

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กร
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล องค์กร
3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคมนาคมขนส่งผู้โดยสาร
7. ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยบูรพา
8. ความเป็นมาของรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
10. กรอบแนวคิดในการวิจัย

เป็นที่ทราบกันดีว่าการบริการ ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้บริโภคยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงต้องการการบริการที่ดี รวดเร็วและง่าย ๆ ดังนั้น สิ่งสำคัญในการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กร แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางความเป็นมาของรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

#### ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ ดังนี้

### ความหมายของประสิทธิผล

ทองหล่อ เดชไทย (2544, หน้า 277) ให้ความหมายของประสิทธิผล (Effectiveness) ไว้ว่าเป็นการแสดงให้เห็นถึงผลที่ได้รับของโครงการหรือบริการที่มีส่วนช่วยลด และแก้ปัญหา หรือพัฒนางานให้ดีขึ้น ฉะนั้น ประสิทธิภาพจึงเป็นการวัดองศาของการได้มาซึ่ง วัตถุประสงค์หรือ เป้าหมายที่กำหนดไว้ในโครงการ โดยการประเมินประสิทธิผลนั้น มุ่งเพื่อปรับปรุงแผนงานหรือ หน้าที่และโครงสร้างของสถาบันที่เกี่ยวข้อง โดยการวิเคราะห์การได้มาซึ่งวัตถุประสงค์ของงาน เปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้าหรืออาจรวมถึงการประเมินความพึงพอใจของชุมชนที่รับบริการด้วย

สมพงษ์ เกษมสิน (2521, หน้า 14 อ้างถึงใน ฉันทนพิน ชันนาแล, 2549, หน้า 6) ให้ความหมายของประสิทธิผล หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์ หรือที่คาดไว้เป็นหลัก

Reddin (กาญจนา อินทรักษ์, 2545, หน้า 36) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า หมายถึง ขอบเขตการปฏิบัติงานตามแผน ทำให้เกิดผลงานตามที่กำหนดวัตถุประสงค์และ เป้าหมายของแผน

Certo (อ้างถึงใน ฉันทนพิน ชันนาแล, 2549 หน้า 7) ให้ความหมายของประสิทธิผล หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์การให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

จรัสวัชร์ ภักดีวุฒิ (2553,ออนไลน์,วันที่ค้นข้อมูล 25 เมษายน 2553) กล่าวถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ไว้ดังนี้

คำว่า “ประสิทธิภาพ” (Efficiency) และ “ประสิทธิผล” (Effective) ซึ่งเรามักนำมาใช้ปะปนกันบ่อยครั้ง เมื่อถามถึงคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึงอะไร ต้องทำอะไร ประสิทธิภาพ หมายถึงอะไร ต้องทำอะไร แล้วทั้งสองคำเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ปรากฏว่าไม่สามารถมีผู้ให้คำตอบได้ชัดเจน เพราะส่วนใหญ่แล้วแยกแยะความแตกต่างไม่ได้ บางคนก็ตอบแบบกำปั้นทุบดินว่า ต่างกันเพราะเขียนไม่เหมือนกันซึ่งก็ไม่ผิด เพราะทั้งสองคำเขียนคล้ายกัน คือ มีคำว่า “ประสิทธิ” เหมือนกัน แต่ ไม่เหมือน กัน เพราะมีความต่างกันตรงที่คำว่า “ภาพ” กับ “ผล” ทำให้การตีความตามความคิดของผู้แปล หลายครั้งหากเราต้องการรู้ความหมายที่แท้จริงของศัพท์บางคำ ก็ต้องถามว่าเขียนเป็นภาษาอังกฤษว่าอย่างไรคำว่าประสิทธิภาพ แปลมาจาก Efficiency หมายถึงผลดีที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือการดำเนินงาน นั่นคือ หากจะวัดว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ มีส่วนประกอบหลายส่วนหลัก ๆ คือควรพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ก่อให้เกิดสิ่งเหล่านี้หรือไม่

1. ความประหยัด (Economy) ไม่ว่าจะเป็นการประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) หรือ ประหยัดเวลา (Time)

2. ความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา (Speed) ก็เป็นอีกตัวบ่งชี้ว่าเกิดประสิทธิภาพ

หรือไม่เพราะหากการดำเนินงานก่อให้เกิดความประหยัทรพพยากร แต่ไม่ทันตามกำหนดเวลา ก็ไม่ถือว่ามีประสิทธิภาพ

3. ความมีคุณภาพ (Quality) ซึ่งพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ ต้องมีการคัดสรรอย่างดี กระบวนการทำงาน/กระบวนการผลิต (Process) ที่ดีจนกระทั่งได้ผลผลิต (Output) ที่ดีแม้ว่ากระบวนการดำเนินงานจะประหยัทรพพยากร และรวดเร็ว แล้วจะต้องไม่ทำให้คุณภาพของงานลดลงหากประหยัทรพพยากร รวดเร็ว แต่คุณภาพงานลดลงก็ไม่ถือว่าเกิดประสิทธิภาพ ดังนั้น หากจะพิจารณาในประเด็นของประสิทธิภาพ จะต้องพิจารณาในขั้นตอนหรือกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด

ประสิทธิผล แปลมาจาก Effective เป็นศัพท์บัญญัติทางการบริหารจัดการ หมายถึงผลสำเร็จ ของงานเป็นไปตามความมุ่งหวัง (Purpose) ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย ดังนั้น ในประเด็นของประสิทธิภาพ จึงมุ่งเน้นไปที่การพิจารณาจุดสิ้นสุดของกิจกรรมหรือการดำเนินงานว่าได้ตามที่ตั้งไว้ หรือไม่ ซึ่งมักจะมีตัวชี้วัด (Indicator) ที่ชัดเจนหลายครั้งที่พบว่าในเชิงนโยบายมักมีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายว่า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งอาจต้องหันมามองย้อนกลับถึงผู้ที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ เข้าใจชัดเจนหรือไม่ว่า ประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผล ที่องค์การต้องการคืออะไรต้องทำอะไร หากเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน ก็จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ผิดทิศทางได้

ในการทำงานมักมีการกำหนดวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายว่าเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่หลายคนยังมีความสับสนว่าประสิทธิภาพ และประสิทธิผล แตกต่างกันอย่างไร การทำงานที่ประสบผลสำเร็จวัดได้จากประสิทธิภาพหรือประสิทธิผล เป็นข้อสงสัยที่ได้รับฟังเสมอ ๆ ความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อความเข้าใจ จึงขออธิบาย ดังนี้

**ประสิทธิภาพ (Efficiency)** หมายถึงกระบวนการดำเนินงาน ที่มีลักษณะดังนี้

1. ประหยัทรพพยากร (Economy) ได้แก่ ประหยัทรพพินทุน (Cost) ประหยัทรพพพยากร (Resources) และประหยัทรพพเวลา (Time)

2. เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed)

3. คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ มีการคัดสรรอย่างดี มีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต (Process) ที่ดี และมีผลผลิต (Output) ที่ดี

การมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ประหยัทรพพ รวดเร็ว มีคุณภาพของงานซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด

**ประสิทธิผล (Effective)** หมายถึงผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความมุ่งหวัง (Purpose) ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ (Objective) หรือเป้าหมาย (Goal) และเป้าหมายเฉพาะ (Target) ได้แก่

1. เป้าหมายเชิงปริมาณ จะกำหนดชนิดประเภทและจำนวนของผลผลิต สุดท้ายต้องการที่ใดเมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นลง
  2. เป้าหมายเชิงคุณภาพ จะแสดงถึงคุณค่าของผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานนั้น ๆ
  3. มุ่งเน้นที่จุดสิ้นสุดของกิจกรรมหรือการดำเนินงานว่าได้ผลตามที่ตั้งไว้หรือไม่
- ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะมีตัวชี้วัด (Indicator) ที่ชัดเจนจึงจะทำให้ดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ ดังนั้นทั้งประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพจึงจำเป็นทั้งสิ้น และองค์กรที่ประสบผลสำเร็จจะมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยกันทั้งนั้น

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการดำเนินงานบรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร ตามที่ได้กำหนดไว้ โดยอาจวัดได้จากความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของรพ.ประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการลดระยะเวลาในการเดินทาง ด้านการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้านการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านความเป็นระเบียบของอาคาร

#### การประเมินประสิทธิผลขององค์กร

การประเมินประสิทธิผลและองค์การเป็นเรื่องที่แยกไม่ออก และได้มีการศึกษามานานพอสมควรเพื่อเป็นการชี้แนะให้น้ำหนักความสำคัญในการศึกษาเรื่องประสิทธิผลขององค์การในปัจจุบันผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวคิดการประเมินประสิทธิผลขององค์การ และสรุปได้ ดังนี้

พิทยา บวรวัฒนา (2541, หน้า 176) กล่าวว่า องค์การที่มีประสิทธิผล หมายถึง องค์การที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (Goals) ที่ตั้งใจไว้ ประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์การ ในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์การที่มีประสิทธิผลสูง จึงเป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย ส่วนองค์การที่มีประสิทธิผลต่ำ จึงเป็นองค์การที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานตามเป้าหมาย ที่ตั้งเอาไว้

บาร์นาร์ด (Barnard, 1966, p.82 อ้างถึงใน ญัฐนพิน ชันนาแล, 2549, หน้า 11) ให้ความหมายว่า องค์การจะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามบทบาทที่องค์การได้กำหนดไว้

เลิส ไชยณรงค์ (2536, หน้า 55 อ้างถึงใน ฐานพิน ชันนาแล, 2549, หน้า 11) ให้ความหมายในเชิงอธิบายว่า ประสิทธิภาพองค์กรในแนวคิดเดิมจะเน้นในเรื่องของการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานจึง เน้นในเรื่องความชำนาญเฉพาะทางก่อให้เกิดการขาดประสานงาน ต่อมาแนวคิดนี้เปลี่ยนไปเป็นการเน้น ความร่วมมือ โดยมีเป้าหมายหลักอยู่ที่ความพยายามให้งาน บรรลุผลสำเร็จด้วย

แคทซ์และคาห์น (Katz and Kahn, 1973, p.88 อ้างถึงใน ฐานพิน ชันนาแล, 2549, หน้า 11) ว่าประสิทธิภาพเป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิผลหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ประสิทธิภาพและการรักษาสภาพขององค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดของประสิทธิผล แนวคิดนี้สอดคล้องเช่นเดียวกับที่ ลองจี เนคเกอร์ และพริงเกิล (Longenecker and Pringle, 1981, p.381 อ้างถึงใน ฐานพิน ชันนาแล, 2549, หน้า 11)

#### วิธีวัดประสิทธิผลขององค์กรมีอยู่ 4 วิธี คือ

1. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์กร จากความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมาย (The Goal Attainment Approach) วัดได้จาก ความสามารถขององค์กร ในการดำเนินการให้บรรลุ เป้าหมาย

2. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์กร โดยใช้ความคิดระบบ (The System Approach) ให้วัดประสิทธิผลขององค์กรโดยคำนึงถึง

2.1 ความสามารถขององค์กรในการหาปัจจัยนำเข้า

2.2 ความสามารถขององค์กรในการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำ ออก

2.3 ความสามารถขององค์กรในการอยู่รอด (Survival) ท่ามกลางสภาพแวดล้อม ที่เปลี่ยนไป

2.4 ความสัมพันธ์แบบพึ่งพาระหว่างส่วนต่าง ๆ ขององค์กร ถ้าส่วนหนึ่ง ส่วนใด ทำงานได้ไม่ดีแล้ว จะกระทบกระเทือนต่อส่วนอื่น ๆ ได้

3. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์กร โดยดูจากความสามารถขององค์กรในการ ชนะใจผู้มีอิทธิพล (The Strategic-Constituencies Approach) ได้แก่ องค์กรที่มีสายตาแหลมคม สามารถ มองว่าบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ใดในสภาพแวดล้อม ที่มีความสำคัญต่อองค์กร และ ยังต้องเป็นองค์กรที่สามารถชนะใจบุคคลกลุ่มผลประโยชน์ทั้งหลายเหล่านั้น ไม่ให้มาขัดขวาง การทำงานขององค์กร

4. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์กร จากค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกองค์กร (The Competing - Values Approach) นักวิชาการเชื่อว่า ประสิทธิภาพขององค์กรเป็นเรื่องนานา จิตตัง เกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์กร จึงขึ้นอยู่กับว่าใครมีตำแหน่งอะไร มีผลประโยชน์อะไร

ดังนั้น การวัดประสิทธิผลขององค์กร จึงต้องพิจารณาค่านิยมต่าง ๆ ของผู้ประเมินผลองค์กร ซึ่งจะเป็นผู้เลือกที่จะใช้มาตรวัดประสิทธิผลองค์กรแบบไหน (พิทยา บวรวัฒนา, 2541, หน้า 184 - 197)

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การวัดประสิทธิผลขององค์กร เป็นการวัดเพื่อหาความสามารถขององค์กร ในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้อาจวัดได้จากความคิดเห็นของบุคคลทั้งหลายจากความคิดเห็นหรือความพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรหรือใช้บริการองค์กร

#### เกณฑ์ในการประเมิน

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2544, หน้า 50- 51 อ้างถึงใน ฉันทนพิน ชันนาค, 2549, หน้า 10) ได้สรุปความหมายเกี่ยวกับเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยเกณฑ์ในการศึกษา ซึ่งได้รับการพัฒนาขึ้นตามจุดมุ่งหมายของการใช้ ได้แก่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ความเพียงพอ ความเสมอภาค ความเป็นธรรม ดังความหมายของเกณฑ์การประเมินตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปความหมายและตัวอย่างคำถามเกี่ยวกับเกณฑ์การวิจัยประเมินผล

| เกณฑ์การประเมินผล | ความหมาย                                                                                                                   | ตัวอย่างคำถาม                                                                  |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| ประสิทธิผล        | เปรียบเทียบผลลัพธ์และผลกระทบของนโยบาย/แผนงาน/โครงการกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้                                             | นโยบาย/แผนงาน/โครงการประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่                       |
| ประสิทธิภาพ       | เปรียบเทียบปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์และผลกระทบของนโยบาย/แผนงาน/โครงการ                                                        | การปฏิบัติงานตาม นโยบาย/แผนงาน/โครงการสิ้นเปลืองทรัพยากรเพียงใด                |
| ความพอเพียง       | เปรียบเทียบกับผลลัพธ์และผลกระทบของนโยบาย/แผนงาน/โครงการกับความต้องการทั้งหมดของสังคม (หรือขอบเขตทั้งหมดของปัญหา)           | นโยบาย/แผนงาน/โครงการ สามารถตอบสนองความต้องการทั้งหมดของสังคมได้หรือไม่เพียงใด |
| ความเสมอภาค       | เปรียบเทียบโอกาสที่จะได้รับบริการสาธารณะตามนโยบาย/แผนงาน/โครงการ มีความเท่าเทียมกันสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม ทุกพวกพ้องหรือไม่ | ใครบ้างที่มีโอกาสได้รับผลลัพธ์และผลกระทบตามนโยบาย/แผนงาน/โครงการ               |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

| เกณฑ์การประเมินผล | ความหมาย                                                                                                                                               | ตัวอย่างคำถาม                                                                                                                                                                  |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ความเป็นธรรม      | เปรียบเทียบว่าประชาชนผู้เสียเปรียบในสังคมได้รับผลลัพธ์และผลกระทบของนโยบาย/แผนงาน/โครงการในสัดส่วนเช่นใด เมื่อพิจารณาพร้อมกับประชาชนผู้ได้เปรียบในสังคม | นโยบาย/แผนงาน/โครงการ ถูกกำหนดขึ้นเพื่อประโยชน์สำหรับผู้ได้เปรียบหรือเสียเปรียบในสังคม เป็นสำคัญและ/หรือก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชน โดยส่วนรวมหรือเฉพาะกลุ่มผลประโยชน์ส่วนน้อย |

(ที่มา : ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2544 , หน้า 42)

ระดับของประสิทธิผลองค์กร

เรดดีน (Reddin, 1970, หน้า 277 อ้างถึงใน ฌ็องฟิณ ชันนาแล, 2549, หน้า 13)

ได้แบ่งระดับมาตรฐานของประสิทธิผลเป็น 3 ระดับคือ ระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล ดังนี้

1. ประสิทธิภาพระดับองค์กร (Corporate) เกี่ยวข้องกับการลงทุนทั้งหมดและกำหนดโดยทีมงานหรือคณะบุคคล มีแนวโน้มระยะยาวเป็น 5 ปี แม้ว่า 1 ปีถือว่าเป็นเรื่องธรรมดาที่ตามประสิทธิภาพองค์กรจึงเกี่ยวข้องในเรื่องผลตอบแทนของทรัพย์สิน ความสามารถในการทำผลกำไร ตำแหน่งในการแข่งขัน ความเจริญเติบโต ความยืดหยุ่น ระดับของเทคโนโลยี การพัฒนาพนักงาน ความสัมพันธ์กับพนักงาน ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ความสัมพันธ์กับรัฐบาล
2. ประสิทธิภาพระดับหน่วยงาน (Departmental or Divisional) เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนในหน่วยย่อยขององค์กร เป็นตัวเชื่อมระหว่างองค์กรกับความเชี่ยวชาญเฉพาะระดับ การจัดการ(บุคคล) บางครั้งก็เชื่อมโยงระหว่างผลกำไร ผลผลิตหรือความต้องการด้านบริการ และการบูรณาการบทบาทของหน่วยงานหนึ่งกับอีกหน่วยงานหนึ่ง ในองค์กรใหญ่ทั้งหมด
3. ประสิทธิภาพระดับการจัดการหรือบุคคล (Managerial Standards) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผลผลิต ซึ่งเป็นประสิทธิผลของผู้ในระดับการจัดการโดยตรง

อมร รักษาสัตย์ (2522, หน้า 6) ได้ให้ทัศนะในแง่ของการบริหารราชการว่า การวัดประสิทธิผลในการให้บริการ มี 2 แ่ง คือ

1. มองในแง่ประสิทธิผลสัมบูรณ์ เรามักมองว่าการทำงานนั้นจะต้องให้ได้ผล ออกมา ร้อยเปอร์เซ็นต์ แต่ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ประสิทธิภาพสัมบูรณ์ย่อมไม่เกิดขึ้น เพราะเป็นเช่นนั้น

ไม่ได้ตามความเป็นจริง

2. มองในแง่ประสิทธิผลสัมพัทธ์ เมื่อเราไม่สามารถที่จะศึกษาประสิทธิผลในแง่ของประสิทธิผลสมบูรณ์ได้ตามความเป็นจริงสิ่งที่เราสามารถจะศึกษาความเป็นไปได้ของประสิทธิผลคือ การศึกษาในแง่ของแนวความคิดในเชิงเปรียบเทียบ คือ

ก. เปรียบเทียบกับทุน ซึ่งถือว่ามีประสิทธิภาพสูง ถ้าทำงานได้คุ้มทุน

ข. เปรียบเทียบกับองค์การที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน

ค. เปรียบเทียบผลงานของตนเองในอดีตในแง่ของมูลค่าหรือผลิตผล หรือทรัพย์สิน ซึ่งการเปรียบเทียบโดยวิธีนี้ใช้วัดประสิทธิผลในช่วงระยะเวลาต่างกัน

