

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

คุชฎี อารยวุฒิ (2536: 31) ได้ให้ความหมายของ การประเมิน ว่า หมายถึง การตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งของโครงการต่าง ๆ จุดเน้นของการประเมินผลคือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ข้อมูลมาเพื่อตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะผลการประเมินผลมีความเฉพาะเจาะจงมาก ทั้งนี้เพราะ การประเมินผลเป็นเครื่องมือให้เห็นว่าได้ดำเนินการอะไรไปบ้าง และการดำเนินงานต่าง ๆ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการเพียงใด มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้างเพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และพิจารณา ปรับปรุงการวางแผนดำเนินงานในโครงการใหม่ต่อไป

ความหมายของการวิจัยและประเมินผล

“การประเมินผล” ในความหมายดั้งเดิม หมายถึง กระบวนการที่มุ่งแสวงหาคำตอบสำหรับคำถามที่ว่า นโยบาย/แผนงาน/โครงการ บรรลุผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และระดับใด ซึ่งในปัจจุบันการประเมินผลในความหมายนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของการประเมินผลรวบยอด กล่าวอีกนัยหนึ่ง การประเมินผลในความหมายนี้คือ “การประเมินผลลัพธ์” ซึ่งเป็นเพียงแค่ส่วนเดียวของการประเมินผลในปัจจุบัน

“การวิจัยประเมินผล” (Evaluation Research หรือ Evaluative Research) นอกจากจะหมายถึงการประเมินสภาพแวดล้อมการประเมินปัจจัยนำเข้า การประเมินกระบวนการ การประเมินผลลัพธ์และผลกระทบแล้ว ยังเป็นการนำระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคม และพฤติกรรมศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานวิจัยประเมินผลอีกด้วย การวิจัยประเมินผลได้อาศัยรูปแบบการวิจัยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลจากหลักการวิจัยทางสังคมและพฤติกรรมศาสตร์ เพื่อศึกษาความเปลี่ยนแปลงที่สืบเนื่องมาจาก นโยบาย/แผนงาน/โครงการ ว่ามีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลกระทบต่อกันหรือไม่ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์ หรือไม่เพียงใด และระดับใด

คำจำกัดความของคำว่า “วิจัยประเมินผล” มีนักวิชาการหลายท่านให้คำจำกัดความไว้ ซึ่งแบ่งประเภทได้ดังนี้

1) การประเมินผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานเทียบกับวัตถุประสงค์

กลุ่มนักวิชาการที่ให้ความหมายของการวิจัยประเมินผล ในความหมายประเภทนี้ได้แก่

- (Riecken, H.W., 1952: 245-252) ได้ให้คำนิยามของการวิจัยประเมินผลไว้ว่า **การวิจัยประเมินผล** คือ การวัดผลทั้งที่พึงปรารถนาและไม่พึงปรารถนา อันสืบเนื่องมาจากการดำเนินงานที่กำลังกระทำอยู่เพื่อมุ่งไปสู่เป้าประสงค์ที่ต้องการ

- สมาคมสาธารณสุขแห่งอเมริกา (The American Public Health Association., 1970: 45-50) ให้ความหมายของการวิจัยประเมินผลไว้ว่า คือ กระบวนการพิจารณากำหนดคุณค่าหรือระดับความสำเร็จในการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้แต่ต้นกระบวนการดังกล่าวอย่างน้อยประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้เป็นที่ กำหนดวัตถุประสงค์ ระบุเกณฑ์มาตรฐานสำหรับวัดความสำเร็จ พิจารณาอธิบายถึงระดับความสำเร็จและเสนอแนะสำหรับโครงการต่อไป

- Suchman, E.A., 1967: 82-87 กล่าวว่า **การวิจัยประเมินผล** หมายถึง การศึกษาเชิงพิจารณา (ไม่ว่าจะมีพื้นฐานจากความคิดเห็น การบันทึก ข้อมูลส่วนตัว หรือข้อมูลที่เป็นกลาง) เกี่ยวกับผลลัพธ์ (ไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ หรือข้อมูลเป็นกลาง) เกี่ยวกับผลกระทบ (ไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ ชั่วคราวหรือถาวร เร่งรัดหรือเฉื่อยชา) ซึ่งเกิดจากกิจกรรมบางประเภท (ไม่ว่าในลักษณะแผนงานหรือโครงการต่อเนื่อง หรือเพียงครั้งเดียว) ที่มุ่งให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าประสงค์ที่ปรารถนา (ไม่ว่าในความพยายามระดับสูง กลางหรือต่ำ ในระยะยาวหรือระยะสั้น ชั่วคราวหรือถาวร เร่งรัดหรือเฉื่อยชา)

