดความสำเร็จของโครงการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ เพื่อในการตัดสินใจคุณค่าของกิจกรรมในโครงการนั้นๆ

2.3.2.2 ความสำคัญของการประเมินผลโครงการ

สุรพร เกียนสลาย (2547 : 405) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการประเมินผลโครงการไว้ 2 ประการ ดังต่อไปนี้

1) วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการประเมินผล วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการประเมินผลโครงการ หมายถึง สิ่งที่ต้องการประเมินผลโครงการมุ่งหวังให้เกิดขึ้น หรือต้องการให้ปรากฏขึ้น หรือการตอบคำถามว่าเหตุใดจึงต้องประเมินโครงการ การประเมินผลโครงการมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ เพื่อตัดสินคุณค่าหรือคุณภาพของโครงการหรือการลงความเห็นว่างิจกรรม กระบวนการต่างๆ และในโครงการโดยรวมดีหรือไม่ดี มีคุณภาพหรือไม่มีคุณภาพเป็นหลัก ซึ่งการประเมินผลโครงการไม่ได้มุ่งหวังเพียงแต่ตัดสินคุณค่าของโครงการเท่านั้น แต่ยังมีเป้าหมาย หรือจุดมุ่งหมายปลายทางที่มุ่งบรรลุคือ การพัฒนาคุณค่าของโครงการให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งก็คือ การนำผลจากการประเมินผลไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการทำงานของโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้อย่างแท้จริง หรือให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายของโครงการ

2) ประโยชน์ของการประเมินผลโครงการ การประเมินผลโครงการถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารโครงการ เป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผู้จัดการโครงการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ สามารถมองเห็นผลลัพธ์และผลกระทบของโครงการที่ตนเองรับผิดชอบ ซึ่งมีทั้งผลกระทบที่คาดหมายและไม่ได้คาดหมาย ผลกระทบที่พึงปรารถนา (เชิงบวก) และที่ไม่พึงปรารถนา (เชิงลบ) และสามารถใช้อรรถประโยชน์ที่ได้จากการประเมินผล ไปปรับปรุงการบริหารงานโครงการทั้งในปัจจุบันและอนาคต ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.3.2.3 พัฒนาการของการประเมินผลโครงการ

ประชัย เอี่ยมสมบูรณ์ (2529 : 734-740) ได้อธิบายว่า การเปลี่ยนแปลงบทบาทของการประเมินผลโครงการ ซึ่งแต่เดิมเน้นเรื่องการตัดสินเชิงคุณค่าแก่โครงการที่ประเมินเป็นหลัก มาเป็นการประเมินผลที่มุ่งผลิตหรือแสวงหาข้อมูลข่าวสารหรือข้อสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการบริหารโครงการ ให้แก่ผู้จัดการโครงการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการตัดสินใจทางเลือกต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ทำให้แนวทางในการประเมินผลโครงการได้มีการพัฒนามาเป็นลำดับคือ

1) การประเมินความพยายาม (Effort Evaluation) เป็นการวิจัย ประเมินผลในยุคแรก เน้นการประเมินผลโครงการจากความพยายามที่ทีมงานโครงการได้ใส่เข้าไป ในโครงการ

2) การประเมินผลลัพธ์ (Effect Evaluation) เป็นการประเมินว่า ผลสัมฤทธิ์หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด โดยมองทั้งในแง่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ความพอเพียง และด้านอื่นๆ

3) การประเมินผลรวบยอด (Overall Evaluation) เป็นการประเมินผล โครงการที่นิยมมากในปัจจุบัน นอกจากจะมีวัตถุประสงค์ในการตัดสินเชิงคุณค่าแก่โครงการแล้ว ยังเน้นมุ่งผลิตข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการควบคุมโครงการและการตัดสินใจในเรื่องอื่นๆ ของผู้บริหารโครงการและผู้บริหารระดับสูงในองค์กรเจ้าของโครงการด้วย

2.3.2.4 รูปแบบของการประเมินผลโครงการ

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ (2554 : 117-119) อธิบายว่า รูปแบบของการ ประเมินผลมี 3 รูปแบบ ได้แก่

(1) การประเมินผลกระบวนการ (Process Evaluation) หรือการประเมิน ประสิทธิภาพ (Efficiency Evaluation) ซึ่งเน้นผลผลิตของหน่วยงานที่สัมพันธ์กับกระบวนการจัดทำ กิจกรรมและทรัพยากรนำเข้า กระบวนการจัดทำกิจกรรม การประเมินผลประสิทธิภาพเป็น การศึกษาประสิทธิภาพของผลผลิตใน 4 มิติ ได้แก่ มิติเชิงปริมาณ มิติเชิงคุณภาพ มิติเชิงเวลา และ มิติเชิงต้นทุน ส่วนการประเมินผลกระบวนการ เป็นการศึกษาว่าประสิทธิภาพของผลผลิตที่แตกต่าง ไปจากแผน เกิดจากกระบวนการจัดกิจกรรมใดบ้าง โดยมองย้อนกลับจาก Output มาถึง Activities

Activities <----- Outputs

รูปแบบนี้ต่างจากการติดตามประเมินผล (Monitoring) ในแง่ที่ Monitoring เป็นการศึกษากระบวนการนำทรัพยากรมาดำเนินงานในกิจกรรมต่างๆ ภายในระยะเวลา ที่กำหนด เพื่อให้เกิดผลผลิต โดยมองจากการจัดหาทรัพยากรว่ามีความครบถ้วนและนำเข้า กระบวนการจัดทำกิจกรรมในระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่ ถ้าไม่มีความครบถ้วนในระยะเวลาที่ กำหนดจะมีผลต่อความสำเร็จในระดับผลผลิตมากน้อยเพียงใด

Input -----> Activities - - - - -> Outputs

(2) การประเมินผลโครงการ (Project Evaluation) หรือ การประเมิน ประสิทธิภาพ (Effectiveness Evaluation) เน้นผลลัพธ์ของหน่วยงานที่สัมพันธ์กับผลผลิตของ

หน่วยงาน การประเมินผลโครงการเป็นการประเมินผลเมื่อสิ้นสุดโครงการ (Post - Project Evaluation) เน้นการวิเคราะห์ประสิทธิผล (Effectiveness) หรือผลลัพธ์ (Outcome) โดยศึกษาว่าการดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้หรือไม่เพียงใด และเกิดจากผลผลิตใดบ้าง มากน้อยเพียงใด

Outputs <----- Outcome

รูปแบบนี้ต่างจากการประเมินผลระหว่างโครงการ (On - going Evaluation) ในแง่ที่การประเมินผลโครงการโดยทั่วไปหมายถึงการประเมินผลเมื่อสิ้นสุดโครงการ ในขณะที่ On - Going Evaluation ทำการประเมินผลเมื่อการดำเนินการไปได้เพียงครึ่งเวลาของโครงการ

(3) การประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation) เน้นการวิเคราะห์ผลเสียที่ได้รับต่อเนื่องจากประสิทธิผลของโครงการ โดยศึกษาว่าผลที่ได้รับจากการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการสามารถ เป็นส่วนหนึ่งที่จะไปช่วยสนับสนุนการบรรลุเป้าประสงค์การพัฒนาได้หรือไม่เพียงใด

Outcome -----> Impact

การประเมินผลกระทบ แต่เดิมเป็นการประเมินผลกระทบหลังการดำเนินงาน แต่ในระยะหลังการวางแผนพัฒนาเริ่มให้ความสนใจต่อการประเมินผลกระทบก่อนดำเนินงานค่อนข้างมาก ทั้งการประเมินผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม และการประเมินผลกระทบทางสังคม

ฟิทซ์แพททริก แซนเดอร์ และวอร์ธิน (Fitzpatrick, Sander and Worthen) (2004 : 71-132) ได้แบ่งประเภทของการประเมินไว้ 5 แนวทาง ดังนี้

(1) การประเมินที่เน้นวัตถุประสงค์ (Objective - Oriented Approaches) เป็นแนวทางการประเมินที่ยึดเอาเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของสิ่งที่มุ่งประเมินเป็นหลักในการประเมิน

(2) การประเมินที่เน้นการจัดการ (Management - Oriented Approaches) เป็นแนวทางการประเมินเพื่อตอบสนองต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร สารสนเทศจากการประเมินจะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้เกิดการตัดสินใจที่ดี และมีเหตุผล นักประเมินจึงมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนสารสนเทศให้นักบริหารหรือผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย คณะกรรมการบริหาร ผู้ปฏิบัติงานและบุคคลากรอื่นที่เกี่ยวข้องสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) การประเมินที่เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Consumer - Oriented Approaches) เป็นแนวทางการประเมินที่ให้ความสำคัญและมุ่งให้เกิดประโยชน์กับลูกค้าหรือผู้รับบริการสำหรับตัดสินใจเลือกการบริโภคหรือรับบริการที่คุ้มค่า โดยเฉพาะกับโครงการที่เป็น การให้บริการแก่ประชาชน การประเมินจึงต้องพิจารณาจากเกณฑ์ที่เป็นความคาดหวังของลูกค้า และใช้ผลการประเมินเพื่อปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการต่อผู้บริโภค ซึ่งเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ

(4) การประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ (Expertise - Oriented Approaches) เป็นแนวทางการประเมินที่ให้ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นมืออาชีพเป็นผู้ตัดสินคุณภาพของสิ่งที่มุ่งประเมิน เช่น การประเมินคุณภาพของสถานศึกษา การประเมินจำเป็นต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง

(5) การประเมินที่เน้นการมีส่วนร่วม (Participant - Oriented Approaches) เป็นแนวทางการประเมินที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ในโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ โดยใช้เทคนิคการสังเกตและการระบุความต้องการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในโครงการ ผู้ประเมินจะต้องพยายามใช้ข้อมูลที่หลากหลายจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลายๆ ด้าน มาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินคุณค่าของโครงการ เพื่อให้ผลสรุปของการประเมินโครงการนั้นมีความหมายต่อสังคมหรือชุมชนนั้น

2.3.2.5 แบบจำลองการประเมินผลโครงการ

1) ความหมายของแบบจำลองการประเมินผล

ศิริชัย กาญจนวาสี (2544 : 95) อธิบายว่า แบบจำลองการประเมินผล คือ กรอบความคิดหรือแบบแผนในการประเมินที่แสดงให้เห็นถึงรายการที่ควรประเมินหรือแนวปฏิบัติในการประเมิน โดยอาจเสนอให้เห็นว่าในการประเมินนโยบาย แผนงาน โครงการใดๆ ควรจะพิจารณาในเรื่องใดบ้าง ขณะเดียวกันบางรูปแบบอาจมีการเสนอแนะวิธีการประเมินในแต่ละรายการ แต่ละเรื่องควรพิจารณาหรือตรวจสอบอย่างไร ซึ่งเป็นลักษณะการเสนอแนะวิธีการประเมินหรือตัดสินคุณค่า

2) ประเภทของแบบจำลองการประเมินผล

เนื่องจากมีนักวิชาการหลายคนได้พยายามนำเสนอแบบจำลองการประเมินผลของตนเพื่อแสดงให้เห็นถึงกระบวนการหรือรายการประเมินที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับข้อตกลงเบื้องต้น และความสนใจของนักวิชาการแต่ละคน แบบจำลองการประเมินผลสามารถจำแนกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ตามจุดเน้นของการประเมินผลดังนี้ (สุพร เสียนสลาย, 2547 : 421-422)

- แบบจำลองการประเมินที่เน้นวัตถุประสงค์ของโครงการ (Objective Based Model) เป็นรูปแบบที่เน้นการตรวจสอบว่าผลที่คาดหวังของโครงการได้เกิดขึ้นจริงหรือไม่เป็นหลัก หรือดูว่าผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานบรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ได้แก่ รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ (Tyler, 1943) ครอนบาค (Cronbach, 1973) และเคิร์กแพทริก (Kirkpatrick, 1985)

- แบบจำลองการประเมินที่เน้นการตัดสินคุณค่า (Judgment Oriented Model) เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมข้อสนเทศหรือข้อมูลข่าวสารสำหรับการกำหนดและวินิจฉัยคุณค่าของโครงการหรือสิ่งอื่นที่นำมาประเมิน ได้แก่ รูปแบบการประเมินของสเตค (Stake, 1967) สคริฟเวน (Scriven, 1967) และโพรวัส (Probus, 1971)

- แบบจำลองการประเมินที่เน้นการตัดสินใจ (Decision Oriented Model) เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและข้อสนเทศสำหรับช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจทางเลือกต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและมีเหตุผล ได้แก่ รูปแบบการประเมินของเวลช์ (Welch, 1967) รูปแบบประเมินชิป (CIPP Model) ของสตฟิเฟิลบีม (Stufflebeam, 1968) และรูปแบบประเมินของอัลคิน (Alkin, 1967) รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ ภาคขยาย และรูปแบบการประเมินเชิงระบบ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะมุ่งศึกษาเฉพาะแบบจำลองการประเมินที่เน้นวัตถุประสงค์ของโครงการ (Objective Based Model) คือ รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ (Tyler)

3) รูปแบบการประเมินที่เน้นวัตถุประสงค์ของโครงการของไทเลอร์

ไทเลอร์ (Tyler) เป็นนักประเมินที่ให้ความสนใจและพัฒนารูปแบบการประเมินโครงการทางการศึกษาก่อนคนอื่นๆ นอกจากเขาจะเป็นบุคคลที่มีความสำคัญทางด้านการประเมินแล้ว ยังเป็นผู้ที่ให้แนวคิดสำคัญในการพัฒนาหลักสูตรอีกด้วย โดยไทเลอร์ได้ให้ความหมายของการประเมินว่า เป็นการเปรียบเทียบผลลัพธ์ (Outcomes) ที่คาดหวังกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบการปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงกับจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า จากนั้นชี้ให้เห็นว่าไทเลอร์ ได้ยึดเอาจุดมุ่งหมายของหลักสูตรเป็นหลักในการประเมินเพื่อตรวจสอบว่าหลักสูตรที่จัดทำนั้น สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด บางครั้งจึงเรียกรูปแบบการประเมินนี้ว่า รูปแบบการประเมินที่ยึดวัตถุประสงค์หรือความสำเร็จของเป้าหมายเป็นหลัก (Goal Attainment or Objective - Based Model) (ส.วาสนา ประมวลพฤกษ์, 2544 : 99)

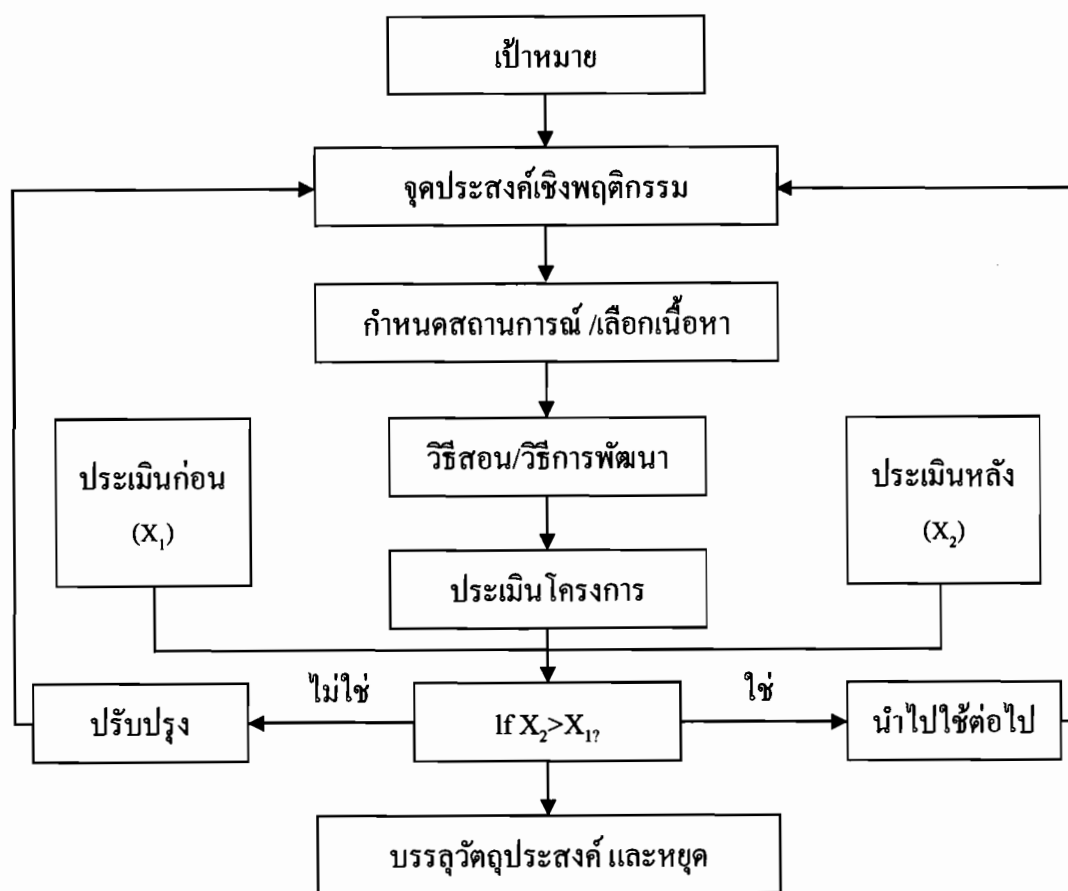
ขั้นตอนการประเมินตามรูปแบบการประเมินของไทเลอร์

การประเมินโครงการตามรูปแบบการประเมินของไทเลอร์ ฟิทซ์

แพทริก แซนเดอร์ และวอร์ธเิน (Fitzpatrick, Sanders and Worthen, 2004 : 72) ได้สรุปไว้ 7 ขั้นตอน ดังนี้

- (1) กำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการทางการศึกษาไว้กว้างๆ
- (2) จำแนกประเภทของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการทางการศึกษาไว้ให้ชัดเจน
- (3) กำหนดจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมให้ชัดเจนว่า เมื่อเสร็จสิ้นโครงการแล้ว ผู้เข้าร่วมโครงการจะต้องเกิดพฤติกรรมอะไรบ้าง อาจจะเป็นพฤติกรรมรายบุคคลหรือรายกลุ่มก็ได้
- (4) กำหนดสถานการณ์ กำหนดและเลือกเนื้อหาสำคัญ รวมทั้งวิธีการต่างๆ ที่จะทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้แสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ได้กำหนดไว้
- (5) ประเมินโครงการ โดยเลือกและสร้างเครื่องมือที่จะใช้ในการวัดพฤติกรรมตามที่ได้ระบุไว้ในจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ระบุว่า ได้มีการบรรลุจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมเพียงใด
- (6) เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมตามจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมของผู้เข้าร่วมโครงการ
- (7) วิเคราะห์ข้อมูลและเปรียบเทียบกับพฤติกรรมที่ได้กำหนดไว้ตามจุดประสงค์เพื่อพิจารณาการบรรลุจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมและวัตถุประสงค์ของโครงการ

รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ตามขั้นตอนที่กล่าวมา สรุปได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ (ส.วาสนา ประवालพฤกษ์, 2544)

การประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินของไทเลอร์เพื่อการประเมินโครงการ

พิชิต ฤทธิ์จรูญ (2555 : 122) อธิบายว่า รูปแบบการประเมินของไทเลอร์เป็นรูปแบบที่มุ่งตรวจสอบหรือเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่คาดหวังกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง จากการดำเนินงานโครงการ การประเมินตามรูปแบบนี้ จะช่วยให้ได้สารสนเทศซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ จึงเหมาะสำหรับการประเมินผลสรุปรวม หลังการดำเนินโครงการสิ้นสุดลงแล้วว่า ได้ผลการดำเนินโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ดังนั้นก่อนการประเมินผลสรุปรวมดังกล่าว จึงควรตรวจสอบความเป็นไปได้ของวัตถุประสงค์ของโครงการ ความน่าเชื่อถือของวัตถุประสงค์และตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ของโครงการกับวัตถุประสงค์ของแผนงาน วัตถุประสงค์ของแผนงานกับเป้าหมายของนโยบาย ทั้งนี้เพื่อให้วัตถุประสงค์ของโครงการซึ่งจะใช้เป็นเกณฑ์หรือ