ง. เปรียบเทียบกับศักยภาพความจุขีดความสามารถของตนเองในแต่ละช่วงใช้เปรียบเทียบว่าเราทำงานได้เต็มที่ตามขีดความสามารถหรือไม่

จ. เปรียบเทียบความเร็วในการปฏิบัติงาน โดยดูที่ผลงานที่กระทำในครั้งก่อนและครั้งหลังนำมาเปรียบเทียบกัน โดยใช้เวลาเป็นตัววัด

ฉ. เปรียบเทียบความพอใจของผู้รับบริการจากเสียงสะท้อนกลับมา

เอกสิริ ธรรมพงษ์ทิพย์ (2533, หน้า 29) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลในการให้บริการไว้ว่า นอกจากนี้ในด้านของความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้มารับบริการแล้ว อาจจะวัดได้จากการรับฟังเสียงวิพากษ์วิจารณ์ทั่วไป กล่าวคือ

1. มีความสนใจ อยากจะไปติดต่องานที่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยไม่เกิด ความกังวล หวั่นเกรงในการติดต่อเห็นว่างค์การบริหารส่วนตำบลเป็นแหล่งบริการหรือเป็นที่พึ่งของประชาชนได้

2. ไม่มีหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์หรือปรากฏตามหนังสือพิมพ์หรือบัตรสนเท่ห์ของประชาชน ไม่เสียเงินพิเศษหรือค่าตอบแทนใดๆ นอกเหนือจากค่าธรรมเนียมที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

3. ไม่มีการเดินขบวนประท้วงขับไล่ หรือมีการชุมนุมเกี่ยวกับเรื่องการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

วรเดช จันทรศร (2541, หน้า 41) กล่าวถึง เกณฑ์ความสามารถและคุณภาพในการให้บริการ (Capability and Service Quality) ว่าประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการ คือ

1. สมรรถนะของหน่วยงาน (Organization Capability) เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งอาจพิจารณาจากสถิติข้อมูลที่แสดงถึงสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะ อาทิ จำนวนประชากรที่ได้รับบริการสาธารณสุข จำนวนสถานอนามัยในชุมชน สัดส่วนของคนไข้ต่อบุคลากรทางการแพทย์

ความสามารถในการรองรับและรับบริการนักท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยว ความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับประชากรกลุ่มเป้าหมาย

## 2. ความทั่วถึงและเพียงพอ (Coverage and Adequacy) เป็นการพิจารณาถึง

ความครอบคลุม(Coverage) ความเพียงพอ(Adequacy) และความครบถ้วน(Complement) ของการให้บริการซึ่งสามารถดูได้จากขอบเขตพื้นที่เป้าหมายและประชากรกลุ่มเป้าหมายในระบบการให้บริการความเพียงพอและความสม่ำเสมอเนื่องในการได้รับบริการตลอดช่วงระยะเวลา

## 3. ความถี่ในการให้บริการ (Services Frequency) เป็นตัวชี้วัดระดับการบริการ

ต่อหน่วยเวลา

## 4. ประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของ องค์การ

ในการให้บริการ โดยมุ่งเน้นบริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และมีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ซึ่งในการปฏิบัติงานเป็น ต้องมีมาตรฐานในการให้บริการ โดยมีกำหนดเวลาแล้วเสร็จใน กิจกรรมบริการสาธารณะทุกสาขา เพื่อให้หลักประกันในเรื่องประสิทธิภาพในการบริการรวมทั้งการให้หลักประกันในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อหน่วยทั้งหน่วยงานและของผู้รับบริการในการ ติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้ง

จากแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลขององค์การมีหลาย ๆ วิธี เช่น วัดได้จากความสามารถขององค์การในการดำเนินการให้บริการเป้าหมาย วัดโดยใช้ความคิดระบบวัดโดยดูจากความสามารถขององค์การในการชนะใจผู้มีอิทธิพล วัดจากค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกองค์การ และยังใช้เกณฑ์ในการประเมินการวัดประสิทธิผลคือ การเปรียบเทียบว่าผลลัพธ์และผลกระทบของนโยบาย แผนงาน โครงการกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่ และการวัดประสิทธิผลยังมองได้ในเรื่องของประสิทธิผลสัมบูรณ์ และประสิทธิผลสัมพัทธ์ คือการศึกษาในแง่ของแนวคิดในเชิงเปรียบเทียบ ในงานวิจัยนี้ เป็นการวัดประสิทธิผลในแง่ของการเปรียบเทียบความพอใจ ความคิดเห็น ของผู้รับบริการซึ่งได้แก่นักศึกษาเสียงสะท้อนกลับมา เป็นอย่างไร

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการ

### ความหมายของการประเมินโครงการ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของการประเมินโครงการไว้ดังนี้

นิศา ชูโต (2527, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของการประเมินโครงการไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความต้องการ การหาแนวทาง

วิธีการปรับปรุง วิธีการจัดการเกี่ยวกับโครงการ และหาผลที่แน่ใจว่าเกิดจากโครงการนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพ ประสิทธิภาพของโครงการ

วิรัช ภักดี (2535, หน้า 6) ให้ความหมายว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศ ในการปรับปรุงโครงการและสารสนเทศในการตัดสินใจ ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

ประชุม รอดประเสริฐ (2535, หน้า 73) ให้ความหมาย การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการในการเก็บรวบรวม และการวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ และพิจารณาปัจจัยให้โครงการนั้น เพื่อการดำเนินงานต่อไปหรือจะยุติการดำเนินงานโครงการนั้นเสีย

ยงยุทธ สิมสัพิมพ์ (2535, หน้า 46) ให้ความหมายว่า การประเมินโครงการ หมายถึง การติดตาม กำกับ การเก็บรวบรวม และการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ จากการปฏิบัติตามโครงการ เพื่อนำผลเหล่านั้นมาตอบคำถามต่าง ๆ ให้ผู้บริหารทราบว่าปัญหาและอุปสรรคของโครงการมีอยู่เพียงใด ควรแก้ไขอย่างไร การดำเนินงานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่เพียงใด คู่กับการลงทุนหรือไม่ ซึ่งจะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ

รัตนะ บัวสนธิ์ (2540, หน้า 9) ได้ให้ความหมายว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้นั้นมาเทียบกับเกณฑ์แล้วตัดสินใจให้คุณค่าต่อข้อมูลหรือโครงการดังกล่าว

ศิริชัย กาญจนวาที (2541, หน้า 3) ให้ความหมายว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการตรวจสอบและตัดสินใจคุณค่า (Value Judgement) เกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า การดำเนินงาน และผลการดำเนินโครงการเพื่อเป็นสารสนเทศสำหรับการปรับปรุงการดำเนินโครงการ สรุปผลสำเร็จของโครงการ และพัฒนาโครงการต่อไป

บุบผา สุดสวัสดิ์ (2535, หน้า 63) ให้ความหมายว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการที่จะบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพ หรือคุณค่าของโครงการ ผลของการประเมินโครงการ ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2537, หน้า 191) ให้ความหมายว่า การประเมินโครงการเป็นกระบวนการที่รวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลโครงการนั้น แล้วนำมาตัดสินใจคุณค่าหรือตีคุณค่าผลสุดท้ายของการประเมิน คือ การตัดสินใจ ซึ่งโดยทั่วไปจะศึกษาจากความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังหรือจุดมุ่งหมายกับผลของการปฏิบัติงาน

สมยศ โชติเกษมศรี (2540, หน้า 5) ให้ความหมายว่า การประเมินโครงการเป็น กระบวนการในการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินงานตามโครงการ เพื่อเป็น

ประโยชน์ในการตัดสินใจคุณค่าของโครงการ เพื่อชี้บ่งถึงจุดเด่นและจุดด้อยของโครงการอย่างมีระบบ แล้วตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้น เพื่อการดำเนินงานหรือยุติการดำเนินงานตามโครงการต่อไป

จากความหมายของการประเมินโครงการที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการประเมินโครงการเป็นกระบวนการของการตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลด้านต่าง ๆ อย่างมีระบบเพื่อส่งผลให้เกิดการบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพ และคุณค่าของโครงการนั้น เพื่อนำมาพิจารณาแนวทางในการพัฒนาหรือแก้ไขปรับปรุง

### วัตถุประสงค์ของการประเมินผลโครงการ

วัตถุประสงค์ของการประเมินผลโครงการ (Program Evaluation Purpose) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการที่กำหนดได้ชัดเจนอย่างเฉพาะเจาะจง สามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนมีความเป็นไปได้ในความต้องการจากการทำการประเมินผลนั้นมี 6 ประการ (Anderson, & Ball, 1978, pp. 14-35 อ้างอิงจาก รัตนะ บัวสนธ์, 2540, หน้า 18) ได้แก่

1. เพื่อช่วยในการตัดสินใจทำโครงการต่อไปได้ ซึ่งได้แก่ การประเมินว่าโครงการที่จัดทำขึ้นมานั้นมีความจำเป็นมากน้อยหรือมีความสมเหตุสมผลหรือไม่ มีความเป็นไปได้หรือคุ้มค่ากับเงินทุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เพียงไร โครงการเป็นสิ่งที่ต้องการสำหรับกลุ่มเป้าหมายหรือจะได้รับการสนับสนุนแค่ไหน รวมทั้งขนาดและขอบเขตการนำโครงการไปใช้กว้างหรือแคบ เป็นต้น ข้อมูลจากการประเมินเหล่านี้จะช่วยในการประมวลสรุป ตัดสินใจ สำหรับผู้บริหารหรือแหล่งทุนที่ตัดสินใจอนุมัติการนำโครงการดังกล่าวไปดำเนินการใช้ต่อไป

2. เพื่อช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการโดยต่อเนื่องต่อไป หรือการขยายโครงการและการรับรองโครงการ ซึ่งได้แก่การประเมินภายหลังจากโครงการได้ดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้ว (ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้) เป็นการประเมินเพื่อจะรู้ว่าโครงการดังกล่าว ยังมีความจำเป็นต้องจัดให้มีอยู่อีกต่อไปหรือไม่ ผลที่ได้จากการดำเนินการไปนั้น ก่อให้เกิดผลข้างเคียงทั้งทางบวกและทางลบ

3. เพื่อช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงการ ซึ่งเป็นการประเมินเมื่อโครงการได้มีการนำไปดำเนินการใช้ระยะหนึ่ง หรือเป็นการประเมินในช่วงการดำเนินโครงการ ทั้งนี้โดยทำการประเมินเพื่อที่จะปรับปรุงส่วนต่าง ๆ ของโครงการ อันได้แก่

- 3.1 วัตถุประสงค์ของโครงการ เพื่อที่จะรู้ว่าวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้นั้น มีการดำเนินโครงการไปช่วงหนึ่ง มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายหรือไม่ หรือได้รับการยอมรับ สนับสนุนร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์มากขึ้นเพียงใด

3.2 เนื้อหาของโครงการ เป็นการพิจารณาว่าเนื้อหาสาระหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในโครงการ มีความครอบคลุมเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์โครงการหรือไม่ ลำดับขั้นตอนของกิจกรรมเป็นไปตามลำดับที่จะเอื้อต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการเพียงใด นอกจากนั้นก็ยังพิจารณาอีกว่าเนื้อหาสาระของโครงการดังกล่าว มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับภูมิหลังหรือพื้นเพเดิมของกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการจากโครงการมากน้อยเพียงไร

3.3 วิธีการดำเนินโครงการ โดยพิจารณาว่าโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่นั้น มีกลุ่มเป้าหมายร่วมโครงการเป็นจำนวนเท่าไร ครบหรือไม่ครบตามที่กำหนดไว้ โครงการมีผู้ร่วมงานเพียงพอหรือไม่ โครงการมีการดำเนินงานหรือดำเนินกิจกรรมเป็นอย่างไร กลุ่มเป้าหมายผู้ร่วมโครงการได้รับการเสริมแรงหรือการสร้างแรงจูงใจอย่างไร เป็นต้น

3.4 สภาวะแวดล้อมของโครงการ หมายถึง การพิจารณาเกี่ยวกับนโยบายทางการเมืองหรือทางการบริหารของผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการพบว่าให้การสนับสนุนการดำเนินโครงการหรือไม่อย่างไร สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานในโครงการมีลักษณะเช่นไร ชัดแจ้งหรือไม่ เป็นอุปสรรคต่อการที่จะดำเนินการต่อไปเพียงใด ทรัพยากรสนับสนุนอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินโครงการมีเพียงพอมากน้อยเพียงใด ตลอดจนกระทั่งการยอมรับหรือให้การสนับสนุนและการต่อต้านของสาธารณะที่มีต่อโครงการเป็นไปในทิศทางใด

4. เพื่อที่จะได้รับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกรให้ความสนับสนุนโครงการจากแหล่งต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ การพิจารณาความสนับสนุนโครงการสาธารณะชน การเมือง แหล่งเงินทุนรวมทั้งนักวิชาชีพอื่น ๆ โดยต้องการรู้ว่าแหล่งดังกล่าวนี้มีแหล่งใดบ้างให้การสนับสนุนโครงการอย่างแท้จริงเมื่อมีการดำเนินโครงการอยู่ในขณะนั้น ๆ

5. เพื่อที่จะได้รับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการขัดขวาง ต่อต้านโครงการจากแหล่งต่าง ๆ ในทางตรงกันข้ามกับวัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการในข้อที่สี่ นอกจากเราจะต้องรู้ถึงแหล่งที่ให้การสนับสนุนโครงการแล้ว ในการดำเนินโครงการใด ๆ ก็ตาม บางครั้งโครงการดังกล่าวนั้นก็ได้รับการขัดขวางต่อต้านทำให้การดำเนินโครงการไม่อาจเป็นไปได้อย่างสะดวก และวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้อาจจะไม่ได้รับการตอบสนอง ดังนั้นการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อพิจารณาว่าแหล่งใดบ้างที่ขัดขวางโครงการจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น ทั้งนี้เพื่อจะได้หาทางแก้ไขปรับปรุงให้ดำเนินโครงการให้มีความเป็นไปได้อย่างสะดวกต่อไป

6. เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการพื้นฐานด้านต่าง ๆ ซึ่งหมายถึง การได้รับความรู้ความเข้าใจในพื้นฐานอื่นที่ นอกจากความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการที่ทำการประเมินว่ามีผลต่อโครงการ ได้แก่ พื้นฐานด้านการศึกษา ด้านจิตวิทยา ด้านสังคมวิทยา และด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น

### ความสำคัญของการประเมินผลโครงการ

การประเมินโครงการเป็นกระบวนการหนึ่งที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ที่รู้จักใช้ไม่ว่าจะเป็นนักวิชาการหรือผู้บริหารก็ตาม การประเมินโครงการมีความสำคัญต่อกระบวนการทำงานของหน่วยงานนั้น เพราะการประเมินโครงการช่วยส่งเสริมให้การทำงานมีคุณภาพ มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น การประเมินจึงมีความสำคัญต่อการทำงานทุกชนิดทุกประเภทดังต่อไปนี้  
(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2537, หน้า 191)

1. สร้างสรรค์แผนโครงการที่มีคุณภาพ แผนโครงการต่าง ๆ มีจำนวนมากจึงต้องมีการกลั่นกรองแผนโครงการที่มีที่พอทำได้ การประเมินจะมีความสำคัญมากที่จะช่วยให้เกิดการวิเคราะห์ตัดสินใจในความเป็นไปได้ของแผนโครงการ ทำให้ได้แผนโครงการที่มีคุณภาพดำเนินการแล้วเกิดประโยชน์คุ้มค่าต่อการที่จะปฏิบัติ
2. ป้องกัน แก้ไข ปัญหาอุปสรรคได้ดี เมื่อเริ่มต้นแผนโครงการหากมีการประเมินสภาพที่อาจเป็นข้อจำกัดของการทำงาน จะทำให้คาดการณ์ได้ว่า ปัญหาอุปสรรคใดที่อาจเกิดขึ้นได้ทำให้สามารถหาแนวทางที่จะป้องกันไม่ให้ปัญหานั้นเกิดขึ้น และระหว่างที่ปฏิบัติงานตามแผนหากมีการประเมินอย่างต่อเนื่อง จะทำให้ทราบผลสำเร็จและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ในทุกขั้นตอน ทำให้ทราบว่าเมื่อไรสิ่งใดเกิดขึ้น เกิดขึ้นเพราะสาเหตุใด ผู้รับผิดชอบสามารถนำสิ่งที่ประสบผลสำเร็จเป็นสิ่งที่ดีไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานต่อไป และสิ่งใดที่เป็นปัญหา ผู้รับผิดชอบสามารถที่จะขจัด หรือหาแนวทางแก้ไข เพื่อให้แผนโครงการดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างราบรื่นและเกิดผลดี
3. บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินทำให้ผู้บริหารทราบข้อมูลต่าง ๆ ของการทำงานกับข้อมูลที่เป็นผลสำเร็จและความล้มเหลว ข้อมูลที่เป็นส่วนส่งเสริมงานและส่วนผลักดันให้งานตกต่ำ ทำให้ผู้บริหารสามารถพิจารณาใคร่ครวญตัดสินใจสั่งการในการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน
4. ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์อย่างประหยัด กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นมุ่งหวังที่จะใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า มีผลงานที่ออกมาได้ผลมากกว่าทรัพยากรที่ลงทุนไป การประเมินจะช่วยให้ทราบว่า แผนโครงการนั้นใช้ทรัพยากรไปมากน้อยเท่าไร และผลงานที่ออกมามีปริมาณคุณค่ามากน้อยเพียงใด คุ้มค่าต่อการลงทุน และสมควรที่จะทำต่อไปหรือไม่
5. ทราบผลของการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานไปแล้วทุกคนต้องการที่จะทราบผลของการทำงานด้วยกันทุกคน ทุกคนต้องการทราบความก้าวหน้าของการทำงานว่าที่ทำได้แล้วมีสิ่งใด

ที่เพิ่มขึ้นมา สิ่งที่เพิ่มขึ้นมามีมากน้อยเพียงใด ตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ และเมื่อสิ้นสุดการทำงานแล้วผลลัพธ์ที่ออกมาเป็นอย่างไร มีผลดี สัมฤทธิ์ผล มีปริมาณมากพอกับสิ่งที่ป้อนเข้าไปหรือไม่ การประเมินจะช่วยให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน การประเมินจึงเป็นวิธีการที่ทำให้ผู้รับผิดชอบงานยินดีกับผลงานที่สำเร็จ และไม่ต้องสูญเสียเวลากับงานที่ไม่ประสบความสำเร็จ ด้วยการจัดการงานเหล่านั้นออกไป หรือแก้ไขปรับปรุงใหม่ให้ดีกว่าเดิม

6. ก่อให้เกิดการพัฒนา การพัฒนาเป็นการส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าให้แก่บุคคลและสังคม แผนโครงการโดยการพัฒนาต่าง ๆ นั้น มุ่งที่จะให้เกิดการพัฒนาต่อบุคคลและสังคม การประเมินจะช่วยให้เกิดการวิเคราะห์พิจารณาเนื้อหาแนวทางการพัฒนาที่ดี และเมื่อมีการนำแผนโครงการพัฒนาไปปฏิบัติแล้ว มีสิ่งใดที่ต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุง การประเมินจะเป็นเครื่องมือบ่งชี้ให้ผู้รับผิดชอบทราบ เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาที่ดีที่สุดหรืออีกรูปหนึ่งให้มีแผนโครงการพัฒนาที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องอาศัยการประเมินที่มีคุณภาพเช่นเดียวกัน