2) การประยุกต์ให้หลักการทางวิทยาศาสตร์เพื่อแสวงหาคำตอบ

กลุ่มนักวิชาการที่ให้ความหมายของการวิจัยประเมินผลในความหมายประเภทนี้ ได้แก่

- (Rossi, P.H., 1982: 141-143) เห็นว่า**การวิจัยประเมินผล** คือ การประยุกต์ใช้กระบวนการวิจัยทางสังคมศาสตร์อย่างเป็นระบบ เพื่อประเมินกรอบความคิด รูปแบบการวิจัยประเมินผลการดำเนินงานและประโยชน์ของแผนงานในการเข้าแทรกแซงทางสังคม กล่าวอีกนัยหนึ่ง การวิจัยประเมินผลเกี่ยวข้องกับการใช้วิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อวินิจฉัยและปรับปรุง การวางแผน การติดตามผล ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนงานที่เกี่ยวกับสาธารณสุข การศึกษาสังคมศาสตร์และงานงานสาธารณะด้านอื่น ๆ

- Rutman, L., 1997: 407-526 ให้ความหมายของการวิจัยประเมินผลว่า หมายถึง การประยุกต์ให้หลักการทางวิทยาศาสตร์ เพื่อแสวงหาคำตอบที่น่าเชื่อถือและเที่ยงตรง โดยมุ่งที่ลักษณะขอบเขตกิจกรรมที่กำหนด ก่อให้เกิดผลที่วัดได้ภายใต้กระบวนการหาเหตุและผลกระทบอื่น ๆ ทั้งหมด

สรุปการวิจัยประเมินผล หมายถึง การวิจัยประยุกต์ซึ่งได้นำระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมและพฤติกรรมศาสตร์มาประยุกต์ใช้ **ประการแรก** เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลระหว่างนโยบาย/แผนงาน/โครงการ (หรือตัวแปรอิสระ) กับผลลัพธ์หรือผลกระทบ (หรือตัวแปรตาม) ทั้งที่พึงปรารถนาและไม่พึงปรารถนา **ประการที่สอง** เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์และผลกระทบที่พึงปรารถนากับวัตถุประสงค์และเป้าหมาย **ประการที่สาม** เพื่อศึกษาสังเกตรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลลัพธ์และผลกระทบข้างเคียงที่อาจไม่เคยคิดล่วงหน้า รวมถึง**ประการที่สี่** เพื่อการติดตามผลและการประเมินกระบวนการในขั้นตอนต่าง ๆ ระหว่างดำเนินการให้เป็นไปตามแนวทางหรือแผนงานที่ได้วางไว้ล่วงหน้า

1. ประเภทของการวิจัยประเมินผล

มีนักวิชาการประเมินผลแบ่งประเภทของการประเมินผลออกเป็น ประเภทการประเมินผลที่สำคัญมีดังนี้

1.1 การวิจัยประเมินผลเบื้องต้นและการวิจัยประเมินผลสรุปรวม

1.2 การวิจัยประเมินผลเบื้องต้น เป็นการประเมินผลความก้าวหน้าของ นโยบาย/แผนงาน/โครงการ ในการมุ่งเข้าสู่วัตถุประสงค์ และเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ขณะที่กำลังดำเนินอยู่โดยตอบคำถาม

- การดำเนินงานตามนโยบาย/แผนงาน/โครงการ เป็นไปตามแผนปฏิบัติการที่วางไว้ตั้งแต่ต้นหรือไม่

- ทุกส่วนของ นโยบาย/แผนงาน/โครงการ ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพจะดำเนินการแก้ไขปรับปรุงอย่างไร

1.3 การวิจัยประเมินผลสรุปรวม เป็นการประเมินสรุปผลเมื่อ นโยบาย/แผนงาน/โครงการ ได้สิ้นสุดลง โดยการตอบคำถาม

- นโยบาย/แผนงาน/โครงการ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าประสงค์ที่วางไว้หรือไม่