สิ่งเปรียบเทียบการบรรลุวัตถุประสงค์มีความถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วนและมีคุณค่ามากที่สุด โดยทั่วไปในการประเมินเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์มีวิธีการดังนี้

(1) ตรวจสอบคุณค่าของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการแต่ละข้อ โดยให้ผู้เกี่ยวข้องกับโครงการที่มุ่งประเมิน และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ให้ความคิดเห็น หรือวิพากษ์เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการว่ามีคุณค่าและสามารถวัดผลสำเร็จได้ หรือไม่

(2) ศึกษาวิเคราะห์เนื้อหาสาระของเอกสาร หรือบันทึกข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น คำบรรยาย รายงานการประชุม เป็นต้น ผลการศึกษาดังกล่าวนี จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนถึงความขัดแย้งหรือสนับสนุนคุณค่าของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์บางข้อ เพื่อให้เกิดความมั่นใจและได้ทราบถึงวิธีการที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์

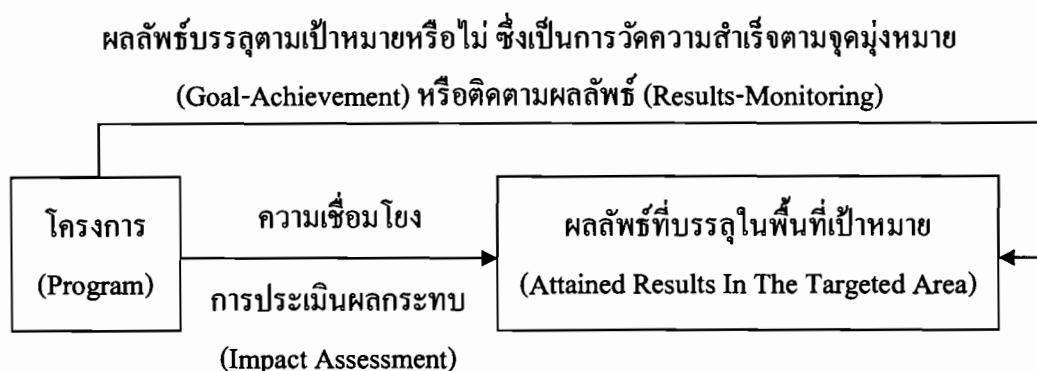
เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2545 : 27-29) ได้อธิบายถึง ตัวแบบการประเมินผลที่เรียกว่า ตัวแบบการบรรลุจุดหมาย (Goal-Attainment Model) ว่าเป็นตัวแบบที่มีรากฐานมาจากการวิจัยประเมินผลของไทเลอร์ ซึ่งการประเมินผลการบรรลุจุดหมายนี้ มีการดำเนินการแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

(1) ระบุมุ่งหมายของโครงการ แยกความหมายที่แท้จริงออกมา จัดลำดับจุดหมาย และเปลี่ยนจุดหมายไปเป็นวัตถุประสงค์ที่สามารถวัดได้

(2) พิจารณามุ่งหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้ามีความเป็นไปได้มากน้อยแค่ไหนในทางปฏิบัติ

(3) ระบุนิยามว่าโครงการบรรลุหรือไม่บรรลุจุดหมายที่เป็นจริง

การประเมินผลการบรรลุจุดหมายเป็นตัวอย่างประสิทธิผล เนื่องจากว่าเป็นการถามเกี่ยวกับเนื้อหา ผลผลิตและผลลัพธ์ของโครงการ ซึ่งรูปแบบการประเมินผลการบรรลุจุดหมาย แสดงได้ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 การประเมินผลการบรรลุจุดมุ่งหมาย (Vedung, 2008: 39; อ้างอิงจาก เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545 : 28)

จากภาพที่ 2.2 ส่วนแรกของตัวแบบ คือ การวัดความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ซึ่งทำให้เกิดกิจกรรมที่แยกออกจากกัน 2 ประการ ได้แก่ 1) การทำความเข้าใจจุดมุ่งหมายของโครงการ และ 2) การวัดความสำเร็จของการปฏิบัติจริงตามจุดมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้ สำหรับส่วนที่สอง คือ โครงการมีส่วนช่วยให้เกิดความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายมากน้อยเพียงใด

วิธีการประเมินผลการบรรลุจุดมุ่งหมายนี้ อาจนำไปใช้ประเมินผลโครงการได้ทุกประเภท เช่น โครงการให้บริการหรือโครงการในพื้นที่ที่มีปัญหา รวมทั้งอาจเป็นโครงการอื่นๆ ที่มีลักษณะแตกต่างกันออกไป เช่น การให้บริการทางสังคมตามแผนและที่ได้ปฏิบัติจริง การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน รวมไปถึงนโยบายที่ประกอบด้วยโครงการย่อยๆ เป็นต้น

จากที่ได้กล่าวมา รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ เป็นรูปแบบที่เน้นการตรวจสอบว่า การปฏิบัติงานบรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ และรูปแบบการประเมินผลการบรรลุจุดมุ่งหมาย ซึ่งเรืองวิทย์ เกษสุวรรณ ได้อธิบายว่า มีฐานความคิดจากการรูปแบบการประเมินของไทเลอร์นั้น เป็นตัวแบบประสิทธิผล โดยทั้งสองรูปแบบล้วนต่างมีจุดเน้นในการประเมินคือการวัดความสำเร็จของการดำเนินโครงการว่าสามารถวัตถุประสงค์ของโครงการได้หรือไม่ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นการประเมินโครงการที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิผลในการดำเนินงานนั่นเอง

2.3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลองค์กร

2.3.3.1 ความหมายของการประเมินประสิทธิผลองค์กร

วันชัย มีชาติ (2550 : 15-5 - 15-6) อธิบายว่า ในการให้นิยามคำว่า การประเมินประสิทธิผลองค์กรนั้น จะต้องทำความเข้าใจกับความหมายของคำต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลองค์กรดังต่อไปนี้

1) ประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational Effectiveness) เป็นคำที่นักวิชาการที่มีพื้นฐานความคิดที่แตกต่างกันให้ความหมายไว้หลากหลายหรือมีมุมมองต่อประสิทธิภาพขององค์กรต่างกัน เช่น ผู้ที่ให้ความสำคัญกับการทำงานขององค์กรภายใต้ระบบเปิดจะมองว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการอยู่รอดได้ในระบบสังคม หรือการทำงานภายใต้ระบบเปิด และการเจริญเติบโต นักทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์จะเชื่อว่าประสิทธิภาพได้แก่ความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กร เป็นต้น ซึ่งแสดงถึงแง่มุมในการมองประสิทธิภาพที่แตกต่างกันออกไป คำว่าประสิทธิภาพองค์กรนี้ Richard L. Daft ให้ความหมายว่า หมายถึงระดับการบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งจากความหมาย ข้างต้นจะเห็นว่า ประสิทธิภาพเป็นคำที่มีความหมายกว้างๆ การวัดประสิทธิภาพจึงผูกพันอย่างสูงกับเป้าหมายขององค์กร หากองค์กรขาดความชัดเจนหรือมีเป้าหมายที่ถูกกำหนดไว้กว้างๆ รวมทั้งการกำหนดเป้าหมายที่มีความคลุมเครือก็จะทำให้การวัดประสิทธิภาพมีความลำบากยิ่งขึ้น

2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นคำที่มีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพจะหมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลตอบแทนที่ได้รับจากการดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งกับทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมดังกล่าว องค์กรที่มีประสิทธิภาพคือองค์กรที่สามารถประหยัดทรัพยากรทางการบริหาร ประหยัดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนในการดำเนินการได้ ประสิทธิภาพจะมีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในด้านที่องค์กรส่วนใหญ่มุ่งที่จะให้้องค์กรทำงานได้บรรลุผลโดยใช้ค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด แต่องค์กรที่มีประสิทธิภาพไม่จำเป็นต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เช่น การสร้างสะพานลอยข้ามถนน ประสิทธิภาพของสะพานลอยคือสามารถสร้างเสร็จและคนใช้ข้ามไม่เกิดอุบัติเหตุ ขณะที่ประสิทธิภาพในการสร้างสะพานลอยได้แก่การสร้างสะพานลอยที่มีค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด

3) ผลสัมฤทธิ์ (Result) ผลสัมฤทธิ์เป็นการพิจารณาถึงผลสำเร็จที่เกิดขึ้นในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผลสัมฤทธิ์จะมองถึงผลผลิตรวมกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในการดำเนินการ ผลสัมฤทธิ์จึงมีความหมายรวมถึงผลผลิต อันได้แก่ผลงานที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กรโดยตรงและผลลัพธ์ ซึ่งได้แก่ผลที่เกิดจากผลผลิตมักจะหมายถึง ผลที่ผู้รับบริการจะได้รับหลังจากที่ได้รับบริการจากองค์กรแล้ว

4) สมรรถนะขององค์กร (Capacity) เป็นการพิจารณาถึงความสามารถขององค์กรในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ได้ผลตามที่องค์กร หรือความสามารถในการดำเนินกิจการขององค์กร

5) การประเมิน (Evaluation) ความหมายของการประเมินมีความหมายในหลายนัย คือ การประเมินที่เท่ากับการวัด การประเมินในความหมายของการวิจัยประยุกต์ การประเมินเป็นการตรวจสอบความสอดคล้อง การประเมินคือเครื่องช่วยในการตัดสินใจ การประเมินเป็นการบรรยายอย่างนุ่มลึก การประเมินเป็นการตัดสินใจคุณค่า จากความหมายของการประเมินทั้ง 6 นัยนี้ แสดงให้เห็นถึงมิติของการประเมินว่าจะต้องมีความหลากหลาย การดำเนินการประเมินในเรื่องใดๆ จึงจะต้องกระทำด้วยความรอบคอบเพื่อให้เกิดผลดีที่สุด

จากคำและความหมายของคำที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การประเมินประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง ความพยายามอย่างเป็นระบบที่จะระบุถึงผลสำเร็จในการดำเนินการขององค์กร เพื่อให้ทราบถึงความสามารถขององค์กรและใช้ในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ ในการบริหารงานขององค์กร

2.3.3.2 แนวทางการประเมินประสิทธิผลองค์กร

การดำเนินการใดๆ ขององค์กรจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลจำนวนมากทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งบุคคลต่างๆ เหล่านี้จะมีความต้องการ ความคาดหวัง ตลอดจนมุมมองที่มีต่อองค์กรแตกต่างกัน การจะสรุปว่าองค์กรมีประสิทธิผลหรือทำงานสำเร็จเพียงใดจึงกล่าวได้ยาก เนื่องจากบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจะเห็นถึงผลสำเร็จแตกต่างกันออกไป นักวิชาการจึงพยายามสร้างแนวทางที่จะนำมาใช้ในการวัดประสิทธิผลและผลสำเร็จขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยแนวทางหลักๆ ที่จะนำมาใช้วัดประสิทธิผลการดำเนินการขององค์กร 4 แนวทาง ดังต่อไปนี้ (วันชัย มีชาติ, 2550 : 15-15 -15-40)

แนวทางที่ 1 แนวทางการประเมินประสิทธิผลองค์กรจากการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (The Goal Attainment Approach) การวัดประสิทธิผลองค์กรตามแนวทางนี้จะเน้นที่ผลผลิต (Outputs) ขององค์กรเป็นหลัก เนื่องจากองค์กรที่จัดตั้งขึ้นมาไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือองค์กรเอกชน มักจะมีเป้าหมายในการสร้างผลผลิตเพื่อป้อนสู่สถานะแวดล้อมขององค์กร การมุ่งบรรลุเป้าหมายขององค์กรนำไปสู่การเลือกเทคนิคและวิธีการทำงาน ตลอดจนกระบวนการต่างๆ ในการปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลตามที่องค์กรวางไว้ แนวคิดนี้มีความเชื่อว่าองค์กรเป็นผลผลิตของระบบเหตุผล ที่เกิดจากการมีเป้าหมายและต้องมีการดำเนินการเพื่อให้ได้ผลตามที่ต้องการ

แนวทางที่ 2 แนวทางการประเมินประสิทธิผลองค์กรเชิงระบบ (System Approach) แนวความคิดเชิงระบบเป็นแนวความคิดในการวัดประสิทธิผลขององค์กรที่พยายามสร้างความสมบูรณ์ ในการวัดผลสำเร็จในการทำงานขององค์กรให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยมีความเชื่อพื้นฐานว่าการทำงานขององค์กรเป็นระบบย่อยระบบหนึ่งในสังคมที่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม การทำงานขององค์กรจะมีลักษณะเป็นกระบวนการ โดยองค์กรจะรับปัจจัยนำเข้า (Inputs) มาจากสภาพแวดล้อม และทำหน้าที่ในการแปรสภาพ (Conversion Process) ปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลผลิต (Outputs) ขององค์กร และส่งมอบผลผลิตดังกล่าวแก่สภาพแวดล้อม องค์กรจะทำหน้าที่อยู่ได้เมื่อผลผลิตขององค์กรยังเป็นที่ต้องการของสภาพแวดล้อมอยู่ เมื่อองค์กรจะต้องทำหน้าที่ในลักษณะที่เป็นกระบวนการ การวัดผลสำเร็จขององค์กรจากผลผลิต หรือการทำงานให้ได้ผลตามเป้าหมายที่วางไว้จึงไม่เพียงพอและไม่สามารถอธิบายประสิทธิผลขององค์กรทั้งหมดได้ การพิจารณาเฉพาะการทำงานได้ตามเป้าหมายจึงไม่ครอบคลุมการดำเนินงานขององค์กรทั้งหมด แนวความคิดในเชิงระบบจึงเห็นว่า องค์กรจะมีประสิทธิผลได้จะต้องสามารถรักษาสมดุลระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อมไว้ให้ได้ และสามารถทำหน้าที่ในทุกขั้นตอนการดำเนินงานได้ดี ทั้งในแง่การแสวงหาปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลผลิต และการส่งมอบผลผลิตออกสู่สภาพแวดล้อม

แนวทางที่ 3 แนวทางการประเมินประสิทธิผลองค์กรจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร (The Stakeholders Approach/The Strategic Constituencies Approach) เป็นแนวทางการวัดประสิทธิผลองค์กรร่วมสมัย คือเป็นการพิจารณาองค์กรในฐานะที่องค์กรทำงานอยู่ได้สภาพแวดล้อมแบบเปิดที่มีผลกระทบต่สภาพแวดล้อม และได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมตลอดเวลา โดยมีมิติทางการเมืองแทรกอยู่

แนวทางที่ 4 แนวทางการประเมินประสิทธิผลองค์กรจากการเลือกให้ความสำคัญกับค่านิยม (The Competing Values Approach) มีความเชื่อพื้นฐานว่าองค์กรจะต้องดำเนินการในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย การวัดประสิทธิผลขององค์กรจะไม่สามารถกำหนดเกณฑ์การวัดผลที่ดีที่สุดหรือเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายหรือสามารถสร้างเกณฑ์ที่เป็นที่เห็นพ้องต้องกันได้ การวัดประสิทธิผลจะมีลักษณะอัตวิสัยและขึ้นกับค่านิยมและผลประโยชน์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง การตัดสินใจว่าองค์กรที่ดีเป็นอย่างไรจะขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน ซึ่งมีความแตกต่างหลากหลาย การวัดประสิทธิผลองค์กรจึงเป็นเรื่องของความขัดแย้งกันของค่านิยมที่หลากหลายในองค์กร ประสิทธิผลองค์กรจึงเป็นเรื่องของการแข่งขันกันของค่านิยมที่มีความแตกต่างกัน

สรุปจากที่ได้กล่าวมา ในการศึกษารั้วนี้จะใช้แนวทางการประเมินผลโครงการในการศึกษาวิเคราะห์ ได้แก่ แนวทางการประเมินประสิทธิผลองค์กรเชิงระบบ โดยใช้

เกณฑ์การประเมินประสิทธิผลในด้านผลผลิต คือ ผลผลิตขององค์กร ความพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการขององค์กรและคุณภาพของสินค้าและบริการ

2.3.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการ

2.3.4.1 ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายดังนี้

“การ” หมายถึง งาน สิ่ง หรือเรื่องที่ทำ

“บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่างๆ

ดังนั้น “การบริการ” จึงหมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรือ งานที่ให้ความสะดวกต่างๆ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2539)

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ (จิตตินันท์ เฉชะอุปต์, 2540 : 6)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก (วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์, 2546 : 15)

การบริการ เป็นกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการโดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัส หรือแตะต้องได้ยาก แต่เป็นสิ่งที่สูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกร และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการหรือเกิดการบริการขึ้น (วิระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์, 2543 : 6-7)

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

2.3.4.2 ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัทนุกร (2542 : 14-15) อธิบายว่า ความสำคัญของการบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ดังนี้

1) บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2) บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
- มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ดังที่กล่าวมาข้างต้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและ ความเสื่อมอันเป็นผลมาจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ

2.3.4.3 องค์ประกอบของระบบบริการ

สมิต สัชฌกร (2542 : 18) อธิบายว่า องค์ประกอบของระบบบริการมีดังต่อไปนี้

- 1) ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงค์ในเรื่องบริการต่างๆ
- 2) ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือผู้ที่รับความจำนนนั้นๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด
- 3) องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
- 4) ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่ต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
- 5) สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

2.3.4.4 ความหมายของการวัดคุณภาพการให้บริการ

ซีเนลดิน (Zineldin, 1996) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้นๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

วิชเชอร์ และคอร์เนย์ (Wisher and Corney, 2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่าน เสนอว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (Superiority of The Service)

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ (2543 : 14-15) อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ดีตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอื่นทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการขององค์กรที่ให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

2.3.4.5 แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดพื้นฐานในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer Value) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993)

ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่ได้รับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คุณภาพการให้บริการเป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ บิทเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก่อให้เกิดการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกัน และนัยยะที่สอง คุณภาพการให้บริการ พิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่ มักให้ความสนใจทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่างๆ ส่วนแนวคิดที่สอง วัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ที่เสนอโดยซีแทมส์ พาราชูรามาน และคณะ

คำถามที่มักเกิดขึ้นมาก็คือ เราจะใช้การวัดความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ หรือจะวัดจากคุณภาพการให้บริการ จึงสามารถตอบได้ในเบื้องต้น คำตอบก็คือ เราจะวัดโดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานใดก็ได้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญ คือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัด โดยเฉพาะในประเด็นความต้องการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินไปใช้ประโยชน์นั่นเอง เพียงแต่แนวคิดทฤษฎีและข้อสรุปทั่วไปจากการวิจัยเท่าที่ปรากฏ จะรองรับและยอมรับวิธีการวัดคุณภาพการให้บริการในกรอบการมองเรื่องคุณภาพการให้บริการมากกว่ากรอบการมองด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.3.4.6 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

สมวงศ์ พงศ์ศุภพ (2550 : 50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการโดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้อง

ไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่อง ในการพยายาม ค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติ และสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

กรอนรูส (Gronroos, 1984) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการและคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

(1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

(2) ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

(3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการบริการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

(4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

(5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันท่วงที ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

(6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

คำอธิบายและผลงานของการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของกรอนรูส ตามที่ได้กล่าวนั้น นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคุณภาพที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพ การให้บริการอย่างแท้จริง ผลงานที่สำคัญอันเป็นแนวคิดของกรอนรูส คือ ข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality-PSQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว

ต่อมาในปี ค.ศ.1990 กรอนรูส (Gronroos, 1990: 40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมดว่า เป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

(1) คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected Quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing Communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer Needs)

(2) คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences Quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ประกอบด้วยภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality)

ทัศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของกรอนรูสดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเอง ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

บัซเซลและเกลล์ (Buzzele and Gale, 1985; อ้างอิงจาก อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูล และคณะ, 2542 : 2-3) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

(1) คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ตาม ไรก็ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

(2) คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

(3) คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่คุณปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

(4) คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งในการนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้วามุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมาดีมีคุณภาพดี

(5) คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

(6) คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

(7) คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็ความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

(8) คุณภาพการให้บริการ หมายถึงการรักษาความมั่นใจสัญญาว่า องค์กรจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่ของการพิจารณา แต่กระนั้น เป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสำคัญต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

2.3.4.7 การวัดคุณภาพการให้บริการ

โคเลอร์และแพนนาวสกี (Koehler and Pankowski, 1996: 184-185) ได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (Customer Expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างไร ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) รูปแบบต่างๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (Process Improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ ดังกล่าว

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (Meaningful Data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

2.3.4.8 เครื่องมือศึกษาคุณภาพการให้บริการ

ซีแทมล์ พาราซูรามานและเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 ด้าน ก่อนที่จะมีการปรับปรุงให้คงเหลือเพียง 5 ตัวแปรหลัก ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

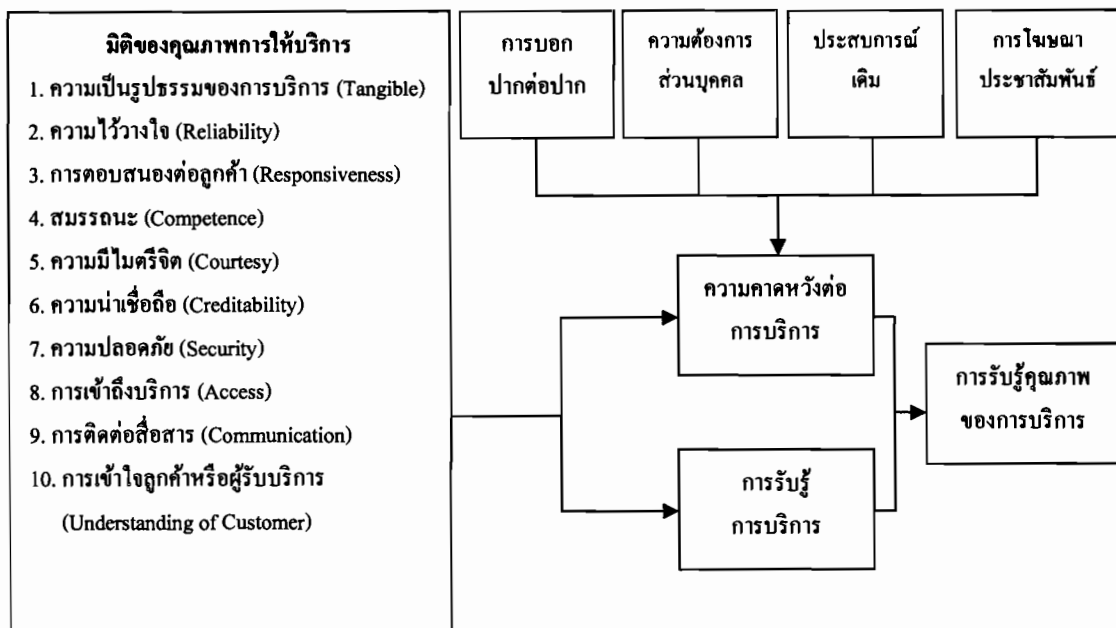
มิติที่ 7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of Customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

มิติที่ใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) 10 ด้าน สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 มิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการในทัศนะของซีแธมส์, พาราซูรามาน และเบอรี่
(Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1985)

ต่อมาภายหลัง ได้มีนักวิชาการ ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก และยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28) ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ใส่ใจ และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

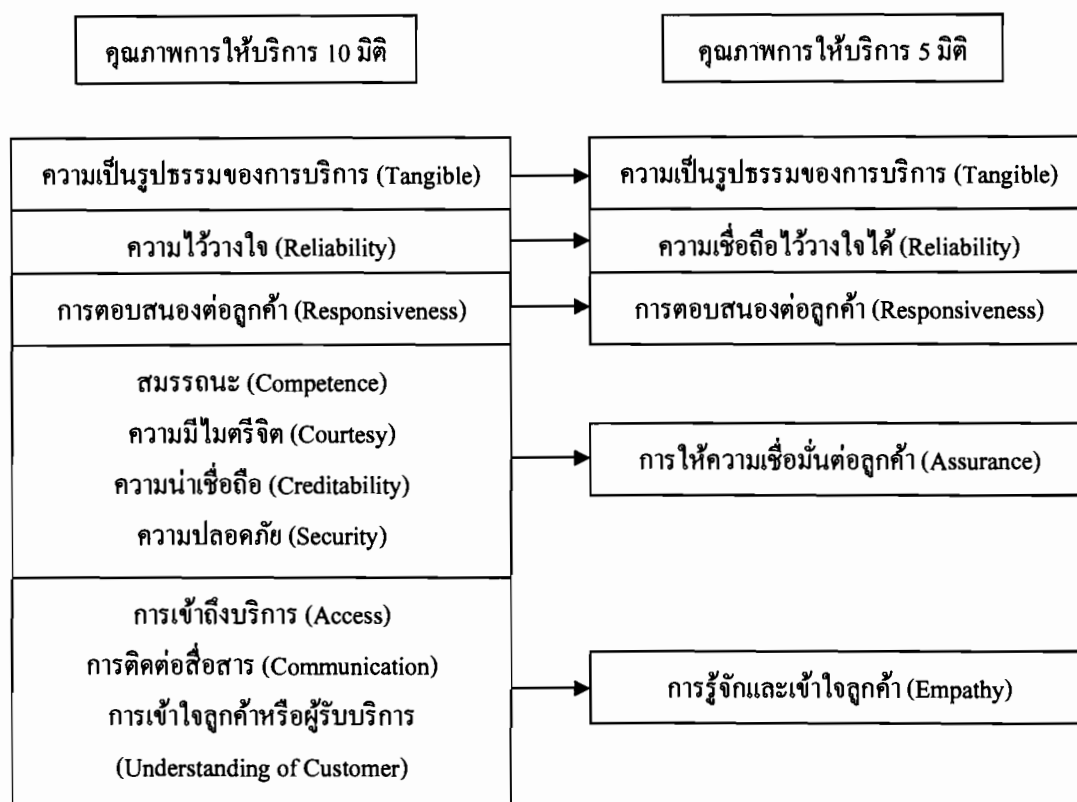
มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้มาตรฐานออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจ่ายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความมั่นใจ เชื่อถือได้ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

ตัวแบบการวัดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ 5 มิติสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 การปรับเปลี่ยนตัวแบบคุณภาพการให้บริการในทัศนะของซีแธมส์, พาราซูรามาน และ เบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman and Berry, 1990)

กล่าวโดยสรุป ตัวแบบ SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่ต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการสำรวจงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในประเด็นต่างๆ แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชนในห้างสรรพสินค้า และการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ดังต่อไปนี้

(1) ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชนในห้างสรรพสินค้า ประเด็นการบริหารจัดการ กรณีจังหวัดลำพูน ณ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน (สุริย์พร รุ่งเรือง, 2552) ประเด็นปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) กรณีศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่าจังหวัดเชียงใหม่ (สกุลเพชร พิภพประเสริฐ, 2550) ประเด็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินการศูนย์บริการร่วม (Service Link) กรณีศึกษาด้านแบบอันเป็นเลิศ (Best Practices) กรณีศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานและศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม (พบสุข ชำของ, 2550) ประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต (วิรุทธ มิตรมุสิก, 2550) กรณีศูนย์บริการร่วมอำเภอขี้เหล็ก สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี จังหวัดขอนแก่น (สง่า แว่นแคว้น, 2555) และประเด็นคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม กรณีสำนักงานเขตบางพลัด (นันทิยาพร อัสเจริญวัฒนา, 2548)

(2) การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ประเด็นการศึกษาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one-stop service) กรณีศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม (สันชัย พัฒนะวิชัย, 2551) กรณีเทศบาลนครอุดรธานี (จุไรรัตน์ รูปดี, 2549) ประเด็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ กรณีสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร (อุทัย กนกภูมิพงศ์, 2547) กรณีสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร (อนุวัฒน์ วงศ์นคร, 2551) กรณีสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร (ชัยญวัธย์ เชิดชูกิจกุล, 2549) ประเด็นคุณภาพการให้บริการ กรณีสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดอุทัยธานี (พาฝัน ใจแสน, 2553) ประเด็นการประเมินผลการให้บริการ กรณีสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร (ฉัฐวรา บัวเกษ, 2545) ประเด็นประสิทธิผลของการให้บริการ กรณีสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร (อุดมพร สุคนธฉายา, 2547) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สุริย์พร รุ่งเรือง (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชนจังหวัดลำพูน ณ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ผลการศึกษา พบว่า การบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชนจังหวัดลำพูน ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาจังหวัดลำพูน มีการจัดแบ่งโครงสร้างหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูนเป็นประธานคณะกรรมการ คณะกรรมการมีหน้าที่ในการกำหนดกรอบนโยบายและทิศทางการดำเนินงาน และคณะทำงาน มีหน้าที่ดำเนินงานในการกำหนดแนวทางการจัดตั้งศูนย์การดำเนินงาน วางกลยุทธ์ ออกแบบและพัฒนาบริการ ในแต่ละหน่วยงานมีการประชุม เตรียมความพร้อมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แบ่งหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน มีการประสานงานร่วมกันของหน่วยงานร่วมบริการที่ศูนย์บริการร่วมฯ อย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา มีการประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกันหาแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงศูนย์บริการร่วม และมีระบบการรายงาน ติดตาม หรือ ประเมินผล โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และจากหน่วยงานร่วมบริการเป็นประจำทุกเดือน ด้านประสิทธิผลการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชนจังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอย่างมากต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดลำพูน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อธิบายข้อดี การจัดเก็บค่าธรรมเนียมในแต่ละงานให้บริการเป็นไปตามกฎหมายกำหนดไว้ เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ครบถ้วน และการให้บริการมีความรวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการ นอกจากนี้ทางหน่วยงานที่ร่วมให้บริการ มีการทำงานร่วมกันเชิงบูรณาการได้เป็นอย่างดี มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ร่วมกันกำหนดแนวทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน จังหวัดลำพูน ได้แก่ สถานที่ให้บริการคับแคบ อัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการในช่วงวันหยุด ซึ่งมีผู้มารับบริการจำนวนมาก ไม่มีเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น ตู้น้ำดื่ม มุมอ่านหนังสือ มุมอินเตอร์เน็ต เป็นต้น

สกุลเพชร พิภพประเสริฐ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ การเชื่อมโยงข้อมูลแต่ละหน่วยงานทำได้ลำบาก การจัดสรรบุคลากร ดันทุน ผลประโยชน์ ทรัพยากร และงบประมาณสำหรับการดำเนินการในศูนย์บริการร่วมยังขาดกลไกที่ชัดเจน การรับ-ส่งเอกสาร

สำหรับเรื่องฝากต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังมีความล่าช้า การดำเนินการด้านระบบเอกสาร ซึ่งกฎหมาย กฎระเบียบยังไม่สามารถตอบสนองต่อความปลอดภัยด้านสารสนเทศอย่างสมบูรณ์ และงานบริการบางอย่างยังไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้เบ็ดเสร็จ ณ จุดให้บริการ เนื่องจากกฎหมาย กฎ ระเบียบ ยังกำหนดให้เป็นอำนาจของส่วนราชการเจ้าของบริการ และประชาชนบางส่วนยังไม่ทราบว่าได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ไม่ต่อเนื่อง

2) ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะประชาชนยังเห็นว่า สถานที่ยังมีความคับแคบ ไม่สามารถรองรับผู้ใช้บริการได้อย่างเพียงพอ

พบสุข ชำของ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินการศูนย์บริการร่วม (Service Link) กรณีศึกษาต้นแบบอันเป็นเลิศ (Best Practices) : ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานและศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยร่วมที่ทำให้ศูนย์บริการร่วมกระทรวงทั้ง 2 แห่ง ประสบความสำเร็จในการดำเนินการ ได้แก่

- 1) การสนับสนุนของผู้บริหาร
- 2) การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการบริการ
- 3) การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน
- 4) การมีระบบการทำงานที่สอดคล้อง และความสามารถในการประสานงานในองค์กร
- 5) ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 6) การสนับสนุนด้านงบประมาณ
- 7) การประเมินผลการดำเนินงานและพัฒนากระบวนการของศูนย์บริการร่วมอย่างต่อเนื่อง
- 8) การมีทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการร่วมที่เหมาะสม ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

วีรยุทธ มิตรมุสิก (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์บริการร่วมองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่า

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก โดยที่ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีผู้รับบริการจำนวนมากที่สุดที่มีความพึงพอใจในระดับดังกล่าว
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยที่ประเด็นบุคลิกภาพ กิริยา สีหน้า วาจาและอารมณ์ มีผู้รับบริการจำนวนมากที่สุดที่มีความพึงพอใจระดับดังกล่าว
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก โดยที่ประเด็นการจัดห้องบริการเหมาะสม สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกในการขอรับบริการ มีผู้รับบริการจำนวนมากที่สุดที่มีความพึงพอใจในระดับดังกล่าว
- 4) ปัจจัยด้านสังคมของผู้รับบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ได้แก่ อายุ การศึกษา และอาชีพ ส่วนปัจจัยด้านเพศ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

สง่า แวนแคว้น (2555 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า

1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัม สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีของแก่น โดยภาพรวมและรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก 2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัม สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีของแก่น จำแนกตามเพศ พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านที่เหลือไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยแล้ว เพศชายจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิงในทุกด้าน จำแนกตามอาชีพ พบว่าทุกอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยแล้ว ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ส่วนประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จะมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด แต่ทุกอาชีพมีความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด 3) การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัม สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีของแก่นที่สำคัญ ได้แก่ ความคิดเห็น คือ การให้บริการเป็นกันเองและมีรอยยิ้มในการให้บริการ การบริการสะดวก รวดเร็วเป็นระบบเรียงตามลำดับก่อนหลัง และได้ระบบบริการที่ดี สะดวกรวดเร็ว ข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ ควรแยกเจ้าหน้าที่ถ่ายรูปกับเจ้าหน้าที่คีย์ข้อมูลออกจากกัน และเพิ่มกล้องถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน ควรขยายพื้นที่ให้กว้างขึ้น ควรขยายเวลาในการให้บริการประชาชนและควรเปิดให้บริการทุกวัน

นันทิยาพร อัสเจริญวัฒนา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม : ประสพการณ์การผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้รับบริการมีความคาดหวังในบริการจากศูนย์บริการร่วมในสำนักงานเขตบางพลัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากในด้านการต้อนรับและตอบสนองจากเจ้าหน้าที่ 2) ผู้รับบริการมีการรับรู้การให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 3) คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการรับรู้ว่ามีคุณภาพดี ในด้านความสะดวก รวดเร็วในการบริการ การต้อนรับและตอบสนองของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และทักษะการให้บริการ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารการติดต่อ เวลาที่ได้รับจากการบริการ ผู้ให้บริการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี และการได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ให้บริการ

สันชัย พัฒนะวิชัย (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one-stop service) : กรณีศึกษา ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า การให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one-stop service) สามารถช่วยแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐได้ โดยเฉพาะความไม่สะดวกจากการเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปเข้ารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ จากเดิมที่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปเข้ารับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่ตั้งอยู่ในสถานที่ที่แตกต่างกัน และกระจายการให้บริการแยกกันออกไป เปลี่ยนมาเป็นการเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่รัฐจัดตั้งขึ้น

จุไรรัตน์ รูปดี (2549 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง แบบอย่างการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของเทศบาลนครอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า การให้บริการแบบศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เทศบาลนครอุดรธานีที่ประสบความสำเร็จนั้น มีปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จที่สำคัญคือ ภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง บุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถและมีใจรักในการบริการ การสนับสนุนด้านงบประมาณที่พร้อมและต่อเนื่อง มีระบบการทำงานในหน่วยงานที่สอดคล้องกัน และความสามารถในการประสานระหว่างศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และส่วนราชการต่างๆ ภายในเทศบาลนครอุดรธานี การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานที่หลากหลายรูปแบบ ความพร้อมของเทคโนโลยีที่สนับสนุนการดำเนินงาน ตลอดจนมีการประเมินผลการดำเนินงานทั้งนี้ เป็นการนำเอาผลการศึกษาที่ผ่านการจัดการความรู้ด้วยวิธี การถ่ายทอดความรู้ ออกมาเป็นเอกสารคู่มือสามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหาได้จริง

อุทัย กนกวุฒิพงศ์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร พบว่า บรรยากาศองค์กร การบริหารงาน การประสานงาน การให้บริการ และความพึงพอใจในการบริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีค่าอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรและด้านการบริหารงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการ จุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ในระดับปานกลาง ($r = 0.461$, $r = 0.598$) ส่วนปัจจัยด้านการประสานงาน และการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

แบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชน ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงาน เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ในระดับค่อนข้างมาก และระดับมาก ($r = 0.763, r = 0.798$)

อนุวัฒน์ วงศ์นคร (2551 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้ใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีอาชีพค้าขาย / รับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา / มัธยมศึกษา มาใช้บริการที่สำนักงานเขตราชเทวี น้อยกว่า 3 ครั้ง / ปี และส่วนใหญ่จะมาใช้บริการทำงานอื่นและรับเรื่องราวร้องทุกข์ 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านระบบสารสนเทศ ตามลำดับ 3) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาและประเภทที่มาใช้บริการต่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่มติดัดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ต่างกัน และผลการศึกษาของระดับการศึกษา รายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่างกัน คือ (1) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูง อาจมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการเป็นอย่างดี (2) ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีรายได้สูง อาจมีกำลังซื้อด้านต่างๆ เพื่อนำสิ่งที่ตนเองต้องการมาบริโภคได้อย่างเพียงพอ ทำให้สภาพทางจิตใจและความพร้อมด้านอื่นๆ ในชีวิตประจำวันมีความมั่นคงไม่รู้สึกวิตกกังวลหรือเกิดความเครียดมากเท่ากับประชาชนที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ซึ่งอาจมีภาระความรับผิดชอบมากกว่า

ปกติ และประชาชนมีความพึงพอใจด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

พาฝัน ใจแสน (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการระบบ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการเป็นเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยอายุระหว่าง 21 –30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับ รายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท คุณภาพการให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของสำนักงาน พาณิชย์จังหวัดอุทัยธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด จากการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการ ให้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์พบว่า ผู้ใช้บริการมี เพศ อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ประเภทกิจการ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ณัฐวรา บัวเกษ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การประเมินผลการให้บริการ ต่อประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาสำนักงานเขตราชเทวี ผลการศึกษา พบว่า 1) สำนักงานเขตราชเทวีมีผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการประชาชนในงานทะเบียนราษฎร งานบัตร ประชาชน และงานอื่นแบบประเมินและชำระภาษีอยู่ในระดับสูง ส่วนสำนักงานเขตจตุจักรมี ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง 2) การศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของการ ให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตราชเทวีและสำนักงานเขตจตุจักร พบว่า งานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประชาชน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในงานอื่นแบบ ประเมินและชำระภาษีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เฉพาะด้านความ สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ด้านความพร้อมให้บริการ และด้านความพึงพอใจใน การให้บริการเท่านั้น ส่วนด้านความเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคและยุติธรรมในการ ให้บริการ และความต่อเนื่องของการบริการ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) การศึกษาความสามารถในการดำเนินงานบริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ พบว่า สำนักงานเขตราชเทวีสามารถให้บริการประชาชนในระดับที่ประชาชนพอใจ