7. รายงานอย่างน่าเชื่อถือ การรายงานเป็นภาระหน้าที่อย่างหนึ่งของผู้รับผิดชอบ ที่ต้องทำให้ผู้รับผิดชอบหน่วยเหนือได้ทราบ เพื่อให้ได้การสนับสนุนต่อไป รายงานที่น่าเชื่อถือ มีเหตุผลที่จะสามารถชี้แจง อธิบายให้แผนโครงการที่จะกระทำต่อไปได้รับการสนับสนุน การจะทำให้รายงานถูกต้อง น่าเชื่อถือจำเป็นต้องอาศัยการประเมินเข้ามาช่วย เพื่อให้ได้ข้อมูลข้อวิเคราะห์ตัดสินคุณค่าของงานที่กระทำลงไปว่าดีหรือไม่อย่างไร อันจะทำให้ผู้รับผิดชอบหน่วยเหนือพิจารณาตัดสินใจ สนับสนุน หรือนำรายงานนั้นนำเสนอในระดับสูงต่อไปด้วยความมั่นใจเพื่อการสนับสนุนแผนโครงการหรืองานสืบเนื่องไป

นอกจากนี้ ประชุม รอดประเสริฐ (2535, หน้า 75) ได้กล่าวถึงความสำคัญ หรือคุณประโยชน์ของการประเมินโครงการไว้ดังนี้

1. การประเมินจะช่วยให้การกำหนดวัตถุประสงค์และมาตรฐานของการดำเนินงาน มีความชัดเจนขึ้น กล่าวคือ ก่อนที่โครงการจะได้รับการสนับสนุนให้นำไปใช้ย่อมจะได้รับการตรวจสอบอย่างละเอียดจากผู้บริหารและผู้ประเมิน ส่วนใดที่ไม่ชัดเจน เช่น วัตถุประสงค์หรือมาตรฐานในการดำเนินงาน หากขาดความแน่นอนแจ่มชัดจะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้องชัดเจนเสียก่อน ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่า การประเมินโครงการมีส่วนร่วมทำให้โครงการมีความชัดเจน และสามารถที่จะนำไปปฏิบัติได้อย่างได้ผลมากกว่าโครงการที่ไม่ได้รับการประเมิน

2. การประเมินโครงการช่วยให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างคุ้มค่าหรือเกิดประโยชน์เต็มที่ ทั้งนี้เพราะการประเมินโครงการจะต้องวิเคราะห์ทุกส่วนของโครงการ ข้อมูลใดหรือปัจจัยใดที่เป็นปัญหาจะได้รับการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน หรือใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมคุ้มค่า ทรัพยากรทุกชนิดจะได้รับการจัดสรรให้อยู่ในจำนวนหรือปริมาณที่

เหมาะสมเพียงพอแก่การดำเนินงาน ทรัพยากรที่ไม่จำเป็นหรือมีมากเกินไปจะได้รับการตัดทอน และ ทรัพยากรใดที่ขาดก็จะได้รับการจัดหาเพิ่มเติม ฉะนั้นการประเมินโครงการจึงมีส่วนทำให้การใช้ ทรัพยากรของโครงการเป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

3. การประเมินโครงการช่วยให้แผนงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กล่าวแล้วว่า โครงการเป็นส่วนหนึ่งของแผน ดังนั้นเมื่อโครงการได้รับการตรวจสอบวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขให้ ดำเนินการไปด้วยดี ย่อมจะทำให้แผนงานดำเนินไปด้วยดีและบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนด ไว้ หากโครงการใดโครงการหนึ่งมีปัญหาในการนำไปปฏิบัติ ย่อมกระทบกระเทือนต่อแผนงาน ทั้งหมดโดยส่วนรวม ฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้เช่นเดียวกันว่าหากการประเมินโครงการ มีส่วนช่วยให้ โครงการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมหมายถึงการประเมินโครงการมีส่วนช่วยให้แผนงาน บรรลุถึงวัตถุประสงค์และดำเนินงานไปด้วยดีเช่นเดียวกัน

4. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาอันเกิดจากผลกระทบของโครงการ และทำให้โครงการมีข้อที่ก่อให้เกิดความเสียหายลดน้อยลง ดังตัวอย่างโครงการ เขื่อนน้ำโจน ซึ่ง ในการสร้างถนนเพื่อไปสู่สถานที่สร้างเขื่อนนั้นต้องผ่านป่าไม้ธรรมชาติ ทำให้เกิดการลักลอบตัดไม้ ทำลายป่าและสัตว์ป่าหลายชนิดอาจต้องสูญพันธุ์ การประเมินโครงการจะช่วยให้เกิดการป้องกัน รักษาป่า และโครงการอนุรักษ์และอพยพสัตว์ป่าขึ้น เพื่อการแก้ปัญหา เป็นต้น ฯลฯ ด้วยตัวอย่าง และเหตุผลดังกล่าวจึงถือได้ว่าการประเมินโครงการมีส่วนในการช่วยแก้ปัญหาได้

5. การประเมินโครงการมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการควบคุมคุณภาพแรงงาน ดังที่ได้ กล่าวแล้วว่า การประเมินโครงการเป็นการตรวจสอบและควบคุมชนิดหนึ่ง ซึ่งดำเนินงานอย่างมี ระบบและมีความเป็นวิทยาศาสตร์อย่างมาก ทุกส่วนของโครงการและปัจจัยทุกชนิดที่ใช้ในการ ดำเนินงานจะได้รับการวิเคราะห์อย่างละเอียดกล่าวคือ ทั้งข้อมูลนำเข้า กระบวนการ ผลิตผลงาน จะได้รับการตรวจสอบประเมินผลทุกขั้นตอนส่วนใดที่เป็นปัญหาหรือไม่มีคุณภาพจะได้รับการ พิจารณาย้อนกลับ เพื่อให้มีการดำเนินงานใหม่จนกว่าจะเป็นไปตามมาตรฐานหรือเป้าหมาย ที่ต้องการ ดังนั้นจึงถือได้ว่าการประเมินผลเป็นการควบคุมคุณภาพของโครงการ

6. การประเมินโครงการมีส่วนในการสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานตามโครงการ เพราะการประเมินโครงการมิใช่เป็นการควบคุมบังคับบัญชาหรือสั่งการ แต่เป็นการศึกษาวิเคราะห์ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและเสนอแนะวิธีการใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติโครงการอันย่อมจะนำมา ซึ่งผลงานที่ดีเป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้องทั้งปวง โดยลักษณะเช่นนี้ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจ มีความพึงพอใจ และมีความตั้งใจกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไปและมากขึ้น ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่า การประเมินโครงการมีส่วนอย่างสำคัญในการสร้างขวัญ กำลังใจและความพอใจในการปฏิบัติงาน

7. การประเมินโครงการช่วยในการตัดสินใจในการบริหารโครงการ กล่าวคือ การประเมินโครงการจะทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงอุปสรรค ปัญหา ข้อดี ข้อเสีย ความเป็นไปได้ และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการโครงการ โดยข้อมูลดังกล่าวแล้วจะช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจว่าจะดำเนินโครงการนั้นต่อไป หรือยุติโครงการนั้นเสีย นอกจากนั้น ผลของการประเมินโครงการอาจเป็นข้อมูลอย่างสำคัญในการวางแผนหรือการกำหนดนโยบายของผู้บริหารและฝ่ายการเมือง

จากแนวคิดที่มีต่อความสำคัญของการประเมินโครงการดังที่กล่าวมาแล้ว จะสามารถกล่าวเป็นข้อสรุปที่แสดงถึงความสำคัญของการประเมินผลโครงการ ได้ดังนี้

1. การประเมินผลโครงการ ช่วยให้สามารถวางแผนในขั้นตอนต่าง ๆ ของโครงการนั้นได้โดยการใช้ทรัพยากรในการดำเนินการอย่างประหยัด ได้รับผลตอบแทนอย่างคุ้มค่า
2. การประเมินผลโครงการช่วยให้สามารถปฏิบัติตามแผนงานนั้นได้อย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ
3. การประเมินผลโครงการ ช่วยในการติดตามถึงผลสัมฤทธิ์และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ในระหว่างกำลังดำเนินการตามโครงการและเมื่อสิ้นสุดโครงการนั้น ๆ

#### รูปแบบของการประเมินโครงการ

สมคิด พรหมจักษ์ (2541, หน้า 2) กล่าวว่า รูปแบบการประเมินผลโครงการนั้นมีหลายรูปแบบด้วยกัน ที่สามารถเลือกใช้รูปแบบการประเมินผลได้ตามที่เห็นว่าเหมาะสมกับโครงการต่าง ๆ ตามลักษณะพฤติกรรมโครงการประเมิน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ การประเมินที่เน้นจุดมุ่งหมายการประเมินแบบการตัดสินใจคุณค่า และการประเมินแบบช่วยการตัดสินใจ

1. การประเมินที่เน้นจุดมุ่งหมาย เป็นรูปแบบการประเมินที่เน้นการตรวจสอบผลที่คาดหวังได้เกิดขึ้นหรือไม่ หรือประเมินโดยตรวจสอบผลที่ระบุไว้ในจุดมุ่งหมายกับผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานโครงการว่า บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่
2. การประเมินแบบการตัดสินใจคุณค่า เป็นรูปแบบการประเมินผลที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศสำหรับกำหนดและวินิจฉัยคุณค่าของโครงการนั้น ๆ
3. การประเมินแบบช่วยการตัดสินใจ เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารในการตัดสินใจเลือกทางเลือกต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง

และยังมีการประเมินผลโครงการแบบชิปปี้ (CIPP) ของสตฟเฟิลบีม (Stufflebeam, 1983 pp. 218-235) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

รูปแบบการประเมินแบบซิปปี (Context-Input-Process-Product Model, CIPP)

สต๊อฟิลบีม เสนอตัวแบบการประเมินแผนโครงการว่าบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ นอกจากนี้ยังประเมินในรายละเอียดต่าง ๆ ที่ช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการรายละเอียดต่าง ๆ ดังกล่าวที่จะประเมินนั้น สรุปรวมได้ 4 ด้านใหญ่ ๆ คือ

1. การประเมินบริบทหรือสภาวะแวดล้อม เป็นการประเมินเพื่อให้ได้มา ซึ่งเหตุผลที่ช่วยกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการโดยเน้นเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ความต้องการ ข้อจำกัดและปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ข้อมูลทั้งหลายเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการจัดทำแผนโครงการ
  2. การประเมินปัจจัยนำเข้า เป็นการประเมินข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยเบื้องต้นว่า จะมีส่วนช่วยให้แผนโครงการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้หรือไม่ การประเมินจะเกี่ยวข้องกับ อัตรากำลัง เวลา งบประมาณ วิธีการที่มีศักยภาพ เป็นการประเมินศึกษาถึงความสามารถของหน่วยงานในการจัดแผนโครงการ ศึกษาถึงยุทธวิธีที่จะใช้และการได้รับความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่จะทำให้แผนโครงการบรรลุผล ได้แก่ เงินทุน เวลา อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
  3. การประเมินกระบวนการ เป็นการประเมินการดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในแผนโครงการทุกขั้นตอน การประเมินกระบวนการมีจุดประสงค์ใหญ่ ๆ อยู่ 3 ประการคือ
    - 3.1 เพื่อหาและทำนายข้อบกพร่องของการดำเนินการตามขั้นตอนที่วางไว้
    - 3.2 เพื่อรวบรวมสารสนเทศสำหรับผู้ตัดสินใจวางแผนงาน
    - 3.3 เพื่อเป็นรายงานสะสมถึงการปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
  4. การประเมินผลผลิต เป็นการประเมินเพื่อดูความสำเร็จทั้งระหว่างการปฏิบัติตามแผนโครงการ และเมื่อสิ้นสุดแผนโครงการ
- สรุป การประเมินผลโครงการเป็นข้อดีของการดำเนินโครงการต่าง ๆ ที่องค์การจะต้องนำมาใช้ในการ ตรวจสอบความสำเร็จของการดำเนินโครงการ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป็นไปตามแผน เป้าหมายของโครงการ หรือไม่ ซึ่งต้องครอบคลุมในเรื่องของปัจจัยนำเข้า ที่ดูจากการ ประหยัด อัตรากำลัง เวลา งบประมาณ วิธีการที่มีศักยภาพ และใช้เงินทุน เวลา อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างพอเหมาะพอดี

## ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการ ได้มีผู้ให้คำนิยามของการบริการไว้ หลายทัศนะ ได้แก่

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์ (2536, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของ การให้บริการว่าการที่บุคคล กลุ่มคน หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชนที่มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ช่องทางการให้บริการ
5. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

บี เอ็ม เวอร์มา (B.M., Verma, 1986, อ้างถึงใน ทิวา ประสุพรรณ, 2546) ได้พิจารณาการให้บริการว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเป็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่การผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่าลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

อิน จอง วาง (In Joung Whang, 1967, อ้างถึงใน ทิวา ประสุพรรณ, 2546) ได้พิจารณาการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการให้บริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. ผู้ให้บริการ (Services)
2. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client Groups)

จากปัจจัยที่กล่าวมาทั้งหมด สามารถสรุปความหมายของระบบการให้บริการ ได้ว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ ผ่านช่องทางตามเวลาที่กำหนด

เจมส์ แม็คคูลอง (James S. Macullong, 1983 อ้างถึงใน ทิวา ประสุวรรณ, 2546) มีความเห็นว่าการให้บริการจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Services Delivery Agency) บริการ (The Services) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Services Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะต้องตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2538, หน้า 1-9) มองว่าการให้บริการมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ในการที่จะได้มาซึ่งทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Output) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็น (Opinion) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้ามาสู่กระบวนการผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกันกับแนวคิดของ บี เอ็ม เวอร์มา อย่างไรก็ตาม จากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติ ของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

ประยูร กาญจนกุล (2538, อ้างถึงใน ทิวา ประสุวรรณ, 2546) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะดังนี้

1. บริการเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการมีวัตถุประสงค์ ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

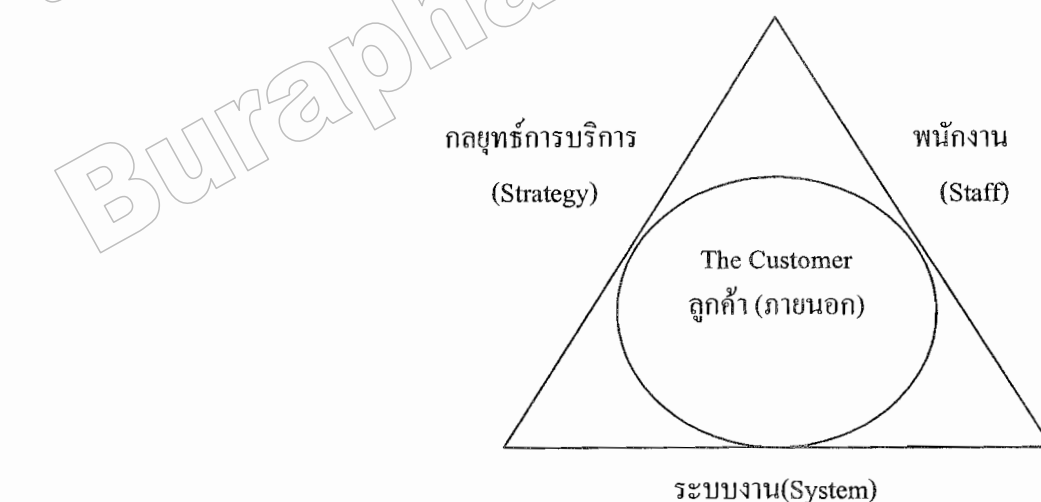
4. บริการจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. ผู้รับบริการทุกคนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการอย่างเท่าเทียมกัน

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ โดยหน่วยงานหรือ ผู้ให้บริการ ดังนั้นหน่วยงานหรือผู้ให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การบริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ การวัดความพึงพอใจในการทำงานของหน่วยงานหรือผู้ให้บริการจึงเป็นวิธีหนึ่งเพื่อการประเมินผลการทำงานหรือคุณภาพว่ามีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากหรือน้อยเพียงใด

### สามเหลี่ยมแห่งบริการ Service Triangle (ST)

Karl Albrecht (1987, อ้างถึงในวีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2542, หน้า 96 - 97) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าว่าควร ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของสามเหลี่ยมด้านเท่า โดยภายในบรรจุวงกลมซึ่งเสมือนลูกค้า หากขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งสามเหลี่ยมรูปนั้นก็จะเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ นั่นคือจะไม่อาจให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้ และจำเป็นต้องมีปัจจัย ทั้ง 3 ด้านให้ครบในสัดส่วนที่เหมาะสมด้วย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 สามเหลี่ยมแห่งการบริการ Service Triangle (ST)

(ที่มา : Karl Albrecht, 1987, อ้างถึงในวีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2542, หน้า 96 - 97)

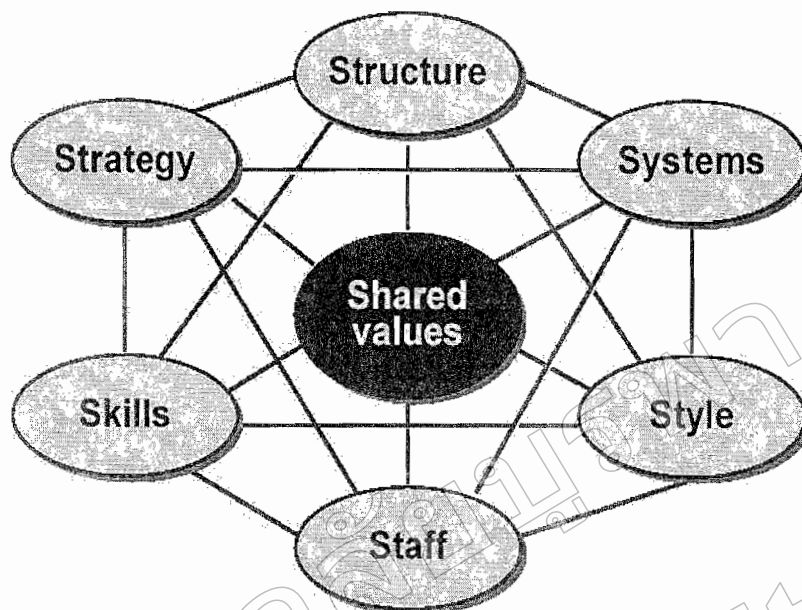
จากภาพที่ 1 หลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมายบริการคือ การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ผู้ใช้บริการนั้นจะต้องจัดการหรือบริหารงาน เพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งการบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2542, หน้า 96-97) ดังนี้คือ

1. กลยุทธ์การบริการ (Strategy or Purpose) กลยุทธ์หรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้กำหนดไว้ โดยให้มีความยืดหยุ่นตัวที่เพียงพอมีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายได้คือกลยุทธ์ด้านการบริการควรจะเป็น Customer Driven Strategy หรือกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างจริงจัง ผู้บริหารขององค์กรต้องมีกลยุทธ์ทางธุรกิจที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้เต็มที่และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2. ระบบงาน (System or Process) จะต้องทำให้ระบบการให้บริการขององค์กรเป็นแบบ Customer Friendly System กล่าวคือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อน จัดองค์กรตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ที่ต้องบริการให้ได้ดีที่สุด เป็นองค์กรที่ลูกค้าเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย มีความคล่องตัวสูงและกฎระเบียบต่าง ๆ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า องค์กรจะต้องคำนึงว่าการให้บริการรวดเร็วเป็นสิ่งที่คนในเมืองไม่เคยใช้ ดังนั้น การให้บริการจะต้องเป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยากสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องดูขายตัวอัตโนมัติ ช่องใส่บัตร เป็นต้น