- นโยบาย/แผนงาน/โครงการ ได้ก่อให้เกิดผลกระทบที่ไม่คาดหมายประการใดหรือไม่อย่างไร

1.4 การวิจัยประเมินผลแบบ ซีเอสซี-ยูซีแอลเอ (CSE-UCLA Evaluation) การวิจัยประเมินผลชนิดนี้ ครอบคลุมการวิจัยประเมินผลทั้งกระบวนการเริ่มต้นตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผนการดำเนินงาน จนกระทั่งเสร็จสิ้นนโยบาย/แผนงาน/โครงการ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ

1.4.1 มุ่งศึกษาเพื่อตอบคำถามว่า อะไรคือปัญหาที่ต้องแก้ไขความต้องการของประชาชน ความมุ่งหวังกับความเป็นจริงต่างกันอย่างไร

1.4.2 การศึกษาหาทางเลือกที่ดีที่สุด ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าประสงค์ การพิจารณาความเป็นไปได้ทางทฤษฎีและปฏิบัติการวางแผนเพื่อพัฒนาเป็นนโยบาย/แผนงาน/โครงการ

1.4.3 ศึกษาการดำเนินงาน ว่าเป็นไปตามกระบวนการวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้หรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคใด อย่างไร แผนที่วางไว้มีข้อจำกัดที่ไม่สามารถปฏิบัติได้

1.4.4 ให้ความสนใจผลลัพธ์ ว่าส่วนใดประสบความสำเร็จมากหรือน้อยกว่าอีกส่วนของโครงการเพื่อตอบคำถามว่า ทำไม นโยบาย/แผนงาน/โครงการ บางส่วนประสบความสำเร็จ แต่ทำไมส่วนอื่นไม่สำเร็จ

1.4.5 เป็นการศึกษาประสิทธิผลหรือคุณค่า ของ นโยบาย/แผนงาน/โครงการ โดยส่วนรวมว่า สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ระดับใด

1.5 การประเมินผลแบบเคทีแนซ (Countenance Evaluation) ซึ่งแบ่งการประเมินผลเป็น 3 ระยะ คือ ระยะก่อนดำเนินการ ระยะระหว่างดำเนินการ และระยะเวลาหลังดำเนินการ

1.5.1 การประเมินผลก่อนดำเนินการ (Pre-Evaluation EX-Ante Evaluation) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการเลือกทำโครงการ ซึ่งมักจะใช้ในการพิจารณาเรื่องต่อไปนี้

- ความเหมาะสมของการทำโครงการ จะประกอบด้วย การศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาและความจำเป็นของการทำโครงการ (Needs Assessment) และการศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study) โดยการพิจารณาความเป็นไปได้ในทางเทคนิควิชาการ ความพร้อมในด้านบริหารโครงการ ความพร้อมในด้านงบประมาณสนับสนุน เป็นต้น

- การวิเคราะห์ผลตอบแทนโครงการ (Rate of Return) ประกอบด้วยการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและผลกำไร (Cost/Benefit Analysis) การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายกับประสิทธิผล (Cost/Effectiveness Analysis) ซึ่งเป็นการพิจารณาว่า การจัดการโครงการนั้นจะให้ผลคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ ซึ่งเป็นการพิจารณาของโครงการในแง่เศรษฐกิจสำหรับโครงการ ทางด้านพัฒนาชุมชนนั้นจะเน้นในเรื่องการวิเคราะห์ Cost-Effectiveness มากกว่า Cost-Benefit เพราะผลตอบแทนของโครงการทางด้านพัฒนาชุมชนนั้นวัดออกมาในรูปของหน่วยเงินตรา ทำได้ยาก

1.5.2 การประเมินผลในระหว่างการดำเนินงาน (Implementing Evaluation or Processing Evaluation) เป็นการประเมินที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาของการปฏิบัติงานโครงการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการตรวจสอบว่า การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ มีปัญหาและ

อุปสรรคอะไรบ้าง อันจะได้แก้ไขให้ทันท่วงที เพื่อการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การประเมินโครงการในระหว่างการดำเนินงาน จึงเป็นหน้าที่ของผู้รับผิดชอบโครงการที่จะต้องหาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของโครงการ บางครั้งอาจจะเรียกการประเมินผลในขั้นนี้ว่า การประเมินเพื่อนำมาปรับปรุงหรือการประเมินผลย่อย (Formative Evaluation)

1.5.3 การประเมินผลหลังการดำเนินงาน (Post-Evaluation or End of Project Evaluation) เป็นการประเมินผลที่จัดทำขึ้นเมื่อมีการปฏิบัติงาน โครงการได้เสร็จสิ้นลงแล้วการประเมินในลักษณะนี้จะเป็นการพิจารณาตอบคำถามในเรื่องต่อไปนี้คือ