อุดมพร สุคนธฉายา (2547 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการ ประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขต หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียว เบ็ดเสร็จ ส่วนใหญ่เป็นหญิงจำนวน 220 คน มีอายุ 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท สำหรับประสิทธิผลการให้บริการประชาชน ผู้มาขอรับบริการแบบ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียว เบ็ดเสร็จโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ให้บริการ

อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีระดับประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยภาพรวม

จากผลงานวิจัยที่ได้กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นบริการสาธารณะได้มีปัจจัยเป็นตัวกระตุ้นหรือเร่งเร้าโดยตรงต่อความรู้สึกนึกคิด อันจะนำไปสู่ทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อการติดต่อขอรับบริการ และขณะเดียวกันก็จะนำไปสู่ความรู้สึกที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการบริการ ซึ่งคุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ โดยสามารถสรุปแยกกลุ่มได้ดังนี้

(1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ปัจจัยด้านนี้ประกอบด้วยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ติดต่อขอรับบริการ เช่น เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ หรือสถานภาพการสมรส

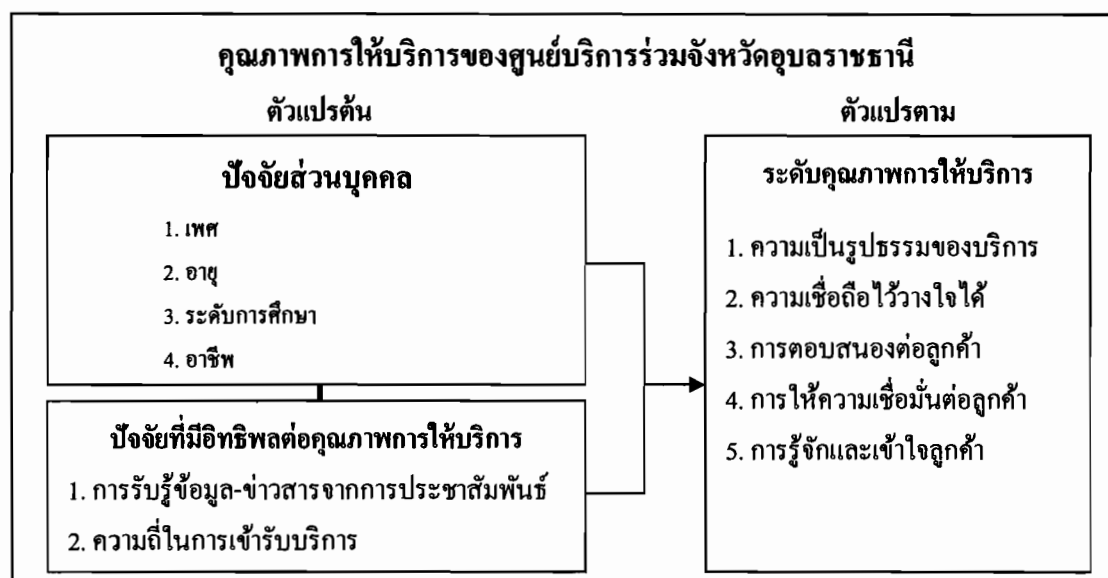
(2) ปัจจัยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวข้องกับระบบงาน ความสัมพันธ์ของกิจกรรมการให้บริการ ประกอบด้วยทางเดินของงาน จากขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้าย ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับระเบียบ กฎหมาย และวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ให้บริการ

(3) พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคือ ทัศนคติ บุคลิก ลักษณะการแสดงออกที่มีต่อผู้ติดต่อขอรับบริการ ในการวัดประสิทธิผลของการให้บริการ สามารถวัดได้จากการสนองตอบต่อข้อเรียกร้องความต้องการของประชาชน เป็นการพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนที่ได้รับบริการว่ามีความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติและมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับมากน้อยเพียงใด ดังนั้นจึงเป็นการวัดจากประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ

2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้สร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมระดับจังหวัด จังหวัดอุบลราชธานี จากการนำแนวคิดการวัดคุณภาพการให้บริการ 5 มิติของซีแอมส์, พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman and Berry, 1990) และแนวคิดเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ของกรอนรูส (Gronroos, 1990: 40-42) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการของศูนย์บริการร่วม

จังหวัดอุบลราชธานีว่า มีคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับใด และอะไรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ดำเนินการวิจัยโดยการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้การตอบแบบสอบถามของประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้สถิติจำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6,846 คน (ที่ทำการปกครองจังหวัดอุบลราชธานี, 2556)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1967; อ้างอิงจาก ดำรง วัฒนา, 2542) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 399 คน ซึ่งจะใช้ขนาดตัวอย่างจริง 400 คน ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

สูตรการคำนวณ

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย n = ขนาดของตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิด

แทนค่า

$$n = \frac{6,846}{1 + 6,846(0.05)^2}$$

$$= \frac{6,846}{1 + 6,846 \times 0.05 \times 0.05}$$

$$= 399.941$$

ดังนั้น ขนาดของตัวอย่าง คือ 400 คน

3.1.3 เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง

เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดตามอัตราส่วนของผู้มารับบริการศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ตามประเภทงานบริการที่มีผู้มารับบริการจากมากไปหาน้อย ซึ่งจากสถิติจำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6,846 คน ของประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ในการสุ่มตัวอย่างจะคิดคำนวณจากงานบริการที่มีให้บริการในปัจจุบันของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 6 งานบริการได้แก่ งานทะเบียนและบัตรฯ งานบริการรับชำระภาษีประจำปีรถยนต์และรถจักรยานยนต์ งานประกันสังคม งานด้านแรงงาน งานบริการจัดหางาน และการศึกษาด้านกฎหมาย ซึ่งคิดเป็น 6,022 คน โดยใช้วิธีบัญญัติไตรยางศ์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1.3.1 งานบริการรับชำระภาษีประจำปีรถยนต์และรถจักรยานยนต์

คำนวณเป็นค่าร้อยละ คือ

$$\frac{1,955}{6,022} \times 100 = 32.46$$

จากนั้น คำนวณหาจำนวนแบบสอบถามจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน
จะได้ (ปัดเศษทศนิยมเป็น 33)

$$\frac{33}{100} \times 400 = 132$$

ดังนั้น จำนวนแบบสอบถามงานบริการรับชำระภาษีประจำปีรถยนต์และรถจักรยานยนต์ คือ 132 ชุด

3.1.3.2 งานทะเบียนและบัตรฯ

คำนวณเป็นค่าร้อยละ คือ

$$\frac{1,818}{6,022} \times 100 = 30$$

จากนั้น คำนวณหาจำนวนแบบสอบถามจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน
จะได้

$$\frac{30}{100} \times 400 = 120$$

ดังนั้น จำนวนแบบสอบถามงานทะเบียนและบัตรฯ คือ 120 ชุด

3.1.3.3 งานประกันสังคม

คำนวณเป็นค่าร้อยละ คือ

$$\frac{1,343}{6,022} \times 100 = 22$$

จากนั้น คำนวณหาจำนวนแบบสอบถามจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

จะได้

$$\frac{22}{100} \times 400 = 88$$

ดังนั้น จำนวนแบบสอบถามงานประกันสังคม คือ 88 ชุด

3.1.3.4 งานบริการจัดหางาน

คำนวณเป็นค่าร้อยละ คือ

$$\frac{380}{6,022} \times 100 = 6$$

จากนั้น คำนวณหาจำนวนแบบสอบถามจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

จะได้

$$\frac{6}{100} \times 400 = 24$$

ดังนั้น จำนวนแบบสอบถามงานบริการจัดหางาน คือ 24 ชุด

3.1.3.5 งานด้านแรงงาน

คำนวณเป็นค่าร้อยละ คือ

$$\frac{319}{6,022} \times 100 = 5$$

จากนั้น คำนวณหาจำนวนแบบสอบถามจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

จะได้

$$\frac{5}{100} \times 400 = 20$$

ดังนั้น จำนวนแบบสอบถามงานด้านแรงงาน คือ 20 ชุด

3.1.3.6 การศึกษาด้านกฎหมาย

คำนวณเป็นค่าร้อยละ คือ

$$\frac{207}{6,022} \times 100 = 3.437$$

จากนั้น คำนวณหาจำนวนแบบสอบถามจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน
จะได้ (พิเศษทศนิยมเป็น 4)

$$\frac{4}{100} \times 400 = 16$$

ดังนั้น จำนวนแบบสอบถามการศึกษาด้านกฎหมาย คือ 16 ชุด

รวมได้จำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 ชุด สรุปได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 สถิติจำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน ค่าร้อยละ และจำนวนแบบสอบถาม

ประเภทงานบริการ	สถิติจำนวนผู้ใช้บริการ เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าร้อยละ	จำนวนแบบสอบถาม
1. งานบริการรับชำระ ภาษีประจำปีรถยนต์และ รถจักรยานยนต์	1,955	33	132
2. งานทะเบียนและบัตรฯ	1,818	30	120
3. งานประกันสังคม	1,343	22	88
4. งานบริการจัดหางาน	380	6	24
5. งานด้านแรงงาน	319	5	20
6. การศึกษาด้าน กฎหมาย	207	4	16
รวม	6,022	100	400

หมายเหตุ ใช้สถิติจำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนเฉพาะงานบริการที่มีให้บริการในปัจจุบัน
6 ประเภท จำนวน 6,022 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) คือ แบบสอบถามประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.2.1 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ส่วน ได้แก่

3.2.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 2 รูปแบบ คือ รูปแบบปลายปิด แบบมีตัวเลือก จำนวน 10 ข้อ และรูปแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

3.2.1.2 ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี รูปแบบของแบบสอบถาม เป็นลักษณะแบบมาตรวัดทัศนคติแบบไลเคิร์ต (Likert Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 4 ระดับ เพื่อให้มีการตัดสินใจได้อย่างชัดเจนที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนระดับคุณภาพการให้บริการ

ระดับคุณภาพการให้บริการ	ค่าคะแนน
สูง	4
ค่อนข้างสูง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การให้ค่าคะแนนมีสองแนวทางคือ 1) ในข้อความคำถามเชิงบวก การให้ค่าคะแนนจะเรียงจากมากไปหาน้อย 2) ในข้อความคำถามเชิงลบ การให้ค่าคะแนนจะเรียงจากน้อยไปหามาก ประกอบด้วย 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ ดังนี้

(1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ

(1.1) สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ

(1.2) มีการแจกบัตรคิวเพื่อรอรับบริการอย่างเป็นระเบียบ ชัดเจน

(1.3) การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่การบริการ

เช่น เก้าอี้นั่ง ปากกา โต๊ะกรอกเอกสาร เคาน์เตอร์ให้บริการ

(1.4) สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะสมในการรับบริการ

- (1.5) มีการประชาสัมพันธ์การบริการให้ทราบโดยทั่วถึง
- (2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้
- (2.1) เจ้าหน้าที่ยินดี เต็มใจรับฟังปัญหาและแนะนำท่านได้ชัดเจน
- (2.2) มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน ประกาศให้เห็น
- (2.3) เจ้าหน้าที่ให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ไม่ผิดพลาด
- (2.4) เจ้าหน้าที่ให้บริการ ไม่เล่นพรรคเล่นพวก ไม่เกียจคร้าน
- (2.5) เมื่อมีปัญหาเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายในการแก้ไขปัญหาได้อย่าง
- ถูกต้อง ชัดเจน แม่นยำ
- (3) การตอบสนองต่อลูกค้า
- (3.1) การให้บริการสะดวกรวดเร็ว
- (3.2) การให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว
- (3.3) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของท่านได้
- (3.4) จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ
- (3.5) เจ้าหน้าที่เต็มใจบริการ คำนึงถึงความรีบเร่งของท่าน
- (4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า
- (4.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เหมาะสม
- (4.2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี
- (4.3) เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ
- (4.4) เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำ ตอบปัญหาเกี่ยวกับข้อสงสัยได้ อย่าง
- ถูกต้องชัดเจน
- (4.5) เจ้าหน้าที่เป็นคนมีความรู้ในงานที่ให้บริการ
- (5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า
- (5.1) มีการแนะนำในการเข้ารับบริการ
- (5.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเอง
- (5.3) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ
- (5.4) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ยึดหลักความต้องการของผู้รับ
- บริการเป็นสำคัญ

(5.5) ศูนย์บริการร่วมฯ เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสม และสะดวก
ต่อผู้มารับบริการ

3.2.2 ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

3.2.2.1 นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นไปสอบถามผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจแบบสอบถาม

3.2.2.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทำการทดสอบกับ
ประชาชนที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการว่าอ่านแบบสอบถามได้ความเข้าใจและ
สามารถทำตามที่เป็นแบบสอบถามกำหนดไว้ได้ ถ้ามีจุดใดที่อ่านเข้าใจยากหรือไม่ชัดเจน ก็นำมาแก้ไข
ตามข้อเสนอแนะของผู้ที่ทดสอบ

3.2.2.3 ทำการทดสอบ (Pre-Test) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่ม
ตัวอย่าง จำนวน 30 คน

3.2.2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบเรียบร้อยแล้วมาลงรหัส แล้วหาค่า
ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha
Coefficient) ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา = 0.924 เมื่อแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูงแล้ว จึงนำ
แบบสอบถามไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากทดสอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว จึงนำไปเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

3.3.1 ขออนุญาตเจ้าของสถานที่เพื่อทำการเก็บข้อมูล

3.3.2 ทำการเก็บข้อมูลตามที่ได้ขออนุญาตไว้ โดยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจก
แบบสอบถามแก่ผู้มารับบริการศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 400 ราย

3.3.3 การตรวจสอบแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลได้ เริ่มดำเนินการแจกแบบสอบถาม
เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2557 ถึงวันที่ 15 สิงหาคม 2557 โดยแจกแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน
400 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาทั้งหมด จำนวน 400 ชุด

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลปัจจัยที่มี
อิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ

เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)

3.4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัด อุบลราชธานี ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ โดยการคำนวณหาค่าสถิติ พื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทำการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของประเด็นคำถามเป็นรายข้อ รายด้าน และโดยภาพรวม โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ค่าเฉลี่ย แสดงระดับคุณภาพในการให้บริการ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	ระดับคุณภาพการให้บริการ
3.50 - 4.00	สูง
2.50 - 3.49	ค่อนข้างสูง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

3.4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ด้วยการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ย (t-test) เมื่อตัวแปรอิสระ จำแนกไม่เกิน 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance, One Way ANOVA) หรือ F-test เมื่อตัวแปรอิสระ จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการทดสอบใช้ความเชื่อมั่น ที่ 95% โดยมีสมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล 4 ข้อ ดังต่อไปนี้

3.4.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน จะทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test

3.4.3.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน จะทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test

3.4.3.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน จะทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test

3.4.3.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน จะทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test

3.4.4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance, One Way ANOVA) หรือ F-test เมื่อตัวแปรอิสระ จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม โดยทดสอบใช้ความเชื่อมั่นที่ 95% โดยมีสมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 2 ข้อ ดังต่อไปนี้

3.4.4.1 การรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ที่แตกต่างกัน

3.4.4.2 ความถี่ในการเข้ารับบริการ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ที่แตกต่างกัน

3.4.5 เกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงอ้างอิง ใช้ในการพิสูจน์สมมุติฐาน และยืนยันข้อค้นพบเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยการใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ย (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance, One Way ANOVA) หรือ F-test

3.4.5.1 การทดสอบค่า t-test ตามกระบวนการทางสถิติ สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 ค่า นอกจากนั้นยังแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในแต่ละตัวแปร การพิจารณานัยสำคัญของค่า t อันดับแรกให้ดูค่า Sig. ของค่า F ถ้ามากกว่า 0.05 ให้ดูค่า t ตัวบน ถ้าน้อยกว่า 0.05 ให้ดูค่า t ตัวล่าง การพิจารณาค่า t ถ้าค่า p-value ของค่า t มากกว่า 0.05 แสดงว่า ไม่นัยสำคัญ ถ้าค่า p-value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า มีนัยสำคัญ

3.4.5.2 การทดสอบค่า F-test ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 ค่าขึ้นไป การพิจารณานัยสำคัญของค่า F ถ้าค่า p-value ของ F มากกว่า 0.05 แสดงว่า ไม่นัยสำคัญ ถ้าค่า p-value น้อยกว่า 0.05 แสดงได้ว่า มีนัยสำคัญ ถ้ามีนัยสำคัญแสดงว่ามีความแตกต่างกัน แต่บอกไม่ได้ว่าคู่ไหนที่แตกต่างกัน ต้องพิจารณาจากตารางของเชฟเฟ้ (Scheffé) ซึ่งจะแสดงคู่ที่แตกต่างตามคู่ที่มีนัยสำคัญ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็นดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ

4.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

4.4 การสรุปสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี แบ่งได้ออกเป็นเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการ

4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

4.1.1.1 เพศ

ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของเพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	174	43.5
หญิง	226	56.5
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 และเพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5

4.1.1.2 อายุ

ตารางที่ 4.2 ความถี่และร้อยละของช่วงอายุ

ช่วงอายุ	ความถี่	ร้อยละ
15-20 ปี	42	10.5
21-30 ปี	105	26.2
31-40 ปี	130	32.5
41-50 ปี	77	19.2
51-60 ปี	34	8.5
61 ปีขึ้นไป	12	3.0
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ช่วงอายุ 15-21 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

4.1.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.3 ความถี่และร้อยละของระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ไม่รู้หนังสือ	2	0.5
ประถมศึกษา	22	5.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	34	8.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	65	16.2
อนุปริญญา / ปวส.	96	24.0

ตารางที่ 4.3 ความถี่และร้อยละของระดับการศึกษา (ต่อ)

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ปริญญาตรี	162	40.5
สูงกว่าปริญญาตรี	19	4.8
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาได้แก่ ระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ระดับประถมศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และไม่รู้หนังสือ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

4.1.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4.4 ความถี่และร้อยละของอาชีพ

อาชีพ	ความถี่	ร้อยละ
รับราชการ	20	5.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	33	8.2
พนักงานบริษัทเอกชน	133	33.2
แม่บ้าน	13	3.2
เกษตรกรรวม	20	5.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	68	17.0
ค้าขาย	25	6.2
รับจ้างทั่วไป	21	5.2
นักเรียน นักศึกษา	40	10.0
ว่างงาน	27	6.8
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมาได้แก่ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 ว่างาน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ค้าขาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 รับจ้างทั่วไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 รับราชการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 เกษตรกรรม จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และแม่บ้าน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.5 ช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.5 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 33.2

4.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับคุณภาพการให้บริการ

4.1.2.1 ความถี่ในการเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ 4.5 ความถี่และร้อยละของความถี่ในการเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

ความถี่ในการเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วม จังหวัดอุบลราชธานี	ความถี่	ร้อยละ
ครั้งแรก	191	47.8
2-3 ครั้ง	163	40.8
4-5 ครั้ง	30	7.5
มากกว่า 5 ครั้ง	16	4.0
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี เป็นครั้งแรก จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมา ได้แก่ มารับบริการ 2-3 ครั้ง จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 มารับบริการ 4-5 ครั้ง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และมารับบริการ มากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

4.1.2.2 ประเภทของงานบริการที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ 4.6 ความถี่และร้อยละของประเภทของงานบริการที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

ประเภทของงานบริการที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี	ความถี่	ร้อยละ
งานทะเบียนและบัตรฯ	120	30.0
งานบริการรับชำระภาษีประจำปีรถยนต์และรถจักรยานยนต์	132	33.0
งานประกันสังคม	88	22.0
งานด้านแรงงาน	20	5.0
งานบริการจัดหางาน	24	6.0
การศึกษาด้านกฎหมาย	16	4.0
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการงานรับชำระภาษีประจำปีรถยนต์และรถจักรยานยนต์ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมา ได้แก่ งานทะเบียนและบัตรฯ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 งานประกันสังคม จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 งานบริการจัดหางาน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 งานด้านแรงงาน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และการศึกษาด้านกฎหมาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

4.1.2.3 งานบริการที่ประชาชนต้องการให้มีเพิ่มเติม ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี เนื่องจากไม่มีผู้ตอบคำถาม จึงไม่นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1.2.4 ช่องทางที่ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

- 1) สื่อโฆษณาต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์

ตารางที่ 4.7 ความถี่และร้อยละของช่องทางที่ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี จากสื่อโฆษณาต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์

ช่องทางที่ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วม จังหวัดอุบลราชธานี จากสื่อโฆษณาต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์	ความถี่	ร้อยละ
ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร	46	11.5
ไม่ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร	354	88.5
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี จากสื่อโฆษณาต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และไม่ได้รับ จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 88.5

2) เจ้าหน้าที่/บุคลากรของส่วนราชการ

ตารางที่ 4.8 ความถี่และร้อยละของช่องทางที่ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี จากเจ้าหน้าที่/บุคลากรของส่วนราชการ

ช่องทางที่ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วม จังหวัดอุบลราชธานี จากเจ้าหน้าที่/บุคลากรของส่วนราชการ	ความถี่	ร้อยละ
ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร	150	37.5
ไม่ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร	250	62.5
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี จากเจ้าหน้าที่/บุคลากรของส่วนราชการ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และไม่ได้รับ จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5

3) การบอกต่อของผู้เคยมารับบริการจากศูนย์บริการร่วมจังหวัด

อุบลราชธานี

ตารางที่ 4.9 ความถี่และร้อยละของช่องทางที่ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี จากการบอกต่อของผู้เคยมารับบริการจากศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

ช่องทางที่ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี จากการบอกต่อของผู้เคยมารับบริการจากศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี	ความถี่	ร้อยละ
ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร	228	57.0
ไม่ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร	172	43.0
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี จากการบอกต่อของผู้เคยมารับบริการจากศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 และไม่ได้รับ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0

4) รู้จักด้วยตนเอง เช่น ความบังเอิญ สืบค้นข้อมูล

ตารางที่ 4.10 ความถี่และร้อยละของช่องทางที่ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี จากการรู้จักด้วยตนเอง เช่น ความบังเอิญ สืบค้นข้อมูล

ช่องทางที่ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี จากการรู้จักด้วยตนเอง เช่น ความบังเอิญ สืบค้นข้อมูล	ความถี่	ร้อยละ
ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร	147	36.8
ไม่ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร	253	63.2
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี จากการรู้จักด้วยตนเอง เช่น ความบังเอิญ สืบค้นข้อมูล จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และไม่ได้รับ จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2

ช่องทางที่ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ความถี่ ร้อยละ และอันดับของช่องทางที่ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

ช่องทางที่ได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี	ความถี่	ร้อยละ	อันดับ
สื่อโฆษณาต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์	46	11.5	4
เจ้าหน้าที่/บุคลากรของส่วนราชการ	150	37.5	2
การบอกต่อของผู้เคยมารับบริการจากศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี	228	57.0	1
การรู้จักด้วยตนเอง เช่น ความบังเอิญ สืบค้นข้อมูล	147	36.8	3

ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี อันดับที่ 1 คือ จากการบอกต่อของผู้เคยมารับบริการจากศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 อันดับที่ 2 จากเจ้าหน้าที่/บุคลากรของส่วนราชการ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 อันดับที่ 3 จากการรู้จักด้วยตนเอง เช่น ความบังเอิญ สืบค้นข้อมูล จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และอันดับที่ 4 จากสื่อโฆษณาต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5

4.1.2.5 การรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ เป็นประโยชน์ในการติดต่อขอรับบริการ

ตารางที่ 4.12 ความถี่และร้อยละของการรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ เป็นประโยชน์
ในการติดต่อขอรับบริการ

การรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ เป็นประโยชน์ในการติดต่อขอรับบริการ	ความถี่	ร้อยละ
สูง	293	73.2
ค่อนข้างสูง	97	24.2
น้อย	8	2.0
น้อยที่สุด	2	0.5
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า ข้อมูล-ข่าวสารที่ได้รับเป็นประโยชน์
สูงในการติดต่อขอรับบริการ จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2 รองลงมาได้แก่ ข้อมูล-ข่าวสาร
ที่ได้รับเป็นประโยชน์ค่อนข้างสูง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 ข้อมูล-ข่าวสารที่ได้รับเป็น
ประโยชน์น้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และข้อมูล-ข่าวสารที่ได้รับเป็นประโยชน์น้อยที่สุด
จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

4.1.2.6 ช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้สะดวกที่สุด

1) วิทยุ

ตารางที่ 4.13 ความถี่และร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้สะดวก
ที่สุดทางวิทยุ

ช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้สะดวกที่สุด ทางวิทยุ	ความถี่	ร้อยละ
เลือก	116	29.0
ไม่เลือก	284	71.0
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้สะดวกที่สุดจากทางวิทยุ จำนวน
116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และไม่สะดวก จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0

2) โทรศัพท์

ตารางที่ 4.14 ความถี่และร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้สะดวกที่สุดทางโทรศัพท์

ช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้สะดวกที่สุดทางโทรศัพท์	ความถี่	ร้อยละ
เลือก	67	16.8
ไม่เลือก	333	83.2
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้สะดวกที่สุดจากทางโทรศัพท์จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และไม่สะดวก จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 83.2

3) เว็บไซต์ของจังหวัดและหน่วยงานต่างๆ

ตารางที่ 4.15 ความถี่และร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้สะดวกที่สุดทางเว็บไซต์ของจังหวัดและหน่วยงานต่างๆ

ช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้สะดวกที่สุดทางเว็บไซต์ของจังหวัดและหน่วยงานต่างๆ	ความถี่	ร้อยละ
เลือก	86	21.5
ไม่เลือก	314	78.5
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้สะดวกที่สุดจากทางเว็บไซต์ของจังหวัดและหน่วยงานต่างๆ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และไม่สะดวก จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 78.5

4) หนังสือพิมพ์

ตารางที่ 4.16 ความถี่และร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้สะดวกที่สุดทางหนังสือพิมพ์

ช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้สะดวกที่สุดทางหนังสือพิมพ์	ความถี่	ร้อยละ
เลือก	29	7.2
ไม่เลือก	371	92.8
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้สะดวกที่สุดจากทางหนังสือพิมพ์จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และไม่สะดวก จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 92.8

5) ป้ายโฆษณา/ป้ายประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 4.17 ความถี่และร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้สะดวกที่สุดทางป้ายโฆษณา/ป้ายประชาสัมพันธ์

ช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้สะดวกที่สุดทางป้ายโฆษณา/ป้ายประชาสัมพันธ์	ความถี่	ร้อยละ
เลือก	146	36.5
ไม่เลือก	254	63.5
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้สะดวกที่สุดจากทางป้ายโฆษณา/ป้ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และไม่สะดวก จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5

ช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้สะดวกที่สุด สรุปได้ดังตารางที่

4.18

ตารางที่ 4.18 ความถี่ ร้อยละ และอันดับของช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถรับข้อมูล-ข่าวสาร
ได้สะดวกที่สุด

ช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้สะดวกที่สุด	ความถี่	ร้อยละ	อันดับ
วิทยุ	116	29.0	2
โทรทัศน์	67	16.8	4
เว็บไซต์ของจังหวัดและหน่วยงานต่างๆ	86	21.5	3
หนังสือพิมพ์	29	7.2	5
ป้ายโฆษณา/ป้ายประชาสัมพันธ์	146	36.5	1

ผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้สะดวกที่สุด อันดับที่ 1 จาก
ป้ายโฆษณา/ป้ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 อันดับที่ 2 ทางวิทยุ จำนวน
116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 อันดับที่ 3 ทางเว็บไซต์ของจังหวัดและหน่วยงานต่างๆ จำนวน 86 คน
คิดเป็นร้อยละ 21.5 อันดับที่ 4 ทางโทรทัศน์ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และอันดับที่ 5
ทางหนังสือพิมพ์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2

4.1.2.7 ความต้องการข้อมูล-ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ในการติดต่อขอรับบริการ
ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

1) ด้านประเภทของงานบริการที่ให้บริการ

ตารางที่ 4.19 ความถี่และร้อยละของความต้องการข้อมูล-ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ในการติดต่อ
ขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ด้านประเภทของงานบริการที่
ให้บริการ

ความต้องการข้อมูล-ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ ในการติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ด้านประเภทของงานบริการที่ให้บริการ	ความถี่	ร้อยละ
ต้องการข้อมูล-ข่าวสาร	81	20.2
ไม่ต้องการข้อมูล-ข่าวสาร	319	79.8
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการข้อมูล-ข่าวสาร ด้านประเภทของงานบริการ ที่ให้บริการ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 และไม่ต้องการ จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 79.8

2) ด้านเอกสาร-หลักฐานที่ต้องใช้ในการติดต่อขอรับบริการแต่ละประเภท

ตารางที่ 4.20 ความถี่และร้อยละของความต้องการข้อมูล-ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ในการติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ด้านเอกสาร-หลักฐานที่ต้องใช้ในการติดต่อขอรับบริการแต่ละประเภท

ความต้องการข้อมูล-ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ ในการติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ด้านเอกสาร-หลักฐานที่ต้องใช้ในการติดต่อขอรับบริการแต่ละประเภท	ความถี่	ร้อยละ
ต้องการข้อมูล-ข่าวสาร	248	62.0
ไม่ต้องการข้อมูล-ข่าวสาร	152	38.0
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการข้อมูล-ข่าวสาร ด้านเอกสาร-หลักฐานที่ต้องใช้ในการติดต่อขอรับบริการแต่ละประเภท จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 และไม่ต้องการ จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0

3) ด้านกระบวนการและเวลาที่ใช้ในงานบริการแต่ละประเภท

ตารางที่ 4.21 ความถี่และร้อยละของความต้องการข้อมูล-ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ในการติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ด้านกระบวนการและเวลาที่ใช้ในงานบริการแต่ละประเภท

ความต้องการข้อมูล-ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ ในการติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ด้านกระบวนการและเวลาที่ใช้ในงานบริการแต่ละประเภท	ความถี่	ร้อยละ
ต้องการข้อมูล-ข่าวสาร	174	43.5
ไม่ต้องการข้อมูล-ข่าวสาร	226	56.5
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการข้อมูล-ข่าวสาร ด้านกระบวนการและเวลาที่ใช้ในงานบริการแต่ละประเภท จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 และไม่ต้องการ จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5

4) ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการแต่ละประเภท

ตารางที่ 4.22 ความถี่และร้อยละของความต้องการข้อมูล-ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ในการติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการแต่ละประเภท

ความต้องการข้อมูล-ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการแต่ละประเภท	ความถี่	ร้อยละ
ต้องการข้อมูล-ข่าวสาร	30	7.5
ไม่ต้องการข้อมูล-ข่าวสาร	370	92.5
รวม	400	100

ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการข้อมูล-ข่าวสาร ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการแต่ละประเภท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และไม่ต้องการข้อมูล-ข่าวสาร จำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 92.5

ความต้องการข้อมูล-ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ในการติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี สรุปได้ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ความถี่ ร้อยละ และอันดับของความต้องการข้อมูล-ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ในการติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

ความต้องการข้อมูล-ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ในการติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี	ความถี่	ร้อยละ	อันดับ
ด้านประเภทของงานบริการที่ให้บริการ	81	20.2	3
ด้านเอกสาร-หลักฐานที่ต้องใช้ในการติดต่อขอรับบริการแต่ละประเภท	248	62.0	1

ตารางที่ 4.23 ความถี่ ร้อยละ และอันดับของความต้องการข้อมูล-ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ในการติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี (ต่อ)

ความต้องการข้อมูล-ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ในการติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี	ความถี่	ร้อยละ	อันดับ
ด้านกระบวนการและเวลาที่ใช้ในงานบริการแต่ละประเภท	174	43.5	2
ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการแต่ละประเภท	30	7.5	4

ผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการข้อมูล-ข่าวสาร อันดับที่ 1 ด้านเอกสาร-หลักฐานที่ต้องใช้ในการติดต่อขอรับบริการแต่ละประเภท จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการและเวลาที่ใช้ในงานบริการแต่ละประเภท จำนวน 174 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.5 อันดับที่ 3 ด้านประเภทของงานบริการที่ให้บริการ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 และอันดับที่ 4 ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการแต่ละประเภท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ ครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 47.8 มาติดต่อรับบริการงานรับชำระภาษีประจำปีรถยนต์และรถจักรยานยนต์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.0 ได้รับข้อมูล-ข่าวสารการให้บริการจากการบอกต่อจากผู้ที่เคยมาใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.0 การรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารเป็นประโยชน์ในการติดต่อรับบริการในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 73.2 ช่องทางรับข้อมูล-ข่าวสาร ที่สะดวกที่สุดคือ ทางป้ายโฆษณา/ป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 36.5 และมีความต้องการข้อมูล-ข่าวสารมากที่สุด คือ ด้านเอกสาร-หลักฐานที่ต้องใช้ในการติดต่อขอรับบริการแต่ละประเภท คิดเป็นร้อยละ 62.0

4.1.3 แสดงความถี่และร้อยละความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

4.1.3.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ จำนวน 5 ข้อ

ตารางที่ 4.24 ระดับความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ความเป็นรูปธรรมของบริการ	สูง	ค่อนข้างสูง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1. สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ	230 (57.5)	157 (39.2)	13 (3.2)	-	400 (100)
2. มีการแจกบัตรคิวเพื่อรอรับบริการอย่างเป็นระเบียบ ชัดเจน	195 (48.8)	184 (46.0)	20 (5.0)	1 (0.2)	400 (100)
3. การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่การบริการ เช่น เก้าอี้นั่ง, ปากกา, โต๊ะกรอกเอกสาร, เคาน์เตอร์ให้บริการ	256 (64.0)	129 (32.2)	15 (3.8)	-	400 (100)
4. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะสมในการรับบริการ	274 (68.5)	116 (29.0)	10 (2.5)	-	400 (100)
5. มีการประชาสัมพันธ์การบริการให้ทราบโดยทั่วถึง	289 (72.2)	101 (25.2)	7 (1.8)	3 (0.8)	400 (100)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในประเด็นสถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 57.5 (230) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 39.2 (157) และเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.2 (13)

ประเด็นมีการแจกบัตรคิวเพื่อรอรับบริการอย่างเป็นระเบียบ ชัดเจน ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 48.8 (195) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 46.0 (184) เห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.0 (20) และเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.2 (1)

ประเด็นการเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่การบริการ เช่น เก้าอี้นั่ง, ปากกา, โต๊ะกรอกเอกสาร, เคาน์เตอร์ให้บริการ ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 64.0 (256) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 32.2 (129) และเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.8 (15)

ประเด็นสถานที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะสมในการรับบริการ ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 68.5 (274) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 29.0 (116) และเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.5 (10)

ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์การบริการให้ทราบโดยทั่วถึง ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 72.2 (289) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 25.2 (101) เห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.8 (7) และเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.8 (3)

4.1.3.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ จำนวน 5 ข้อ

ตารางที่ 4.25 ระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ความเชื่อถือไว้วางใจได้	สูง	ค่อนข้างสูง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1. เจ้าหน้าที่ยินดี เต็มใจรับฟังปัญหาและแนะนำท่านได้ชัดเจน ถูกต้อง	267 (66.8)	128 (32.0)	5 (1.2)	-	400 (100)
2. มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน ประกาศให้เห็นได้โดยสะดวก	248 (62.0)	145 (36.2)	7 (1.8)	-	400 (100)
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ไม่ผิดพลาด	273 (68.2)	117 (29.2)	10 (2.5)	-	400 (100)
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ไม่เล่นพรรคเล่นพวก ไม่เกียจคร้าน	286 (71.5)	112 (28.0)	2 (0.5)	-	400 (100)
5. เมื่อมีปัญหาเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แม่นยำ	306 (76.5)	93 (23.2)	1 (0.2)	-	400 (100)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในประเด็นเจ้าหน้าที่ยินดี เต็มใจรับฟังปัญหาและแนะนำท่านได้ชัดเจน ถูกต้อง ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 66.8 (267) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 32.0 (128) และเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.2 (5)

ประเด็นมีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน ประกาศให้เห็นได้โดยสะดวก ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 62.0 (248) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 36.2 (145) และเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.8 (7)

ประเด็นการเจ้าหน้าที่ให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ไม่ผิดพลาด ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 68.2 (273) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 29.2 (117) และเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.5 (10)

ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการ ไม่เล่นพรรคเล่นพวก ไม่เกียจคร้าน ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 71.5 (286) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 28.0 (112) และเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.5 (2)

ประเด็นเมื่อมีปัญหาเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แม่นยำ ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 76.5 (306) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 23.2 (93) และเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.2 (1)

4.1.3.3 การตอบสนองต่อลูกค้า จำนวน 5 ข้อ

ตารางที่ 4.26 ระดับความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

การตอบสนองต่อลูกค้า	สูง	ค่อนข้างสูง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1. การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	254 (63.5)	100 (25.0)	46 (11.5)	-	400 (100)
2. การให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว	248 (62.0)	145 (36.2)	7 (1.8)	-	400 (100)
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของท่านได้	265 (66.2)	129 (32.2)	6 (1.5)	-	400 (100)
4. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	285 (71.2)	110 (27.5)	5 (1.2)	-	400 (100)
5. เจ้าหน้าที่เต็มใจบริการคำนึงถึงความรีบเร่งของท่าน	304 (76.0)	95 (23.8)	1 (0.2)	-	400 (100)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในประเด็นการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 63.5 (254) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 25.0 (100) และเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 11.5 (46)

ประเด็นการให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 62.0 (248) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 36.2 (145) และเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.8 (7)

ประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของท่านได้ ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 66.2 (265) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 32.2 (129) และเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.5 (6)

ประเด็นจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 71.2 (285) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 27.5 (110) และเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.2 (5)

ประเด็นเจ้าหน้าที่เต็มใจบริการ คำนึงถึงความรีบเร่งของท่าน ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 76.0 (304) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 23.8 (95) และเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.2 (1)

4.1.3.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า จำนวน 5 ข้อ

ตารางที่ 4.27 ระดับความคิดเห็นด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	สูง	ค่อนข้างสูง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม	317 (79.2)	82 (20.5)	1 (0.2)	-	400 (100)
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี	309 (77.2)	90 (22.5)	1 (0.2)	-	400 (100)
3. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ	272 (68.0)	124 (31.0)	4 (1.0)	-	400 (100)

ตารางที่ 4.27 ระดับความคิดเห็นด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (ต่อ)

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	สูง	ค่อนข้างสูง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
4. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแนะนำ ตอบปัญหาเกี่ยวกับข้อสงสัยได้ อย่างถูกต้องชัดเจน	276 (69.0)	119 (29.8)	5 (1.2)	-	400 (100)
5. เจ้าหน้าที่เป็นคนมีความรู้ใน งานที่ให้บริการ	289 (72.2)	109 (27.2)	2 (0.5)	-	400 (100)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เหมาะสม ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 79.2 (317) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 20.5 (82) และเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.2 (1)

ประเด็นเจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 77.2 (309) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 22.5 (90) และเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.2 (1)

ประเด็นเจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 68.0 (272) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 31.0 (124) และเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.0 (4)

ประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแนะนำ ตอบปัญหาเกี่ยวกับข้อสงสัยได้ อย่างถูกต้อง ชัดเจน ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 69.0 (276) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 29.8 (119) และเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.2 (5)

ประเด็นเจ้าหน้าที่เป็นคนมีความรู้ในงานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 72.2 (289) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 27.2 (109) และเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.5 (2)

4.1.3.5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้าจำนวน 5 ข้อ

ตารางที่ 4.28 ระดับความคิดเห็นด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

การรู้จักและเข้าใจลูกค้า	สูง	ค่อนข้างสูง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1. มีการแนะนำในการเข้ารับบริการ	294 (73.5)	103 (25.8)	2 (0.5)	1 (0.2)	400 (100)
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเอง	262 (65.5)	136 (34.0)	2 (0.5)	-	400 (100)
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ	281 (70.2)	117 (29.2)	2 (0.5)	-	400 (100)
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ยึดหลักความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ	289 (72.2)	109 (27.2)	2 (0.5)	-	400 (100)
5. ศูนย์บริการร่วมฯ เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมและสะดวกต่อผู้มารับบริการ	302 (75.5)	94 (23.5)	4 (1.0)	-	400 (100)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในประเด็นมีการแนะนำในการเข้ารับบริการ ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 73.5 (294) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 25.8 (103) เห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.5 (2) และเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.2 (1)

ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเอง ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 65.5 (262) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 34.0 (136) และเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.5 (2)

ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 70.2 (281) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 29.2 (117) และเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.5 (2)

ประเด็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ยึดหลักความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 72.2 (289) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 27.2 (109) และเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.5 (2)

ประเด็นศูนย์บริการร่วมฯ เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสม และสะดวกต่อผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 75.5 (302) รองลงมา คือ เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 23.5 (94) และเห็นด้วยในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.0 (4)

4.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน โดยแสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับค่าความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ทั้ง 5 ด้านได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

4.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่าความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระดับความคิดเห็น N = 400		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ	3.54	0.560	สูง	4
2. มีการแจกบัตรคิวเพื่อรอรับบริการอย่างเป็นระเบียบ ชัดเจน	3.43	0.601	ค่อนข้างสูง	5

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่าความคิดเห็น
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (ต่อ)

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระดับความคิดเห็น N = 400		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
3. การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่การบริการ เช่น เก้าอี้นั่ง ปากกา โต๊ะกรอกเอกสาร เคาน์เตอร์ ให้บริการ	3.60	0.561	สูง	3
4. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะสมในการรับบริการ	3.66	0.524	สูง	2
5. มีการประชาสัมพันธ์การบริการให้ทราบโดยทั่วถึง	3.69	0.543	สูง	1
รวม	3.58	0.417	สูง	

ระดับค่าความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ประกอบด้วยทั้งหมด 5 ประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) มีการประชาสัมพันธ์การบริการให้ทราบโดยทั่วถึง ($\bar{X} = 3.69$, SD = 0.543) (2) สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะสมในการรับบริการ ($\bar{X} = 3.66$, SD = 0.524) (3) การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่การบริการ เช่น เก้าอี้นั่ง ปากกา โต๊ะกรอกเอกสาร เคาน์เตอร์ ให้บริการ ($\bar{X} = 3.60$, SD = 0.561) (4) สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ ($\bar{X} = 3.54$, SD = 0.560) (5) มีการแจกบัตรคิวเพื่อรอรับบริการอย่างเป็นระเบียบ ชัดเจน ($\bar{X} = 3.43$, SD = 0.601) โดยค่าเฉลี่ยเลขคณิตด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเท่ากับ 3.58 ซึ่งมีระดับสูง

ระดับความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับสูง

4.2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่าความคิดเห็น ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระดับความคิดเห็น N = 400		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. เจ้าหน้าที่ยินดี เต็มใจรับฟังปัญหาและแนะนำท่านได้ชัดเจน ถูกต้อง	3.66	0.502	สูง	3
2. มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน ประกาศให้เห็นได้โดยสะดวก	3.60	0.525	สูง	5
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ไม่ผิดพลาด	3.66	0.525	สูง	4
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ไม่เล่นพรรคเล่นพวก ไม่เกียจคร้าน	3.71	0.465	สูง	2
5. เมื่อมีปัญหาเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แม่นยำ	3.76	0.432	สูง	1
รวม	3.67	0.349	สูง	

ระดับค่าความคิดเห็นด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ประกอบด้วยทั้งหมด 5 ประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) เมื่อมีปัญหาเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แม่นยำ ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.432$) (2) เจ้าหน้าที่ให้บริการ ไม่เล่นพรรคเล่นพวก ไม่เกียจคร้าน ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 0.465$) (3) เจ้าหน้าที่ยินดี เต็มใจรับฟังปัญหาและแนะนำท่านได้ชัดเจน ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.66$, $SD = 0.502$) (4) เจ้าหน้าที่ให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ไม่ผิดพลาด ($\bar{X} = 3.66$, $SD = 0.525$) (5) มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน ประกาศให้เห็นได้โดยสะดวก ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.525$) โดยค่าเฉลี่ยเลขคณิตด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้เท่ากับ 3.67 ซึ่งมีระดับสูง

ระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับสูง

4.2.3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่าความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ระดับความคิดเห็น N = 400		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	3.52	0.693	สูง	5
2. การให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว	3.60	0.525	สูง	4
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของท่านได้	3.65	0.509	สูง	3
4. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	3.70	0.485	สูง	2
5. เจ้าหน้าที่เต็มใจบริการ คำนึงถึงความรู้สึกของท่าน	3.76	0.435	สูง	1
รวม	3.64	0.415	สูง	

ระดับค่าความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ประกอบด้วยทั้งหมด 5 ประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) เจ้าหน้าที่เต็มใจบริการ คำนึงถึงความรู้สึกของท่าน ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.435$) (2) จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.485$) (3) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของท่านได้ ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 0.509$) (4) การให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.525$) (5) การให้บริการสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.52$, $SD = 0.693$) โดยค่าเฉลี่ยเลขคณิตด้านการตอบสนองต่อลูกค้าเท่ากับ 3.64 ซึ่งมีระดับสูง

ระดับความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง

4.2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่าความคิดเห็นด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ระดับความคิดเห็น N = 400		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เหมาะสม	3.79	0.414	สูง	1
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี	3.77	0.427	สูง	2
3. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ	3.67	0.492	สูง	5
4. เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำ ตอบปัญหาเกี่ยวกับข้อสงสัยได้ อย่างถูกต้องชัดเจน	3.68	0.494	สูง	4
5. เจ้าหน้าที่เป็นคนมีความรู้ในงานที่ให้บริการ	3.72	0.462	สูง	3
รวม	3.72	0.312	สูง	

ระดับค่าความคิดเห็นด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ประกอบด้วยทั้งหมด 5 ประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เหมาะสม ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.414$) (2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.427$) (3) เจ้าหน้าที่เป็นคนมีความรู้ในงานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.462$) (4) เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำ ตอบปัญหาเกี่ยวกับข้อสงสัยได้ อย่างถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.494$) (5) เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.492$) โดยค่าเฉลี่ยเลขคณิตด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าเท่ากับ 3.72 ซึ่งมีระดับสูง

ระดับความคิดเห็นด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง

4.2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่าความคิดเห็นด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	ระดับความคิดเห็น N = 400		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. มีการแนะนำในการเข้ารับบริการ	3.73	0.474	สูง	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเอง	3.65	0.488	สูง	5
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ	3.70	0.471	สูง	4
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ยึดหลักความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ	3.72	0.462	สูง	3
5. ศูนย์บริการร่วมฯ เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสม และสะดวกต่อผู้มารับบริการ	3.75	0.459	สูง	1
รวม	3.70	0.347	สูง	

ระดับค่าความคิดเห็นด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ประกอบด้วยทั้งหมด 5 ประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) ศูนย์บริการร่วมฯ เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสม และสะดวกต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.459$) (2) มีการแนะนำในการเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.474$) (3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ยึดหลักความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.462$) (4) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.471$) (5) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 0.488$) โดยค่าเฉลี่ยเลขคณิตด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าเท่ากับ 3.70 ซึ่งมีระดับสูง

ระดับความคิดเห็นด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับสูง

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 สมมติฐานที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ตารางที่ 4.34 สรุปค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่าความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม จังหวัดอุบลราชธานี	ระดับความคิดเห็น N = 400		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.58	0.417	สูง	5
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.67	0.349	สูง	3
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	3.64	0.415	สูง	4
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	3.72	0.312	สูง	1
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	3.70	0.347	สูง	2
รวม	3.66	0.313	สูง	

ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ประกอบด้วยทั้งหมด 5 ประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($\bar{X} = 3.72$, SD = 0.312) (2) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\bar{X} = 3.70$, SD = 0.347) (3) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.67$, SD = 0.349) (4) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X} = 3.64$, SD = 0.415) (5) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.58$, SD = 0.417) โดยค่าเฉลี่ยเลขคณิตคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีเท่ากับ 3.66 ซึ่งมีระดับสูง

ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีอยู่ในระดับสูง

ตามสมมติฐานที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งผลการทดสอบอยู่ในระดับสูง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

4.3.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 เพศที่ แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านเพศกับคุณภาพการ ให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

คุณภาพการให้บริการ / เพศ	ชาย		หญิง	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี	3.65	0.318	3.68	0.310
คุณภาพการให้บริการ / เพศ	F	Sig.	t	p-value
คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี	0.017	0.897	-1.007	0.315
			-1.003	0.316

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านเพศ กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี เพศชาย มีจำนวน 174 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.318 เพศหญิง มีจำนวน 226 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.310 โดยค่าเฉลี่ย เพศชายไม่เท่ากับเพศหญิง โดยค่าสถิติ t-test พิจารณาจากค่า Sig. ของ F = 0.897 มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงอ่านค่า t แถวบน ได้ค่า p-value = 0.315 มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ไม่มีนัยสำคัญ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า เพศ ที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพให้บริการ ของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

ตามสมมติฐานย่อยที่ 2.1 เพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า ไม่มีผลที่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านอายุกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

คุณภาพการให้บริการ / อายุ	15-20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี		61 ปีขึ้นไป	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
คุณภาพการให้บริการ	3.62	0.339	3.67	0.311	3.64	0.308	3.70	0.307	3.71	0.349	3.82	0.198
คุณภาพการให้บริการ / อายุ					F				p-value			
คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี					1.269				0.276			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านอายุกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า กลุ่มอายุระหว่าง 15-20 ปี มีจำนวน 42 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.339 กลุ่มอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวน 105 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.311 กลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 130 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.308 กลุ่มอายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 77 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.307 กลุ่มอายุระหว่าง 51-60 ปี มีจำนวน 34 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.349 กลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป มีจำนวน 12 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.198 โดยค่าสถิติ F-test ได้ค่า p-value = 0.276 มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ไม่มีนัยสำคัญ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า อายุ ที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

ตามสมมติฐานย่อยที่ 2.2 อายุ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า ไม่มีผลที่แตกต่าง จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

คุณภาพการให้บริการ / ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ		ประถมศึกษา		มัธยมศึกษาตอนต้น		มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
คุณภาพการให้บริการ	3.74	0.141	3.70	0.292	3.69	0.323	3.68	0.295
คุณภาพการให้บริการ / ระดับการศึกษา	อนุปริญญา / ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
คุณภาพการให้บริการ	3.68	0.307	3.66	0.329	3.52	0.290		
คุณภาพการให้บริการ / ระดับการศึกษา					F		p-value	
คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี					0.891		0.502	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ไม่รู้หนังสือ มีจำนวน 2 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.141 ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีจำนวน 22 คน

มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.292 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 34 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.323 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีจำนวน 65 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.295 ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีจำนวน 96 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.307 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 162 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.329 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 19 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.290 โดยค่าสถิติ F-test ได้ค่า p-value = 0.502 มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ไม่มีนัยสำคัญ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

ตามสมมติฐานย่อยที่ 2.3 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า ไม่มีผลที่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

คุณภาพการให้บริการ / อาชีพ	รับราชการ		พนง. รัฐวิสาหกิจ		พนง. บริษัทเอกชน		แม่บ้าน		เกษตรกร	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
คุณภาพการให้บริการ	3.75	0.371	3.67	0.315	3.78	0.254	3.71	0.316	3.44	0.345
คุณภาพการให้บริการ / อาชีพ	ธุรกิจส่วนตัว		ค้าขาย		รับจ้างทั่วไป		นักเรียน นักศึกษา		ว่างงาน	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
คุณภาพการให้บริการ	3.57	0.333	3.72	0.203	3.57	0.259	3.63	0.315	3.54	0.377
คุณภาพการให้บริการ / อาชีพ					F		p-value			
คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี					5.151		0.000*			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประกอบอาชีพรับราชการ มีจำนวน 20 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.371 ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 33 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.315 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 133 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.254 ประกอบอาชีพแม่บ้าน มีจำนวน 13 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.316

ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีจำนวน 20 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.345 ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 68 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.333 ประกอบอาชีพค้าขาย มีจำนวน 25 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.203 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 21 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.259 ประกอบอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีจำนวน 40 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.315 ว่างาน มีจำนวน 27 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.377 โดยค่าสถิติ F-test ได้ค่า $p\text{-value} = 0.000$ น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า มีนัยสำคัญ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า อาชีพ ที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีแตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

ตามสมมติฐานย่อยที่ 2.4 อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า มีผลที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาถึงกลุ่มอาชีพในแต่ละกลุ่มที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน โดยวิธีทดสอบความแตกต่างรายคู่ของเชฟเฟ (Scheffé) ดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม
จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	อาชีพ									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. รับราชการ	-	0.08333	-0.02744	0.03615	0.31200	0.17588	0.03000	0.18048	0.12200	0.20630
2. พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	-	-	-0.11078	-0.4718	0.22867	0.09255	-0.5333	0.09714	0.3867	0.12296
3. พนักงาน บริษัทเอกชน	-	-	-	0.06360	0.33944*	0.20333*	0.05744	0.20792	0.14944	0.23374
4. แม่บ้าน	-	-	-	-	0.27585	0.13973	-0.00615	0.14432	0.08585	0.17014
5. เกษตรกรรม	-	-	-	-	-	-0.13612	-0.28200	-0.13152	-0.19000	-0.10570
6. ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	-	-	-	-	-	-	-0.14588	0.00459	-0.5388	0.03041
7. ค้าขาย	-	-	-	-	-	-	-	0.15048	0.9200	0.17630
8. รับจ้างทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.5848	0.02582
9. นักเรียน นักศึกษา	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.8430
10. ว่างาน	-	-	-	-	-	-	-	-	--	-

จากตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่ม พบว่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จะมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกับอาชีพเกษตรกรกรรมและอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว นอกจากนั้นไม่แตกต่างกัน

4.3.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การรับรู้-ข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ และความถี่ในการเข้ารับบริการ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 การรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการด้านการรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

คุณภาพการให้บริการ / การรับรู้-ข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์	สูง		ค่อนข้างสูง		น้อย		น้อยที่สุด	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
คุณภาพการให้บริการ	3.70	0.303	3.57	0.309	3.62	0.326	3.12	0.735
คุณภาพการให้บริการ / การรับรู้-ข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์					F		p-value	
คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี					6.725		0.000*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการด้านการรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าข้อมูล-ข่าวสารที่ได้รับจากการประชาสัมพันธ์เป็นประโยชน์สูง มีจำนวน 293 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.303 ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าข้อมูล-ข่าวสารที่ได้รับจากการประชาสัมพันธ์เป็นประโยชน์ค่อนข้างสูง มีจำนวน 97 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.309 ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าข้อมูล-ข่าวสารที่ได้รับจากการประชาสัมพันธ์เป็นประโยชน์น้อย มีจำนวน 8 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.326 ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าข้อมูล-ข่าวสารที่ได้รับจากการประชาสัมพันธ์เป็นประโยชน์น้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 โดยค่าสถิติ F-test ได้ค่า p-value = 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า มีนัยสำคัญ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกันในระดับความเชื่อมั่น 95 %

ตามสมมติฐานย่อยที่ 3.1 การรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า มีผลที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาถึงการรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ ในแต่ละระดับที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน โดยวิธีทดสอบความแตกต่างรายคู่ของเชฟเฟ (Scheffé) ดังตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์

การรับรู้ข้อมูล- ข่าวสารจากการ ประชาสัมพันธ์	การรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์			
	สูง	ค่อนข้างสูง	น้อย	น้อยที่สุด
สูง	-	0.13206*	0.08985	0.58485
ค่อนข้างสูง	-	-	-0.4222	0.45278
น้อย	-	-	-	0.49500
น้อยที่สุด	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ พบว่า การรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ในระดับสูง จะมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกับการรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง นอกจากนั้นไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ความถี่ในการเข้ารับบริการ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการด้านความถี่ในการเข้ารับบริการกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

คุณภาพการให้บริการ / ความถี่ในการเข้ารับบริการ	ครั้งแรก		2-3 ครั้ง		4-5 ครั้ง		มากกว่า 5 ครั้ง	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
คุณภาพการให้บริการ	3.67	0.320	3.66	0.306	3.72	0.300	3.67	0.358
คุณภาพการให้บริการ / ความถี่ในการเข้ารับบริการ					F		p-value	
คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี					0.320		0.811	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการด้านความถี่ในการเข้ารับบริการกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้รับบริการที่มีความถี่ในการเข้ารับบริการครั้งแรก มีจำนวน 191 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.320 ผู้รับบริการที่มีความถี่ในการเข้ารับบริการ 2-3 ครั้ง มีจำนวน 163 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.306 ผู้รับบริการที่มีความถี่ในการเข้ารับบริการ 4-5 ครั้ง มีจำนวน 30 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.300 ผู้รับบริการที่มีความถี่ในการเข้ารับบริการมากกว่า 5 ครั้ง มีจำนวน 16 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.358 โดยค่าสถิติ F-test ได้ค่า p-value = 0.811 มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ไม่มีนัยสำคัญ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ความถี่ในการเข้ารับบริการ ที่แตกต่างกัน จะมีระดับความถี่เห็นต่อคุณภาพให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

ตามสมมติฐานย่อยที่ 3.2 ความถี่ในการเข้ารับบริการ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า ไม่มีผลที่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.4 การสรุปสมมติฐาน

4.4.1 สมมติฐานที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ผลการทดสอบระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีอยู่ในระดับสูง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

4.4.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน

4.4.2.1 เพศ ไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.315$)

4.4.2.2 อายุ ไม่พบความแตกต่างระหว่างอายุกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.276$)

4.4.2.3 ระดับการศึกษา ไม่พบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.502$)

4.4.2.4 อาชีพ พบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.000$)

4.4.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ และความถี่ในการเข้ารับบริการ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน

4.4.3.1 การรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า การรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ของศูนย์บริการร่วม

จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.000$)

4.4.3.2 ความถี่ในการเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ไม่พบว่า ความถี่ในการเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.811$)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมระดับจังหวัด จังหวัดอุบลราชธานี” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

5.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

5.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา

5.2.1 ตัวแปรต้น

5.2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

5.2.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ และความถี่ในการเข้ารับบริการ

5.2.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่

5.2.2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ

5.2.2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้

5.2.2.3 การตอบสนองต่อลูกค้า

5.2.2.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

5.2.2.5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

5.3 วิธีการดำเนินการวิจัย

5.3.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้สถิติจำนวนผู้ให้บริการเฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6,846 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1967; อ้างใน คำรง วัฒนา, 2542) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จำแนกโดยการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling)

5.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ และความถี่ในการเข้ารับบริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี แบบสอบถามเป็นลักษณะแบบสอบถามแบบมาตรวัดทัศนคติแบบไลเคิร์ต (Likert Scale) คำถามมีทั้งเชิงบวก และเชิงลบ มีตัวเลือกแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ สูง ก่อนข้างสูง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดระดับค่าคะแนนเป็น 4, 3, 2, และ 1 ตามลำดับ

แบบสอบถามคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.924

5.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.3.3.1 ผู้ศึกษาขอความร่วมมือแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า

5.3.3.2 ผู้ศึกษาตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืน และคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล และการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.3.4.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้อง

5.3.4.2 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

5.3.4.3 ทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ใช้สถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ย (t-test) เมื่อตัวแปรอิสระ จำแนกไม่เกิน 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance, One Way ANOVA) หรือ F-test เมื่อตัวแปรอิสระ จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม และวิธีทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffé)

5.3.4.4 การสรุปสมมติฐาน

5.4 สรุปผลการวิจัย

5.4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วม จังหวัดอุบลราชธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.5 ช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็น ร้อยละ 32.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.5 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็น ร้อยละ 33.2

5.4.2 ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ประชาชนผู้มารับบริการ มีความถี่ในการมาใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ ครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 47.8 มาติดต่อรับบริการงานรับชำระภาษีประจำปีรถยนต์และรถจักรยานยนต์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.0 ได้รับข้อมูล-ข่าวสารการให้บริการจากการบอกต่อจากผู้ที่เคยมาใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 57.0 การรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารเป็นประโยชน์ในการติดต่อรับบริการในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 73.2 ช่องทางรับข้อมูล-ข่าวสารที่สะดวกที่สุดคือ ทางป้ายโฆษณา/ป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 36.5 มีความต้องการข้อมูล-ข่าวสารมากที่สุด คือ ด้านเอกสาร-หลักฐานที่ต้องใช้ในการติดต่อขอรับบริการแต่ละประเภท คิดเป็นร้อยละ 62.0

5.4.3 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีในภาพรวม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($\bar{X} = 3.72$) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\bar{X} = 3.70$) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.67$) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X} = 3.64$) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.58$) สรุปได้ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่าความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม จังหวัดอุบลราชธานี	ระดับความคิดเห็น N = 400		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	3.72	0.312	สูง	1
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	3.70	0.347	สูง	2
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.67	0.349	สูง	3
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	3.64	0.415	สูง	4
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.58	0.417	สูง	5
รวม	3.66	0.313	สูง	

5.4.3.1 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.72$) และเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อ ดังนี้ ข้อที่มีคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เหมาะสม ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ($\bar{X} = 3.77$) เจ้าหน้าที่เป็นคนมีความรู้ในงานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.72$) เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำ ตอบปัญหาเกี่ยวกับข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 3.68$) และข้อที่มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.67$) สรุปได้ดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่าความคิดเห็นด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ระดับความคิดเห็น N = 400		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เหมาะสม	3.79	0.414	สูง	1
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี	3.77	0.427	สูง	2

ตารางที่ 5.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่าความคิดเห็นด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (ต่อ)

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ระดับความคิดเห็น N = 400		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
3. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ	3.67	0.492	สูง	5
4. เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำ ตอบปัญหาเกี่ยวกับข้อสงสัยได้ อย่างถูกต้องชัดเจน	3.68	0.494	สูง	4
5. เจ้าหน้าที่เป็นคนมีความรู้ในงานที่ให้บริการ	3.72	0.462	สูง	3
รวม	3.72	0.312	สูง	

5.4.3.2 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.70$) และเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อ ดังนี้ ข้อที่มีคุณภาพการให้บริการสูงที่สุด คือ ศูนย์บริการร่วมฯ เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมและสะดวกต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมา คือ มีการแนะนำในการเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 3.73$) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ยึดหลักความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 3.72$) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.70$) และข้อที่มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.65$) สรุปได้ดังตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่าความคิดเห็นด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	ระดับความคิดเห็น N = 400		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. มีการแนะนำในการเข้ารับบริการ	3.73	0.474	สูง	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเอง	3.65	0.488	สูง	5
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ	3.70	0.471	สูง	4

ตารางที่ 5.3 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่าความคิดเห็นด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (ต่อ)

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	ระดับความคิดเห็น N = 400		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ยี่ดหลักความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ	3.72	0.462	สูง	3
5. ศูนย์บริการร่วมฯ เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสม และสะดวกต่อผู้มารับบริการ	3.75	0.459	สูง	1
รวม	3.70	0.347	สูง	

5.4.3.3 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.67$) และเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อ ดังนี้ ข้อที่มีคุณภาพการให้บริการสูงที่สุด คือ เมื่อมีปัญหาเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แม่นยำ ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ไม่เล่นพรรคเล่นพวก ไม่เกียจคร้าน ($\bar{X} = 3.71$) เจ้าหน้าที่ยินดี เต็มใจรับฟังปัญหาและแนะนำท่านได้ชัดเจน ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.66$) เจ้าหน้าที่ให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ไม่ผิดพลาด ($\bar{X} = 3.66$) และข้อที่มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน ประกาศให้เห็นได้โดยสะดวก ($\bar{X} = 3.60$) สรุปได้ดังตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่าความคิดเห็น
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระดับความคิดเห็น N = 400		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. เจ้าหน้าที่ยินดี เต็มใจรับฟังปัญหาและ แนะนำท่านได้ชัดเจน ถูกต้อง	3.66	0.502	สูง	3
2. มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน ประกาศให้เห็นได้โดยสะดวก	3.60	0.525	สูง	5
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ไม่ผิดพลาด	3.66	0.525	สูง	4
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ไม่เล่นพรรคเล่น พวก ไม่เกียจจน	3.71	0.465	สูง	2
5. เมื่อมีปัญหาเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายใน การแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แม่นยำ	3.76	0.432	สูง	1
รวม	3.67	0.349	สูง	

5.4.3.4 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการ
อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.64$) และเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อ ดังนี้ ข้อที่มีคุณภาพการให้บริการ
สูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจบริการ คำนึงถึงความรีบเร่งของท่าน ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมา คือ จำนวน
เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.70$) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของท่านได้
($\bar{X} = 3.65$) การให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว ($\bar{X} = 3.60$) และข้อที่มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด
คือ การให้บริการสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.52$) สรุปได้ดังตารางที่ 5.5

ตารางที่ 5.5 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับค่าความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ระดับความคิดเห็น N = 400		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	3.52	0.693	สูง	5
2. การให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว	3.60	0.525	สูง	4
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของท่านได้	3.65	0.509	สูง	3
4. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	3.70	0.485	สูง	2
5. เจ้าหน้าที่เต็มใจบริการ คำนึงถึงความรู้สึกของท่าน	3.76	0.435	สูง	1
รวม	3.64	0.415	สูง	

5.4.3.5 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.58$) และเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อ ดังนี้ ข้อที่มีคุณภาพการให้บริการสูงที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์การบริการให้ทราบโดยทั่วถึง ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะสมในการรับบริการ ($\bar{X} = 3.66$) การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่การบริการ เช่น เก้าอี้นั่ง ปากกา โต๊ะกรอกเอกสาร เคาน์เตอร์ให้บริการ ($\bar{X} = 3.60$) สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ ($\bar{X} = 3.54$) และข้อที่มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีการแจกบัตรคิวเพื่อรอรับบริการอย่างเป็นระเบียบ ชัดเจน ($\bar{X} = 3.43$) สรุปได้ดังตารางที่ 5.6

2) ตามสมมติฐานย่อยที่ 2.2 อายุ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า ไม่มีผลที่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) ตามสมมติฐานย่อยที่ 2.3 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า ไม่มีผลที่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

4) ตามสมมติฐานย่อยที่ 2.4 อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า มีผลที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุป อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนเพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ไม่พบความแตกต่างกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.5.2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

1) ตามสมมติฐานย่อยที่ 3.1 การรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า มีผลที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) ตามสมมติฐานย่อยที่ 3.2 ความถี่ในการเข้ารับบริการ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า ไม่มีผลที่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุป การรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่ความถี่ในการเข้ารับบริการ ที่แตกต่างกัน ไม่พบความแตกต่างกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.6 การอภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี สามารถแยกอภิปรายได้ดังนี้

5.6.1 คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับสูง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานระดับก่อนข้างสูงที่ตั้งไว้ เนื่องจาก ผู้วิจัยได้ทำการคาดว่า งานบริการต่างๆ ที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีนั้น ประชาชนสามารถเดินทางไปติดต่อขอรับบริการได้จากส่วนราชการที่รับผิดชอบเรื่องนั้นๆ ได้โดยตรงอยู่แล้ว จึงตั้งสมมติฐานคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีไว้ในระดับก่อนข้างสูง ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี มีงานบริการที่หลากหลาย และส่วนใหญ่ครอบคลุมเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนโดยทั่วไป ที่จำเป็นต้องดำเนินการหรือติดต่อส่วนราชการต่างๆ ซึ่งศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ได้ดำเนินการรวบรวมบริการต่างๆ ดังกล่าวไว้รวมกัน อีกทั้งสถานที่ตั้งของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ยังตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า ซึ่งเป็นแหล่งชุมชน การเดินทางสามารถทำได้โดยสะดวก ทำให้ประชาชนที่มารับบริการสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรืออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการของส่วนราชการมากกว่าหนึ่งแห่งได้ ณ จุดเดียว โดยประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการทุกแห่งด้วยตนเอง จึงเกิดความสะดวกแก่ประชาชน และสามารถลดระยะเวลาของประชาชนในการติดต่อราชการได้ ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีในระดับสูง ทำให้คะแนนคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีเพิ่มสูงขึ้นจากที่คาดหวังไว้

ผลการศึกษาข้างต้น ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสฤทธเพชร พิฤตประเสริฐ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่าจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เพราะประชาชนยังเห็นว่า สถานที่ยังมีความคับแคบ ไม่สามารถรองรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอได้ ซึ่งหากพิจารณาผลการศึกษาดังกล่าวแล้ว อาจกล่าวได้ว่า ศูนย์บริการร่วมที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่าจังหวัดเชียงใหม่ และศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี มีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ถึงแม้จะมีสถานที่ตั้งอยู่ภายในห้างสรรพสินค้าเช่นเดียวกัน แต่บริเวณและขนาดของศูนย์บริการร่วมของจังหวัดอุบลราชธานีมีความกว้างขวางและสะดวกสบายกว่าที่จังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งประเภทของงานที่ให้บริการก็หลากหลายประเภทมากกว่า และลักษณะของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการก็มีจำนวนน้อยกว่า จึงทำให้มีความแตกต่างกันของระดับความพึงพอใจหรือคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมทั้งสองแห่ง

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงในทุกๆ ด้าน จึงสามารถนำไปเป็นแนวทางในการ

ปฏิบัติและดำเนินงานศูนย์บริการร่วม หรือต้นแบบอันเป็นเลิศ (Best Practices) เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้แก่ศูนย์บริการร่วมแห่งอื่นๆ ได้ ในที่นี้จะนำเสนอเพียง 2 ประเด็นที่มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงที่สุดมาเป็นตัวอย่าง โดยด้านที่มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงที่สุดคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($\bar{X} = 3.72$) แสดงให้เห็นถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ มีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี มีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด มีใจรักในงานบริการ มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการและงานบริการของศูนย์บริการร่วมเป็นอย่างดี รวมทั้งมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ก่อนการปฏิบัติงานจริง และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อทำการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ ดังนั้นการให้บริการที่ดี มีคุณภาพสูง จะขึ้นกับคุณภาพของผู้ให้บริการ เพราะผู้ให้บริการคือหัวใจของการให้บริการ ฉะนั้นการฝึกอบรมผู้ให้บริการให้เป็นผู้มีจิตให้บริการ (Service Mind) อย่างแท้จริงจึงสำคัญที่สุด และด้านที่มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงรองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\bar{X} = 3.70$) แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้มารับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้มารับบริการแต่ละคน โดยอยู่ภายใต้หลักการการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ ไม่ใช่ยึดตามความสะดวกของผู้ให้บริการเป็นหลัก ซึ่งศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีได้นำหลักการการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางมาปรับใช้ในการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ได้แก่ การกำหนดสถานที่ตั้งของศูนย์บริการร่วมในห้างสรรพสินค้าที่ประชาชนสามารถเดินทางมาติดต่อขอรับบริการได้โดยสะดวก การกำหนดวันและเวลาเปิด-ปิดให้บริการ โดยไม่มีวันหยุดและขยายระยะเวลาในการให้บริการถึง 17.00 น. การนำงานบริการที่ประชาชนมีความต้องการใช้บริการสูงมารวบรวมให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม และมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการแต่ละประเภทให้ประชาชนได้รับทราบ รวมทั้งเอกสาร-หลักฐานที่ต้องใช้ในการติดต่อขอรับบริการ

5.6.2 ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านอาชีพ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 33.2 แต่มีกลุ่มใหญ่รองลงมาก็คืออาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 17.0 และกลุ่มอาชีพที่อยู่ในระดับน้อยคือ อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 5.0

ซึ่งกลุ่มอาชีพทั้ง 3 กลุ่ม มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของเชฟเฟ (Scheffé) พบว่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จะมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกับอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวและอาชีพเกษตรกรกรรม ทั้งนี้อาจเนื่องจากพื้นฐานการทำงานของแต่ละอาชีพแตกต่างกัน ซึ่งพนักงานบริษัทเอกชนจะต้องทำงานตามกฎหมาย ระเบียบ และนโยบายของบริษัท มีระบบการทำงานที่แน่นอนชัดเจน แต่อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวและอาชีพเกษตรกรกรรมนั้น ทำงานตามความพึงพอใจส่วนตัว ไม่มีกฎ ระเบียบ จึงทำให้แนวความคิดหรือความคาดหวังในสิ่งต่างๆ แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มอาชีพ ประกอบกับอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีกำหนดระยะเวลาในการเข้าทำงานที่ชัดเจนแน่นอน แตกต่างกับอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวและอาชีพเกษตรกรกรรมที่ไม่มีเงื่อนไขด้านเวลา อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจึงมีความต้องการงานบริการที่สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา ซึ่งศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีสามารถให้บริการที่มีคุณสมบัติดังกล่าวได้ จึงทำให้ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีของอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีความแตกต่างกับอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวและอาชีพเกษตรกรกรรมอย่างชัดเจน

ผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของอุดมพร สุคนธญา (2547) ที่ศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า อาชีพมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่แตกต่างกัน โดยอาชีพที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจกับพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน แตกต่างกับเจ้าของกิจการและนักเรียน นักศึกษา ซึ่งจากการพิจารณาในอาชีพต่างๆ จะเห็นได้ว่า พื้นฐานการทำงานของแต่ละอาชีพมีความแตกต่างกัน จึงทำให้อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจกับพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความต้องการงานบริการที่สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา ส่วนเจ้าของกิจการและนักเรียน นักศึกษา มีความจำเป็นเรื่องการประหยัดเวลาน้อยกว่า ส่งผลให้ความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของแต่ละอาชีพแตกต่างกัน

5.6.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่พบความแตกต่างกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีที่ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.6.3.1 ด้านเพศ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากการให้บริการของ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ได้เปิดให้บริการแก่ประชาชนทุกเพศไม่แตกต่างกัน อีกทั้งงาน บริการต่างๆ ประชาชนทุกเพศ ไม่ว่าชายหรือหญิง สามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างเท่าเทียมกัน จึงไม่พบความแตกต่างในด้านเพศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวุฒิ ชิดชุกิจกุล (2549) ที่ได้ ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการ ประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มี เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการ ให้บริการของศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการ ให้บริการของหน่วยงานราชการ เช่นเดียวกันกับการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัด อุบลราชธานี ซึ่งเป็นการให้บริการประชาชนในทุกเพศอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้ไม่พบความแตกต่าง ของความพึงพอใจในด้านเพศ

5.6.3.2 ด้านอายุ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากการให้บริการของ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี มุ่งให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็น อายุเท่าใด แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามระเบียบและกฎหมายของงานบริการแต่ละประเภทที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้มารับบริการต่างทราบและเข้าใจในระเบียบและกฎหมายที่กำหนดไว้ จึงไม่พบความแตกต่างใน ด้านอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพาฝัน ใจแสน (2553) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการ ให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี อายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการของระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี เป็น การให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไปที่มาติดต่อขอรับบริการ แต่ในบางกรณีอายุของผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปตามระเบียบและกฎหมายที่กำหนดไว้ เป็นการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการ โดยทั่วไปที่จะต้องยึดระเบียบและกฎหมายเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นแนวทางการทำงานเดียวกันกับการ ให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

5.6.3.3 ด้านระดับการศึกษา ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งการให้บริการของ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี เป็นการให้บริการในลักษณะการให้บริการทั่วไป ประชาชน ทุกกลุ่มจึงสามารถรับบริการได้อย่างเท่าเทียม เสมอภาคกัน จึงไม่พบความแตกต่างในด้าน ระดับการศึกษา ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิรุทธ มิตรมุสิก (2550) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการร่วมองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอลาด จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การบริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสับสนแตกต่างกัน ซึ่งโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ประถมศึกษาและประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีระดับความพึงพอใจปานกลาง และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่า ปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องจากศูนย์บริการร่วมองค์การบริหาร ส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต มีประชาชนที่มามีติดต่อขอรับบริการ เป็นประชาชนที่มี ภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่เป็นส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน กล่าวคือ ระดับการศึกษา จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการทางความคิดในการสร้างความเข้าใจ ในการให้บริการของศูนย์บริการร่วมองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ในด้านต่างๆ ของผู้มารับบริการ จึงทำให้เกิดความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ แต่การ ให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีนั้น อาจกล่าวได้ว่า มีที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า และเป็นแหล่งชุมชน ประชาชนที่มามีติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มที่มีความหลากหลาย มาจากต่าง พื้นที่ และประชาชนผู้มารับบริการมีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการ ร่วมจังหวัดอุบลราชธานีในระดับหนึ่ง ระดับการศึกษาจึงไม่มีอิทธิพลต่อระดับคุณภาพการ ให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน

5.6.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ มีผลต่อการให้บริการของศูนย์บริการ ร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการรับรู้ข้อมูล-ข่าวสาร จากการประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัด อุบลราชธานีที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 การรับรู้ข้อมูล-ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ มีผลทำให้ผู้มารับบริการสามารถรับทราบและเข้าใจ ในขั้นตอนการติดต่อรับบริการได้ ตลอดจนการเตรียมเอกสาร-หลักฐานต่างๆ ที่ต้องใช้ในการติดต่อ รับบริการ ซึ่งหากผู้มารับบริการได้รับประโยชน์จากข้อมูล-ข่าวสารในระดับที่สูง ก็จะทำให้การ ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ทำให้ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อ คุณภาพการให้บริการสูงขึ้นด้วย แต่หากผู้มารับบริการได้รับข้อมูล-ข่าวสารในระดับที่น้อย ก็จะทำให้ ส่งผลให้ขาดข้อมูล-ข่าวสาร และไม่เข้าใจในขั้นตอนการติดต่อรับบริการได้ ส่งผลให้ความคิดเห็น ของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการลดลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกรอนรูส (Gronroos, 1990: 40-42) ซึ่งได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ถูกคำรับรู้ว่า เป็นคุณภาพที่ถูกคำ หรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected Quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การสื่อสารทาง การตลาด (Marketing Communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) การสื่อสารแบบ ปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer Needs)

5.6.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการด้านความถี่ในการเข้ารับบริการ ไม่พบความแตกต่างกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความถี่ในการเข้ารับบริการ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีระบบ แบบแผนที่แน่นอนและชัดเจน ประกอบกับการให้บริการต่างๆ ต้องยึดกฎ ระเบียบและข้อกำหนดเป็นสำคัญ จึงทำให้การบริการมีมาตรฐานตามงานบริการที่ให้บริการตามแต่ละประเภท ซึ่งไม่ว่าประชาชนจะมาติดต่อขอรับบริการใด จำนวนครั้งเท่าใด ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีก็จะให้บริการที่เป็นมาตรฐานเช่นเดียวกันทุกครั้ง จึงไม่พบความแตกต่างในด้านความถี่ในการเข้ารับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุวัฒน์ วงศ์นคร (2551) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า จำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวีโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้มาใช้บริการไม่มาครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่ากลุ่มที่มาใช้บริการมาครั้ง นำมีสาเหตุมาจากกลุ่มผู้มาใช้บริการไม่มาครั้งจะพบปัญหาการให้บริการไม่บ่อยเหมือนผู้ที่มาใช้บริการมาครั้งจะมีโอกาสพบปัญหาได้มากกว่า หากพิจารณาในส่วนของการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี อาจกล่าวได้ว่า การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีได้ให้บริการตามมาตรฐานและยึดกฎ ระเบียบและข้อกำหนดเป็นสำคัญ จึงทำให้การบริการไม่พบปัญหาหรือหากพบสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ในทุกๆ ครั้งที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

5.7 ข้อเสนอแนะ

5.7.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับทราบข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ผ่านช่องทางการบอกต่อของผู้เคยมารับบริการจากศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 57.0 ซึ่งสามารถบ่งชี้ให้เห็นว่า ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีและทั่วถึง ซึ่งเป็นปัญหาที่ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

ทั้งนี้ ที่ทำการปกครองจังหวัดอุบลราชธานี ในฐานะส่วนราชการที่รับผิดชอบในการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ควรมีนโยบายเน้นการประชาสัมพันธ์การ

ให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีเพิ่มมากขึ้น ทั้งทางสื่อโฆษณาต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ แต่ควรเน้นจัดทำการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบป้ายโฆษณา/ป้ายประชาสัมพันธ์ เนื่องจากการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการสะดวกที่จะรับข้อมูล-ข่าวสารจากป้ายโฆษณา/ป้ายประชาสัมพันธ์มากที่สุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 36.5 ซึ่งเมื่อเพิ่มการประชาสัมพันธ์แล้ว ประชาชนจะสามารถทราบถึงการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีได้อย่างกว้าง ขว้างและทั่วถึงยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ควรจะมีนโยบายเพิ่มงานบริการภายในศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี โดยทำการสำรวจความต้องการของประชาชนว่า ต้องการงานบริการใดเพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม โดยยึดหลักความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ไม่ใช่ยึดตามความสะดวกในการให้บริการของส่วนราชการต่างๆ ยกตัวอย่างเช่น งานบริการด้านที่ดิน เป็นต้น

5.7.2 ข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติ

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับสูง แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.58$) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดจากทั้งหมด 5 ด้าน ซึ่งในด้านดังกล่าว เป็นประเด็นเกี่ยวกับสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี ควรที่จะพัฒนาและปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

5.7.2.1 ปรับปรุงระบบแจกบัตรคิวที่ชัดเจน โดยแยกตามงานบริการต่างๆ

5.7.2.2 ควรจัดเก้าอี้หรือสถานที่ เพื่อให้ผู้รับบริการนั่งรอรับบริการเพิ่มเติม เนื่องจากสถานที่เดิมคับแคบ และจำนวนเก้าอี้มีน้อย แต่มีผู้รับบริการจำนวนมาก

5.7.2.3 จัดเตรียมโต๊ะกรอกเอกสาร และปากกา ไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการกรอกเอกสาร-หลักฐานต่างๆ ให้เพียงพอและเป็นสัดส่วนที่ชัดเจน

5.7.2.4 ปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ให้มีข้อมูล-ข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการติดต่อรับบริการแต่ละประเภท

5.7.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

5.7.3.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบศูนย์บริการร่วมระดับจังหวัด 2 แห่ง ที่มีศักยภาพเท่าเทียมกัน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการว่าศูนย์บริการร่วมใดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพมากกว่ากัน

5.7.3.2 ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมในมุมมองของผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5.7.3.3 ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมจาก 2 ด้านพร้อมกัน ทั้งทางด้านผู้ให้บริการและด้านผู้มารับบริการ เพื่อเป็นการศึกษาการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ในมิติด้านการให้บริการ

5.7.3.4 ควรสำรวจความคิดเห็นของประชาชนว่า มีความต้องการบริการใด เพิ่มขึ้น จากเดิมที่มีอยู่แล้ว

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

- คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. 2548. รายงานผลการศึกษา
โครงการวิจัย : การศึกษาความเหมาะสมของการนำรูปแบบของศูนย์บริการร่วมแบบ
ต่างๆ มาใช้กับหน่วยงานบริการภาครัฐ. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2540. “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ”, ใน เอกสารการสอนชุดวิชา
จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
จุไรรัตน์ รูปติ. 2552. แบบอย่างการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของเทศบาลนครอุดรธานี.
การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
เฉลิมพงษ์ มีสมนัย. 2547. “แนวคิดเกี่ยวกับโครงการ”, ใน นโยบายสาธารณะและการบริหาร
โครงการ หน่วยที่ 9-15. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
ชัยวุฒิชัย เชิดชูกิจกุล. 2549. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ
ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. การศึกษา
ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยบูรพา.
ชุมพล หนิมพานิช. 2548. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ : หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่าง
ของไทย. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
ดำรง วัฒนา. 2542. สถิติประยุกต์ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางรัฐประศาสนศาสตร์และ
รัฐศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : โครงการผลิตตำราและเอกสารการสอนของ
คณะรัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ที่ทำการปกครองจังหวัดอุบลราชธานี. 2550. โครงการศูนย์บริการร่วมเฉลิมพระเกียรติเพื่อบริการ
ประชาชน. อุบลราชธานี : ที่ทำการปกครองจังหวัดอุบลราชธานี.
_____. 2555. รายงานการให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี.
อุบลราชธานี : ที่ทำการปกครองจังหวัดอุบลราชธานี.
เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. 2548. “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการ
สาธารณะ”, ใน แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 1-7.
พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
ทศพร ศิริสัมพันธ์. 2548. “ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์”, ใน แนวคิด ทฤษฎี และ
หลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ธนาวิษญ์ จินดาประดิษฐ์. 2549. ศูนย์บริการร่วม. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- ณัฐวรา บัวเกษ. 2545. การประเมินผลการให้บริการต่อประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษา สำนักงานเขตราชเทวี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นกรินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. 2548. การศึกษาอำเภอดันแบบในการจัดการบริการสาธารณะ เพื่อการบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (Government-Outlet). กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- นิตา ชูโต. 2531. การประเมินผลโครงการ. กรุงเทพมหานคร : มาสเตอร์เพรส.
- นันทิยาพร อัสเจริญวัฒนา. 2548. คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม : ประสิทธิภาพการให้บริการในสำนักงานเขตบางพลัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปกรณ์ นิลประพันธ์. “พัฒนาการของศูนย์บริการร่วม”, มิติใหม่แห่งการยกระดับการให้บริการของภาครัฐ. http://ega.or.th/Content.aspx?c_id=582. 11 สิงหาคม, 2556.
- ประชัย เอี่ยมสมบูรณ์. 2529. “พัฒนาการของการวิจัยประเมินผลโครงการ”, ใน การวางนโยบายโครงการและการบริหารโครงการ. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พาฝัน ใจแสน. 2553. คุณภาพการให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2555. เทคนิคการประเมินโครงการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เข้าส์ ออฟ เคอร์มิสท์ จำกัด.
- เพ็ญศรี มีสมนัย. 2549. “การจัดการภาครัฐแนวใหม่”, ใน การบริหารองค์การภาครัฐ หน้าที่ 1-7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- พบสุข ชำของ. 2550. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินการศูนย์บริการร่วม (Service Link) กรณีศึกษาด้านแบบอันเป็นเลิศ (Best Practices) : ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานและศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2539. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.
- รัตนะ บัวสนธิ์. 2540. การประเมินโครงการ การวิจัยเชิงประเมิน. กรุงเทพมหานคร : บริษัทคอมแพคท์ พรินท์ จำกัด.
- รุ่งนภา พละพงษ์. 2553. คุณภาพการให้บริการเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. 2545. การปฏิรูประบบราชการภายใต้กระแสการจัดการภาครัฐแนวใหม่และข้อวิพากษ์. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- วีระพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์. 2543. คุณภาพในงานบริการ 1. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีรยุทธ มิตรมุสิก. 2550. ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการร่วมองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วัชรพันธ์ ตั้งจิตไพศาล. 2554. คุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรณีศึกษาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- วัชรารักษ์ สุริยาภิวัฒน์. 2546. วิจัยธุรกิจยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์. 2554. การวางแผนและการประเมินผล โครงการแบบมุ่งเน้นผลงานในภาครัฐ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- วันชัย มีชาติ. 2550. “การประเมินประสิทธิผลองค์กร”, ใน การบริหารองค์การ หน่วยที่ 8-15.
 นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. 2544. “ทฤษฎีการประเมินและการตัดสินใจ”, ใน การประเมินและการจัดการ
 โครงการประเมิน หน่วยที่ 1-5. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. 2547. ทฤษฎีการประเมิน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่ง
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภชัย ขาวะประภาส และปิยากร หวังมหาพร. 2547. “การประเมินผลนโยบายและการประเมินผล
 ระบบราชการไทย”, ใน การบริหารภาครัฐ หน่วยที่ 11-15. นนทบุรี : สำนักพิมพ์
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. 2550. “แนวคิดด้วยทางเลือกนโยบายสาธารณะ”, ใน กระบวนการพัฒนาและ
 ทางเลือกสาธารณะ หน่วยที่ 1-5. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
 สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2549. แนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตาม
 ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามคำรับรองการ
 ปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549. กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน
 คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- _____. 2552. คู่มือเกณฑ์รับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วมเคาน์เตอร์บริการประชาชน
 ปี 2552. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ปัญญาเพลท แอนด์ ฟิล์ม.
- _____. ม.ป.ป. คู่มือเทคนิคและวิธีบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการ
 บ้านเมืองที่ดี : การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง. กรุงเทพมหานคร :
 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานจังหวัดอุบลราชธานี. “ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดอุบลราชธานี”, การเมืองการปกครอง.
http://www.ubonratchathani.go.th/lecture_ubon51/2.ubon_goverment.pdf. 10 มีนาคม,
 2557.
- ส.วาสนา ประวาลพุกภัย. 2544. หลักการและเทคนิคการประเมินทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร :
 เดอะมาสเตอร์ กรุ๊ปแมเนจเม้นท์.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

สกลเพชร พิฤตประเสริฐ. 2550. ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่.

การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สง่า แวนแคว้น. 2555. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัยม
สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีของแก่น. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สมิต สัจฉกร. 2548. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน.

สันชัย พัฒนะวิชัย. 2550. การให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ
จุดเดียว (one-stop service) : กรณีศึกษา ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่
จังหวัดนนทบุรี และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม.
ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สินี เจริญพจน์. 2539. “การปรับปรุงประสิทธิภาพราชการ : ประสบการณ์จากมาเลเซีย”, วารสาร
ข้าราชการ. 41 : 5-10 ; มกราคม-กุมภาพันธ์.

สีมา สีมานันท์ และสุนทรี สุภาสงวน. 2540. “นักบริหารระดับกลางกับการบริหารจัดการภาครัฐ
แนวใหม่”, ใน ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับกลาง
หมวดที่ 1 เล่มที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ธนาเพลส.

สุรพร เสียนสลาย. 2547. “การประเมินผลโครงการ”, ใน นโยบายสาธารณะและการบริหาร
โครงการ หน่วยที่ 9-15. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.

สุริย์พร รุ่งเรือง. 2552. การบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน
ณ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ จังหวัดลำพูน. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2550. เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร :
ยูบีซีแอล.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2528. “ความรู้พื้นฐานสำหรับการประเมินผลโครงการทางการศึกษา”, ใน
รวมบทความทางการประเมินผลโครงการ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- อนุวัฒน์ วงศ์นคร. 2551. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- อนุวัฒน์ ศุภชติกุล. 2542. การพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- อุดมพร สุคนธธายา. 2547. ศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- อุทัย กนกภูมิพงศ์. 2547. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- Bitner, M. J. 1995. "Building service relationships: It's all about promises", **Journal of the Academy of Marketing Science**. 23(4): 246-251.
- Cronin, J. J. and Taylor, S. A. 1992. "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", **Journal of Marketing**. 56(7): 55-68.
- Ewan Ferlie et. al. 1996. **The New Public Management in Action**. Oxford: Oxford University Press.
- Fitzpatrick, L.J., Sander, R.J. & Worthen, R.B. 2004. **Program Evaluation: Alternative Approaches and Practical Guidelines**. 3rd. United States: Pearson Education.
- Gronroos. C. 1990. "Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior Interface", **Journal of Business Research**. 20(1): 3-17.
- Gronroos. C. 1992. **Strategic Management and Marketing in the Public Sector**. Finland: Swedish School of Economics and Business Management.
- Hughes, Owen E. 1998. **Public Management Administration : An Introduction**. 2nd. United State of America: PALGRAVE.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- Jeffrey L. Brudney and Robert E. England. 1982. "Urban Policy Making and Subjective Service Evaluations: Are They Compatible", **Public Administration Review**. 42: 127-135.
- Koehler, J.W. and J. M. Pankowski. 1996. **Quality Government: Designing, Developing and Implementing TQM**. New Jersey: St. Lucie Press.
- Oliver, Pamela E. 1993. "Formal Models of Collective Action", **Annual Review of Sociology**. 19: 271-300.
- Scriven, M. 1991. **Evaluation thesaurus**. Newbury Park: Sage.
- Wisher, J.D. and Corney, W.J. 2001. "Comparing practices for capturing bank customer feedback Internet versus traditional banking", **Benchmarking: An International Journal**. 8(3): 240-250.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. 1990. **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions**. New York: The Free Press.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. 1985. "Problem and Strategic in Services Marketing", **Journal of Marketing**. 49(2): 33-46.
- Zineldin, M. 1996. "Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection", **International Journal of Bank Marketing**. 14(6):12-22.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ทักษะคติของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม ระดับจังหวัด จังหวัดอุบลราชธานี

แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 15-20 ปี

() 21-30 ปี

() 31-40 ปี

() 41-50 ปี

() 51-60 ปี

() 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ไม่รู้หนังสือ

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

() อนุปริญญา / ปวส.

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() รับราชการ

() พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() พนักงานบริษัทเอกชน

() แม่บ้าน

() เกษตรกรรม

() ประกอบธุรกิจส่วนตัว

() ค้าขาย

() รับจ้างทั่วไป

() นักเรียน นักศึกษา

()ว่างงาน

() อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการจากศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

() ครั้งแรก

() 2-3 ครั้ง

() 4-5 ครั้ง

() มากกว่า 5 ครั้ง

6. ประเภทของงานบริการที่มาติดต่อ (สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() งานทะเบียนและบัตรฯ

() บริการรับชำระภาษีประจำปีรถยนต์และรถจักรยานยนต์

() งานประกันสังคม

() งานด้านแรงงาน

() บริการจัดหางาน

() การศึกษาด้านกฎหมาย

7. งานบริการที่ท่านต้องการให้มีการบริการเพิ่มเติม.....

8. ท่านได้รับข้อมูล-ข่าวสาร การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานีจาก (สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() สื่อโฆษณาต่างๆ เช่น วิทยู โทรทัศน์ เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์

() เจ้าหน้าที่/บุคลากรของส่วนราชการ

() การบอกต่อของผู้เคยมารับบริการจากศูนย์บริการร่วม
จังหวัดอุบลราชธานี

() รู้จักด้วยตนเอง เช่น ความบังเอิญ สืบค้นข้อมูล

9. ข้อมูล-ข่าวสารที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่อการติดต่อขอรับบริการ

() สูง

() ค่อนข้างสูง

() น้อย

() น้อยที่สุด

10. การรับข้อมูล-ข่าวสาร ผ่านสื่อประเภทใด ที่ท่านสามารถรับข้อมูล-ข่าวสารได้สะดวกที่สุด

() วิทยู

() โทรทัศน์

() เว็บไซต์ของจังหวัดและหน่วยงานต่างๆ

() หนังสือพิมพ์

() ป้ายโฆษณา/ป้ายประชาสัมพันธ์

11. ท่านต้องการข้อมูล-ข่าวสาร อะไรที่จะเป็นประโยชน์ในการใช้บริการ

- () ประเภทของงานบริการที่ให้บริการ
- () เอกสาร-หลักฐานที่ต้องใช้ในการติดต่อขอรับบริการแต่ละประเภท
- () กระบวนการและเวลาที่ใช้ในงานบริการแต่ละประเภท
- () ค่าใช้จ่ายในการรับบริการแต่ละประเภท

ตอนที่ 2 การแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี

คำแนะนำ ท่านมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม จังหวัดอุบลราชธานีเป็นอย่างไร

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน ตามเกณฑ์ ดังนี้

4	หมายถึง	สูง
3	หมายถึง	ค่อนข้างสูง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	4	3	2	1
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ				
1.1 สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ				
1.2 มีการแจกบัตรคิวเพื่อรอรับบริการอย่างเป็นระเบียบ ชัดเจน				
1.3 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่การบริการ เช่น เก้าอี้นั่ง ปากกา โต๊ะกรอกเอกสาร เคาน์เตอร์ให้บริการ				
1.4 สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะสมในการรับบริการ				
1.5 มีการประชาสัมพันธ์การบริการให้ทราบโดยทั่วถึง				

การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	4	3	2	1
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้				
2.1 เจ้าหน้าที่ยินดี เต็มใจรับฟังปัญหาและแนะนำท่านได้ชัดเจน ถูกต้อง				
2.2 มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน ประกาศให้เห็น ได้โดยสะดวก				
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ไม่ผิดพลาด				
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการ ไม่เล่นพรรคเล่นพวก ไม่เกียจคร้าน				
2.5 เมื่อมีปัญหาเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายในการแก้ไขปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน แม่นยำ				
3. การตอบสนองต่อลูกค้า				
3.1 การให้บริการสะดวกรวดเร็ว				
3.2 การให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว				
3.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของท่านได้				
3.4 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ				
3.5 เจ้าหน้าที่เต็มใจบริการ คำนึงถึงความรีบเร่งของท่าน				
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า				
4.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เหมาะสม				
4.2 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี				
4.3 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ				
4.4 เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำ ตอบปัญหาเกี่ยวกับข้อสงสัยได้อย่าง ถูกต้องชัดเจน				
4.5 เจ้าหน้าที่เป็นคนมีความรู้ในงานที่ให้บริการ				

การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดอุบลราชธานี	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	4	3	2	1
5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า				
5.1 มีการแนะนำในการใช้บริการ				
5.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเอง				
5.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ				
5.4 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ยึดหลักความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ				
5.5 ศูนย์บริการร่วมฯ เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสม และสะดวกต่อผู้มารับบริการ				

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ

นายคุณากร จิระวัชร

วัน เดือน ปีเกิด

4 กันยายน 2529

ประวัติการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลาย สายวิทย์-คณิต

โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช อำเภอเมืองอุบลราชธานี

จังหวัดอุบลราชธานี, พ.ศ. 2545 - 2547

รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการ

สาธารณะ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, พ.ศ. 2548 - 2551

ที่อยู่

8 ซอยพิชิตรังสรรค์ 2/2 ถนนพิชิตรังสรรค์

ตำบลในเมือง อำเภอเมืองอุบลราชธานี

จังหวัดอุบลราชธานี