3. พนักงาน (Staff or People) บรรดาพนักงานในทุก ๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องสรรหามาพัฒนาและปรับพฤติกรรม ตลอดจนสไตล์ (Style) การทำงานให้มีลักษณะ Service-Conscious คือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

แบบจำลอง 7-s เป็นกรอบการพิจารณาและการวางแผนเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในองค์กร โดยการประสานองค์ประกอบทั้ง 7 ตัวให้สอดคล้องประสานกัน ตัวแปรแต่ละตัวมีความสำคัญต่อการบริหารองค์กร เริ่มตั้งแต่การกำหนดกลยุทธ์องค์การเกี่ยวข้องกับการพิจารณาโครงสร้างองค์กร เป้าหมายขององค์กร ระบบการดำเนินงาน ทักษะที่ใช้ในการทำงาน บุคลากร รูปแบบพฤติกรรมของพนักงานและเป้าหมายที่ต้องการ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey 7 s Framework)  
(ที่มา : <http://www.geocities.com/cyberdo1007/McKinsey.htm>)

แนวคิด 7 S นี้ต้องการนำเสนอว่าประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ 7 ประการ ของธุรกิจและองค์กรว่าจะมีลักษณะและมีสภาพ ต่าง ๆ ดังนี้

1. กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง การวางแผนเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม การพิจารณา จุดแข็ง จุดอ่อน ของกิจการ
2. โครงสร้าง (Structure) เป็นโครงสร้างขององค์กรที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงขนาดการควบคุม การรวมอำนาจ และการกระจายอำนาจของผู้บริหาร การแบ่งโครงสร้างงานตามหน้าที่ ตามผลิตภัณฑ์ ตามลูกค้า ตามภูมิภาค ได้อย่างเหมาะสม
3. ระบบ (System) หมายถึงกระบวนการและลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกอย่างที่เป็นระบบที่ต่อเนื่องสอดคล้องประสานกันทุกระดับ
4. รูปแบบ (Style) หมายถึง การจัดการที่มีรูปแบบวิธีที่เหมาะสมกับลักษณะองค์กร เช่นการสั่งการ การควบคุม การจูงใจ สะท้อนถึงวัฒนธรรมองค์กร
5. การจัดการบุคคลเข้าทำงาน (Staff) หมายถึง การคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถ การพัฒนาบุคคลอย่างต่อเนื่อง

6. ทักษะ (Skill) หมายถึง ความโดดเด่น ความเชี่ยวชาญในการผลิต การขาย การให้บริการ

7. ค่านิยมร่วม (Shared Value) หมายถึง ค่านิยมร่วมกันระหว่างคนในองค์กร ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

ในหลักการของสามเหลี่ยมแห่งบริการ และความสัมพันธ์กับแนวคิดทฤษฎี 7 S ของ McKensy ได้กล่าวถึงความสำเร็จแห่งการบริการ (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539, หน้า 108) ว่ามีปัจจัยหลักแห่งการบริการที่ดี 3 ปัจจัยคือการมีกลยุทธ์ที่ดีการมีระบบงานที่เอื้ออำนวยและมีบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความสามารถในการให้บริการที่เหมาะสมได้กลยุทธ์ที่ดีเป็นปัจจัยตัวหนึ่งของสามเหลี่ยมแห่งการบริการเป็นผลมาจากวิสัยทัศน์ (Vision) อันกว้างไกลและแจ่มใสของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งรู้เขา รู้เรา และ รู้งาน รู้ว่าเราอยู่บนธุรกิจอะไร และลูกค้าของเราคือใครบ้าง และมีความต้องการอะไรจากเขา รวมทั้งปัจจัยคุณภาพอะไรบ้างที่ลูกค้าได้คาดหวังจากบริการของเรา และด้วยกลยุทธ์ที่ดี สิ่งที่ดีติดตามมา ก็คือ องค์กรแห่งนั้น ผู้บริหารระดับสูงจะมี Clear Business Mission หรือมีความแจ่มชัดต่อภารกิจ ธุรกิจของตน ซึ่งจะทำให้พวกเขาำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน (Clear Objective) ทำให้การวางแผนงานและการอำนวยความสะดวกในโครงการต่าง ๆ ไม่สับสน นอกจากนี้พวกเขายังมีการมุ่งเน้น (Focus) ทรัพยากรทางการจัดการที่ชัดเจน (Clear Focus) ทำให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและก่อประโยชน์สูงสุดไม่ซ้ำซ้อนหรือสิ้นเปลืองเงิน ความจำเป็น ในการกำหนดนโยบายก็จะมี ความชัดเจน (Clear Policy) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ขัดแย้งหรือลงเลงชัย

จากแนวคิดของสามเหลี่ยมแห่งการบริการและหลักการของสามเหลี่ยมแห่งการบริการที่มีความสัมพันธ์กับ 7 S Model ของ McKensy เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงการวางแผนกลยุทธ์ของธุรกิจ เพื่อให้ธุรกิจการบริการมีการวางแผนที่ดีเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่ใช้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าได้อย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นการร่วมมือของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ในธุรกิจบริการนั้น เพื่อให้ธุรกิจมีการเจริญงอกงามต่อไป

**TQM ( Total Quality Management) การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร**

TQM มาจากคำว่า TQC (Total Quality Control) ของญี่ปุ่น หรือบางทีญี่ปุ่นก็เรียกว่า “CWQC” (Company-Wide Quality Control) แปลว่า “การควบคุมคุณภาพทั่วบริษัท” (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2549) TQM ได้รับการนิยามว่าเป็น “กิจกรรมที่เป็นระบบ เป็นวิทยาศาสตร์ และครอบคลุมทุกส่วนขององค์กรโดยให้ความสำคัญที่ลูกค้า” (พงกะพรรณ ตะกลมทอง, 2552)

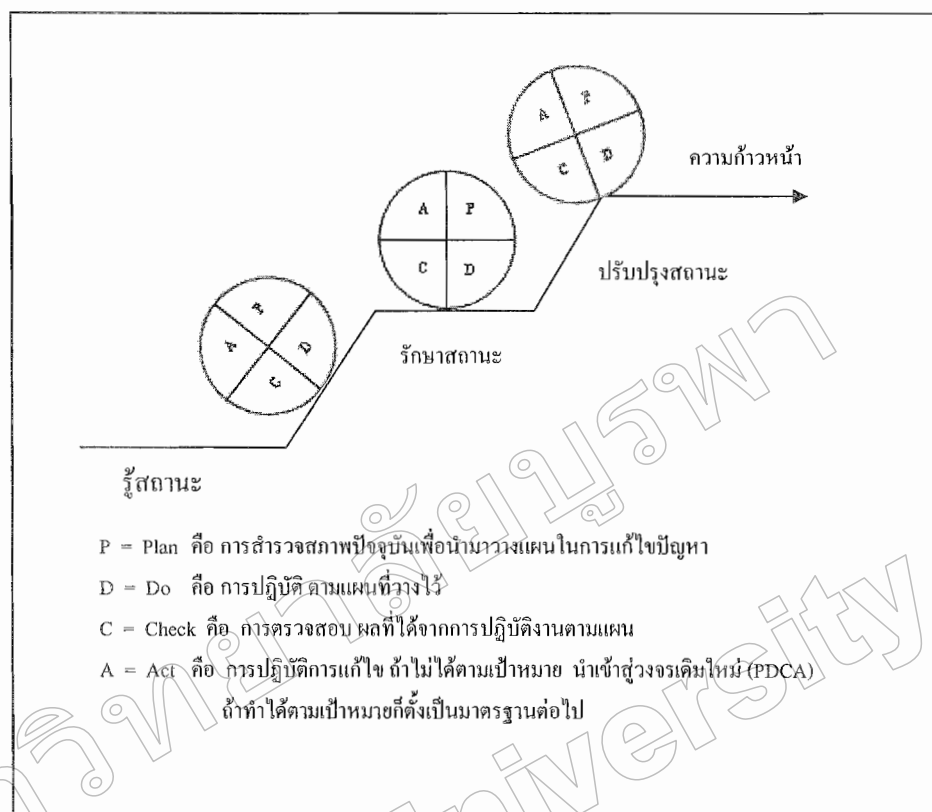
โดยสรุปโดยภาพรวมสำหรับความหมายของ TQM นั้น :Witcher (1930, อ้างถึงใน สุนทร พูนพิพัฒน์, 2542) กล่าวว่า

T (Total) คือ การยินยอมให้ทุกคนปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดตั้งและบริหารงานระบบคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวกับทั้งลูกค้าภายนอก (External Customer) และลูกค้าภายใน (Internal Customer) โดยตรง

Q (Quality) คือ การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้ประโยชน์จากสินค้าและบริการเป็นหลัก นอกจากนี้คุณภาพยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวความคิดเชิงระบบของการจัดการ (Systematic Approach of Management) กล่าวคือ การกระทำสิ่งใด ๆ อย่างเป็นระบบที่ต่อเนื่องและตรงตามแนวความคิดดั้งเดิมของวงจรคุณภาพที่เรียกว่า PDCA Cycle ซึ่งเสนอรายละเอียดโดย W.Edwards Deming

เพราะฉะนั้นถ้าหมุนวงจรคุณภาพเช่นนี้อย่างต่อเนื่องขึ้นภายในแต่ละหน่วยงานย่อยขององค์กรหนึ่ง ๆ ก็ย่อมจะเกิดระบบคุณภาพโดยรวมทั้งหมดที่เรียกว่า TQM ขึ้นมาได้ในการสุดท้าย

M (Management) คือ ระบบของการจัดการหรือบริหารคุณภาพขององค์กร ซึ่งดำเนินการและควบคุมด้วยระดับผู้บริหารสูงสุด ซึ่งประกอบด้วย วิสัยทัศน์ (Vision) การประกาศพันธกิจหลัก (Mission Statement) และการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) รวมถึงการแสดงสภาวะของความเป็นผู้นำ (Leadership) ที่จะมุ่งมั่นปรับปรุงและพัฒนาระบบคุณภาพขององค์กรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดระยะเวลา (Continuous Quality Improvement)



ภาพที่ 3 วงจรคุณภาพ PDCA CYCLE

(ที่มา : Deming, 1986, อ้างถึงในสุนทร พูนพิพัฒน์, 2542)

โดยสรุป TQM หมายถึง ระบบการทำงานที่เป็นวัฒนธรรมขององค์กรที่สมาชิกทุกคนต่างให้ความสำคัญและมีส่วนร่วม ในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการ และสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะสร้างโอกาสทางธุรกิจ ความได้เปรียบในการแข่งขันและพัฒนาการที่ยั่งยืนขององค์กร

TQM มีหลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือ

#### 1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Oriented)

ลูกค้าเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ธุรกิจอยู่รอด และความมุ่งหมายเดียวของธุรกิจ คือ การสร้างและรักษาลูกค้า การให้ความสำคัญกับลูกค้าจะไม่ถูกจำกัดอยู่ที่ลูกค้าจริงๆหรือที่เรียกว่าลูกค้าภายนอก (External Customer) ที่ซื้อสินค้าหรือบริการของธุรกิจเท่านั้น แต่จะขยายตัวครอบคลุมไปถึงพนักงาน หรือหน่วยงานที่อยู่ถัดไปจากเราซึ่งรอรับผลงานหรือบริการจากเรา

ที่เรียกว่า ลูกค้าภายใน (Internal Customer) โดยเราจะทำหน้าที่เป็นผู้ที่ส่งมอบภายใน (Internal Supplier) ในการส่งมอบผลงานและสร้างความพอใจให้แก่พวกเขา ซึ่งจะสร้างความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันเป็นห่วงโซ่คุณภาพ (Quality Chain)

## 2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

องค์กรที่จะทำ TQM จะต้องกล้าตัดสินใจแก้ไขปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงก่อนที่จะไม่มีโอกาสแม้จะดำรงอยู่ต่อไปในสังคมซึ่งเราสามารถดำเนินงานได้ดังนี้

2.1 ศึกษาวิเคราะห์และทบทวนข้อมูลการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพของระบบและผลลัพธ์อย่างสร้างสรรค์ และต่อเนื่อง

2.2 พยายามหาวิธีในการแก้ไขปัญหา และพัฒนาการดำเนินงานที่เรียบง่ายแต่ให้ผลลัพธ์สูง

2.3 ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ เป็นธรรมชาติและไม่สร้างความสูญเสียจากการตรวจสอบ

## 3. สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม (Employees Involvement)

ตั้งแต่พนักงานระดับปฏิบัติการ จนถึงหัวหน้าคณะผู้บริหาร (Chief Executive Officer) หรือ CEO ที่ไม่ใช่เพียงปฏิบัติงานไม่ให้ความสนใจเท่านั้นแต่ต้องมีความเข้าใจและยอมรับในการสร้างคุณภาพสูงสุดให้เกิดขึ้น ไม่เฉพาะบุคคลในหน่วยงาน แต่ทุกหน่วยงานจะต้องร่วมมือกันในการพัฒนาคุณภาพของธุรกิจอย่างสอดคล้องและลงตัว โดยมองข้ามกำแพงหรือฝ่าย/แผนกที่แตกต่างกัน แต่ทุกคนต้องปฏิบัติงานในฐานะสมาชิกขององค์กรคุณภาพเดียวกัน เพื่อให้สมาชิกสามารถทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น และถูกต้องเสมอ โดยอาจจะจัดตั้งทีมงานข้ามสายงาน (Cross Functional Team) เข้าร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงาน และพัฒนาคุณภาพของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยทีมงานจะเป็นกลจักรสำคัญในการผลักดันธุรกิจไปข้างหน้าอย่างสม่ำเสมอ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับลูกค้า และการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายหลักและเป็นเป้าหมายร่วมของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในหน่วยงาน และต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงาน ตลอดจนมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

### หลักในการให้บริการ

การที่องค์กรหนึ่ง ๆ จะให้บริการแก่บุคลากรของตนในเรื่องอะไรบ้างมากหรือน้อยแค่ไหนเพียงใดนั้น เป็นสิ่งที่แต่ละองค์กรยึดถือปฏิบัติแตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปแล้วมีหลักในการพิจารณาอยู่ 6 ประการ คือ (พิมลจรรย สามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล, 2532, หน้า 303-304, อ้างถึงในทิวา ประสุวรรณ, 2546)

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใด หรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้ เพราะถ้าหากกระทำเช่นนี้แล้ว จะไม่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการและไม่คุ้มกับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ ทั้งนี้ เพราะถ้าหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่อง จะทำให้บุคลากรขององค์การไม่เกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรได้

3. หลักความสนองตอบความต้องการ กล่าวคือ ประเภทของบริการที่จะจัดขึ้นนั้น จะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดบริการใด ๆ จึงควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์การเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วบริการที่จัดให้ จะสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการ

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะจัดขึ้นนั้นจะต้องให้บุคลากรทุกคนขององค์การอย่างเสมอหน้า เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใด

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์การจะบริการใด ๆ ให้แก่บุคลากรนั้น จะต้องมิตลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยเหลือตนเองได้ต่อไปในอนาคต

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ บริการใด ๆ ที่จะจัดให้ขึ้นนั้น จะต้องสามารถนำเอาไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ไม่มาก ไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่บุคลากรขององค์การ

มิลเลท (Millete, 1954, อ้างถึงใน สายชนม์ สัจจานิตย์, 2545, หน้า 14) ได้กล่าวถึงเป้าหมายในการให้บริการไว้ว่า คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการโดยผู้ให้บริการจะต้องยึดหลักการของการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity Service) หมายถึง การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติโดยใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการรวดเร็วตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและถูกต้องตรงต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร บริการ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

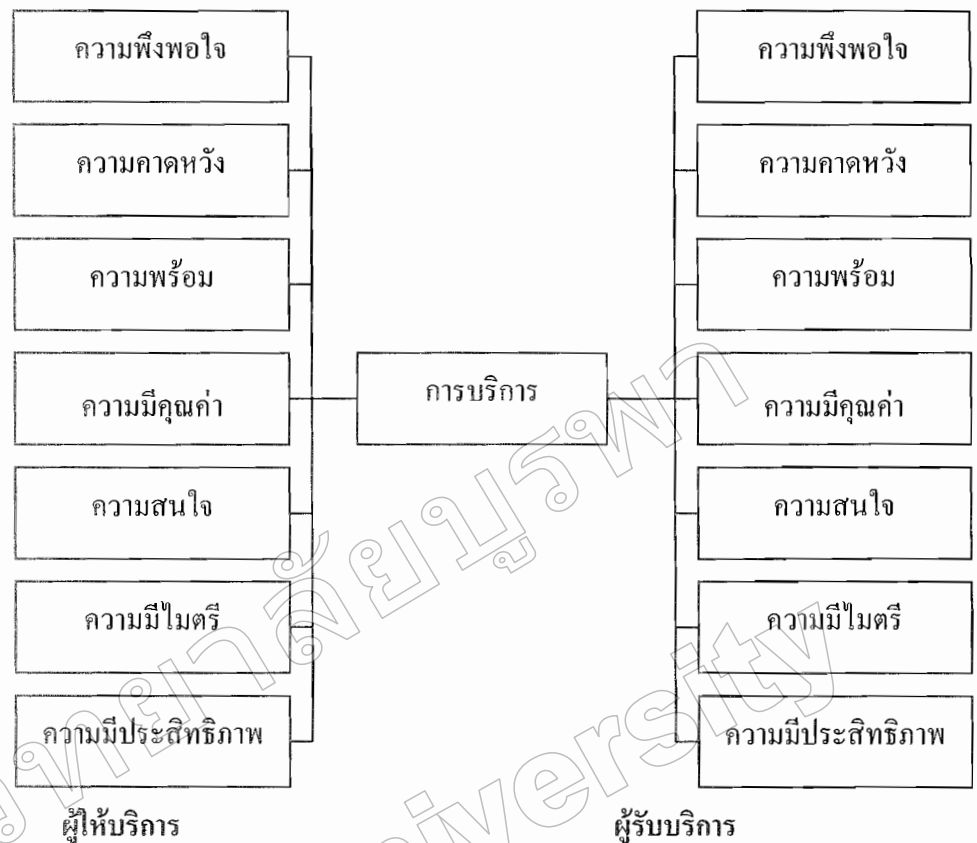
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ มีความพร้อมและเตรียมตัวให้บริการอยู่เสมอ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น จะต้องให้บุคลากรทุกคนของหน่วยงานให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใด และต้องคำนึงถึงความประหยัด คือ จะต้องมียุทธศาสตร์เป็นการเสริมสร้างนิสัยการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ผู้มารับบริการจะต้องมีความสะดวกในการปฏิบัติและการให้บริการ กล่าวคือ สะดวกทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

#### หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

หลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพโดยน้าเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539, หน้า108) ดังแสดงในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ  
(ที่มา: วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539, หน้า 108)

จากภาพที่ 4 จะเห็นได้ว่าการจัดระบบการบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำให้ได้อย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการ บริการดังกล่าว