1.5.3.1 เป็นการตรวจสอบดูว่า การดำเนินงานของโครงการสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้เพียงใด หรือกล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า ทำได้สำเร็จตามที่คาดหวังไว้แค่ไหน ซึ่งเป็นการพิจารณาผลผลิตของโครงการนั่นเอง

1.5.3.2 เป็นการตรวจสอบดูว่า มีผลพลอยได้อื่นนอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้ในวัตถุประสงค์บ้างหรือไม่ ซึ่งเรียกว่าเป็นการศึกษาผลกระทบของโครงการ ทั้งทางด้านดีและไม่ดี เช่น ผลกระทบต่อสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ความเชื่อ ค่านิยม และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชน

1.5.3.3 เป็นการสรุปผลรวมของการดำเนินงานของโครงการคือ เป็นการมองภาพโดยส่วนรวมว่า วัตถุประสงค์ของโครงการเป็นเช่นไร ผลผลิตและผลกระทบของโครงการเป็นเช่นไร ทรัพยากรในโครงการเป็นอย่างไร การดำเนินงานโครงการนี้ได้ผลเช่นไร มีความสำเร็จและล้มเหลวแค่ไหน มีปัญหาและอุปสรรคอะไร หากมีการดำเนินงานในช่วงต่อไป มีความจำเป็นจะต้องแก้ไขปรับปรุงในส่วนใด โดยการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้เรียกว่าการประเมินผลแบบเคาท์แนนซ์ (Countenance Evaluation) มาใช้วิเคราะห์กับงานการศึกษาเรื่องนี้ ซึ่งแบ่งการประเมินผลเป็น 3 ระยะ คือ

1. การประเมินผลก่อนการดำเนินงาน (Pre-Evaluation EX-Ante Evaluation) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนด และการเลือกทำโครงการซึ่งมักจะใช้การพิจารณาในเรื่องต่างๆดังนี้

1.1 ความเหมาะสมของโครงการ

1.2 การวิเคราะห์ผลตอบแทนของโครงการ

2. การประเมินผลในระหว่างการดำเนินงาน (Implementing Evaluation or Processing Evaluation) เป็นการประเมินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาของการปฏิบัติงานโครงการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ

ตรวจสอบว่า การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ มีอุปสรรคอะไรบ้างจะได้แก้ทัน
ทันที เพื่อให้ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. การประเมินผลหลังการดำเนินงาน (Post-Evaluation or End of Project Evaluation) เป็น
การประเมินที่ชัดเจนเพื่อ การปฏิบัติงาน โครงการ ได้เสร็จสิ้นแล้ว การประเมินในลักษณะนี้จะเป็น
การพิจารณาตอบคำถามในเรื่องต่อไปนี้

3.1 เป็นการตรวจสอบว่าการดำเนินงานของโครงการ สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่
กำหนดไว้เพียงใด

3.2 เป็นการตรวจสอบว่าผลพลอยได้อื่นๆ นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้ใน
วัตถุประสงค์บ้างหรือไม่ ซึ่งเรียกว่าเป็นผลกระทบโครงการ

3.3 เป็นการสรุปผลรวมของการดำเนินโครงการ คือ การมองภาพรวมว่า
วัตถุประสงค์ของโครงการเป็นอย่างไร ทรัพยากรในโครงการอย่างไร การดำเนินงานในแต่ละ
ช่วงมีปัญหาอะไร ผลผลิตและผลกระทบของโครงการเป็นอย่างไร

3.4 การดำเนินโครงการนี้ได้ผลเป็นอย่างไร มีความสำเร็จและอุปสรรคเพียงใด หาก
มีการดำเนินการในช่วงต่อไปมีความจำเป็นจะต้องแก้ไข ปรับปรุงในส่วนใด โดยการรวบรวม
ข้อมูลต่างๆ ที่ได้ประเมินไว้แล้ว ตั้งแต่การดำเนินการจนถึงสิ้นสุดโครงการ

หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรของรัฐ

เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่า วิธีการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือ การดูความสามารถในการ
จัดองค์กร และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และรักษาระดับการปฏิบัติที่
ประสิทธิผลไว้ได้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า ประสิทธิภาพ คือ สิ่งที่เป็นเครื่องตัดสินใน
ขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใด และสำหรับนักสังคมศาสตร์แล้ว
ประสิทธิภาพ มักหมายถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน (สมยศ นาวิการ, 2543 : 968)