ดังนั้น คุณภาพของการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้อง กับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ และการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มี จิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่ เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่ มีกผลต่อการจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวก สบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานบริการจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึที่ดีและความ พึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือ ธุรกิจบริการใด ๆ มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้บริการจำเป็นต้อง รับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจจะเกิด ความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกิดความคาดหวังที่มีอยู่เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการ มักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้ สิ่งที่ถูกคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปร ไปตามลักษณะของงานบริการ

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการขึ้นอยู่กับ ความ พร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการความต้องการ ของบุคคล เป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้เพราะความต้องการของแต่ละ บุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ ต่างๆ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ ผู้รับบริการชอบใจและรู้สึกประทับใจผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดง ถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการอาชีพบริการมีลักษณะต่างกัน และมีวิธีการ บริการที่ไม่เหมือนกันคุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับและเกิดความรู้สึก ประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่งพนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ รับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้องไม่ต้องรอนานอาหารมีรสชาติดีโต๊ะอาหารถูกจัดไว้อย่าง

สวยงามด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกันมีเสียงดนตรีเบา ๆ ภายในภัตตาคารตกแต่งอย่างทันสมัยไม่แออัด และสะอาดเรียบร้อย หลังจากการจ่ายเงินค่าบริการลูกค้ามีความรู้สึกไม่เสียดายเงินที่จ่ายไปและตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีก เพราะอาหารอร่อยและบริการดีเยี่ยม เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับคุณค่าจากการบริการอย่างเต็มเปี่ยม

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังในต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุดไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอริยาศัยของความเป็นมิตรและสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเองจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวายิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคนควรกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนอง และความประทับใจของผู้รับบริการนำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงาน ในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

#### ลักษณะของการบริการ

การบริการ มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไปในหลายด้าน กล่าว คือ การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่

กระบวนการบริการเกิดขึ้นจริง มีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น ผู้รับบริการจึงไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจหรือเพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติและประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าวซึ่ง แตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ และการบริการยังมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจาก ตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้นๆ ได้ การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริหารภายหลัง

นอกจากนี้การบริการจะมีลักษณะที่ไม่คงที่ ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอน และไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไปได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการรับบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการผู้รับบริการช่วงเวลาของการบริการหรือสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน และเมื่อใดที่ไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูงขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัดเจน เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เนื่องจากการซื้อบริการเป็นการแสดงความ ต้องการ หรือใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในช่วงเวลาผู้ให้บริการจ่ายเงิน ค่าบริการที่ได้รับไม่สามารถแสดง ความเป็นเจ้าของสิ่งที่ได้รับ โดยการเน้นประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะได้รับไม่สามารถแสดง ความเป็นเจ้าของสิ่งอำนวยความสะดวกในช่วงเวลาผู้ให้บริการจ่ายเงิน ค่าบริการ ที่ได้รับความสะดวกสบายหรือการเสียค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่าจะช่วยจูงใจให้เห็นความสำคัญของการซื้อบริการลักษณะต่าง ๆ ได้ (บุญรักษ์ กุณาผล, 2543, หน้า 12-13)

องค์ประกอบของการบริการที่ดี (กระทรวงศึกษาธิการ, 2536, หน้า 99-100)

1. มีวัสดุที่มีคุณค่าเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ ทันสมัยและเพียงพอ
2. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี
3. มีการจัดการที่ดี จัดแบ่งงานบริการได้เหมาะสม

คุณสมบัติของผู้ให้บริการมี ดังนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2536, หน้า 101-103)

1. มีความยินดีช่วยเหลือผู้อื่น
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ต้องการช่วยเหลือสบายใจ
3. พร้อมที่จะรับฟังผู้อื่นพูด ไม่แย้งพูด
4. ไม่วางตนข่มท่าน ไม่ทำให้เขาต้องรู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยความรู้หรือโง่
5. มีความอดทน ไม่ทอดง่าย ๆ
6. มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือได้
7. มีความจำดี จำได้ว่าบุคคลที่เคยมาติดต่อขอความช่วยเหลือสนใจเรื่องอะไร
8. ช่างสังเกต รู้สึกรันทว่าผู้ที่มาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่
9. มีความอยากรู้อยากเรียนอยู่เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย
10. ซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น
11. ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่าง ถึงแม้ไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

#### คุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty) (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546, หน้า106)

#### คุณภาพของการบริการมีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลต้องเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. สมรรถนะ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถ
4. ความมีน้ำใจ (Spirit) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) องค์กรและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการให้ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อาจปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะต้องทำให้เขาสามารถ คาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึง ความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

#### องค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ

ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมี 5 ข้อ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546, หน้า 108)

1. สิ่งที่มีสัมผัสได้ (Tangibles) สิ่งที่มีสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน หอ่งน้ำ การตกแต่งป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้ง การแต่งกายของพนักงาน สิ่งที่มีสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence)

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการ ของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้น ภายในเวลาที่เหมาะสม

3. การสนองตอบ (Responsiveness) ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้อารมณ์เสีย รวมทั้งต้องมีความกตัญญูเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การรับประกัน (Assurance) เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และมีความสุภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจเนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

## ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ความหมายของความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้ความหมายของ "ความพึงพอใจ" ซึ่งมีลักษณะเป็น "แนวคิด" สรุปได้ดังต่อไปนี้

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546, หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมียุทธวิธีที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 45) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า

อภิรักษ์ จันตะนี (2547, หน้า 34) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้สินค้าหรือบริการที่มุ่งหมายหรือตั้งใจไว้ ถ้าเมื่อได้รับสินค้าหรือบริการแล้วจะเกิดความพึงพอใจ ยิ่งได้รับสินค้าหรือบริการที่ดีขึ้นก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าได้รับสินค้าหรือบริการต่ำกว่าที่ตั้งใจไว้ ก็จะทำให้ความพึงพอใจลดลงไปด้วย เป็นต้น

โวลแมน (Wolman, 1973, p.384) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจของตน ได้รับการตอบสนอง

วรูม (Vroom, 1964, p. 99) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะในด้านการบวกลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะด้านการลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

จากนั้นก็สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกจากการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างสมอบภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

### การวัดความพึงพอใจ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

### ความพึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจในบริการ หมายความว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

### แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่างๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์กรซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องนำข้อมูลที่จะระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์กร โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริการการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่างๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กรบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริการการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงาน ระหว่างพนักงานบริการภายในองค์กร เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

#### ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

วรารณ รัชตะวรรณ (2539, หน้า 16-18) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการไว้ 2 ประการคือ

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงานจะทำให้บรรลุ เป้าหมายขององค์กรจะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ

1.1 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือไว้เนื้อเชื่อใจแก่ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกที่ความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นประการแรก ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานจากผลการวิจัยหลายเรื่อง การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานและผู้ชายจะมีความต้องการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าหญิงความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับสูง แต่อย่างน้อยก็โอกาส ความก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้ก็มีผลให้เกิดความ ไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา เป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจต่องานได้

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทนได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่างๆ

1.7 ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในสังคมในงานที่ทำการให้สังคมยอมรับ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ ระดับการศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด

1.9 คำชมเชยยกย่อง พูดยกย่องอย่างสุภาพมีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความนึกคิด ทักษะของผู้ที่รับจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้ คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงาน มีผลต่อความคิด ทักษะในการรับบริการอย่างมาก

2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

2.3 การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติ หลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผลการบริการอย่างช้าเมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน

2.4 ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นการปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้ กฎ ระเบียบ

2.5 ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติมีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.6 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน การพูดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วยเหลือแนะนำชี้แจงในการบริการ มีความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้นๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่า ดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานรัฐ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้น จึงเกิดความรู้สึกมากขึ้นไปตามปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนด ประสิทธิภาพของการบริการ อันได้แก่ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของบริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการ และความก้าวหน้าของการบริการ

### คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง

บุญรักษ์ ภูมามาศ (2543, หน้า 20-21) ได้กล่าวถึง การศึกษาเพื่อการสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางนั้นจะใช้ทฤษฎีที่เรียกว่า พฤติกรรมการเลือกของผู้บริโภค (Theory of Consumer Choice Behavior) ทฤษฎีนี้ได้สมมติว่าผู้ใช้บริการต้องการใช้ระบบขนส่งที่สามารถให้ความพึงพอใจได้สูงสุดตามที่ผู้ใช้บริการต้องการความพึงพอใจของแต่ละบุคคลสามารถวัดและเรียงลำดับตามความชอบได้ โดยที่ความพึงพอใจสามารถจำลองได้ด้วยฟังก์ชันอรรถประโยชน์ (Utility Function) ซึ่งประกอบด้วยพรรณนิวัดคุณภาพด้านต่าง ๆ หลายด้าน และพรรณนิวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย ได้แก่

1. อัตราค่าโดยสาร (Fare) คือ อัตราราคาค่าโดยสารทั้งหมดในการเดินทางแต่ละเที่ยว โดยเริ่มจากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดหมายปลายทาง ประกอบด้วยค่าโดยสารของรถที่ทำการศึกษา และค่าโดยสารอื่นๆ ที่ใช้บริการก่อนและหลังโดยสารรถประจำทาง
2. ระยะเวลาในการเดินทาง (Travel Time) คือ เวลาทั้งหมดที่ใช้ในการเดินทางจากจุดเริ่มต้นเดินทางจนถึงจุดหมายปลายทางที่ต้องการ ทั้งนี้รวมถึงเวลาในการรอรถด้วย
3. ลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการบนรถโดยสาร (Crew Manner) ผู้ให้บริการบนรถหมายถึงพนักงานขับรถ ต้องขับรถอย่างไม่ประมาท การหยุด และออกตัวรถมีความนุ่มนวล พร้อมให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารได้ตามความเหมาะสม
4. ความปลอดภัยในการใช้บริการ (Safety) คือความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ เช่น รถชน ตกรถ ชนระกอบรถโดยสารหรือในขณะที่อยู่บนรถโดยสาร และความปลอดภัยจากอาชญากรรมต่าง ๆ เช่น ถูกปล้นกระเป๋าสตางค์ ลวนลามทางเพศ ในขณะที่รถโดยสารหรือในขณะที่อยู่บนรถโดยสาร

5. ความสะดวกสบายในขณะที่ใช้บริการ (Comfortable) ลักษณะของรถโดยสารมีความเหมาะสม ที่นั่งสบาย รถโดยสารมีความสะอาด ตัวรถออกแบบให้ขึ้นลงสะดวก ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกสะดวกสบายไม่อึดอัดในการใช้บริการ

6. ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ (Reliability) เป็นความมั่นใจของผู้ใช้บริการว่าจะมีรถโดยสารตรงตามเวลาที่กำหนดไว้และระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางแน่นอนหรือมีความคลาดเคลื่อนน้อย ทำให้สามารถกำหนดเวลาที่ไปถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างแน่นอน

7. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ (Accessibility) ความสะดวกในการเดินทางจากจุดเริ่มต้นเดินทางเข้ามาใช้บริการและเดินทางต่อหลังจากใช้บริการให้ถึงจุดหมายปลายทางโดยพิจารณาจาก เวลาในการเดินทางมาใช้บริการ เวลาในการเดินทางหลังจากใช้บริการ นอกจากนี้ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการยังได้พิจารณาถึง ประเด็นของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ในการเข้ามาใช้บริการด้วย เช่น ทางเท้า ป้ายรถโดยสาร

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคมนาคมขนส่งผู้โดยสาร

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และประชด ไกรเนตร (2532, หน้า 12 – 15) ได้กล่าวไว้ว่า ความหมายของการขนส่งผู้โดยสารเป็นการจัดให้มีการเคลื่อนย้ายบุคคลด้วยเครื่องมืออุปกรณ์การขนส่งจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกที่แห่งหนึ่งตามความประสงค์ของบุคคลนั้น ๆ และการขนส่งผู้โดยสารจะต้องประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนย้ายบุคคลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง
2. เป็นการเคลื่อนย้ายที่ต้องกระทำด้วยอุปกรณ์การขนส่ง ก็คือยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง

3. เป็นการเคลื่อนย้ายที่ต้องเป็นไปตามความประสงค์ของบุคคลผู้ที่ต้องการขนส่ง
- วิลเลอร์ (Wheeler, 1974, p.247, อ้างถึงใน บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2535, หน้า 33-34)

ได้ให้ความหมายของการขนส่งผู้โดยสารไว้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดการเดินทาง คือ วัตถุประสงค์ของการเดินทางโดยวัตถุประสงค์ของการเดินทางมี 2 แบบ คือ วัตถุประสงค์เดียวและหลายวัตถุประสงค์ ของการเดินทางกับการเชื่อมต่อของกิจกรรมในเมือง ส่วนการเดินทางแบบจุดประสงค์เดียวมักจะเกิดจากรูปแบบที่ตั้งของกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่กระจุกกระจาย ส่วนการเดินทางแบบหลายวัตถุประสงค์พบในย่านที่รวมกิจกรรมทางเศรษฐกิจหลายอย่างเข้าด้วยกัน เช่น ศูนย์การค้าในย่านกลางเมืองหรือย่านศูนย์การค้าในเขตชานเมือง เป็นต้น

ธนสวรรค์ แขวงโสภ (2531, หน้า 58 – 61) ได้กล่าวไว้ว่ารูปแบบการเดินทาง

ของระบบการขนส่งภายในเมืองที่หลากหลายแบบ แต่ละแบบจะกลายเป็นระบบโครงข่ายของตนเอง คือ ประกอบด้วยเส้นทาง สถานีต้นแบบปลายทาง บางระบบอาจบริการเพียงบางส่วนของเมือง หรือไม่ก็บริการทั้งเมืองในบางกรณีระบบการขนส่งอย่างหนึ่งช่วยเสริมอีกระบบหนึ่งก็ได้ ในขณะที่ที่บางเมืองระบบทั้งสองอาจแข่งขันกัน ปัจจุบันตามเมืองใหญ่ ๆ มักจัดระบบขนส่งให้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รูปแบบของการขนส่งมี ดังนี้

1. การขนส่งแบบเดี่ยว ได้แก่ รถยนต์ส่วนตัว และพาหนะส่วนตัวอื่น ๆ เช่น แท็กซี่ รถจักรยานยนต์ เป็นต้น

2. การขนส่งแบบกลุ่ม เช่น รถโดยสารประจำทาง เรือข้ามฟาก รถไฟ เป็นต้น  
 ประจักษ์ สกุนตะลักษณ์ (2529, หน้า 41) กล่าวว่าลักษณะรูปแบบการเคลื่อนที่การเดินทางเช่นนี้แบ่งเป็น 3 ชนิด ได้แก่

1. การเดินทางในช่วงเวลาสั้น ๆ หรือการเดินทางประจำวันเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ในการทำงาน ซื้ของ หรือพักผ่อน

1.1 การเดินทางไปทำงานสู่ใจกลางเมือง (Downtown Journey to Work) มีจุดเริ่มต้นในเขตชานเมืองและจุดปลายทางในย่านศูนย์กลางเมือง โดยมีระบบการขนส่งมวลชนเสริมการเดินทางสู่ย่านนี้

1.2 การเดินทางของคนในเมืองออกไปทำงานเขตชานเมือง (Reverse Commuting) มีทิศทางการเดินทางตรงข้ามการเดินทางชนิดแรก การเดินทางชนิดนี้ไม่มีความสะดวกในเรื่องของเส้นทางและตารางขนส่ง

1.3 การเดินทางภายในเขตพื้นที่ (Later Commuting) เป็นการเดินทางภายในเมืองหรือชานเมือง มีระยะทางเดินทางทั้งสั้นและยาวมีจุดหมายปลายทางกระจายอยู่ทั่วไป การคมนาคมขนส่งสาธารณะยังไม่อำนวยความสะดวกการเดินทางประเภทนี้มากนัก เช่นเดียวกับการเดินทางแบบที่ 2

2. การเคลื่อนที่ระยะยาวและเป็นการเคลื่อนที่แบบถาวร เช่น การเปลี่ยนที่อยู่อาศัย การเปลี่ยนที่ทำงาน

รูปแบบลักษณะของการขนส่งภายในเมืองเป็นการเคลื่อนย้ายสินค้าและคนจากต้นทางไปยังปลายทางภายในพื้นที่เมือง การเคลื่อนย้ายจะบรรลุผลสำเร็จโดยใช้รูปแบบการเดินทางต่าง ๆ ที่ให้บริการแตกต่างกันออกไปตามความต้องการ การเดินทางจากต้นทางไปยังปลายทางเพื่อทำกิจกรรมในปลายทางทุก ๆ วันจะเกิดการเดินทางนับล้านเที่ยวในพื้นที่เมืองตามความต้องการของแต่ละบุคคลและมีวิธีการเดินทางที่หลากหลาย โดยเฉพาะการเดินทางของคนส่วนมากมักมีจุดเริ่มต้นหรือจุดหมายปลายทางที่บ้าน หรือคิดเป็นร้อยละ 80-90 ของการเกิดการเดินทาง

ทั้งหมด ดังนั้นหากแบ่งการเดินทางเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ สามารถจัดได้เป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่การเดินทางมีจุดเริ่มต้นหรือจุดหมายปลายทางที่บ้าน (Home Based) และกลุ่มที่การเดินทางนั้นมีจุดปลายทางนอกจากที่พัก (Non Home Based) โดยการเดินทางที่มีจุดเริ่มต้นที่บ้านได้แยกย่อยการเดินทางออกตามวัตถุประสงค์ของการเดินทางเป็นดังนี้ (Mayer, 1994, p. 94, อ้างถึงใน ประจักษ์ สุกนตะลักษณ์, 2539, หน้า 18)

1. การเดินทางไปทำงาน
2. การเดินทางเพื่อซื้อสินค้า
3. การเดินทางเพื่อพักผ่อน
4. การเดินทางเพื่อธุรกิจ
5. การเดินทางไปโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย สถานศึกษา เป็นการเดินทางโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา

การเริ่มต้นการเดินทางเป็นขั้นตอนหนึ่งของการวางแผนขนส่งที่เกี่ยวกับการคาดการณ์จำนวนการเดินทางจากที่แห่งหนึ่งไปอีกแห่งหนึ่ง และเป็นการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการเดินทางและสิ่งแวดล้อม โดยอยู่บนข้อสมมติว่าการเดินทางเกิดมาจากปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ (Bruton, 1975, p.113)

1. รูปแบบการใช้ที่ดินการเดินทางและการพัฒนาในพื้นที่การเดินทางสภาพและลักษณะการใช้ที่ดินเพื่อเป็นที่ตั้งกิจกรรม โดยความหนาแน่นของการใช้ที่ดินลักษณะของการใช้ที่ดินและการใช้ที่ดินเพื่อเป็นที่ตั้งกิจกรรม โดยความหนาแน่นการใช้ที่ดินมักแสดงในรูปของที่อยู่อาศัยต่อพื้นที่ จำนวนลูกจ้างต่อพื้นที่ ส่วนตัวแปรของลักษณะการใช้ที่ดิน และการเป็นเจ้าของรถยนต์ของครัวเรือน ครัวเรือนที่มีจำนวนรถยนต์มากกว่า 1 คัน มีแนวโน้มการเดินทางมากกว่าครัวเรือนที่มีรถยนต์เพียงคันเดียว นอกจากนี้ความเป็นเจ้าของรถยนต์สูงกว่า ซึ่งส่งผลต่อการเดินทางที่มีมากขึ้นสำหรับตัวแปรของที่ตั้งของกิจกรรมการใช้ที่ดิน ได้แก่ การกระจายตัวของการใช้ที่ดิน และลักษณะการใช้ที่ดิน โดยตัวแปรทั้งหมดจะสะท้อนถึงความสัมพันธ์ของการเดินทางที่เพิ่มขึ้น

2. ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้เดินทางในพื้นที่นั้น
  3. ลักษณะขอบเขตและความสามารถในการรองรับของระบบการขนส่งที่มีอยู่ในพื้นที่
- ลักษณะขนาดและประสิทธิภาพของระบบขนส่ง จำนวนช่องจราจรจำนวนการจราจรทิศทางการจราจร ชนิดผิวทาง ความเร็วเฉลี่ยบนเส้นทาง ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจในการเดินทาง

ที่แตกต่างกัน นอกจากตัวแปรที่ก่อให้เกิดการเดินทางข้างต้นแล้ว การเดินทางยังเกิดจากการตัดสินใจของผู้เดินทางว่า จะเดินทางหรือไม่ จะเดินทางไปไหน ด้วยรูปแบบอะไร และจะไปเส้นทางใด โดยการตัดสินใจเลือกเดินทางจะเป็นไปอย่างมีเหตุผลและคำนึงถึงประโยชน์สูงสุด ในการตัดสินใจเลือกรูปแบบในการเดินทางจะเป็นอย่างมีเหตุผลและคำนึงถึงประโยชน์สูงสุด ในการตัดสินใจเลือกรูปแบบในการเดินทางจะขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้ (Bruton, 1975, p.127, อ้างถึงใน ประจักษ์ สกลตะลักษณ์, 2539, หน้า 39)

1. ลักษณะของการเดินทาง ได้แก่ ระยะทาง และวัตถุประสงค์ของการเดินทางโดยระยะทางซึ่งสามารถวัดออกมาในรูปของระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง การเดินทางใกล้ ๆ จะมีความแตกต่างของเวลาที่ใช้ไม่มากนัก ในขณะที่การเดินทางระยะไกลจะมีผลต่ออัตราของเวลาการเดินทางและการเลือกรูปแบบการเดินทาง ส่วนวัตถุประสงค์การเดินทางพบว่าการเดินทางที่มีจุดต้นทางที่บ้าน โดยทั่วไปจะใช้การเดินทางด้วยรถยนต์สาธารณะมากกว่าการเดินทางที่ไม่มีจุดเริ่มต้นที่บ้าน ขณะที่การเดินทางจากบ้านไปโรงเรียนและที่ทำงานมีอัตราการใช้รถสาธารณะสูงกว่าการเดินทางเพื่อไปซื้อของ

1.2 ลักษณะของการเดินทาง ซึ่งหมายถึงสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้เดินทาง โดยตัวแปรที่เกี่ยวข้อง คือรายได้ การถือครองรถยนต์ ขนาดและโครงสร้างครัวเรือน ความหนาแน่นของที่พักอาศัยประเภทของงาน และสถานที่ตั้งของแหล่งงาน โดยรายได้จะเป็นตัวกำหนดการเลือกรูปแบบการขนส่ง พื้นที่ที่มีความหนาแน่นน้อยมีแนวโน้มจะเป็นเขตที่พักอาศัยของคนรายได้สูง ซึ่งสัมพันธ์กับระดับการครอบครองรถยนต์สูงเช่นกันทำให้ระดับความต้องการระบบการขนส่งสาธารณะมีน้อย ในการกลับกันพื้นที่พักอาศัยมีรายได้ไม่สูงทำให้อัตราการครอบครองรถยนต์ต่ำ

1.3 ลักษณะของการขนส่ง ได้แก่ เวลาในการเดินทาง ค่าใช้จ่าย การเข้าถึงความสะดวกสบายโดยจากการศึกษาระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะต่อเวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วยรถยนต์ ถ้าอัตราดังกล่าวเพิ่มสูงขึ้น แสดงว่าเวลาที่ใช้ในการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะมีสูงกว่า สำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทางนั้นจากการศึกษาอัตราค่าใช้จ่ายในการเดินทางระหว่างระบบขนส่งสาธารณะต่อค่าใช้จ่ายในการเดินทางด้วยรถยนต์ และจากการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายและเวลา เป็นผลจากการลดระยะเวลามีผลต่อจำนวนผู้มาใช้บริการมากกว่าการลดอัตราค่าโดยสาร สำหรับปัจจัยด้านความสะดวกสบาย ได้แก่ มีที่นั่ง และติดตั้งเครื่องปรับอากาศมีผลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทางเช่นกัน

นอกเหนือจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นแล้วยังมีปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทางของผู้เดินทางระหว่างเมืองและชนเมือง โดยแบ่งเป็นปัจจัยทางลักษณะประชากร ปัจจัยทางด้านสังคมและ

จิตวิทยาและปัจจัยด้านระบบขนส่ง สิ่งที่เป็นตัวกำหนดดังกล่าวได้แบ่งออกเป็น ดังนี้

#### ปัจจัยทางลักษณะประชากร

1. อายุ เพศ เผ่าพันธุ์ และระดับการศึกษาของแต่ละคน
2. ความเป็นเจ้าของรถยนต์ รายได้ และขนาดครัวเรือน
3. จุดประสงค์และการเดินทาง ความถี่และความเร็วของระบบขนส่ง
4. เวลาในการเดินทาง ความถี่ และความเร็วของระบบขนส่ง
5. การใช้ที่ดิน และการกระจายตัวของประชากร
6. ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม เช่น สภาพภูมิอากาศ และภูมิประเทศ

#### ปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยา

1. ความต้องการ ทักษะ ความรู้สึก และบทบาทของแต่ละบุคคล
2. ความต้องการทรัพย์สินที่ดี กิจกรรม ค่าใช้จ่าย และวิถีชีวิตของครัวเรือน
3. ความสบาย ความสะดวก และความเชื่อมั่นของระบบขนส่ง

#### ปัจจัยระบบการขนส่ง

การเลือกเส้นทางซึ่งเป็นคุณสมบัติของระบบขนส่งที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรูปแบบเดินทางแต่ละประเภท โดยการประเมินคุณภาพของระบบขนส่งว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด สามารถวัดจากคุณสมบัติ ได้ดังนี้ (Blac, 1995, p.135 อ้างถึงใน ประจักษ์ สกุนตะลักษณ์, 2539, หน้า 48)

1. เวลาของการเดินทางมีความจุความจุความเร็วซึ่งเป็นต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถเป็นจำนวนเงินได้
2. ความเชื่อถือ (ด้านของเวลา) เป็นสิ่งสำคัญของคนเดินทางโดยเฉพาะผู้เดินทางจากนอกเมืองมายังในเมืองซึ่งต้องการที่จะไปให้ถึงที่หมายได้ตรงเวลา
3. เวลานอกยานพาหนะ (Out of Vehicle) เช่นเวลาที่ใช้ในการเดินเท้า ระยะเวลาในการรอพาหนะ การเปลี่ยนถ่ายพาหนะ ซึ่งบ่อยครั้งจะมากกว่าในยานพาหนะจะพบว่าเวลาของการเดินเป็น 2 ใน 3 ของเวลาในพาหนะรถยนต์ส่วนตัว มีข้อได้เปรียบเนื่องจากเวลานอกยานพาหนะนั้นน้อยและไม่ต้องต่อรถบ่อยครั้ง
4. ค่าใช้จ่าย (Out of Pocket Costs) เช่นค่าใช้จ่ายของรถยนต์ส่วนตัว คือ ค่าทางด่วน ค่าที่จอดรถ ค่าจอดรถราคาแพงอาจเป็นการจูงใจให้คนเลิกใช้รถยนต์ส่วนตัว นอกจากนี้ยังมีค่าเสื่อมราคาค่าประกันและค่าบำรุงรักษา
5. ความสะดวกสบาย เช่น การรับประกันที่นั่งของผู้โดยสารระบบปรับอากาศ
6. ความรู้สึกปลอดภัยจากอุบัติเหตุ และอาชญากรรม

7. รายได้ผู้ที่มีรายได้สูงย่อมต้องการประหยัดเวลา และต้องการความสะดวกสบายในการเดินทางขณะที่ผู้ที่มีรายได้น้อยจะให้ความสำคัญเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางมากกว่าระยะเวลา

#### ปัจจัยของระบบขนส่งมวลชน

ระบบขนส่งมวลชนของรถโดยสารสาธารณะเป็นปัจจัยในความต้องการพาหนะเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางแล้ว การใช้งานพาหนะขนส่งคนที่มีจำนวนมาก จำเป็นต้องมีการขนส่งที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการอย่างพอเพียง ดังนั้นระบบขนส่งมวลชนจึงเข้ามามีความสำคัญต่อการเดินทางเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของการเดินทาง และระบบขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพพิจารณาถึงความต้องการของผู้โดยสารที่ผู้ใช้บริการมีต่อชุมชนและสังคม

#### ปัจจัยที่ผู้โดยสารใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

1. ความสามารถในการเดินทาง (Availability) ได้แก่ ความสามารถของผู้โดยสารในการเข้าถึงได้ง่ายของสถานีขนส่ง รวมทั้งต้องพิจารณาตามสถานะของกลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ เด็ก คนชรา คนพิการ และผู้ไม่มีรถยนต์ส่วนตัว
2. ความตรงต่อเวลา (Punctuality) ได้แก่ ระบบขนส่งต้องมีความตรงต่อเวลามีตารางกำหนดที่แน่นอน ความถี่ในการให้บริการ และความเที่ยงตรงของการบริการแก่ผู้โดยสาร
3. เวลาในการเดินทาง (Speed/ Travel Time) เวลาในการเดินทางจนถึงปลายทางอย่างสมบูรณ์ซึ่งประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ เวลาการเข้าถึง เวลารอคอย เวลาเปลี่ยนถ่ายพาหนะ และเวลาออกเดินทางระบบขนส่งต้องมีความรวดเร็ว และต้องร่นระยะเวลาในการเปลี่ยนถ่ายหรือขนถ่ายรูปแบบการเดินทาง เช่น จักรรถโดยสารประจำทางไปยังรถไฟฟ้า
4. ความสะดวกสบายของยานพาหนะ (Convenience) ซึ่งหมายถึงมีที่นั่งมีเครื่องปรับอากาศ สะอาด มีอุณหภูมิที่เหมาะสม มีการบำรุงรักษาที่ดีทั้งของสภาพรถและสถานีที่ผู้โดยสาร รวมถึงต้องมีสภาพที่ไม่แออัด ปลอดภัย

#### ปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง

1. ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการด้วยระบบขนส่งควรมีระยะเดินทางถึงภายใน 5 – 10 นาทีจากสถานีขนส่งถึงจุดหมายปลายทาง
2. ความถี่แสดงออกในรูปของจำนวนของยานพาหนะที่ออกจากสถานีต่อหน่วยเวลา
3. ความเร็วผู้ให้บริการจะคำนึงถึงความเร็วบนเส้นทางซึ่งมีผลต่อค่าแรง พลังงานการบำรุงรักษา และคิวดูผู้โดยสาร
4. ค่าใช้จ่าย เป็นสิ่งสำคัญในปัจจัยของผู้ให้บริการโดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ เงินลงทุน

ค่าใช้จ่ายปฏิบัติการ และรายได้โดยค่าใช้จ่ายจะต้องอยู่ในระดับต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้

5. ความจุ แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความจุของเส้นทางและความจุของสถานีรถ

6. ความปลอดภัย ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความปลอดภัยหากเกิดอุบัติเหตุ ต้องรับผิดชอบค่ารักษาพยาบาล รวมทั้งควรมีรูปแบบปฏิบัติการที่ทำให้การเดินทางปลอดภัย เช่น การแยกเส้นทาง เครื่องนำทาง และระบบสัญญาณที่ปลอดภัย

7. ผลกระทบข้างเคียงระบบขนส่งย่อมมีผลกระทบต่อผู้ไม่ใช่ระบบขนส่งและสิ่งแวดล้อมซึ่งผู้ให้บริการควรรับผิดชอบผลกระทบทางกายภาพ เช่น มลภาวะด้านสุนทรียภาพ เสียง และอากาศ

8. การดึงดูดผู้โดยสารจำนวนผู้โดยสารในเส้นทางเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จและบทบาทการขนส่งของเมืองการดึงดูดผู้โดยสารเกิดจกระดับการให้บริการแต่มีปัจจัยอื่นเพิ่มขึ้นมาด้วยได้แก่ ความง่ายของระบบ ความเชื่อถือของการบริการ ความถี่ ความเที่ยงตรง

**ปัจจัยในการให้บริการรถโดยสารประจำทางมีต่อชุมชน**

1. เพิ่มความสามารถในการเข้าถึงพื้นที่ โดยหลักการแล้วการคมนาคมขนส่งต้องสามารถให้บริการ ในการติดต่อให้บริการสู่ชุมชนต่าง ๆ ให้ได้มากที่สุด

2. ลดผลกระทบต่าง ๆ ระบบขนส่งต้องไม่ก่อให้เกิดมลภาวะทางเสียงและสิ่งปฏิกูลจากควันท่อไอเสียรถยนต์ต่าง ๆ เกินกว่ามาตรฐานที่กำหนด

3. กระตุ้นให้เกิดการจัดรูปแบบการใช้ที่ดินที่ถูกต้อง โดยกระบวนการคมนาคมขนส่งจึงต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ในการจัดรูปแบบที่อยู่อาศัย และกิจกรรมทางสังคมให้ถูกต้องสอดคล้องกัน

4. ลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมในการก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการคมนาคมขนส่งจะต้องลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น อากาศ สิ่งมีชีวิต และธรรมชาติให้มีผลกระทบน้อยที่สุด ในการขนส่งผู้โดยสารในตัวเมืองความพยายามที่จะจัดการขนส่งคนภายในบริเวณเมืองต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการทางเศรษฐกิจและสังคมการขนส่งผู้โดยสารในตัวเมืองเข้าสู่เมืองหรือการขนส่งระหว่างชุมชนในเมืองไปนอกเมือง และจากนอกเมืองเข้าสู่ในเมือง

สรุปจากปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทางของผู้ใช้บริการ กล่าวถึงปัจจัยในหลาย ปัจจัย เช่น ปัจจัยทางลักษณะประชากร ปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยา ปัจจัยของระยะขนส่งมวลชน ปัจจัยที่ผู้โดยสารใช้บริการรถประจำทาง ปัจจัยที่ผู้ให้บริการต่อผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทาง ปัจจัยในการให้บริการรถโดยสารประจำทางที่มีต่อชุมชน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถประจำทาง ในงานวิจัยนี้ ได้ใช้ตัวแปร เพศ อายุ ชั้นปีของนิสิตมาเป็นตัวแปร

ในการวิจัย เนื่องจาก เพศ อายุ ชั้นปี เป็นปัจจัยทางลักษณะประชากร เพราะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา

### ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยบูรพา

มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นมหาวิทยาลัยที่ตั้งอยู่ในเขตภาคตะวันออก ณ เลขที่ 169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีพื้นที่ทั้งสิ้น 647 ไร่ 2 งาน 1 ตารางวา ความเป็นมาก่อนที่จะเป็นมหาวิทยาลัยนั้น เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2492 กระทรวงศึกษาธิการได้จัดตั้งโรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูงขึ้นที่ซอยประสานมิตร อำเภอพระโขนง จังหวัดพระนคร และในปีพ.ศ. 2497 ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษา ชื่อว่า “วิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร” ต่อมาในปี พ.ศ. 2498 ได้ขยายวิทยาเขตออกไปอีก 2 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยวิชาการศึกษาปทุมวัน และวิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน ได้มีการวางศิลาฤกษ์วิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน ในวันที่ 8 กรกฎาคม 2498 ที่ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี และตั้งแต่นั้นจึงยึดถือเอาวันที่ 8 กรกฎาคม ของทุกปีเป็นวันคล้ายวันสถาปนามหาวิทยาลัย เรียกว่าวัน “เปิดกรกฎ”

วิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน จัดเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกของประเทศที่ได้จัดตั้งขึ้นในส่วนภูมิภาค สังกัดกรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ เปิดสอนหลักสูตร 4 ปี ผู้ที่เรียนสำเร็จตามหลักสูตรจะได้รับปริญญาการศึกษามัธยมศึกษา (กศ.บ.) ต่อมาเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2499 วิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสนได้รับโอน “โรงเรียนพิบูลบำเพ็ญ” ซึ่งตั้งอยู่ที่ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เพื่อปรับปรุงให้เป็นโรงเรียนสาธิตของมหาวิทยาลัย โดยตั้งชื่อใหม่ว่า โรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” วิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน

หลังจากดำเนินการเปิดการเรียนการสอนขึ้นแล้ว ในปี พ.ศ. 2501 จึงมีผู้สำเร็จการศึกษาเป็นรุ่นแรก จำนวน 35 คน หลังจากนั้นต่อมาในปี พ.ศ. 2505 ได้เปิดรับนิสิตบุคคลภายนอกที่มีวุฒิป.ม. หรือ พ.ม. หรือ อ.กศ. หรือ ป.กศ.สูง หรือเทียบเท่า เข้าศึกษาภาคสมทบในหลักสูตร การศึกษามัธยมศึกษา (กศ.บ.) เนื่องจากมีนิสิตมากขึ้นในปี พ.ศ. 2514 จึงได้รับโอนอาคารเรียน ที่ดินและสิ่งก่อสร้างของวิทยาลัยบางแสน สังกัดกรมสามัญศึกษาให้มาเป็นของวิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2517 วิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน เปลี่ยนฐานะเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ย้ายมาสังกัด บววมหาวิทยาลัย ดังนั้น วิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน จึงมีฐานะเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน และมีการเพิ่มสาขาวิชาในการผลิตบัณฑิตมากขึ้น มีการพัฒนางานกิจการตามภารกิจของมหาวิทยาลัยให้เจริญรุดหน้าตามลำดับ ต่อมาเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 จึงได้รับการยก

ฐานะเป็นมหาวิทยาลัยบูรพา ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2533 ซึ่งได้ประกาศใช้ในหนังสือราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 107 ตอนที่ 131

ในช่วงของการปฏิรูปการศึกษาของไทย แนวคิดการจัดการศึกษาเพื่อทุกคนได้ถูกนำมาใช้เป็นนโยบายของรัฐบาล ดังนั้นสถานศึกษาทุกระดับจึงสนองตอบนโยบายนี้ โดยการขยายโอกาสให้กับผู้ขาดโอกาสทั่วทั้งประเทศ มหาวิทยาลัยบูรพาได้เล็งเห็นความสำคัญเรื่องนี้เช่นกัน จึงได้ขยายวิทยาเขตออกไป 2 แห่ง คือ เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2538 ได้ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี จัดตั้งวิทยาเขตสารสนเทศจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี และได้เปิดการเรียนการสอนในปีการศึกษา 2539 เป็นต้นมา และนอกจากนี้ยังได้ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2540 จัดตั้งวิทยาเขตสารสนเทศสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ขึ้นอีกหนึ่งแห่ง และได้เริ่มเปิดการเรียนการสอนในปีการศึกษา 2541 เป็นต้นมา

ด้วยความมุ่งมั่นในปณิธาน ปรัชญา ภารกิจหลัก วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของมหาวิทยาลัยบูรพาที่ชัดเจน จึงเป็นแรงผลักดันให้มหาวิทยาลัยมีความพร้อมที่จะก้าวไกลไปข้างหน้าอย่างมั่นใจ เพื่อสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการที่ตอบสนองต่อความต้องการกำลังคนในระดับคุณภาพของประเทศไทยในปัจจุบันและอนาคต

#### ปรัชญา

สร้างเสริมปัญญา ใฝ่หาความรู้คู่คุณธรรม ชื่นาสังคม

#### คำขวัญ

ความได้ปัญญาให้เกิดสุข

#### ภารกิจหลัก

ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

#### วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยบูรพาเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำ จัดการเรียนรู้ และการวิจัยที่ได้มาตรฐานในระดับนานาชาติ เป็นที่พึ่งทางวิชาการแก่สังคม โดยมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยการวิจัย

#### พันธกิจ

มหาวิทยาลัยบูรพาเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำที่มีพันธกิจหลัก ดังนี้

1. ผลิตบัตินชาติให้มีคุณลักษณะเป็นผู้นำ มีความสามารถในการแข่งขัน มีคุณธรรม

#### จริยธรรม

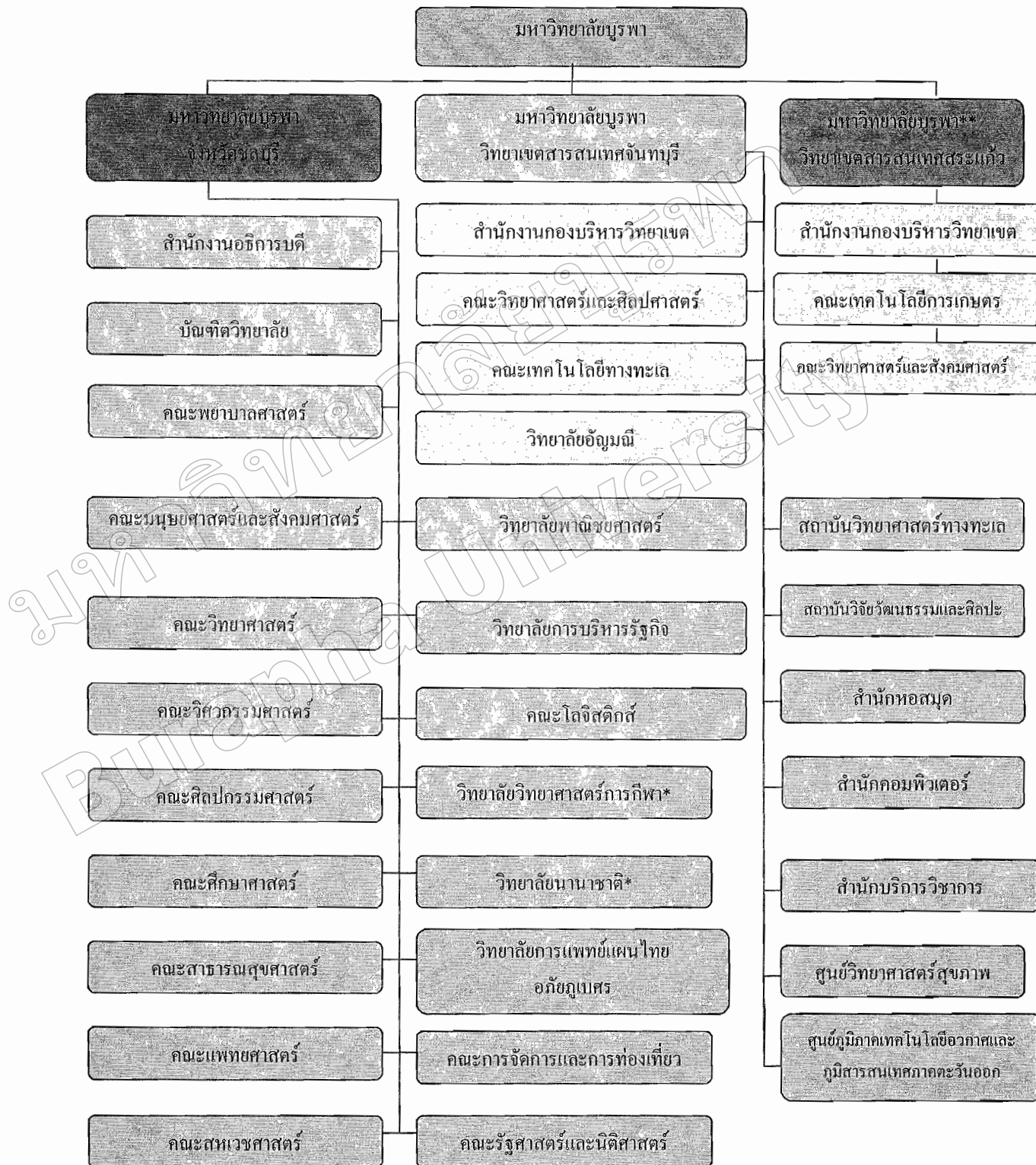
2. ส่งเสริมการวิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้ และการวิจัยเชิงบูรณาการที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม

3. ให้บริการวิชาการที่หลากหลาย และถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่สังคม
4. สนับสนุนให้มีการวิจัย และกิจกรรมที่สร้างไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรม
5. ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม

#### เป้าหมาย

1. มุ่งผลิตบัณฑิตโดยเน้นความต้องการกำลังคนด้านอุตสาหกรรม และบริการตลอดจนสาขาที่เกี่ยวข้อง
2. พัฒนามหาวิทยาลัยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย มุ่งเน้นการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ และการวิจัยเชิงบูรณาการ
3. ให้บริการวิชาการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่สังคมให้สังคมมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดสังคมฐานความรู้ (Knowledge – Based Society) สามารถพึ่งพาตนเอง และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
4. มุ่งให้สังคมตระหนักถึงคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมของทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

### โครงสร้างการแบ่งส่วนงานมหาวิทยาลัยบูรพา



ภาพที่ 5 แสดงแผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยบูรพา

(ที่มา : มหาวิทยาลัยบูรพา, รายงานประจำปี , 2551)

### การจัดบริการและสวัสดิการให้นิสิต

ด้านที่พักอาศัย มหาวิทยาลัยบูรพาได้ให้ความสำคัญเรื่องที่พักอาศัยของนิสิตเป็นอย่างมากแม้ว่าจะมีที่พัก (หอพัก๗) อาศัยอยู่รอบมหาวิทยาลัยก็ตาม หอพักนิสิตที่มีอยู่ภายในมหาวิทยาลัยบูรพานั้น บางหอพักมีอายุการใช้งานมานานแม้จะปรับปรุงสภาพให้ดีขึ้นแล้วก็ตาม แต่ก็มีอายุการใช้งานตามสภาพ ไม่มีความสะดวกสบายเท่าที่ควร ดังนั้นจึงได้มีการก่อสร้างหอพักนิสิตใหม่ซึ่งก่อสร้างแล้วเสร็จ จำนวน 2 ชุด กำลังก่อสร้าง 1 ชุด และเตรียมจะก่อสร้างอีก 1 ชุด แต่ละชุดสามารถรับนิสิตได้ จำนวน 1,600 คน

รถบริการภายในมหาวิทยาลัย เนื่องจากมหาวิทยาลัยบูรพาเป็นมหาวิทยาลัยขนาดปานกลาง มีพื้นที่ไม่กว้างมากนัก คณะต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่จะมีระยะการเดินทางไม่ไกลกัน ดังนั้นเพื่อเป็นการสนับสนุนให้นิสิตได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางไปศึกษา หรือกลับหอพัก มหาวิทยาลัยจึงจัดรถบริการรับ – ส่ง ภายในมหาวิทยาลัยขึ้น โดยคิดค่าบริการเป็นเงิน 2 บาท ตลอดเส้นทาง เนื่องจากเป็นนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัยในการสนับสนุน ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ ด้านการลดระยะเวลาในการเดินทาง ด้านการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้านการลดพลังงานในการเดินทาง ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในการเดินทาง และด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของการจราจรภายในมหาวิทยาลัยบูรพา (รายงานฉบับพิเศษ, 2552, สรุปผลงานการพัฒนามหาวิทยาลัยบูรพาในรอบ 8 ปี (2545 – 2552) , หน้า 45)

โดยการให้บริการรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา มีความเป็นมาดังต่อไปนี้

### ความเป็นมาของรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา

จากการที่มหาวิทยาลัยบูรพาได้นำเอายุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ที่เน้นกรอบในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะนั้น สำหรับยุทธศาสตร์ด้านการแก้ไขปัญหาการจราจร มหาวิทยาลัยบูรพา ได้มีแนวคิดในการสร้างระบบสวัสดิการด้านการขนส่งเพื่อให้นิสิตและบุคลากรที่พักอาศัยในมหาวิทยาลัยโดยสารระหว่างที่พักและอาคารเรียนหรือที่ทำงาน เพื่อเป็นการลดระยะเวลาในการเดินทาง ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การลดพลังงานในการที่นิสิตนำรถส่วนตัวมาใช้ในสถานที่ศึกษา เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนเพื่อความเป็นระเบียบของการจราจรภายในมหาวิทยาลัย โดยได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547

ในระยะแรกมหาวิทยาลัยได้นำรถมอเตอร์ไฟฟ้ามาทดลองให้บริการแก่นิสิต และบุคลากร โดยมติที่ประชุมคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัย ครั้งที่ 5/2547 เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2547

มีมติอนุมัติในหลักการให้จัดซื้อรถรางขนาด 4 แถว จำนวน 2 คัน โดยมอบให้กองอาคารสถานที่  
ดำเนินการ โดยในเวลา 6 เดือน ให้จัดบริการโดยไม่เก็บค่าโดยสาร ซึ่งรถรางที่ต่อเข้ามาใน  
ระยะแรกนี้เป็นชนิดที่ขับเคลื่อนโดยใช้พลังงานไฟฟ้า ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 6 แสดงด้านหน้ารถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา



ภาพที่ 7 แสดงด้านหน้ารถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา



ภาพที่ 8 แสดงด้านข้างรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา

จากภาพที่ 6-8 จะเป็นภาพที่แสดงรูปรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ใช้รับส่งนิสิตในปัจจุบัน ซึ่งมีทั้งสิ้น จำนวน 6 คน โดยภาพจะแสดงด้านหน้าของรถประจำทาง และด้านของรถประจำทาง

และเมื่อดำเนินการ ได้ 2 เดือน กองอาคารสถานที่จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการนำรถไฟฟ้ามาบริการในมหาวิทยาลัยบูรพาเสนอต่อคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณา ที่ประชุมคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัย ครั้งที่ 7/2547 เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2547 จึงมีมติเห็นชอบให้เช่ารถไฟฟ้ามาทดลองให้บริการรับ-ส่งภายในมหาวิทยาลัย โดยให้งานยานพาหนะและรักษาความปลอดภัยกองอาคารสถานที่เป็นผู้สำรวจเส้นทางและเตรียมความพร้อม และมอบผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร (อาจารย์สมาน สรรพศรี) เป็นผู้ประสานงานติดต่อบริษัทและดำเนินการ โดยห้างหุ้นส่วนจำกัด นครพัฒนาอินเตอร์กรุ๊ป จังหวัดนครราชสีมา และห้างหุ้นส่วนจำกัด นครพัฒนาอินเตอร์กรุ๊ปจังหวัดนครราชสีมา ได้ส่งมอบรถเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2548

กองอาคารสถานที่จึงขอหารือการจัดเส้นทางการเดินทางโดยสารภายในมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อให้บริการแก่นิสิตและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการเตรียม

ความพร้อมก่อนการเปิดภาคเรียนปีการศึกษา 2548 และที่ประชุมคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัย ครั้งที่ 3/2548 เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2548 ได้มีมติดังต่อไปนี้

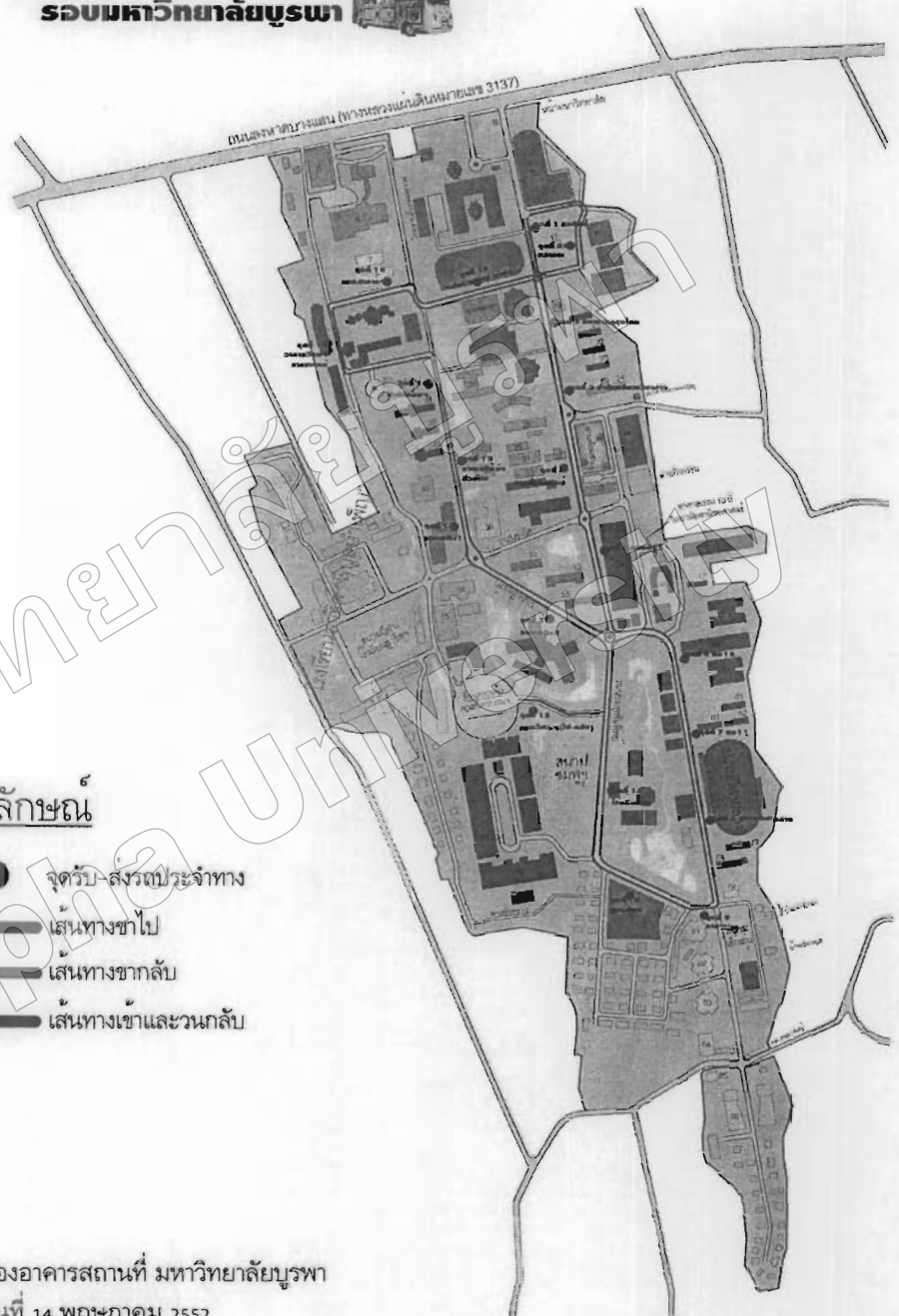
1. เห็นชอบเส้นทางการเดินรถ ดังนี้

- 1) หอศิลปวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 2) ธนาคารกรุงไทย
- 3) สำนักบริการวิชาการ 2
- 4) ศูนย์กิจกรรมนิสิต
- 5) หอพักนิสิต 15
- 6) คอนโด 1
- 7) โรงพลศึกษา
- 8) คณะวิศวกรรมศาสตร์
- 9) คณะศึกษาศาสตร์
- 10) สำนักคอมพิวเตอร์

11) อาคารเฉลิมพระเกียรติ 6 รอบ (ตึกใหม่คณะพยาบาลศาสตร์)

โดยได้จัดทำแผนผังเส้นทางการเดินรถประจำทางของมหาวิทยาลัยบูรพา ดังภาพที่ 9

## เส้นทางเดินรถประจำทาง รอบมหาวิทยาลัยบูรพา



ที่มา : กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยบูรพา  
วันที่ 14 พฤษภาคม 2552

ภาพที่ 9 แสดงเส้นทางเดินรถรอบมหาวิทยาลัยบูรพา  
(ที่มา : กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยบูรพา, วันที่ 14 พฤษภาคม 2552)

2. ให้เก็บค่าโดยสารครั้งละ 2 บาท ตลอดสาย โดยใช้คู่มือหรือเงินสดหย่อนลงบนกล่องรับค่าโดยสารด้วยตนเอง เพื่อสร้างระบบความซื่อสัตย์เพื่อส่วนรวม
3. ให้จำหน่ายคู่มือ 3 จุด คือ กองกิจการนิสิต กองคลังและทรัพย์สิน และฝ่ายกิจการนิสิตของแต่ละคณะ
4. ให้บริการทุกวันในระหว่างทดลองกำหนดเดินรถ ตั้งแต่ 07.00-18.00 น. (รถออกจากประตูหน้ามหาวิทยาลัยทุกๆ 10 นาทีโดยประมาณ)
5. กำหนดความเร็วที่ 25 กิโลเมตร / ชั่วโมง

ตั้งแต่นั้นมา มหาวิทยาลัยบูรพา จึงได้ดำเนินการให้บริการรถประจำทางเป็นต้นมา และเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2548 รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต แจ้งให้ที่ประชุมคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยครั้งที่ 7/2548 เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2548 ทราบว่า “ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรตำบลแสนสุข (พันตำรวจเอกภากร ทิพนตร) และคณะอีก 3 ท่าน ได้มาขอร่วมประชุมในคณะกรรมการบริหารกิจการนิสิต โดยมีประเด็นเพื่อขอระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการวินมอเตอร์ไซด์ ซึ่งที่ประชุมได้เสนอแนะให้วินมอเตอร์ไซด์จัดสถานที่จอดเองภายนอกมหาวิทยาลัยไม่ให้จอดด้านหน้าหอพัก และอาคารเรียนต่างๆ เมื่อจะให้บริการให้มีการโทรศัพท์เรียกวินมอเตอร์ไซด์จากภายนอก ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยและความคล่องตัวของการจราจร”

ต่อมาที่ประชุมคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัย ครั้งที่ 7/2548 เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2548 มีมติเห็นชอบตามเสนอ และมอบรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิตแจ้งให้ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรตำบลแสนสุข (พันตำรวจเอกภากร ทิพนตร) ทราบเพื่อดำเนินการต่อไป หลังจากที่มีมหาวิทยาลัยมีรถประจำทางให้บริการแก่นิสิตและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยในราคาถูกแล้ว มหาวิทยาลัยจึงมีแนวคิดในการจัดหารายได้จากรถบริการในด้านอื่นอีก โดยในที่ประชุมคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัย ครั้งที่ 7/2548 เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2548 นี้ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร ก็ได้เสนอให้มีการคิดป้ายโฆษณาด้านข้างและด้านหลังรถโดยสารประจำทางของมหาวิทยาลัย และเก็บค่าธรรมเนียมเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์การจัดงานของแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย และเพื่อให้เกิดความสวยงามกับภาพลักษณ์ของรถโดยสารของมหาวิทยาลัย โดยเสนอราคา ดังนี้

1. บริเวณด้านข้าง อัตราเดือนละ 300 บาท/เดือน
2. บริเวณด้านหลัง อัตราเดือนละ 1,000 บาท/เดือน

ซึ่งที่ประชุมมีมติเห็นชอบตามเสนอ และให้มีการรณรงค์การชำระค่าบริการ และมอบผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ (อ.อภิศักดิ์ ชัยโรจน์วัฒนา) จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจจากนิสิตด้วย

และจากนั้นเป็นต้นมา มหาวิทยาลัยบูรพา ก็ได้ให้บริการรถโดยสารของมหาวิทยาลัยเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน

จากข้อมูลดังกล่าว มหาวิทยาลัยบูรพาได้จัดบริการสวัสดิการนิสิต โดยกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัย ในการแก้ปัญหาการจราจรและบรรเทาความเดือดร้อนของนิสิต โดยจัดสวัสดิการการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิต ขึ้นเพื่อที่จะช่วยบรรเทาปัญหาการจราจรต่าง ๆ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านการลดระยะเวลาในการเดินทาง ด้านลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้านการประหยัดการใช้พลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านความเป็นระเบียบของการจราจร เพื่อให้การจัดสวัสดิการรถประจำทางแก่นิสิต เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเพียงพอต่อการให้บริการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยข้อหนึ่งที่ว่า ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม โดยการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตสามารถช่วยส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตของนิสิตได้ และยังช่วยให้มหาวิทยาลัยบูรพาลดการใช้พลังงานแล้วให้มาใช้บริการรถประจำทาง เป็นการส่งเสริมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมได้อีกด้วย

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมหญิง เจริญวรรณวงศ์ (2539, หน้าบทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นเรื่องรถบริการภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น (Shuttle Bus) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา นักเรียน และบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเกี่ยวกับความต้องการในการใช้รถบริการภายในมหาวิทยาลัย เกี่ยวกับเส้นทางเดินรถของรถบริการ ค่าใช้จ่าย และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายที่มหาวิทยาลัยจะจัดสวัสดิการรถบริการให้แก่ประชากรในมหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มนักศึกษา นักเรียน 2) กลุ่มบุคลากร จำนวน 1,000 ราย ได้แบบสอบถามคืนมา 938 ราย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มนักศึกษา นักเรียน และกลุ่มบุคลากร มีความเห็นสอดคล้องกันในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ปัจจุบันมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้เป็นปัญหามาก คือ สถานที่จอดรถตามสถานที่ต่าง ๆ ความมีระเบียบวินัยในการใช้รถ และเกิดอุบัติเหตุภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น สภาพการจราจรคับคั่งมากในช่วงเร่งด่วน และการสิ้นเปลืองพลังงานในการใช้ยานพาหนะ
2. เห็นด้วยที่จะให้มีรถบริการภายในมหาวิทยาลัย และรถบริการนี้ถ้าทุกคนหันมาใช้บริการจะเป็นการช่วยลดปัญหาในข้อ 1 ได้
3. เวลาของการออกรถและเลิกรถควรเป็นเวลา 06.00 – 22.00 น. ทั้ง 3 สาย

4. เส้นทางเดินรถของสายที่ 1 สายที่ 2 และสายที่ 3 คืออยู่แล้ว แต่มีบางสาย ควรปรับปรุงให้ผ่านทุกคณะ และให้ระยะรถจอดใกล้คณะให้มากที่สุด

5. อัตราค่าโดยสาร สายที่ 1 ควรจะเก็บในราคา 3 บาท ในความคิดเห็นของนักศึกษา และนักเรียน แต่ในส่วนบุคลากรเห็นว่าควรเป็น 5 บาท สายที่ 2 และสายที่ 3 ควรเก็บในราคา 3 บาท ในส่วนของนักศึกษา นักเรียน และบุคลากร

6. ความถี่ของการออกรถ ควรออกทุก ๆ 10 นาที รองลงมาคือ 15 นาที และความคิดเห็นของนักศึกษา นักเรียน และบุคลากร ยังเห็นสอดคล้องกันว่าถ้าช่วยกันใช้บริการรถบริการของมหาวิทยาลัยจะเป็นการช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในข้อ 1 ได้

สมบูรณ์ ไตรทิพธำรงโชค (2539, หน้า 85) ได้ศึกษาคุณภาพในการให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ โดยทำการเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพกับของบริษัทบางกอกไมโครบัส จำกัด ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรถปรับอากาศเมื่อแยกตามเพศ ไม่แตกต่างกันแต่เมื่อแยกตามอายุ อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน เนื่องจากเวลาที่ใช้ในการเดินทางและความปลอดภัยที่ได้รับจากการใช้บริการ โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัทบางกอกไมโครบัสในระดับดี ซึ่งสูงกว่ารถโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี และผู้ให้บริการโดยรวมให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการเดินทางมากที่สุด

วิบูลย์ มิ่งมงคลชัย (2540, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการให้บริการของรถโดยสารไมโครบัสในย่านธุรกิจสีลม โดยทำการศึกษาความพึงพอใจพฤติกรรมและทัศนคติของคนไทยต่อการเลือกพิกัดในการเดินทาง ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่ทำงานย่านธุรกิจสีลมมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการด้านต่างๆ ของรถโดยสารไมโครบัส และการเลือกพิกัดในการเดินทางมักสอดคล้องกับระดับรายได้ค่อนข้างมาก นอกจากระดับรายได้แล้ว ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ติดขัดสภาพอากาศ ระยะทางของการเดินทาง และความเร่งด่วนเป็นส่วนใหญ่ โดยปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดความพึงพอใจ คือ ความตรงต่อเวลาของการวิ่งรถ ความรวดเร็ว และการปรับปรุงการให้บริการที่มีอยู่บนรถโดยสารไมโครบัส

ธนพล มณีรัตน์ (2542, หน้า 1) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของรถโดยสารปรับอากาศไมโครบัส มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของรถโดยสารไมโครบัส เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงรถไมโครบัส รวมทั้งรถโดยสารสาธารณะแบบอื่น ๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของ

กลุ่มบุคคลเป้าหมายได้ดีขึ้น โดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ผู้โดยสารจำนวน 200 คน จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของรถไมโครบัส พบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-40 ปี และเกือบครึ่งมีรายได้มากกว่า 10,000 บาท/เดือน มีที่พักอาศัยอยู่ในเขตชานเมืองและเดินทางเข้าสู่ใจกลางเมือง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมาทำงานร้อยละ 75 ของกลุ่มตัวอย่างมียานพาหนะส่วนตัว และร้อยละ 56 มีรถยนต์ส่วนตัวอย่างน้อย 1 คัน ขนาดของครอบครัวของผู้โดยสารโดยเฉลี่ย เท่ากับ 4 คน ในแต่ละวันจะมีจำนวน 2.44 คนต้องเดินทาง 1 ใน 3 จะเดินทางโดยรถไมโครบัสเป็นประจำขณะที่ 1 ใน 3 จะเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว แสดงให้เห็นว่าสมาชิกในครอบครัวที่มีรถยนต์บางคนใช้บริการรถไมโครบัส ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานครลงได้ จากการศึกษาพบอีกว่า โดยเฉลี่ยผู้โดยสารมีความพึงพอใจการให้บริการของรถไมโครบัส แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการจะรวมถึงการให้บริการ และมารยาทของพนักงานบนรถ การเชื่อมต่อกับระบบการเดินทางสาธารณะแบบอื่น ในการเดินทางนั้นผู้โดยสาร 2 ใน 3 จำเป็นต้องใช้ระบบขนส่งมวลชนแบบอื่นและการโดยสารรถจักรยานยนต์ร่วมด้วย ดังนั้นการออกแบบการเชื่อมต่อนี้ระหว่าง ระบบขนส่งมวลชนอย่างมีระบบจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การบริการขนส่งมวลชนมีประสิทธิภาพที่ดี

ชรัศ พริยะวัฒน์ (2543, หน้า 4) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง และการยอมรับของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้าในกรุงเทพมหานคร เพื่อตรวจสอบว่าปัจจัยใดที่ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจหรือความต้องการให้ปรับปรุง และตรวจสอบพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้วยระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้า 2 รูปแบบ คือ ระบบชำระค่าโดยสารอัตโนมัติ และระบบบริการข้อมูลการเดินทางทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ทฤษฎีอรรถประโยชน์ (Utility Theory) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสนใจและควรนำไปปรับปรุงให้มีคุณภาพให้บริการดีขึ้น เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของการเดินทางไปซื้อสินค้า ได้แก่ ปัจจัยความสบายในการเดินทาง ความทันสมัยของรถและอุปกรณ์ต่าง ๆ ความรวดเร็วในการเดินทาง และความสะอาดสำหรับวัตถุประสงค์ของการเดินทางไปทำงาน ได้แก่ ปัจจัยความสบายในการเดินทาง ความประณีตของพนักงานขับรถ ความว่างของรถ และความสะดวกต่อการใช้บริการ และสรุปได้ว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60) ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีของระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้ามาประยุกต์ใช้ทั้งสองวัตถุประสงค์การเดินทาง โดยในการเดินทางไปซื้อสินค้านั้น ผู้โดยสารจะให้ความสำคัญกับระบบชำระค่าโดยสารอัตโนมัติ มากกว่าระบบบริการข้อมูลการเดินทาง ในขณะที่ในการเดินทางไปทำงานผู้โดยสารจะให้ความสำคัญกับระบบบริการข้อมูลการเดินทางมากกว่า

บุญรักษ์ ภูณาสล (2543, หน้า ข) ทำการศึกษาสาเหตุและแรงจูงใจในการให้และใช้บริการรถตู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการรถตู้โดยสารและระบบขนส่งสาธารณะต่อไป ผลศึกษาพบว่า ผู้ใช้รถตู้และรถโดยสารปรับอากาศให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการเดินทางมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความสบายในการเดินทางความแน่นอนในการให้บริการ และความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการ นอกจากนี้ ยังพบว่า รถตู้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ ผู้ใช้รถตู้มีความพึงพอใจสูงต่อปัจจัยที่ผู้ใช้รถตู้ให้ความสำคัญมาก ในขณะที่ผู้ใช้รถตู้โดยสารกลับมีความพึงพอใจน้อยต่อปัจจัยที่ผู้ใช้รถตู้โดยสารให้ความสำคัญมาก ในส่วนของการบริการพบว่า ผู้ใช้บริการรถตู้และรถแท็กซี่ ให้ความสำคัญกับรายได้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ค่าใช้จ่าย ความปลอดภัยจากการให้บริการ ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ การยอมรับจากบุคคลต่าง ๆ และความสบายใจในการใช้บริการ ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า รถตู้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้ปานกลางกล่าวคือ ผู้ให้บริการรถตู้มีความพึงพอใจปานกลางต่อปัจจัยที่ผู้ให้บริการรถตู้ให้ความสำคัญมาก ในขณะที่ผู้ให้บริการรถแท็กซี่กลับมีความพึงพอใจน้อยต่อปัจจัยที่ผู้ให้บริการรถแท็กซี่ให้ความสำคัญมาก

ศรุตา ไพฑูรย์สวัสดิ์ (2544, หน้า ก) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการ (2) ศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารในการใช้บริการ และ (3) ศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อคุณภาพการให้บริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสจำนวน 400 คน ตัวแปรอิสระของการศึกษาคือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา ตัวแปรตามตามวัตถุประสงค์ข้อ (1) จำนวน 8 ตัวแปร ตามวัตถุประสงค์ข้อ (2) จำนวน 3 ตัวแปร และตามวัตถุประสงค์ข้อ (3) จำนวน 15 ตัวแปร ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ตามวัตถุประสงค์ข้อ (1) ตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 คือ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ตามวัตถุประสงค์ข้อ (2) ตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 คือ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา สำหรับวัตถุประสงค์ข้อ (3) ตัวแปรอิสระทุกตัวมีผลกระทบต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สำหรับข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษานี้สรุปได้ ว่าควรมีการปรับปรุงราคาค่าโดยสาร ควรเพิ่มเส้นทางการให้บริการ ควรฝึกอบรมพนักงานก่อนการปฏิบัติหน้าที่ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

สุภาพพร ศิริอุดมเดชกุล (2544, หน้า 4) ศึกษาถึงการตอบสนองต่อโครงการจัดเดินรถโดยสารประจำทางสำหรับสุภาพสตรี เพื่อประเมินผลการตอบสนองต่อโครงการจัดเดินรถโดยสาร

ประจำทางสำหรับสุภาพสตรีของผู้ใช้บริการ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อโครงการจัดเดินรถโดยสารประจำทางสำหรับสุภาพสตรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา ได้แก่ สุภาพสตรีผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางสำหรับสุภาพสตรีทั้ง 8 เขตการเดินรถ จำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า สุภาพสตรีผู้ให้บริการโครงการจัดเดินรถโดยสารประจำทางสำหรับสุภาพสตรีส่วนใหญ่ มีระดับการตอบสนองต่อโครงการจัดเดินรถโดยสารประจำทางสำหรับสุภาพสตรีในระดับปานกลาง และความพึงพอใจและทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อโครงการจัดเดินรถโดยสารประจำทางสำหรับสุภาพสตรีมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อโครงการจัดเดินรถโดยสารประจำทางสำหรับสุภาพสตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจต่อโครงการในด้านการบริการของพนักงาน ความสะดวกรวดเร็ว ความเพียงพอของบริการ ความยุติธรรม ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมากจะมีการตอบสนองต่อโครงการจัดเดินรถโดยสารประจำทางสุภาพสตรีมาก ส่วนผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจต่อโครงการจัดเดินรถโดยสารประจำทางสำหรับสุภาพสตรีน้อย ก็จะมีการตอบสนองต่อโครงการจัดเดินรถโดยสารประจำทางสำหรับสุภาพสตรีน้อย นอกจากนี้ผู้ให้บริการที่มีทัศนคติที่ดีต่อโครงการจัดเดินรถโดยสารประจำทางสำหรับสุภาพสตรี จะมีการตอบสนองต่อโครงการจัดเดินรถโดยสารประจำทางสุภาพสตรีมาก ส่วนผู้ให้บริการที่มีทัศนคติไม่ดีต่อโครงการจัดเดินรถโดยสารประจำทางสำหรับสุภาพสตรี ก็จะมีการตอบสนองต่อโครงการจัดเดินรถโดยสารประจำทางสำหรับสุภาพสตรีน้อย ส่วนการรับรู้ข่าวสาร เกี่ยวกับโครงการจัดเดินรถโดยสารประจำทางสำหรับสุภาพสตรี ไม่มีความสัมพันธ์กับโครงการจัดเดินรถโดยสารประจำทางสำหรับสุภาพสตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ศราวดี ดวงกรงแก้ว (2551, หน้าบทคัดย่อ) ทำศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 7 นนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 7 นนทบุรี จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านความสะอาดของพนักงาน ด้านมารยาทของพนักงาน ด้านความประหยัดของผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัยของผู้ให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียง

ลำดับดังนี้ ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ด้านความสะอาดของรถโดยสาร ด้านความสะอาดของสถานที่

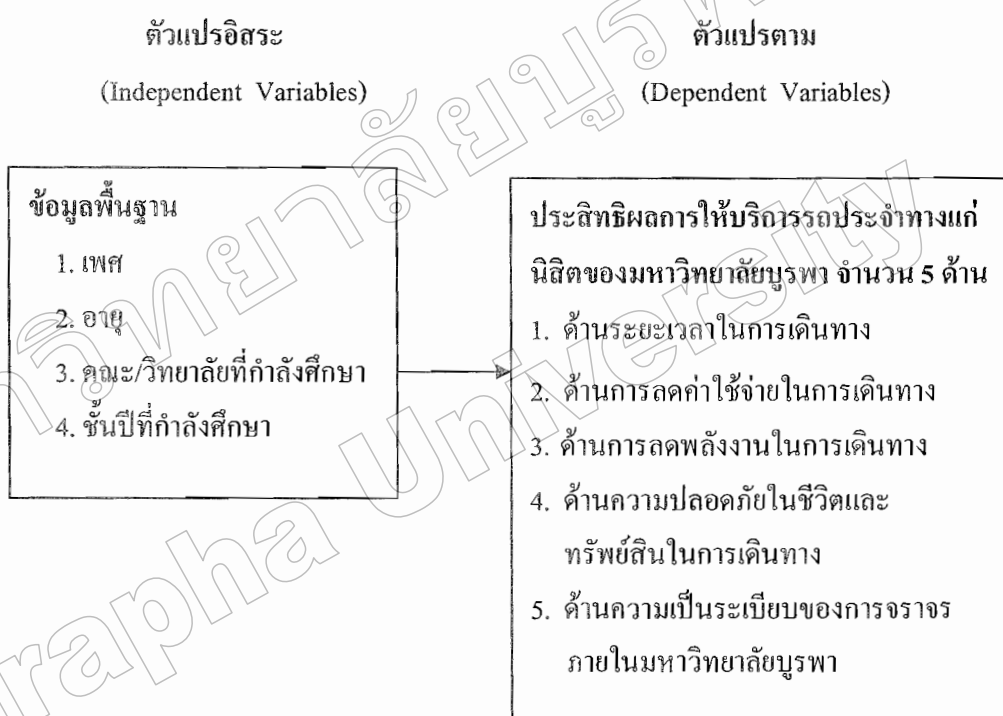
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพการครองครองยนต์ของครอบครัวต่างก็มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

3. ปัญหา อุปสรรคในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีความคิดเห็นส่วนมากในการใช้บริการมี เรื่อง คือ ควรเพิ่มจำนวนรถวิ่งให้บริการในเส้นทางช่วงเวลาเร่งด่วน พนักงานขับรถไม่จอดรับส่งผู้โดยสารตรงตามป้าย และข้อเสนอแนะในการใช้บริการให้ปรับปรุงด้านการบริการ 1 เรื่อง คือ พนักงานเก็บค่าโดยสารควรให้บริการด้วยท่าทางสุภาพอ่อนน้อม และมีบุคลิกที่ดีเหมาะสมกับเป็นพนักงานผู้ให้บริการ

Nha (1996, p.87) ทำการศึกษาปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงาน และระดับการให้บริการของ ระบบขนส่งสาธารณะ ในนคร โฮจิมิน ประเทศเวียดนาม การศึกษาได้ดำเนินการใน 2 ส่วนหลัก คือ ศึกษาถึงลักษณะการดำเนินการของระบบขนส่งสาธารณะ และการประเมินระดับการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะ จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการเดินทางมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ และระดับอัตราค่าโดยสารนอกจากนี้ยังพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ รองลงมาได้แก่ การให้บริการของรถโดยสารประจำทางธรรมดา

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทาง และได้นำนโยบายการจัดบริการสวัสดิการนิสิต เกี่ยวกับการให้บริการรถภายในมหาวิทยาลัย แก่นิสิต (รายงานฉบับพิเศษ, 2553, หน้า 45) มาประยุกต์ใช้ในกรอบแนวคิดในการวิจัย 5 ด้าน คือ ด้านการลดระยะเวลาในการเดินทาง ด้านการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้านการลดพลังงานในการเดินทาง ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านความเป็นระเบียบของการจราจร ภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 10 กรอบแนวคิดในการวิจัย