ในขณะที่ด้านภาคเอกชนจะมองประสิทธิผลขององค์กร ว่าวัดจากผลกำไร แต่ในการ
บริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อการสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญ
ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์กรของรัฐจึงมักต้องคำนึงถึงการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์กรของรัฐ
นั้น ได้ตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้
ด้วย หรือ เรียกว่าคุณภาพองค์กรของรัฐ นั่นเอง ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพของ
องค์กรของรัฐ หรือ อีกนัยหนึ่งการตัดสินว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการ
งาน เพียงใดนั้น ต้องพิจารณา 2 ด้าน ดังนี้ คือ

1. **การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย** คือ การวัดประสิทธิผลขององค์การที่การบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ นั่น ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือ สถิติ เช่น อัตราการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนของ การป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ส่วนในการปราบปรามก็คือการเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ เป็นต้น

2. **การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** คือ การประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชน ที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การให้บริการสาธารณะสามารถสนองต่อความต้องการ หรือ ข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้ (ภัทรวุฒิ อุดทริยะ, 2544 : 15-17)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

สมิต สัจฉกร (2548 : 11-12) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการว่า เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่พอใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

“คุณภาพ คือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น” เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วย ความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมี

ข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนด

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักการในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิด

ผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

คุณภาพการบริการ

คุณภาพ ของการบริการนั้น มีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดีผู้รับบริการพอใจ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนคุณภาพของการบริการจะมีมาตรวัดระดับการให้บริการว่าอยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการทั่ว ๆ ไป มี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. **ไว้วางใจได้** หมายความว่า การบริการนั้น ต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจได้
2. **ความพร้อม** หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมตัวที่จะให้อยู่บริการเสมอ
3. **ความสามารถ** หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น
4. **ความสามารถในการเข้าถึง** หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
5. **ความมีอัธยาศัย** หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
6. **การสร้างสัมพันธ์** หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่เข้าใจรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
7. **เชื่อถือได้** หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้

8. **มั่นคงปลอดภัย** หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย

9. **รู้จักและเข้าใจลูกค้า** หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายความว่า เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้ (ภัทรวุฒิ อุตภริระ, 2544 : 14-15)

การบริการที่ดีมีคุณภาพ จำเป็นต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดีงาม ทำความสุภาพ ความพอใจ ความชื่นชม ยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย

การพัฒนาคุณภาพบริการ

1. ความแตกต่างจากคู่แข่ง (Competitive Differentiation)

งานการตลาดของผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์ของตนแตกต่างจากคู่แข่งแต่เป็นการลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของบริการอย่างชัดเจน ในความรู้สึกลูกค้า การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่เหนือกว่า คู่แข่ง สามารถทำได้ในลักษณะต่าง ๆ คือ

1.1 **ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovative Features)** เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งกันไป

1.2 **การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary Service Package)** ได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ เช่น การให้บริการน้ำดื่ม สถานที่สะอาด เตรียมที่นั่งไว้ให้เพียงพอ สำหรับลูกค้า

1.3 **ลักษณะบริการเสริม (Secondary Service Features)** ได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้ นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น มีสถานที่จอดรถอย่างสะดวกและปลอดภัย

2. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากโฆษณาของธุรกิจ การให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า

โดยทั่วไป ไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ ดังนี้

2.1 การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจงาน เช่น ป้ายบอกวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ ต้องเข้าแถวชำระเงิน หรือ ต้องรับบัตรคิวก่อน

2.3 ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน หรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด

2.4 ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจาร์ณญาณหรือ สามารถ ตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของผู้ใช้บริการ และแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน

2.5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจ ในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าการคิดค่าบริการถูกต้อง ตรงกับความเป็นจริง

2.6 ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

2.7 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า

2.8 ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

2.9 การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึง คุณภาพของบริการได้

2.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

3. ประสิทธิภาพในการให้บริการ (Productivities) ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ธุรกิจให้บริการสามารถทำได้ 6 วิธี คือ

1. การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยค่าจ้างเท่าเดิม หรือการ (Up Productivity and Skill) เป็นทัศนคติของจิตใจที่จะค้นหาทางปรับปรุงสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นกว่าที่

เป็นอยู่อย่างต่อเนื่องเป็นความเชื่อมั่นว่าเราสามารถทำวันนี้ให้ดีกว่าเมื่อวานนี้ และวันพรุ่งนี้ให้ดีกว่าวันนี้เป็นความพยายามอย่างต่อเนื่องที่จะนำเอาความรู้ทางเทคนิคและวิธีการใหม่ๆมาใช้เป็นความเชื่อใจใน ความก้าวหน้าและพัฒนาทักษะของความเป็นมนุษย์

2. เพิ่มประมาณการให้บริการ โดยขอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน
3. เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการให้เพิ่มสูงมากยิ่งขึ้น
4. การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ
5. การออกแบบบริการ (Service Design) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่นการที่บริษัทกำหนดว่า วงจรการให้บริการของบริษัทมีจุดให้บริการหลักๆ ที่ลูกค้าจะเข้าไปพบและได้รับประสบการณ์ ที่จุดใดบ้าง
6. การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่นการขายอาหารแบบบริการตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้วย (รุ่งทิพย์ ฉันทพัชนี, 2544 : 10-12)

2.3 ทบทวนวรรณกรรม

นิตยา พงษ์พานิช (2537) ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์พฤติกรรมบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบกรณีอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ลักษณะการบริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ของรัฐมีแนวโน้มเป็นไปในทางบวก โดยลักษณะพฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความแตกต่างกัน โดยปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความแตกต่างกัน โดยปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมบริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐ ได้แก่ ระดับการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการ ทักษะติดต่อการพบปะ เรื่องที่พบปะและความเหมาะสมของสำนักงาน

นอกจากนี้พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐมีแนวโน้มไปในทางบวก และไม่มี ความแตกต่างกันระหว่างอำเภอเมืองกับอำเภอฮอด แต่จะมีความแตกต่างกันในระหว่าง 5 หน่วยงานที่ทำการศึกษาคือ ที่ทำการปกครอง สรรพากร สำนักงานที่ดิน สาธารณสุข และ สัสดี

นิธิพัฒน์ พัฒนถาบุตร (2539) ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจดีเด่น อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง” พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของสถานีตำรวจ ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ประสบด้วย

ตนเอง ดีกว่าที่เคยรู้สึกนึกคิด และมีความรู้สึกเฉย ๆ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สถานีตำรวจ แต่มีความรู้สึกประทับใจในการบริการนอกสถานีตำรวจ และมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

วิภาวดี สายนำทาน (2542) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าผู้มารับบริการจากห้องตรวจแผนกผู้ป่วยนอกเดือนสิงหาคม 2542 จำนวน 400 คน โดยเลือกแบบบังเอิญ ใช้การศึกษาแบบสัมภาษณ์พบว่าความพึงพอใจของผู้บริการจากแผนกผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อบริการด้านพฤติกรรมบริการเชิงวิชาชีพของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านสัมพันธภาพที่จริงใจของผู้บริการ ส่วนด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ทวีวัฒน์ ต่ายใหญ่เที่ยง (2543) ศึกษาความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งราย และศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังโดยใช้แบบสอบถาม พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งรายอยู่ในระดับปานกลางแต่มีความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลอยู่ในระดับสูง ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งรายมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ทุก ๆ กรณีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ลักษณะของประชากรของผู้รับบริการในด้านเพศ การศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งราย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 อย่างไรก็ตามลักษณะประชากรของผู้บริการในด้านตอบแบบสอบถาม อายุสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน ลักษณะประชากรของผู้รับบริการในด้านเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

อุบลศรี หาญเจริญกิจ (2543) ศึกษาระดับคุณภาพบริการโดยการสัมภาษณ์ ตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า พบว่าคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอกโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนคุณภาพบริการรายด้าน ตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอกทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน คือการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการและด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แต่เมื่อพิจารณา

เป็นรายชื่อในทุกด้านของการรับรู้คุณภาพกลุ่มตัวอย่าง มีการรับรู้คุณภาพบริการทั้งในระดับปานกลาง และระดับน้อยร่วมด้วยโดยเฉพาะด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการและการตอบสนองในการให้บริการ

อารีย์ ใจคำปิ่น (2547) ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลดำเนินงานหน่วยปฐมภูมิในงานบริการด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นต่างกัน คือ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากและด้านนโยบายผู้ปฏิบัติส่วนหนึ่งมีความเห็นไม่เหมาะสมในการจัดตั้งนโยบายของหน่วยปฐมภูมิเนื่องจากการจัดตั้งนโยบายต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายร่วมกัน

2.4 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษา



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษา