



รายงานการติดตามและประเมินผลโครงการ
การเพิ่มประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชน
ของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



-ก-

คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ได้ดำเนินการติดตามและประเมินผลโครงการ
การเพิ่มประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชนของสถานีนขนส่งผู้โดยสาร
จังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และได้สรุปผลการติดตามโครงการดังกล่าว
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสาร
จังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ภายใต้การดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย
สถานีนขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่ สถานีนขนส่งผู้โดยสารอำเภอชุมแพ สถานีนขนส่งผู้โดยสารอำเภอภูเวียง
และสถานีนขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ ๓ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลฯ
ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ
และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล ส่วนแผนงานและงบประมาณ สำนักยุทธศาสตร์ และ
งบประมาณ ได้ทำการติดตามและประเมินผลโครงการดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งได้นำเสนอ
ผลการติดตามและประเมินผลโครงการต่อผู้บริหารและเผยแพร่ให้ผู้สนใจได้รับทราบ และหวังเป็นอย่างยิ่ง
ว่าเอกสารรายงานผลการติดตามและประเมินผลเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับประชาชนผู้สนใจ
ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานครั้งต่อไป

ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล
ส่วนแผนงานและงบประมาณ
สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
สิงหาคม ๒๕๖๖

-ข-
สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทสรุปผู้บริหาร	ค
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผล	๒
๑.๓ ความสำคัญของการติดตามและประเมินผล	๒
๑.๔ ขอบเขตการติดตามและประเมินผล	๓
๑.๕ ประชากรที่ทำการตรวจติดตามและประเมินผล	๓
๑.๖ ระเบียบการติดตามและประเมินผล	๓
๑.๗ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการติดตามและประเมินผล	๓
๑.๘ นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
บทที่ ๒ เอกสารที่เกี่ยวข้อง	๕
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๖-๑๐
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ	๑๑-๒๒
๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	๒๒-๒๘
๒.๔ ที่มาของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง	๒๘-๓๐
๒.๕ บทบาท อำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น	๓๐-๓๒
๒.๖ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๒-๓๕
บทที่ ๓ วิธีการติดตามและประเมินผล	๓๖
๓.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	๓๖
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล	๓๖
๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๗
๓.๔ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๘
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๓๔
๓.๖ การนำเสนอ	๓๕
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๙
๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๙
๔.๒ ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๙
๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๐-๔๔

สารบัญ(ต่อ)

บทที่ ๕ สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	๔๕
๕.๑ วัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผล	๔๕
๕.๒ แนวทางและวิธีการติดตามและประเมินผล	๔๕
๕.๓ สรุปผลการติดตามและประเมินผล	๔๖-๔๗
๕.๔ อภิปรายผล	๔๗-๔๘
๕.๕ ข้อเสนอแนะจากการติดตามและประเมินผล	๔๘-๔๙
บรรณานุกรม	๕๐-๕๑
ภาคผนวก	

บทสรุปผู้บริหาร

จากการติดตามและประเมินผลโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชนของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งเป็นโครงการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง คือทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อจะนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นได้ดำเนินการ เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์เสร็จเรียบร้อยแล้วสามารถสรุปผลการติดตามฯ ดังนี้

สรุปผลการติดตามและประเมินผล

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การติดตามและประเมินผลโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชนของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากประชาชนผู้มาใช้บริการทั้งหมด จำนวน ๓๐๕ คน เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๖๕ คน เป็นเพศชาย จำนวน ๑๔๐ คน มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๘๕ คน รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๖๖ คน และมีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๕๔ คน สถานภาพส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน ๑๙๓ คน รองลงมานักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๖๖ คน และเจ้าหน้าที่/พนักงานของรัฐจำนวน ๓๙ คน มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน ๗๖ คน มากที่สุด รองลงมา ระดับการศึกษามัธยมศึกษาต้นหรือเทียบเท่า จำนวน ๖๗ คน และระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๖๑ คน มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป มากที่สุด จำนวน ๑๑๕ คน รองลงมานักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๗๔ คน และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๖๔ คน

๒. ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร

ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = ๔.๒๔$ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = ๔.๔๖$, S.D.=๐.๖๓๒) ระดับความพึงพอใจรองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = ๔.๓๕$, S.D.=๐.๖๔๖) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = ๔.๓๓$, S.D.=๐.๖๑๖) และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = ๔.๒๖$, S.D.=๐.๖๘๔)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้ออันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.24$, S.D.=0.767) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.22$, S.D.=0.770) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{x}=4.17$, S.D.=0.789) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.14$, S.D.=0.794)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้ออันดับแรก คือ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.43$, S.D.=0.689) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.19$, S.D.=0.824) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.07$, S.D.=0.979) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.06$, S.D.=0.876)

๓. ด้านการให้บริการของสถานีส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

การติดตามและประเมินผลโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชนของสถานีส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๓๐๕ คน พบว่าคุณภาพการให้บริการของสถานีส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ ด้าน พบว่าด้านที่ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน จำนวน ๑๓๐ คน รองลงมาด้านสถานที่ในการบริการ จำนวน ๑๐๓ คน ด้านการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๘ คน และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จำนวน ๒๔ คน

๔. ข้อเสนอแนะจากการติดตามและประเมินผล

จากผลความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง มีข้อเสนอแนะดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๑. มีการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกท่านโดยไม่เลือกปฏิบัติ และจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการที่พิการหรือผู้ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้

๒. มีการดำเนินการอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการเพิ่มขึ้นและให้ความรู้ในด้านทักษะการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ

๓. มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่สถานีสวมใส่เครื่องแต่งกายที่มีความเหมาะสมสุภาพต่อการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ในการให้บริการ

๔. มีการดำเนินการจัดเวรเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวันเพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการ

๕. มีการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่สถานีให้มีความน่าเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม

ด้านสถานที่ในการบริการ

๑. มีการดำเนินการตรวจสอบและดูแลความเรียบร้อยภายในสถานีส่งผู้โดยสารให้มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะอาดในสถานีส่งผู้โดยสาร
๒. มีการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความพร้อมในการใช้งาน
๓. มีการดำเนินการจัดสถานที่ติดต่อรับฟังความคิดเห็นข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งสามารถให้ผู้มารับบริการสามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นได้

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน

๑. มีการดำเนินการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ โดยระบบต้องมีความเข้าถึงและใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อน
๒. มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์เพื่อการเข้าถึงการบริการในทุกระดับของผู้รับบริการ
๓. มีการดำเนินการจัดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในทุกๆ สื่ออย่างทั่วถึงเพื่อให้ประชาชนรับทราบในการให้บริการ
๔. การจัดทำเว็บไซต์จองตั๋วแบบออนไลน์ และมีการอัปเดตตารางการเดินรถที่เป็นปัจจุบัน

๕. ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินการในครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการสถานีส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง
 ๒. ศึกษาความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับกับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของสถานีส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง
 ๓. ควรมีการศึกษาสาเหตุ อุปสรรค หรือปัญหาในการให้บริการของสถานีส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ควรดำเนินการติดตามและประเมินผลโครงการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ดำเนินการผ่านมาสัก ๑ - ๒ ปี โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในหลายๆ ด้านเพื่อจะได้รับทราบปัญหา การวิเคราะห์ การวางแผนแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่องานวางแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นต่อไป

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ บทบัญญัติในหมวด ๖ ว่าด้วยแนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา ๗๖ รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินการจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และบทบัญญัติในหมวด ๑๔ ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๒๕๐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

ดังนั้น รัฐบาลจึงตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยเฉพาะมาตรา ๓๐ (๑) ให้รัฐดำเนินการถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม และการขนส่งที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมขนส่งทางบกที่ต้องถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ สถานีขนส่ง โดยสถานีขนส่งจังหวัดในเขตเมืองถ่ายโอนให้เทศบาล (นคร,เมือง) สถานีขนส่งนอกเขตเมืองเทศบาล ถ่ายโอนให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยให้องค์การบริหารส่วนตำบลเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการรวมถึงการอนุญาตให้จัดตั้งสถานีขนส่งในเขตจังหวัดหรือการอนุญาตให้สัมปทานขนส่งในเขตจังหวัด โดยภารกิจที่ถ่ายโอนเป็นภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินกิจการสถานีจำนวน ๑๕ ภารกิจ ได้แก่

- ๑) การบริหารช่องจอดรถรับ - ส่งผู้โดยสาร ของรถโดยสารประจำทาง
- ๒) การบริหารพื้นที่ลานจอดรถ
- ๓) การจัดพื้นที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร
- ๔) การจัดระบบ การจราจรภายในสถานี
- ๕) การรักษาความสะอาด ภายในสถานี
- ๖) การรักษาความปลอดภัย
- ๗) การประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลการเดินทาง
- ๘) การควบคุม ดูแล การติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี
- ๙) การจัดให้มีบริการสุขา
- ๑๐) การจัดให้มีบริการจำหน่าย สินค้าเบ็ดเตล็ดและเครื่องดื่ม
- ๑๑) การจัดให้มีบริการรับ ฝากของ
- ๑๒) การจัดให้มีบริการรถรับจ้าง
- ๑๓) การจัดให้มีบริการรถเข็นสัมภาระ

๑๔) การเก็บเงินค่าบริการสถานีขนส่ง

๑๕) การจัดหา ดูแลซ่อมแซม บำรุงรักษา อาคารสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์

ในการรับโอนภารกิจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการบริหารจัดการสถานีอย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานไม่ต่ำกว่าที่กรมการขนส่งทางบกเคยดำเนินการมา

สถานีขนส่งเป็นสถานที่ตั้งของศูนย์กลาง ของการเดินทางเพื่อให้ประชาชนไปให้ถึงจุดหมายดังนั้น การบริหารจัดการสถานีขนส่ง จึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญเพื่อให้การเดินทางของประชาชนผู้มาใช้บริการ สามารถเดินทางไปถึงจุดหมายปลายทางได้สะดวก ปลอดภัย ตรงตามความต้องการ ซึ่งองค์การบริหารส่วน จังหวัดขอนแก่น ได้รับการถ่ายโอนมาจำนวนทั้งหมด ๔ สถานี ได้แก่

๑. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่

๒. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอชุมแพ

๓. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอภูเวียง

๔. สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ ๓

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผล

๑. เพื่อต้องการทราบการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

๒. เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

๓. เพื่อรับทราบปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการของสถานีขนส่ง ผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

๔. เพื่อรับทราบแนวทาง วิธีการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

๕. เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารตัดสินใจในการพัฒนาของสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ต่อไป

๑.๓ ความสำคัญของการติดตามและประเมินผล

๑. ได้ทราบผลการดำเนินงาน ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ว่าต้องการจะพัฒนาด้านใด

๒. นำผลจากการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจที่ได้จากการดำเนินงานมาปรับปรุง แก้ไข ให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้นและสนองความต้องการของประชาชน

๑.๔ ขอบเขตการติดตามและประเมินผล

ขอบเขตในการประเมินผลมี ๓ ลักษณะคือ

๑. **ขอบเขตด้านประชากร** การติดตามและประเมินผลครั้งนี้ มุ่งการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง โดยสำรวจสภาพปัญหาของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง เพื่อนำมาแก้ไขปัญหการติดตามและประเมินผลครั้งนี้

๒. **ขอบเขตเชิงพื้นที่** คือ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ได้แก่

- ๑) สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่
- ๒) สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอยางตลาด
- ๓) สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอภูเวียง
- ๔) สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ ๓

๓. **ขอบเขตด้านระยะเวลา** ได้ทำการติดตามและประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ที่เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

๑.๕ ประชากรที่ทำการตรวจติดตามและประเมินผล

ประชาชนผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง

๑.๖ ระเบียบการติดตามและประเมินผล

๑. ใช้ระเบียบการติดตามและประเมินผล ด้วยวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจในการประเมิน

๒. ระเบียบสถิติที่ใช้ในการประเมินผล ใช้เกณฑ์ความถี่ของคะแนน และจำนวนร้อยละในการเปรียบเทียบ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูล

๑.๗ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการติดตามและประเมินผล

๑. ทราบถึงการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง
๒. ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง
๓. ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค ของประชาชนที่ได้รับจากการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง
๔. เป็นแนวทาง วิธีการปรับปรุงแก้ไข การให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง
๕. เป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารตัดสินใจในการพัฒนาของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ต่อไป

๑.๘ นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. **บริการสาธารณะ** หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยวัตถุประสงค์ เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และตอบสนองความต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมแห่งนั้นอย่างปลอดภัย ซึ่งถูกจัดทำขึ้นโดยรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่ง รวมถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

๒. **สถานีขนส่งผู้โดยสาร** หมายถึง สถานที่ซึ่งเป็นศูนย์รวม กระจาย และสับเปลี่ยนรถสำหรับการขนส่งผู้โดยสาร รวมทั้งเป็นสถานที่ให้บริการต่างๆ ที่เกี่ยวกับขนส่ง

๓. **การให้บริการ** หมายถึง รูปแบบการดำเนินงานทั้งในด้านนโยบาย การวางแผน การผลิต การขนส่ง การปฏิบัติการ และการประเมินผลวิเคราะห์อย่างครบวงจร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการหรือบริการของผู้ใช้บริการ การตรวจติดตามและประเมินผลครั้งนี้ การให้บริการเกี่ยวกับสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง

๔. **ผู้ใช้บริการ** หมายถึง ประชาชนหรือกลุ่มประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง

๕. **ความพึงพอใจของประชาชน** หมายถึง การบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง กับความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการ ถ้าการบริการไม่ถึงความคาดหวังประชาชนก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าการบริการเท่ากับความคาดหวังประชาชนก็จะพอใจ ถ้าการบริการสูงเกินจากความคาดหวังประชาชนก็พอใจหรือยินดีเป็นอย่างยิ่ง

๖. **สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง** หมายถึง สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอชุมแพ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอภูเวียง และสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ ๓

๗. **เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง** หมายถึง ข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบงานของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง

๘. **ปัญหาและอุปสรรค** หมายถึง สิ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ความล่าช้าไม่บรรลุสิ่งที่กำหนดไว้

บทที่ ๒

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การติดตามและประเมินผลโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชนของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในครั้งนี้ ได้ศึกษาและค้นคว้าจากเอกสารงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการตรวจติดตามและประเมินผลโครงการ ดังต่อไปนี้

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๑. ความหมายของความพึงพอใจ
๒. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

๑. ความหมายของการบริการ
๒. ความสำคัญของการบริการ
๓. ลักษณะของการบริการ
๔. ความหมายของคุณภาพบริการ
๕. เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการ
๖. สิ่งที่ถูกคาดหวังจากงานบริการ
๗. ความสำเร็จในการให้บริการ
๘. เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ

๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

๑. ความหมายของบริการสาธารณะ
๒. หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ
๓. หลักการแบ่งบริการสาธารณะระหว่างส่วนราชการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๔. การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๔ ที่มาของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง

๒.๕ บทบาท อำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด

๒.๖ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๑. ความหมายของความพึงพอใจ

Good (๑๙๗๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น

Oliver (๑๙๙๗) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึง ความรู้ ประสงค์ของลูกค้านั้นเป็นวิจารณ์ญาณของลูกค้านั้นที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกัน แล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

Wolman (๑๙๗๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จ ตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

Hornby (๒๐๐๐) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒, หน้า ๑๑๑) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายใน จิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความ ตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีก็จะมี ความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจ เป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้มากหรือน้อย

สาโรช ไสยสมบัติ (๒๕๓๔, หน้า๑๘ อ้างถึงใน ปรากฏ กองแก้ว, ๒๕๔๖ หน้า ๑๗) ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการ ให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ที่ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นต้อง ดำเนินการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของการบริการเป็นปัจจัยที่ สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

ราณี เขาวนปรีชา (๒๕๓๘, หน้า๑๘ อ้างถึงใน วรฤทธิ์ สารฤทธิคาม, ๒๕๔๘, หน้า ๓๑) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึก พึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึก ดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

อรรถพร คำคม (๒๕๔๖, หน้า ๒๙) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับ ความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจาก พื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ กิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

วรฤทธิ์ สารฤทธิคาม (๒๕๔๘, หน้า ๓๒ อ้างถึงใน รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์, ๒๕๕๑ หน้า ๖) ได้ให้ ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะ ของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะ ทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิกิริยา

สุทธิชาติ อำมาตย์หิน (๒๕๔๓, หน้า ๑๑ อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิผาด, ๒๕๕๐ หน้า ๑๖) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแบ่งออกเป็น ๒ นัย คือ

๑. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์หนึ่ง”

๒. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือการบริการในระยะหนึ่ง” และได้ให้ความหมายคำว่า ความพึงพอใจของ ผู้บริโภค หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ซื้อและการใช้สินค้า และบริการและได้อธิบายความหมายเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้า คาดหวังหรือดีกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

๒. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelli (๑๙๙๕) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมัลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

Vroom (๑๙๙๐) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั้น

Davis (๑๙๖๗) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวายหรือสภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวออกไปได้มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

Parasuraman, Zaithamal & Berry (๑๙๙๔) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดี ต้องประกอบด้วย

๑. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรกรวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือบริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิมทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกได้ว่าผู้ให้บริการเป็นที่พึ่งได้ เช่น มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัย

๒. สมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในการบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ เช่น แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค เกษตรกรมีความเชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับยา ฯลฯ หรือบุคคลอื่น ๆ มีความรู้ ความสามารถใน สาขาของตน และสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่

๓. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่างๆ ของผู้มารับบริการให้ทันเวลาที่ เช่น โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยจากเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว

๔. ความมีอัธยาศัยไมตรี บุคลากรทุกคนในสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุภาพ มีการเอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งต้องมีการมารยาทการแต่งกาย และการใช้วาจาที่เหมาะสมด้วย

๕. การเข้าถึงบริการ ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงการบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการบริการรวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวก การบริการที่เป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องนั่งรอนาน การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาค

๖. ความน่าเชื่อถือ เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์ และจะทำให้มีผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดโดยเฉพาะทางการแพทย์ และจะทำให้บริการนั้นอาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริมอีก เช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาลและบุคลากรต่าง ๆ

๗. การสื่อสาร ผู้ให้บริการควรมีการให้ข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มารับบริการ ฟังทราบและประสงค์จะทราบ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยจะได้รับข้อมูลเรื่องค่าใช้จ่ายและทางเลือกในการรักษา ฯลฯ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการในด้านอื่นๆ อีก เช่น ระดับการศึกษา ฯลฯ

๘. ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่างๆ เช่น การรักษา ความลับผู้ป่วย

๙. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการบริการนั้นได้ อย่างชัดเจนและง่ายขึ้น เช่น การที่โรงพยาบาลมีสถานที่ใหญ่ หรูหรา สะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย การบริการมีความเหมาะสม ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีสิ่งอื่นที่ช่วยสร้างรูปธรรมของการบริการได้อีก เช่น การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อที่แสดงอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

๑๐. ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการควรจะมี ความเข้าใจ และรู้จักผู้มารับบริการของตนเอง เช่น การที่แพทย์หรือพยาบาลสามารถจำชื่อผู้ป่วยได้ ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้าของตนเองได้ ฯลฯ

หุลย จำปาเทศ (๒๕๓๓, หน้า ๘) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการให้บรรลุเป้าหมาย สังเกตได้จากสายตาคำพูด และการแสดงออก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (๒๕๓๘) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้าหรือระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการกับการคาดหวังของลูกค้าหรือบริการที่ลูกค้าคาดหวัง

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากการบริการกับความคาดหวังของบุคคลซึ่งความคาดหวังดังกล่าวนี้เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของแต่ละบุคคล อาทิ จากเพื่อนจากนักการตลาดหรือจากข้อมูลคู่แข่ง เป็นต้น ฉะนั้น สิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ให้บริการประสบความสำเร็จก็คือการเสนอบริการที่มีผลประโยชน์สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า ส่วนผลประโยชน์จากการบริการเกิดจากการสร้างความ

พึงพอใจให้กับลูกค้า ส่วนผลประโยชน์จากการบริการเกิดจากการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยการสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ ของผู้ให้บริการโดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม เกิดจากการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันของการบริการโดยให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่งและความแตกต่างต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ซึ่งอาจเป็นความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านบุคลากรและด้านภาพลักษณ์ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า

ธีรกิต นวรัตน์ ณ อยุธยา (๒๕๔๗) ได้กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ ลูกค้าจะรู้สึกว่าคัมค่าที่ได้มาใช้บริการความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้น สร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าที่เป็นสิ่งที่มีพัฒนาแล้วอยู่หนึ่งไม่เปลี่ยนแปลงแต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และสถานการณ์ต่างๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการ บางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี ๓ ประการ ดังนี้

๑. ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคนรวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง

๒. ผู้ให้บริการความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ความสามารถความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการรวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน

๓. สภาพแวดล้อมอื่นๆ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด แก้วน้ำ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับประทานอาหาร หรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการยิ่งไปกว่านั้นความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยแถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่ยอมใช้บริการ หรือหากจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารในวันนั้นลูกค้าจะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติสิ่งที่ทำได้คือต้องจัดการแถวอย่างมีประสิทธิภาพ

สรชัย พิศาลบุตร (๒๕๕๑, หน้า ๙๘-๙๙) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ ๒ วิธีคือ

๑. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้นๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้นๆ

๒. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่างๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลาง หรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น สรุปความพึงพอใจ คือ การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่พอใจประทับใจตามที่ผู้รับบริการตั้งใจ ไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจได้ หน่วยให้บริการต้องวางระบบโครงสร้างที่ดีสอดคล้องสัมพันธ์กันทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าใจในหน้าที่และต้องมีใจรักใน การให้บริการ ด้านสถานที่สะอาดพื้นที่เหมาะสมกับ

การให้บริการมีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อมารับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งจากองค์ประกอบอีกหลายๆ ด้านที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ

กัลธิมา เหลืองอร่าม, นิธิวดี เหลืองอ่อน และปัญญา มั่นบำรุง (๒๕๕๕, หน้า ๑๘) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจูงใจว่าบุคคลส่วนใหญ่เข้าใจว่าเป็นสิ่งเดียวกัน ซึ่งในความเป็นจริงแล้วความพึงพอใจเป็นความรู้สึกต่อการให้บริการ ส่วนการจูงใจมาใช้บริการนั้นเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึกซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการความแตกต่างที่เห็นได้ ชัดเจนคือ ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของบุคคลในองค์กร เป็นเป้าหมาย แต่แรงจูงใจนั้นมีจุดหมาย อย่างไรก็ตาม ทั้งสองเรื่องไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจนด้วยเหตุผลสองประการคือ

ประการที่หนึ่ง ความพึงพอใจนั้นเป็นความพึงพอใจที่ตอบสนองสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ และเรากล่าวว่าคนเราพยายามเข้าใกล้สิ่งที่ตนพอใจ และความพยายามหลีกเลี่ยงห่างสิ่งที่ตนไม่พอใจ ซึ่งเป็นผลให้ความพึงพอใจเชื่อมโยงกับพฤติกรรมในการจูงใจมาใช้บริการ

ประการที่สอง ทฤษฎีการจูงใจทั้งหลายอยู่ภายใต้ข้อสมมติฐานในเรื่องความพึงพอใจ ซึ่งหมายความว่า แต่ละคนจะถูกจูงใจให้มุ่งหาสิ่งที่ตนพึงพอใจอันก่อให้เกิดผลที่ว่าทฤษฎีการจูงใจนั้นยังต้องพิจารณาในเรื่องความพึงพอใจควบคู่ไปด้วย

ความพึงพอใจมีความหมายโดยทั่วไปว่าระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกออกเป็น ๒ ความหมายในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจผู้บริโภคหรือผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบ ดังกล่าวย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและนำเสนอบริการนั้นได้

จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น สรุปว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคือ ความรู้สึกอารมณ์ที่มีความสุข ความยินดี ทางจิตใจที่เกิดขึ้นเป็นผู้รับบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจากการที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นผู้ตอบสนองเองหรือผู้อื่นตอบสนองให้ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นระดับใดขึ้นอยู่กับปริมาณการตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นได้ครบถ้วนเพียงใด เช่น ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้าและบริการ

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

๑. ความหมายของการบริการ

มีผู้ให้ความหมาย และคำจำกัดความของคำว่าบริการไว้หลายความหมาย ดังนี้

Kotler (๒๐๑๐) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใดๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

ธานินทร์ สุรวงศ์วาร (๒๕๔๑, หน้า ๒) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมทางจิตใจและรักที่จะให้บริการแก่ผู้อื่น และมีความสุขเมื่อเห็นผู้อื่นได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของตนเอง นอกจากนี้ผู้บริการที่ดีจะต้องมีทัศนคติที่ดีในการบริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ การบริการ หมายถึง การรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในการบริการมีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้นๆ

สมชาติ กิจยรรยง (๒๕๔๓, หน้า ๔๒) ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

รังสรรค์ สิทธิชัยโอภาส (๒๕๔๔, หน้า ๙) กล่าวว่า “บริการ” เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้าบริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมาซื้อ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๔๘, หน้า ๑๘) บริการเป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริโภคโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ และอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (๒๕๕๓) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้นๆ โดยทันทีหรือภายใน ระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (๒๕๕๐) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติการหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่ได้ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (๒๕๕๐) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถ จับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวัง

๒. ความสำคัญของการบริการ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ความสำคัญของการบริการไว้แตกต่างกันดังนี้

เสรี วงษ์มณฑา (๒๕๔๒, หน้า ๒๗-๒๘) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการมีสาระสำคัญดังนี้

๑. ความตรงต่อเวลา (on time) ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลาของการบริการธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ได้แก่ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ตกแต่งภายใน เนื่องจากการส่งมอบงานมักจะล่าช้ากว่ากำหนดการให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน

๒. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน (on touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อระหว่างบุคคลลง่ายขึ้นมีความชอบพอกันทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ

๓. ความทันทีทันใด (promptness) เมื่อลูกค้าต้องการสินค้า ผู้ขายต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นได้ทันที โดยไม่ต้องให้ลูกค้ารอนาน และเมื่อมีปัญหาต้องแก้ไขได้ทันที ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้อง รวดเร็วทันใจ

๔. สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจทำให้เกิดความรู้สึกอยากมาใช้บริการอีก คือ ต้องเน้นคุณภาพทุกด้านไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้นยังต้องเน้นคุณภาพพนักงานและสถานที่ด้วย

๕. การให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเองให้รู้สึกว่าเป็นคนมีเกียรติมีความสำคัญ

๖. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ สิ่งใดที่ลูกค้าแนะนำมาให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำมาพิจารณา

๗. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ลูกค้าสะดวกสบายขึ้น

๘. ต้องมีการรับประกัน เพื่อให้ความมั่นใจกับลูกค้าว่าจะได้ของดีมีคุณภาพ

๙. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า ต้องฝึกหัดตัวเองให้เป็นคนช่างสังเกตว่าลูกค้าต้องการอะไร แล้วหาทางตอบสนองโดยเร็ว

๑๐. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา พูดจาอะไรไว้ต้องทำให้ได้ตามสัญญา

๑๑. ต้องมีเวลาให้กับลูกค้า ยินดีต้อนรับอยู่เสมอ

๑๒. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดีต้องทำงานด้วยความว่องไว มองเห็นคุณค่าเวลาของลูกค้า

๑๓. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้แก่ลูกค้าเวลาลูกค้าถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการต้องสามารถตอบได้

๑๔. บริการที่ดีต้องมีคุณภาพ มีกิริยามารยาททั้งงดงาม และมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน

สมิต สัชฌุกร (๒๕๔๖, ๑๔-๑๕) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในด้านต่างๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชนการขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอซึ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้าการขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีบริการที่ดีธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือจะสูญเสียลูกค้าไป

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (๒๕๔๘, หน้า ๑๙) ได้กล่าวว่าความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเด็น ได้แก่

๑. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ แบ่งย่อยได้เป็น ๒ ลักษณะคือ

๑.๑ ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้า ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการโดยตรง การเข้าใจจิตวิทยาบริการจะทำให้ผู้ปฏิบัติตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (service mind) และเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพตนเองในการเป็นนักบริหารระดับมืออาชีพ

๑.๑.๑ เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้อง เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

๑.๑.๒ เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของผู้รับบริการซึ่งมีความหลากหลาย

๑.๑.๓ ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการให้บริการที่พึงปฏิบัติ

๑.๑.๔ รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้บริการ

๑.๒ ความสำคัญต่อผู้ประกอบการ การทำความเข้าใจจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้

๑.๒.๑ ตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นอันดับแรก รู้จักความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อนำข้อมูลมาใชวางแผนและปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสม

๑.๒.๒ เห็นความสำคัญของบุคลากร และมุ่งที่จะสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ

๑.๒.๓ เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่างๆ และใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพมาประยุกต์

๑.๒.๔ สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการได้

๒. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ เป็นการให้ความสำคัญต่อผู้บริการและให้อำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นสรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการ คือ บริการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงการบริการที่ได้รับมีความแตกต่างจากคู่แข่งซึ่งทำให้เกิดความแตกต่างได้คือการบริการโดยต้องเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

๓. ลักษณะของการบริการ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงคุณลักษณะของการบริการ ได้แตกต่างกัน ดังนี้

Bertram (๑๙๖๔) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการไว้ ๔ ประเภท ดังนี้

๑. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหวซึ่งเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น หมอ นักบริการ พนักงานขาย เป็นต้น โดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่การบริการถูกส่งออกไปแล้วมักจะไม่มีมีการเคลื่อนไหวอีกซึ่งในขณะที่มีการส่งมอบการบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วยสำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยสังเกตการณ์สังเกตปฏิกิริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

๒. มีลักษณะที่ไม่คงทน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใดแม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบางยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคไปโดยทันทีทันใด

๓. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะไม่จีรังยั่งยืน ดังนั้นการบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยวจะต้องมีรูปแบบของการติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับบริการนั้นๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริการก็ไม่เรียกว่าการบริการ

๔. มีขอบเขตชัดเจนเป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการเนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและสำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น ดังนั้นสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้มีลักษณะเป็นกิจกรรมระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการมีลักษณะแตกต่างไม่คงที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ความต้องการของผู้รับบริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน และมีลักษณะที่ต้องการตอบสนองแบบทันทีทันใด และต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

Kotler (๒๐๑๐) การบริการมีลักษณะที่สำคัญ ๔ ประการซึ่งมีผลต่อการออกแบบการดำเนินงานทางการตลาด ดังต่อไปนี้

๑. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการซื้อและไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงผู้ซื้อจะมองหาสัญญาณที่บ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการโดยจะพิจารณาจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและราคา ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ขึ้นมาเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ซื้อ

๒. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันนั่นคือไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษาทำการจำหน่ายและบริโภคที่หลังได้ผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้เพียงหนึ่งรายทำให้เกิดปัญหาเรื่องข้อจำกัดด้านเวลาขึ้น ซึ่งกลยุทธ์ที่จะแก้ปัญหาดังกล่าวนั้นผู้ให้บริการอาจทำการขยายกลุ่มผู้ใช้บริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้นและกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการให้รวดเร็วซึ่งจะทำให้สามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้น

๓. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการให้บริการมีความไม่แน่นอนสูงขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ตัวผู้ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ สถานที่ให้บริการ ดังนั้นธุรกิจที่เป็นก็ให้บริการจึงจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถทำได้ ๓ ขั้นตอน ดังนี้

๓.๑ การคัดเลือก และการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน

๓.๒ กำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบของธุรกิจ

๓.๓ การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า จากการสอบถามความคิดเห็น การเปิด

๔. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การให้บริการนั้นไม่สามารถเก็บได้เหมือนกับสินค้าอื่นซึ่งจะเกิดปัญหาคือขึ้นเมื่อความต้องการไม่แน่นอนทำให้เกิดเหตุการณ์การให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าเกิดขึ้น ดังนั้นธุรกิจที่ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อที่จะปรับความต้องการซื้อ และการให้บริการให้มีความสอดคล้องกัน เช่น การนำเอากลยุทธ์การตั้งราคาที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิดความต้องการซื้ออย่างสม่ำเสมอ หรือการจ้างพนักงานเพิ่มชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีจำนวนลูกค้ามากกว่าปกติ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

ภัทรวุฒิ อุดมศิริ (๒๕๔๔, หน้า ๑ - ๘) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ ดังนี้

๑. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีนสงฆ์โดยสภารจังหวัดขอนแก่นทั้ง ๔ แห่ง หน้า ๑๔

๒. งานบริหารเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

๓. งานบริการเป็นงานที่มีตัวสินค้ามาการผลิต สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

๔. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

สมิต สัจฉกร (๒๕๔๖, หน้า ๑๗ - ๒๑) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการไว้ ๓ ประเภท ดังนี้

๑. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดง พฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อใจ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

๓. สิ่งที่คุณค่าได้กระทำอันเชื่อมโยงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนที่เป็นผู้ให้บริการและต้องการคนที่เป็นผู้รับบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจการใดๆ เกี่ยวกับการบริการจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (๒๕๔๗, หน้า ๒๓) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการไว้ ดังนี้

๑. สำคัญของความไว้วางใจ การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้นผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ จึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดการตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับการรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

๒. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนการซื้อขายสินค้าทั่วไป นอกจากนั้น การซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

๓. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแบ่งแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้นๆ ได้การผลิตและการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิต การขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตจากการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อ หรือผู้รับบริการ

๔. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละแบบ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกันคุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกันเนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็อาจต่างกันได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็น จากผู้รับบริการเสนอ บริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

๕. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้ เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะก่อให้เกิดความเป็นสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้สูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการผู้รับบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหาร เพื่อไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่า แต่ว่าจะจำเป็นต้องเตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลาการรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาด เพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๖. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการที่ลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัดเพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทยจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งการบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเมื่อถึงจุดหมายปลายทางบริการก็จะสิ้นสุดลงผู้โดยสารก็ไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีก เพราะการบริการหมดลงไม่ถาวรเหมือนการซื้อสินค้าอื่น

๔. ความหมายของคุณภาพบริการ

เนื่องจากการบริการเป็นงานที่ไม่สามารถจับต้องได้จึงเป็นการยากที่จะทำการประเมินคุณภาพของการบริการแต่นักวิชาการหลายๆ ท่านได้ให้คำนิยามและแนวทางในการประเมินคุณภาพของการบริการที่น่าสนใจ ดังนี้

Douglas (๒๐๐๗) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

Etzel (๒๐๑๔) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นควรคำนึงถึง

- ๑) การตั้งความคาดหวังของผู้บริโภค
- ๒) ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- ๓) พยายามรักษาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๕๒) ได้กล่าวว่า บริการที่ยอดเยี่ยตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค

๕. เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการ

นิติพล ภูตะโชติ (๒๕๕๑) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ดังนี้

๑) การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้ อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ทำให้ลูกค้าต้อง เสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น

๒) ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้

๓) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของ ลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจจะมี ความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน

๔) การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึง รายละเอียดของสินค้าและบริการต่างๆ โดยการใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

๕) ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้นๆ

๖) ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

๗) คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการ กล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และไม่เสียเงินค่าบริการ เมื่อลูกค้าได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง

๘) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจ และรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ

๙) ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็นสิ่งจำเป็นไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครต้องดูแลเอาใจใส่เขาอย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณทอดทิ้งไม่ได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน

๑๐) ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดีมีการได้รับรางวัลหรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการสร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตามมาตรฐานที่สม่ำเสมอจะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในบริการ

๑๑) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ เทียบเท่ากับลูกค้ารายอื่นๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

๑๒) การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึง การให้บริการตอบสนองทันที เมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหาที่สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่างๆ ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

๑๓) ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาภายหลัง ไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงานให้บริการ

๑๔) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่างๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ ก็หมายถึงความมีประสิทธิภาพของบริการ

๖. สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากงานบริการ

นิติพล ภูตะโชติ (๒๕๕๑) กล่าวว่า เมื่อลูกค้าตัดสินใจใช้บริการแล้ว ลูกค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับจากงานบริการหลายอย่างซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

๑) การดูแลเอาใจใส่ (Care, Take Care) ลูกค้าส่วนมากต้องการให้ผู้ให้บริการดูแล เอาใจใส่ ให้ความสนใจเขา ให้บริการเขาเต็มความสามารถ ไม่ละเลยทอดทิ้ง ติดตามงานนั้นจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

๒) ความเอื้ออาทรช่วยเหลือ (Hospitality) ความมีไมตรีจิตเพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยความจริงใจเป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนต้องการ ถ้าผู้ให้บริการปฏิบัติดีกับลูกค้าดีมากเท่าไร ก็จะทำให้ลูกค้าประทับใจในบริการมากขึ้นเช่นกัน

๓) ความซาบซึ้ง (Appreciation) ความซาบซึ้งในบุญคุณของผู้มีอุปการคุณลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด การให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของลูกค้าคือบุคคลสำคัญ จะทำให้ผู้ทำงานในธุรกิจบริการตั้งใจทำงานเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่เขาได้รับ

๔) ความพร้อมของผู้ให้บริการ (Readiness) ความพร้อมของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของงานบริการ คือต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความพร้อมของพนักงาน จะต้องมีความรู้ในเรื่องของงานเป็นอย่างดีและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าทันที

๕) เปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็น (Open Minded) ผู้ที่ทำงานในธุรกิจให้บริการจะต้องเปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำต่างๆ จากลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง การรับฟังความคิดเห็นจากคนอื่น ๆ จะทำให้เราได้ข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงงานบริการให้ดีขึ้นและเหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

๖) ความกระตือรือร้น (Enthusiast) เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่มีความตื่นตัวและมีชีวิตชีวาไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ดังนั้นผู้ที่ทำงานนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในเรื่องการทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน ใช้ความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงอย่างรวดเร็ว ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลารอคอยนาน

๗) ความประทับใจ (Impression) ความประทับใจในการบริการเป็นสิ่งที่ลูกค้า ประารถนา เพราะลูกค้าจ่ายแพง สิ่งที่เขาควรจะได้รับคือความประทับใจในการบริการ ถ้าเขาไม่ได้รับความประทับใจ ก็เท่ากับว่าเขาได้รับบริการที่ไม่คุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป การสร้างความประทับใจนั้นต้องคำนึงถึงความรู้ความสามารถของพนักงานมีประสบการณ์ในการทำงาน และผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี

๘) สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (Initiative) เนื่องจากธุรกิจบริการมีการแข่งขันกันสูง การปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ เพื่อนำเสนอแก่ลูกค้าย่อมเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

๙) ความประณีตเรื่องบริการ (Neat and Nice) งานบริการเป็นงานที่ต้องทำความประณีตและความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ งานบริการควรหลีกเลี่ยงการทำงานในลักษณะที่มีคุณภาพต่ำเพราะจะทำให้เกิดปัญหางานบริการที่ดีต้องมีมาตรฐานและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับว่า เป็นบริการระดับมืออาชีพ

๑๐) มีคุณค่า (Value of Service) คุณค่าของงานให้บริการเกิดขึ้นจากความภาคภูมิใจของผู้มาใช้บริการ เพราะทำให้เขาได้รับการยกย่องและยอมรับในสังคมเหมาะสมกับเกียรติยศศักดิ์ศรี ภารมีและตำแหน่งหน้าที่ในสังคม

๑๑) ความปลอดภัย (Security) ลูกค้าต้องการความปลอดภัยทั้งชีวิต ทรัพย์สินและบิรวารสถานบริการใดที่มีความเสี่ยง ลูกค้าจะหลีกเลี่ยงไม่ไปใช้บริการ ลูกค้าจะเลือกไปใช้บริการที่มีความปลอดภัยสูง ถึงแม้ว่าราคาจะแพงกว่าลูกค้าก็เต็มใจที่จะจ่าย

๑๒) ความจริงใจ (Sincerity) ผู้ให้บริการจะต้องให้ความจริงใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่หวังแต่เพียงผลประโยชน์จากการทำธุรกิจ เมื่อลูกค้ามีปัญหาเกิดขึ้นจะต้องให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และมีความจริงใจที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

๑๓) การยอมรับนับถือ (Respect) เนื่องจากลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุดของธุรกิจ ให้บริการการยอมรับนับถือ การยกย่อง การให้เกียรติและการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง พนักงานจะต้องให้เกียรติลูกค้าทั้งต่อหน้า และลับหลัง

๑๔) ตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา (Get Desire) สิ่งที่ลูกค้าปรารถนา คือ ความพึงพอใจในการบริการที่เขาได้รับ เห็นคุณค่าของบริการที่เขาได้รับ

จากคำนิยามของคุณภาพการให้บริการสรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง การรับรู้ของผู้บริโภคว่าได้รับการบริการที่ดีเลิศจริง (Excellent Service) ซึ่งตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้และสามารถตอบสนองความต้องการจนเกิดเป็นความพึงพอใจ รู้สึก คุ่มค่า ประทับใจและเกิดเป็นความจงรักภักดี

๗. ความสำเร็จในการให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (อ้างใน สมฤดี ธรรมสุริย, ๒๕๕๔) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสำเร็จในการให้บริการ และแบ่งองค์ประกอบออกเป็น ๗ ประการ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ใช้บริการมีจุดหมายในการรับบริการ และคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

๒. ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองบริการตรงกับความคาดหวังจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

๓. ความพร้อมในการให้บริการ ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลา และรูปแบบที่ต้องการ

๔. ความมีคุณค่าของการบริการ คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ กับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ่มค่าสำหรับผู้รับบริการ การให้บริการมีลักษณะ และวิธีการที่แตกต่างกัน ดังนั้นคุณค่าของการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ และเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

๕. ความสนใจต่อการให้บริการ การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพราะลูกค้าทุกคนต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

๖. ความสุภาพในการให้บริการ การต้อนรับ และให้บริการลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัย และบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตรอบอุ่น เป็นกันเอง ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

๗. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน การกำหนดปรัชญาหรือแผน และการพัฒนา กลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อให้การบริการมีคุณภาพสม่ำเสมอ เป็นการแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของ การให้บริการ

๘. เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ

Ziethaml, Parasuraman & Berry (๒๐๑๓) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก ๕ ด้านดังนี้

๑. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่างๆ ป้ายประกาศความสะอาด

และความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

๒. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

๓. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยไม่ให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้อารมณ์รวมนทั้งต้องมีความกระตือรือร้นเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลยความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

๔. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

๕. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่องใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

ชุดิณณพน วิมูลชาติ (๒๕๕๓) ได้สรุปเครื่องมือที่ใช้ วัดคุณภาพการบริการ ได้ดังนี้

ตารางที่ ๒.๔ : ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้า

ตัวแปร	เกณฑ์ที่ใช้ประเมิน
สิ่งที่เห็นได้ด้วยตา (tangibles)	- สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ - บุคลากรที่ให้บริการ - อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ
ความน่าเชื่อถือ (reliability)	- ความถูกต้องของการเรียกเก็บเงิน และการจัดบันทึกข้อมูล - การบริการตรงตามข้อตกลง - การบริการอย่างมีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง
การตอบสนองต่อลูกค้า (responsive)	- การติดต่อกับลูกค้าเมื่อถูกเรียก - การให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ - การปฏิบัติตามข้อเรียกร้องที่เร่งด่วนของลูกค้า - การยินดีช่วยเหลือลูกค้า

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ ๒.๔ (ต่อ) : ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้า

ตัวแปร	เกณฑ์ที่ใช้ประเมิน
การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น (assurance)	● ความรู้และทักษะของพนักงาน ● ความมีชื่อเสียงของบริษัท ● บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ● สมรรถนะ ความสุภาพ และการให้ความรู้สึกปลอดภัย ● ของพนักงาน
การเอาใจใส่ (empathy)	● การรับฟังความต้องการของลูกค้า ● การให้บริการเป็นรายบุคคล ● มีการติดต่อสื่อสารที่ดี และมีความเข้าใจลูกค้า

ที่มา: Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (๒๐๑๓). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, ๔๙, ๔๑ - ๕๐.

๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

๑. ความหมายของการบริการสาธารณะ

นักวิชาการได้กล่าวถึง บริการสาธารณะ ในความหมายที่แตกต่างกันไป ดังนี้

วรเดช จันทรศร (๒๕๔๔ : ๒๐๕) กล่าวว่า บริการสาธารณะ หรือเรียกอีกอย่างว่า การบริการประชาชนเป็นหัวใจในการทำงานของรัฐบาลการบริการสาธารณะจึงเกี่ยวข้องกับการควบคุมการนำเข้าทรัพยากรทางการเงินและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการดำเนินงาน หรือการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (๒๕๔๗ : ๑๕๙) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ (Public Service) เป็นภารกิจที่สำคัญของรัฐบาลสมัยใหม่ต้องจัดทำให้กับประชาชนโดยเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะเมื่อพิจารณาจากคำจำกัดความของการบริการสาธารณะข้างต้นสามารถแยกองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการสาธารณะออกเป็นสองประการคือ

๑. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือการควบคุมของฝ่ายปกครอง

ลักษณะที่สำคัญที่สุดของการบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูงหรือใช้บุคลากรจำนวนมากมาจัดทำซึ่งรัฐไม่มีความพร้อมที่จะทำ ดังนั้น จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐให้บุคคลอื่นซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำ หรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเข้าไปควบคุมมาตรฐานของการบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมอัตราค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

๒. บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์

ความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็นสองประเภทคือความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมอย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำขึ้นต้องมีลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งสองการดังกล่าว ข้างต้น กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรืออยู่อย่างสบายของประชาชน รัฐจะต้องเข้าไปจัดทำกิจกรรมนั้น และในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

๒. หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

การจัดทำบริการสาธารณะมีหลักเกณฑ์สำคัญอยู่ ๓ ประการ คือ (วินพันธุ์ ส่งเสริมทรัพย์ ๒๕๒๙ : ๗ - ๘) ดังนี้

๑. บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นต้องดำเนินการไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

บริการสาธารณะ เป็นกิจการสาธารณะที่มีความจำเป็นแก่การดำรงชีวิตของประชาชน และประชาชนทุกคนมีความต้องการในกิจการบริการสาธารณะตลอดเวลาฝ่ายปกครอง มีหน้าที่ที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะและจัดให้ดำเนินไปอย่างปกติโดยต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถดำเนินการเป็นช่วงๆ โดยไม่มีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องได้ หลักในเรื่องที่ว่า บริการสาธารณะจะต้องมีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องนี้ มิได้ใช้เฉพาะกับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐเท่านั้น แต่รวมถึงการที่เอกชนผู้ได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะแทนไม่ว่าจะเป็นการมอบอำนาจโดยผลของกฎหมาย หรือโดยสัญญาก็ตาม หากเอกชนผู้จัดทำบริการสาธารณะ ดำเนินกิจการบริการสาธารณะอย่างไม่สม่ำเสมอและต่อเนื่อง เอกชนผู้จัดทำบริการสาธารณะนั้นก็ต้องถูกลงโทษตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขของสัญญาเช่นกันส่วนประชาชนผู้ได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ ย่อมมีสิทธิที่จะเรียกร้องให้ฝ่ายปกครองจัดการแก้ไขบริการสาธารณะที่ขัดข้องนั้นเพื่อให้ดำเนินไปตามปกติได้

๒. บริการสาธารณะที่จัดทำต้องให้เอกชนมีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่าเทียมกัน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๔๐ ได้บัญญัติไว้ในมาตรา ๓๐ ว่าบุคคลย่อมเสมอภาคกันในกฎหมาย และได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกันบริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นโดยอาศัยอำนาจทางกฎหมาย ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องมีสิทธิและโอกาสได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะและเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน รัฐจะจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยเฉพาะไม่ได้

๓. การจัดทำบริการสาธารณะต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนตลอดเวลา

การจัดทำบริการสาธารณะนั้นฝ่ายปกครองสามารถทำได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลใดเพราะฝ่ายปกครองมีอำนาจตามกฎหมายที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ฝ่ายเดียวเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา โดยฝ่ายปกครองต้องคำนึงถึงความจำเป็นในการรักษาประโยชน์สาธารณะอยู่เสมอ และจะต้องมีการปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการของส่วนรวมของประชาชน การแก้ไขปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะดังกล่าว ต้องทำโดยกฎหมายหรือมีกฎหมายให้อำนาจกระทำได้แม้การแก้ไข เปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งก็ตาม

บุคคลนั้น จะอ้างสิทธิประโยชน์ที่เคยได้รับจากบริการสาธารณะมาขัดขวางการเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะ โดยกฎหมายมิได้

๓. หลักการแบ่งบริการสาธารณะระหว่างส่วนราชการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดพื้นฐานทั่วไปที่ใช้ในการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ (วุฒิสาร ตันไชย, ๒๕๔๔ : ๓๐ - ๓๗)

๑. หลักผลประโยชน์มหาชน (Public Interest)

หลักผลประโยชน์มหาชนสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ลักษณะได้แก่

ก. ประโยชน์มหาชนของรัฐได้แก่ประโยชน์ที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของ พลเมืองกลุ่มใหญ่ที่สุดของรัฐ เป็นความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั้งประเทศที่มีลักษณะเหมือนกันและมีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ดังนั้น จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่หรือในกรณีที่รัฐมอบอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ รัฐจะต้องควบคุมนโยบายเพื่อผลประโยชน์ของรัฐหรือความเป็นเอกภาพของรัฐเช่น การป้องกันประเทศการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

ข. ประโยชน์มหาชนของท้องถิ่น ได้แก่ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้ส่วนเสีย โดยตรงของ พลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะ โดยกิจกรรมใดเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ภายในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะไม่ส่งผลกระทบทั้งในทางบวกและทางลบต่อผู้คนในท้องถิ่นอื่น หรือที่เรียกกันในทางเศรษฐศาสตร์ว่า Spillover Effects ถือว่ากิจกรรมนั้นเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. หลักประสิทธิภาพในการจัดการ (Management Efficiency)

การพิจารณาเรื่องคุณภาพของบริการสาธารณะที่ดำเนินการ กล่าวคือ การจัดบริการสาธารณะอย่างหนึ่งควรต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากการกิจในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูงเป็นกิจการขนาดใหญ่ และมีการประสานงานระหว่างองค์กรหลายองค์กร แต่ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเป็น กิจการที่ไม่ซับซ้อนหรือมีเทคนิคมากนัก ดังนั้น ในการจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมององค์กรที่มี ความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน บุคลากรและความสามารถด้านอื่นๆ ที่จะจัดทำบริการสาธารณะ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด การจัดกิจกรรมใดๆ ควรต้องมีความประหยัด คือ สามารถใช้งบประมาณที่น้อยที่สุดเพื่อเกิดประโยชน์แก่ประชาชนจำนวนมากที่สุด ซึ่งลักษณะพิเศษ ของบริการสาธารณะส่วนใหญ่จะมีลักษณะ ๒ ประการคือ มีต้นทุนคงที่สัดส่วนที่สูง และมีต้นทุนแปรผันต่อหน่วยของการใช้บริการต่ำ ซึ่งการประหยัดต่อขนาดจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อการจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ต้องมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากหรือเป็นชุมชนที่มีขนาดใหญ่พอสมควร หากเป็นชุมชนขนาดเล็กอาจจะต้องผลิตร่วมกัน

๓. หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (Local Accountability)

กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใด ควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้นๆ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุด อยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบของชุมชนนั้นๆ แต่หากเป็นกิจกรรมที่ต้องตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนที่ใหญ่ขึ้น หรือเป็นกิจกรรมที่มุ่ง ตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนทั้งประเทศ หรือปัญหาของชาติโดยรวม ควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐตามความเหมาะสม

๔. หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)

เกิดจากพื้นฐานแนวคิดที่ว่า การจัดการบริการสาธารณะทั้งหมดเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับล่างเสมอ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะเลือกจัดการบริการสาธารณะใดก็ตามเมื่อ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่ดำเนินการได้ หรือหากดำเนินการได้ก็อาจเกิดปัญหากระทบกับหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ หรือก่อให้เกิดผลเสียต่อประเทศชาติโดยรวมได้

๕. หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal Accountability)

หน่วยจัดการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด คือ หน่วยการจัดการระดับใดๆ ก็ตามที่มีคุณสมบัติ ๒ ประการ ดังต่อไปนี้ ประกอบกันมากที่สุด

ก. เป็นหน่วยจัดการระดับล่างสุด ที่มีความใกล้ชิดผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยมีความสามารถในการวางแผนการผลิต และหารายได้สำหรับจัดการได้อย่างสมบูรณ์

ข. เป็นหน่วยจัดการที่มีพื้นที่บริการครอบคลุมการให้บริการประชาชน และมีพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์และผลกระทบจากการบริการโดยสมบูรณ์ โดยประชาชนผู้มีส่วนได้รับ ผลประโยชน์จากการจัดการบริการสาธารณะทั้งหมด สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการผลิต และควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ ได้โดยตรงมากที่สุด

๖. หลักการกำหนดขนาดของการจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale)

ขนาดของการจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด หมายถึง ขนาดของชุมชนหรือจำนวนประชากรในชุมชนในระดับใดก็ตาม ที่เอื้ออำนวยให้สามารถจัดการนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด อีกนัยหนึ่ง เป็นจำนวนประชากรที่เอื้ออำนวยให้มีต้นทุนการจัดการบริการสาธารณะที่ต่ำที่สุด โดยจะเป็นการกำหนดหน่วยจัดการที่คำนึงถึงขนาดของการจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด มาจากหลักประสิทธิภาพ (The Principle of Management Efficiency) ในการจัดการบริการสาธารณะที่ว่า การจัดการบริการสาธารณะใดๆ ควรต้องประหยัด ถ้าสามารถใช้จำนวนเงินที่น้อยที่สุดเพื่อให้เกิด ประโยชน์แก่ผู้คนจำนวนมากได้ก็นับว่าเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด

๗. หลักการจำแนกหน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดการออกจากกัน (Separation of Policy Operation Units)

เป็นการนำหลักเกณฑ์การกำหนดระดับของหน่วยจัดการ ที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal Accountability) และหลักการกำหนดขนาดของการจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale) มาพิจารณาร่วมกันและวิเคราะห์บริการสาธารณะแต่ละประเภทและจัดสรรบริการสาธารณะลงไปเป็นชุมชนระดับต่างๆ ซึ่งอาจเกิดกรณีที่หน่วยจัดการที่น่าจะมี ความสามารถและมีความรับผิดชอบต่อผู้ที่ได้รับประโยชน์สูงสุด ไม่สามารถจัดการให้มีต้นทุน ที่ต่ำที่สุด (หรือมีประสิทธิภาพสูงสุด) ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยจัดการหรือหน่วยการปกครองที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุดและสามารถหารายได้มาใช้จ่ายในการบริการได้นั้น ส่วนใหญ่จะมีจำนวนประชากน้อยเกินไป โดยจำนวนที่สามารถจัดการให้มีต้นทุนที่ต่ำที่สุดอาจเป็นประชากร ของหลายตำบลหรือหลายอำเภอประกอบกัน ซึ่งทางเลือกที่เหมาะสม

คือการให้มีหน่วยกำหนดนโยบายและจัดบริการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และให้หน่วยจัดบริการที่มีต้นทุนต่ำที่สุดโดยหน่วยงานทั้ง ๒ อาจเป็นหน่วยงานเดียวกันหรือคนละหน่วยงาน

๘. หลักการกำหนดหน้าที่จัดบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะ

แนวคิดในมิตินี้ได้แบ่งประเภทของบริการสาธารณะออกเป็น ๒ ประเภท คือ

ก. บริการสาธารณะที่เป็นกิจการขนาดใหญ่ กิจการขนาดใหญ่ หมายถึง กิจการที่ต้องใช้เทคโนโลยี เงินทุน และบุคลากรที่มี ความสามารถระดับสูง ดังนั้น ผู้จะมีอำนาจตัดสินใจ ดำเนินการกิจกรรมดังกล่าวจึงต้องเป็นองค์กร ขนาดใหญ่ที่มีความสามารถพร้อมและดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดการศึกษา ระดับสูง การคมนาคมทางอากาศ การชลประทานหลวง การขุดเจาะน้ำมันเชื้อเพลิง การจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติและ การศึกษาวิจัย เป็นต้นในกรณีที่บริการสาธารณะเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่การดำเนินการต้องอาศัยงบประมาณสูง และหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการได้ รัฐอาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะนั้น โดยรัฐให้ความช่วยเหลือด้านงบประมาณในรูปของเงินอุดหนุน หรือรัฐอาจกำหนดมาตรการอื่นๆ เช่น กำหนดให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันจัดบริการสาธารณะได้หรืออาจกำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าหุ้นกับ องค์กรอื่นก่อตั้งหรือเข้าถือหุ้นในบริษัทจำกัดเพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดบริการสาธารณะก็ได้

ข. บริการสาธารณะที่เป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อน เป็นกิจกรรมที่ไม่สลับซับซ้อนหรือต้องใช้เทคนิคมากนัก ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับ ชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งหากได้พนักงานท้องถิ่นที่รู้ถึงสภาพท้องถิ่นนั้นอย่างดีเป็นผู้จัดดำเนินการจะมีประสิทธิภาพมากกว่าการให้ภาครัฐซึ่งเป็นผู้วางนโยบาย ดำเนินการในวงกว้างเป็นผู้จัดบริการ นอกจากนี้ การจัดบริการประเภทนี้ยังใช้งบประมาณไม่มากนัก เช่น การให้มีสุสาน และฌาปนสถาน การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด การขนส่งสาธารณะในเขตท้องถิ่น การให้มีสถานสินเชื่อท้องถิ่น การดูแลชายหาดในเขตท้องถิ่น และการจัดให้มีโคมไฟตามถนนหนทาง เป็นต้น

๙. หลักการแบ่งตามประเภทขององค์กรในการเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

ก. บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจของรัฐเป็นบริการที่มีความสำคัญต่อความเป็น เอกภาพของรัฐ ซึ่งต้องพิจารณาถึงลักษณะสำคัญ ๒ ประการ ได้แก่

๑. เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศมีส่วนได้ส่วนเสียเหมือนกันจึงต้องอาศัย องค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ

๒. เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าโดยสามารถ สรุปภารกิจหน้าที่ขึ้นพื้นฐานของรัฐ ออกเป็น ๔ ประเภท คือ

๑. ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ
๒. ภารกิจด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน
๓. ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ
๔. ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

ข. บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกิจการที่ เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นโดยเฉพาะและเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ

๑. เป็นกิจการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น สามารถแยก และมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้

๒. เป็นกิจการที่ใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนในท้องถิ่นที่กล่าวมาสามารถจำแนกประเภทของบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้เป็น ๒ ลักษณะ ดังนี้

๑. การกิจที่เกี่ยวกับสวัสดิการของประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง

๒. การกิจที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

ค. การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบขององค์กรร่วมในการจัดการบริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างของตนให้แก่ องค์กรร่วมดำเนินการได้ เช่น การจัดให้มีสหการ หรือการจัดตั้งบริษัทจำกัดของท้องถิ่นต่างๆ เป็นต้น การโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างเช่นนี้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าร่วมในองค์กร ร่วมนั้นสามารถตทอนภาระหน้าที่ที่โอนไปให้แก่องค์กรร่วมรับผิดชอบได้

ง. บริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแลมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่นโดยไม่ สามารถแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกัน การจัดการบริการสาธารณะที่รัฐและองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับขั้นของกิจการ โดยอาศัยหลักเกณฑ์ เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดการบริการสาธารณะรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยอาศัย หลักทั่วไป คือ หลักผลประโยชน์มหาชน และหลักประสิทธิภาพ ซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจ ลำดับรองที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการ เช่นการจัดการศึกษา การบริการทางด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั้งประเทศ โดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไป ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นของการศึกษาขั้นต่อไป และการวัดมาตรฐานการศึกษาซึ่งต้องมีมาตรฐานเหมือนกันทั้งระบบ ในขณะเดียวกัน การศึกษาในชั้นประถมศึกษาซึ่งเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นแต่ละแห่ง มีความแตกต่างกันออกไป เช่น การสร้างโรงเรียน การจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับสภาพชุมชนแต่ละท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในส่วนนี้ ดังนั้น การจัดการ ศึกษาาระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐ และสำหรับการจัดการศึกษานอกโรงเรียน เป็นการจัดการศึกษา เพื่อส่งเสริมทักษะและฝึกฝนฝีมือ เพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่ง เกี่ยวกับผลประโยชน์ของมหาชนในท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๔. การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรที่ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะในส่วนท้องถิ่นของไทย ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยาโดย อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะนั้น ได้ถูกบัญญัติไว้ใน กฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท และในพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ บริการสาธารณะที่ จัดทำโดยส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น เช่น การดูแล รักษาถนน ดูแลรักษาความสะอาดของท้องถิ่น การจัดให้มีน้ำประปาหรือสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น สำหรับผู้ดำเนินการจัดทำ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆเป็นผู้ดำเนินการ โดยใช้งบประมาณและทรัพย์สินบางส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน

การจัดทำบริการสาธารณะที่ได้รับมอบหมาย และมีอำนาจหน้าที่จะดำเนินการได้โดยอิสระโดย ส่วนกลาง เพียงแต่เข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่นได้แก่ (อดิศรา เกิดทอง, ๒๕๕๖.)

ก. เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออกหรือ มีลักษณะแตกต่างไปจากท้องถิ่นอื่น เช่น การกาจัดขยะมูลฝอย การจัดให้มีและ บำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดการศึกษาเบื้องต้น การกาจัดน้ำเสียในชุมชน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ข. เป็นกิจการที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น อันได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคน ในท้องถิ่น เช่น การฉาปนกิจ การจัดให้มีน้ำสะอาด ไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะในเขตท้องถิ่นและมีบริการ สาธารณะบางประเภทที่รัฐและท้องถิ่นต้องร่วมกันดูแล โดยแบ่งหน้าที่กันและความรับผิดชอบในการ ดำเนินการ ทั้งนี้ เนื่องมาจากบริการสาธารณะดังกล่าวเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง กับประโยชน์มหาชนและประโยชน์ ของคนในท้องถิ่น เช่น การจัดการศึกษา ความต้องการบริการ ทางด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการ ส่วนรวมทั้งประเทศรัฐต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ ซึ่งเป็นมาตรฐานการศึกษาของคนในประเทศ ในขณะที่เดียวกันการศึกษาในระดับประถมศึกษา เป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งที่มีความ แตกต่างกันไป ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของ ท้องถิ่นที่จะทำในส่วนนี้ ส่วนการศึกษาระดับสูงขึ้นไปเป็นการจัด กิจการที่ต้องใช้เงินทุนจำนวนมากและบุคคลที่มีความรู้ความสามารถระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องทำ

๒.๔ ที่มาของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง

สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ได้รับการถ่ายโอนภารกิจด้านสถานีขนส่งผู้โดยสารจากกรมขนส่งทางบก จำนวน ๓ สถานี ได้แก่

๑. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่
๒. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอยางตลาด
๓. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอนาคู

เมื่อวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๕๔ ได้รับการถ่ายโอนภารกิจ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ ๓ โดยมีการกิจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในการบริหารกิจการสถานีขนส่งผู้โดยสารมีทั้งสิ้น ๑๕ ภารกิจ คือ

๑. การบริหารช่องจอดรถรับ - ส่งผู้โดยสารของรถประจำทาง
๒. การบริหารพื้นที่ลานจอด
๓. การจัดที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร
๔. การจัดระบบการจราจรภายในสถานี
๕. การรักษาความสะอาดในบริเวณสถานี
๖. การรักษาความปลอดภัย
๗. การประชาสัมพันธ์และการบริการข้อมูลการเดินทาง
๘. การควบคุมดูแลการติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี
๙. การจัดให้มีบริการห้องสุขา
๑๐. การจัดให้มีบริการจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและเครื่องดื่ม
๑๑. การจัดให้มีบริการรับฝากของ
๑๒. การจัดให้มีบริการรถรับจ้าง

๑๓. การจัดให้มีบริการรถเข็นสัมภาระ

๑๔. การเก็บเงินค่าบริการสถานี

๑๕. การจัดหา ดูแล ซ่อมแซม บำรุงรักษาอาคารสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์

การรับมอบภารกิจการถ่ายโอนสถานีขนส่ง เป็นภารกิจที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นจะต้องดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จึงได้ประกาศจัดตั้งกองกิจการขนส่ง สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ตามประกาศ ก.จ.จ. ขอนแก่น ลงวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๔๙ โดยมีผู้อำนวยการกองกิจการขนส่ง เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานจ้าง ได้จัดแบ่งส่วนราชการออกเป็น ๒ ฝ่าย ประกอบด้วย

๑. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานสำรวจรวบรวมสถิติข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลการขนส่งเพื่อการวางแผน และจัดระเบียบการขนส่งภายในสถานีขนส่ง ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น รับผิดชอบ กำหนดงานด้านส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางบก งานประชาสัมพันธ์ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับงานด้าน กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขนส่ง งานจัดทำงบประมาณและ โอนแก้ไขเปลี่ยนแปลงงบประมาณ การจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี แผนการปฏิบัติงานประจำปี สรุปผล การปฏิบัติงานตามแผนประจำปี/ประจำปี งานธุรการ งานพัสดุ/ครุภัณฑ์ งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน รับ - ส่ง หนังสือ แจ้งเวียนระเบียบ ประกาศ คำสั่ง งานบันทึกข้อมูล งานจัดทำทะเบียนพัสดุ ครุภัณฑ์ งานควบคุมตัวใบรับค่าบริการ (ตั๋วรถ) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๒. ฝ่ายปฏิบัติงานขนส่ง

ประกอบด้วยงานสถานีขนส่งผู้โดยสาร จำนวน ๔ สถานี ประกอบด้วย

๑. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่
๒. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอยางตลาด
๓. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอนาคู
๔. สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ ๓

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานพัฒนาปรับปรุงสถานีขนส่งผู้โดยสารที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น การดำเนินการตามกฎหมาย ว่าด้วยการขนส่งทางบก งานกำกับดูแลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานีขนส่ง งานปฏิบัติร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ยังมีหน้าที่รับผิดชอบ กำกับดูแลงานสถานีขนส่งผู้โดยสารที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จำนวน ๔ สถานี โดยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหาดูแลและซ่อมแซมบำรุงรักษาอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ งานจัดระเบียบจราจรภายในสถานีขนส่งให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ งานจัดการบำรุงรักษาสถานีขนส่งให้มีความมั่นคงแข็งแรงปลอดภัย งานจัดสรรช่องจอดรถสำหรับรถโดยสารประจำทาง แต่ละเส้นทางเข้าจอดที่สถานีขนส่งผู้โดยสารเพื่อรับ - ส่งผู้โดยสารอย่างทั่วถึงและเพียงพอ งานติดตั้งป้ายแสดงเครื่องหมายประจำในแต่ละช่องจอด งานประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการขนส่งและผู้ใช้บริการทราบ ติดตั้งวัสดุอุปกรณ์เครื่องหมายจราจรที่ช่องทางขาลาของรถโดยสารประจำทาง งานรักษาความสะอาดในบริเวณสถานี งานรักษาความปลอดภัย

งานควบคุมการดูแลติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี งานจัดบริการห้องสุขา งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

การติดต่อสอบถาม

๑. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่

ตำบลบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๑๐ โทรศัพท์ ๐ ๔๓๒๗ ๓๓/๑๓

๒. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอชุมแพ

ตำบลชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๓๐ โทรศัพท์ ๐ ๔๓๓๑ ๒๒๐๙

๓. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอภูเวียง

เลขที่ ๑๖๓ ถนนภูเวียง - กุดฉิม ตำบลภูเวียง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๕๐

โทรศัพท์ ๐ ๔๓๒๙ ๑๔๙๗

๔. สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ ๓

ถนนมิตรภาพ ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐

ห้องประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑ โทรศัพท์ ๐ ๔๓๔๗ ๑๕๖๓

๒.๕ บทบาท อำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

พระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๖๒ บทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด คือ มาตรา ๔๕ องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้

๑) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย

๒) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะกรรมการรัฐมนตรีกำหนด

๓) สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

๔) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

๕) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

๖) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๘ เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

(๖/๑) ให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนในการดูแลการจราจร และการรักษาความสงบเรียบร้อย

๗) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๗ ทวิ) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(๗ تري) จัดการ ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษา รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก

๘) จัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการท้องถิ่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

๙) จัดทำกิจกรรมอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาคอาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๔๕/๑ การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการขึ้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

มาตรา ๔๖ องค์การบริหารส่วนจังหวัด อาจจัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่น หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่น ที่อยู่นอกเขตจังหวัดได้ เมื่อได้รับความยินยอมจากราชการส่วนท้องถิ่นอื่น หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ บทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มีดังนี้

มาตรา ๑๗ ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

๑) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

๒) การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการพัฒนาท้องถิ่น

๓) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

๔) การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

๕) การคุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๖) การจัดการศึกษา

๗) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

๘) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร ในการพัฒนาท้องถิ่น

๙) การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม

๑๐) การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม

๑๑) การกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลรวม

๑๒) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

๑๓) การจัดการและดูแลสถานีนขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ

๑๔) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

๑๕) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่น หรือจากสหการ

๑๖) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

๑๗) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

๑๘) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

๑๙) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

๒๐) การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ และหอจดหมายเหตุ

๒๑) การขนส่งมวลชน และการวิศวกรรมจราจร

๒๒) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๒๓) จัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด

๒๔) จัดทำกิจกรรมใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

๒๕) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

๒๖) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

๒๗) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

๒๘) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

๒๙) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นองค์กรปกครองที่ใหญ่ ที่ต้องดูแลและพัฒนาท้องถิ่นทั้งจังหวัดในทุกๆ ด้าน ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ที่บัญญัติหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพิ่มเติมเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอันจะทำให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดครอบคลุมและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

๒.๖ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑. งานวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการถ่ายโอนภารกิจสถานียขนส่ง

นิติ เพชรคูหา (๒๕๔๖ : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการถ่ายโอนภารกิจ ศึกษาเฉพาะกรณีการถ่ายโอนภารกิจสถานียขนส่ง ซึ่งเป็นการศึกษา เกี่ยวกับกระบวนการถ่ายโอนภารกิจสถานียขนส่งผู้โดยสารของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคมในภาพรวม ซึ่งมีความล่าช้าไม่เป็นไปตามแผนปฏิบัติการกระจายอำนาจ ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้การถ่ายโอนสถานียขนส่งผู้โดยสารไม่เป็นไปตามแผน คือ ปัญหาด้านนโยบายซึ่งเกิดจากมติดังกล่าว เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๖ ที่เห็นชอบให้สถานียขนส่งที่จะถ่ายโอน ให้ท้องถิ่น หมายถึง สถานียขนส่งที่เป็นที่จอดรถโดยสารประจำทางที่วิ่งอยู่ในท้องถิ่น หรือภายใน จังหวัดนั้น ๆ เท่านั้น ส่วนสถานีที่ให้บริการรถโดยสารระหว่างจังหวัดยังคงให้กรมการขนส่งทางบกดำเนินการต่อไป ซึ่งมีติดขัดกล่าวไม่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการอย่างสิ้นเชิง เพราะหากถือ

ปฏิบัติตามมตินี้เท่ากับสถานีขนส่งผู้โดยสารทั่วประเทศจะไม่สามารถถ่ายโอนให้ท้องถิ่นได้เลยเนื่องจากสถานีฯ ทุกแห่งเป็นสถานีที่จัดรับ - ส่งผู้โดยสารของรถโดยสารประจำทางทุกประเภททั้งภายในจังหวัดและระหว่างจังหวัด ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าควรมีการทบทวนมติคณะรัฐมนตรีเสียใหม่ โดยยึดตามแผนกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจเป็นหลัก เพื่อให้สามารถถ่ายโอนภารกิจสถานีขนส่งทั้งหมด จำนวน ๖๑ แห่งของกรมการขนส่งทางบกให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้โดยเร็ว อีกทั้งควรมีการทบทวนและแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นทั้งระบบ รวมทั้งปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎกระทรวง ทบวง กรม เสียใหม่ โดยประมวลรวมเป็นฉบับเดียวและให้มีหน่วยงานเดียวรับผิดชอบกำกับ ดูแล เรื่องการกระจายอำนาจ เพื่อมิให้อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละระดับซ้ำซ้อนกันดังเช่นที่เป็นอยู่

๒. งานวิจัยเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการถ่ายโอนภารกิจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นราลักษณ์ โฆษิตตณรงค์ (๒๕๔๕ : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลตำบลแสนสุข อำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาด้านการนำนโยบายการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปปฏิบัติ พบว่า เทศบาลตำบลแสนสุขเริ่มมีการรับโอนภารกิจบางด้านแล้ว เช่น ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในโครงการถ่ายโอนงานพัฒนาเด็กเล็ก ด้านปัญหาและอุปสรรคในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าด้านโครงสร้างของเทศบาลฯ มีความชัดเจนและเหมาะสมกับอำนาจหน้าที่ในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ควรเพิ่มเติมหน่วยงานภายในเพื่อให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจ เช่น ด้านการส่งเสริมพาณิชย์กรรม การลงทุน การจัดการที่อยู่อาศัย การขนส่งมวลชน และการสังคมสงเคราะห์ ด้านบุคลากร พบว่าเทศบาลฯ มีกรอบอัตรากำลังเพียงพอกับภารกิจ ปัจจุบัน แต่ยังไม่มีการบรรจุบุคลากร ตามกรอบอัตรากำลังอย่างครบถ้วนทำให้การปฏิบัติงานไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร หากมีการถ่ายโอนภารกิจให้แก่เทศบาลเพิ่มมากขึ้น จำนวนบุคลากรที่มีอยู่ย่อมไม่สามารถรองรับได้ด้านงบประมาณ พบว่ามีรายได้จากการเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอต่อภารกิจ ปัจจุบันต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาล ด้านภาวะผู้นำ พบว่า ผู้บริหารมี วิสัยทัศน์ที่ดี ฝ่ายบริหารเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันไม่มีความขัดแย้ง

ผลการวิจัยสรุปว่าแม้กระทรวงมหาดไทยจะพยายามพัฒนารูปแบบการปกครอง ระบบเทศบาลให้ก้าวหน้าเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมจากกระแสโลกาภิวัตน์ก็ตามแต่เทศบาลก็ยังมีความพัฒนาการค่อนข้างช้า และหยุดชะงักในบางช่วงจากปัญหาหลายประการ อาทิ การขาดอิสระในการปกครองตนเอง เพราะกฎระเบียบที่กำหนดให้การตัดสินใจอยู่ที่ส่วนกลาง การมีรายได้จำกัดทำให้เทศบาลไม่มีงบประมาณเพียงพอในการพัฒนาท้องถิ่น อีกทั้งองค์กรที่สนับสนุนงานของเทศบาลมีข้อจำกัด คือ มีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานเทศบาลโดยตรงน้อย ไม่ครอบคลุมภารกิจของท้องถิ่น ผู้ศึกษาจึงเสนอให้มีการปรับปรุงการหารายได้ของท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น ให้มีการกระจายอำนาจทางการบริหารมากขึ้นควรมีการปฏิรูปโครงสร้างของหน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปกครองท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนงานในความรับผิดชอบของเทศบาลต่างๆ โดยตรงให้มีการพัฒนาวิสัยทัศน์ของผู้นำท้องถิ่น ปรับเปลี่ยนบทบาทของเทศบาลให้มีการบริหารงานแบบเปิด และมีการประชาสัมพันธ์พร้อมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของประชาชนมากขึ้น

๓. งานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลกับการกำกับดูแลจากส่วนกลาง

อาจหาญ ศิริพูล (๒๕๓๙ : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารงานของเทศบาลกับการกำกับดูแลจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการศึกษามาตรการที่ส่วนกลางใช้ในการควบคุมกำกับดูแลการบริหารงานของเทศบาล ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล แยกจากราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จึงมีอิสระในการปกครองตนเอง การจัดโครงสร้างการบริหารแบ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับการเมือง ระดับชาติ แต่เป็นการย่อส่วนลงมา อย่างไรก็ตาม แม้ว่าเทศบาลจะมีอิสระในการปกครองตนเอง แต่ยังคงอยู่ในภายใต้การกำกับดูแลจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ผลการศึกษาวินิจฉัยสรุปว่า ปัญหาและข้อขัดข้องในการดำเนินการกิจของท้องถิ่นมาจากการรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลางในการกำกับดูแลตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ล่าช้า และมีขั้นตอน/มาตรการตรวจสอบมากมาย ทั้งเรื่องอำนาจหน้าที่การบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณตลอดจนขอบเขตควบคุมที่ไม่ชัดเจน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่ารัฐควรมีการกำหนดนโยบายในเรื่อง การกระจายอำนาจให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและชัดเจน ปรับปรุงและแก้ไขกฎระเบียบ ข้อบังคับที่ไม่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบันของสังคมให้สามารถปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นให้มีการบูรณาการเรื่องการกระจายอำนาจในด้านแผนงาน แผนเงิน แผนคน ตลอดจนให้ท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดการทรัพยากรของตนเอง

๔. งานวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากดำเนินงานสถานีนขนส่งผู้โดยสารที่บริหารโดยกรมการขนส่งทางบก บริษัท ขนส่ง จำกัด โดยเทศบาล และเอกชน

สุลิสสา พิษณุเลิศชาญ (๒๕๔๖:๗๑-๗๒) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารเปรียบเทียบการบริหารระหว่างกรมการขนส่งทางบก บริษัท ขนส่ง จำกัด เทศบาล และเอกชน โดยศึกษาจากสถานีนขนส่งผู้โดยสารขอนแก่น ภูเขียว สกลนคร และอุดรธานี แห่งที่ ๒ ที่บริหารโดยหน่วยงานต่างๆ ดังกล่าวตามลำดับ พบว่า การบริหารงานของสถานีนขนส่งผู้โดยสาร อุดรธานี แห่งที่ ๒ ที่ดำเนินการโดยเอกชนได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการมากที่สุด อันเนื่องมาจากระบบการบริหารงานของเอกชนที่มีสายงานบริหารที่สั้นทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีความคล่องตัว จึงสามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ดีกว่า ในขณะที่สถานีนขนส่งผู้โดยสารสกลนครที่บริหารโดยเทศบาลซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านสถานีนขนส่งผู้โดยสารเท่าที่ควรเนื่องจากเทศบาลยังไม่มีรูปแบบการบริหารงานที่ชัดเจน และยังไม่มีการกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านสถานีนขนส่ง ผู้โดยสารโดยตรง อีกทั้งยังขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใต้การบริหารของเทศบาล ด้วยกันเองทำให้การให้บริการยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้บริการจึงได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีนขนส่งจากประชาชนน้อยกว่าสถานีนขนส่งที่บริหารโดยหน่วยงานอื่นๆ

๕. งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น

ภัทรชัย อยู่พะเนียด (๒๕๓๙ : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า

๑) ผู้ใช้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านในระดับกลาง และมีความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระเบียบการเดินรถ ด้านความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ขนส่ง ด้านบริการประกอบอื่นๆ ด้านความปลอดภัย และด้านความสะอาด

๒) ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยผู้บริการเพศชายมีความพึงพอใจการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารมากกว่า ผู้บริการเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๕ ในด้านต่อไปนี้คือ ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ของสถานีขนส่ง และด้านบริการประกอบอื่นๆ ส่วนในด้านความสะดวก ด้านระเบียบการเดินรถ และด้านข้อมูลข่าวสารนั้น พบว่า ผู้บริการเพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

๓) ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านบริการประกอบอื่นๆ ส่วนอีก ๔ ด้าน คือ ด้านความสะดวก ด้านความสะดวก ด้านระเบียบการเดินรถ และด้านเจ้าหน้าที่ขนส่งนั้น ผู้บริการที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันจากการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริการที่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจในด้านความปลอดภัย และด้านบริการประกอบอื่นๆ ในระดับที่มากกว่าผู้บริการที่เป็นนักศึกษาและผู้บริการที่ประกอบอาชีพรับราชการ ส่วนระดับความพึงพอใจระหว่างผู้บริการที่ประกอบอาชีพต่างกันคู่อื่นๆ นั้น ในการวิเคราะห์ไม่พบความแตกต่างกันสำหรับด้านข้อมูลข่าวสารนั้น จากการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริการที่เป็นนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับที่มากกว่าผู้บริการที่ประกอบอาชีพเกษตรกร ส่วนระดับความพึงพอใจระหว่างผู้บริการที่ประกอบอาชีพต่างกันคู่อื่นๆ นั้น ในการวิเคราะห์ไม่พบความแตกต่างกัน

บทที่ ๓

วิธีการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชนของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งได้กำหนดหัวข้อและวิธีการติดตามและประเมินผลโครงการ ดังต่อไปนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามประเมินผล
- ๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๔ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๖ การนำเสนอ

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ได้แก่ ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง คือ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอชุมแพ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอภูเวียง และสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ ๓

กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง คือ ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอชุมแพ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอภูเวียง และสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ ๓

การติดตามและประเมินผลครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง จำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น ๓๐๕ คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลครั้งนี้ คือ ใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง โดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นต่างๆ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๔ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก

ส่วนที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง

ส่วนที่ ๓ การให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ ด้าน

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เจ้าหน้าที่ ในการแจกแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างปลายปิดและปลายเปิดให้กับประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ได้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนหลังเสร็จสิ้นโครงการในส่วนของการถามปลายเปิด จัดเก็บข้อมูล ข้อคิดเห็นต่างๆ ของผู้มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง โดยละเอียด

๓.๔ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลการติดตามและประเมินผลโครงการ ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ - สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้ตารางการสุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, ๑๙๗๐ : ๖๐๗ - ๖๑๐) เป็นตารางการสุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปที่มีประชากรขนาดเล็ก

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ทำการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปใช้สถิติแบบแจกแจงความถี่และร้อยละ ส่วนคำถามปลายปิดและจัดเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงลึกในส่วนของการถามปลายเปิด การแปลความหมายของข้อมูลพิจารณาจากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งคะแนนค่าเฉลี่ยเป็น ๕ ระดับ สเกลคำถามมี ๕ ระดับ ดังนี้ มากที่สุด(๕) มาก(๔) ปานกลาง(๓) น้อย(๒) น้อยที่สุด(๑)

แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ใน ๕ ระดับตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) (Rensis Likert, ๑๙๓๒) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับ มากที่สุด
- ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับ มาก
- ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับ ปานกลาง
- ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับ น้อย
- ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับ น้อยที่สุด

การแปลผลของความคิดเห็นพิจารณาจากค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของเบสต์ (Best. ๑๙๘๑, p. ๘๒) มีรายละเอียดดังนี้

ระดับคะแนน	แปลผล
๔.๕๐ - ๕.๐๐ ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
๓.๕๐ - ๔.๔๙ ระดับความพึงพอใจ	มาก
๒.๕๐ - ๓.๔๙ ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง
๑.๕๐ - ๒.๔๙ ระดับความพึงพอใจ	น้อย
๐.๕๐ - ๑.๔๙ ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

๓.๖ การนำเสนอ

จัดทำรายงานผลการติดตามและประเมินผลในรูปแบบความถี่ ร้อยละ เติบโตในบทยที่ ๔ ในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ และแสดงรายละเอียดในประเด็นคำตอบต่างๆ ที่ได้จากแบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้จะเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ และสรุปผลการติดตามในภาพรวมจะแสดงในบทยที่ ๕ และรวบรวมเป็นรูปเล่ม รายงานผู้บริหารและลงใน Website ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนและผู้สนใจทราบต่อไป

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการติดตามและประเมินผลโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชนของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ซึ่งได้แก่ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอชุมแพ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอภูเวียง และสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ ๓ จำนวนทั้งสิ้น ๓๐๕ ชุด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด - ต่ำสุด และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลการประเมิน ดังนี้

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๒ ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการสื่อความหมาย ได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๔.๒ ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก ข้อมูลเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง โดยแสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D)

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน ด้านสถานที่ในการบริการด้านการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากแบบสอบถามปลายเปิดของของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การติดตามและประเมินผลโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชนของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาและทำการวิเคราะห์ จำนวน ๓๐๕ ชุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ แสดงดังตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง

๑. เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	๑๔๐	๔๕.๙๐
หญิง	๑๖๕	๕๔.๑๐
รวม	๓๐๕	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่เกิน ๒๐ ปี	๓๘	๑๒.๔๖
๒๑ - ๓๐ ปี	๘๕	๒๗.๘๗
๓๑ - ๔๐ ปี	๖๖	๒๑.๖๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๕๘	๑๙.๐๒
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๙	๙.๕๑
๖๑ ปี ขึ้นไป	๒๙	๙.๕๑
รวม	๓๐๕	๑๐๐.๐๐
๓. สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ประชาชนทั่วไป	๑๙๓	๖๓.๒๘
นักเรียน/นักศึกษา	๖๖	๒๑.๖๔
ผู้นำชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	๓	๐.๙๘
นักการเมืองท้องถิ่น	๐	๐.๐๐
เจ้าหน้าที่ / พนักงานของรัฐ	๓๙	๑๒.๗๙
อื่น ๆ ระบุ.....	๔	๑.๓๑
รวม	๓๐๕	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๑ (ต่อ)

๔. ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ประถมศึกษา	๕๙	๑๙.๓๔
มัธยมต้นหรือเทียบเท่า	๖๗	๒๑.๙๗
มัธยมปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	๗๖	๒๔.๙๒
ปวส./อนุปริญญา	๓๖	๑๑.๘๐
ปริญญาตรี	๖๑	๒๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๑.๙๗
รวม	๓๐๕	๑๐๐.๐๐
๕. อาชีพหลัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	๑๑๕	๓๗.๗๐
นักเรียน/นักศึกษา	๗๔	๒๔.๒๖
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๖๔	๒๐.๙๘
องค์กรมหาชน/รัฐวิสาหกิจ	๒๓	๗.๕๔
รับราชการ	๒๙	๙.๕๑
รวม	๓๐๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามและประเมินผลโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชนของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน ๓๐๕ คน พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๐ เป็นเพศชาย จำนวน ๑๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๙๐ มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘๗ รองลงมามีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๔ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๒ มีอายุไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๔๖ มีอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี มีจำนวนเท่ากับอายุ ๖๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๑ สถานภาพส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน ๑๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒๘ รองลงมานักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๔ เจ้าหน้าที่/พนักงานของรัฐจำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๙ สถานภาพอื่น ๆ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๑ และผู้นำชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๘ มีระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า จำนวน ๗๖ คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๙๒ รองลงมาระดับการศึกษามัธยมต้นหรือเทียบเท่า จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๗ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๔ ระดับการศึกษาปวส./

อนุปริญญา จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๐ และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๗ มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป มากที่สุด จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๗๐ รองลงมานักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๖ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๙๘ รับราชการ จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๑ และองค์กรมหาชน/รัฐวิสาหกิจ ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๔

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง โดยแสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) แสดงดังตารางที่ ๔.๒

ตารางที่ ๔.๒ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน)							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	SD	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	๑๖๑ (๕๒.๗๙)	๑๒๓ (๔๐.๓๓)	๒๐ (๖.๕๖)	๑ (๐.๓๒๘)	- (๐.๐๐)	๐.๖๓๒	๔.๔๖	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๒๕ (๔๐.๙๘)	๑๕๘ (๕๑.๘๐)	๒๑ (๖.๘๙)	๑ (๐.๓๒๘)	- (๐.๐๐)	๐.๖๑๖	๔.๓๓	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๑๓๕ (๔๔.๒๖)	๑๔๓ (๔๖.๘๙)	๒๖ (๘.๕๒)	๑ (๐.๓๒๘)	- (๐.๐๐)	๐.๖๔๖	๔.๓๕	มาก
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๑๙ (๓๙.๐๒)	๑๔๘ (๔๘.๕๒)	๓๖ (๑๑.๘๐)	๒ (๐.๖๕๖)	- (๐.๐๐)	๐.๖๘๔	๔.๒๖	มาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๐๘ (๓๕.๔๑)	๑๔๓ (๔๖.๘๙)	๔๒ (๑๓.๗๗)	๑๒ (๓.๙๓๔)	- (๐.๐๐)	๐.๗๙๔	๔.๑๔	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๒๖ (๔๑.๓๑)	๑๒๗ (๔๑.๖๔)	๔๖ (๑๕.๐๘)	๖ (๑.๙๖๗)	- (๐.๐๐)	๐.๗๗๐	๔.๒๒	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๒๘ (๔๑.๙๗)	๑๒๙ (๔๒.๓๐)	๔๑ (๑๓.๔๔)	๗ (๒.๒๙๕)	- (๐.๐๐)	๐.๗๖๗	๔.๒๔	มาก
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๑๕ (๓๗.๗๐)	๑๓๕ (๔๔.๒๖)	๔๘ (๑๕.๗๔)	๖ (๑.๙๖๗)	๑ (๐.๓๓)	๐.๗๘๓	๔.๑๗	มาก

ตารางที่ ๔.๒ (ต่อ)

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน)							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	SD	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๑๑๖ (๓๘.๐๓)	๑๒๘ (๔๑.๙๗)	๓๗ (๑๒.๑๓)	๑๕ (๔.๙๑๘)	๙ (๒.๙๕)	๐.๙๗๙	๔.๐๗	มาก
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๐๖ (๓๔.๗๕)	๑๒๙ (๔๒.๓๐)	๕๒ (๑๗.๐๕)	๑๗ (๕.๕๗๔)	๑ (๐.๓๓)	๐.๘๗๖	๔.๐๖	มาก
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๑๒๓ (๔๐.๓๓)	๑๓๑ (๔๒.๙๕)	๓๘ (๑๒.๕๖)	๑๒ (๓.๙๓๔)	๑ (๐.๓๓)	๐.๘๒๔	๔.๑๙	มาก
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๖๒ (๕๓.๑๑)	๑๑๖ (๓๘.๐๓)	๒๓ (๗.๕๕)	๔ (๑.๓๑๑)	- (๐.๐๐)	๐.๖๘๙	๔.๔๓	มาก
รวม						๐.๗๗	๔.๒๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีนสงผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = ๔.๒๔$ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = ๔.๔๖$, S.D.=๐.๖๓๒) ระดับความพึงพอใจรองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = ๔.๓๕$, S.D.=๐.๖๔๖) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = ๔.๓๓$, S.D.=๐.๖๑๖) และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = ๔.๒๖$, S.D.=๐.๖๘๔)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = ๔.๒๔$, S.D.=๐.๗๖๗) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = ๔.๒๒$, S.D.=๐.๗๗๐) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{x} = ๔.๑๗$, S.D.=๐.๗๘๙) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = ๔.๑๔$, S.D.=๐.๗๙๔)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรก คือ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.43$, S.D.=0.689) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.19$, S.D.=0.824) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.07$, S.D.=0.979) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.06$, S.D.=0.876)

ส่วนที่ ๓ ด้านการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

ผลการวิเคราะห์คุณภาพด้านการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร ด้านการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ โดยแสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ แสดงดังตารางที่ ๔.๓

ตารางที่ ๔.๓ จำนวน และร้อยละการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง

๑. ควรปรับปรุงด้านใด	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๒๔	๗.๘๗
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	๑๓๐	๔๒.๖๒
ด้านสถานที่ในการบริการ	๑๐๓	๓๓.๗๗
ด้านการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	๔๘	๑๕.๗๔
รวม	๓๐๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามและประเมินผลโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชนของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๓๐๕ คน พบว่าคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ด้านที่ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๒ รองลงมาด้านสถานที่ในการบริการ จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๗ ด้านการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๔ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๗

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการติดตามและประเมินผลโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชนของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นครั้งนี้ ซึ่งเป็นการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ตลอดทั้งปัญหา อุปสรรคของประชาชนสามารถสรุป อภิปรายผล และข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ซึ่งสามารถสรุปผลการติดตามฯ ดังนี้

๕.๑ วัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผล

๕.๒ แนวทางและวิธีการประเมิน

๕.๓ สรุปผลการติดตามและประเมินผล

๕.๔ อภิปรายผล

๕.๕ ข้อเสนอแนะ

๕.๑ วัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผล

๕.๑.๑ เพื่อต้องการทราบการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

๕.๑.๒ เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

๕.๑.๓ เพื่อรับทราบปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่ได้รับจากการรับบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

๕.๑.๔ เพื่อรับทราบแนวทาง วิธีการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

๕.๑.๕ เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารตัดสินใจในการพัฒนาของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ต่อไป

๕.๒ แนวทางและวิธีการติดตามและประเมินผล

การศึกษารายละเอียดการประเมินจากคู่มือการใช้โปรแกรม เพื่อสร้างความเข้าใจรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมิน โดยพิจารณาข้อมูลที่กำหนดไว้ในโปรแกรมแล้วเลือกใช้วัตถุประสงค์ที่เหมาะสม ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงวัตถุประสงค์เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการบางประการ กำหนดประเด็นการประเมินเพื่อให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผลโครงการและพัฒนาเครื่องมือประเมินคือแบบสอบถาม (ปลายเปิด - ปิด)

๕.๒.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ได้แก่ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอชุมแพ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอภูเวียง สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ ๓ จำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น ๓๐๕ ราย

๕.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล คือ แบบสอบถาม (ปลายเปิด - ปิด) ทั้งหมด ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก

ส่วนที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง มี ๑๒ ข้อ

ส่วนที่ ๓ การให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ ด้าน

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๕.๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยการทอแบบสอบถามและสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ได้แก่ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอชุมแพ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอภูเวียง สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ ๓

๕.๓ สรุปผลการติดตามและประเมินผล

๕.๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การติดตามและประเมินผลโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชนของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากประชาชนผู้มาใช้บริการทั้งหมด จำนวน ๓๐๕ คน เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๖๕ คน เป็นเพศชาย จำนวน ๑๔๐ คน มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๘๕ คน รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๖๖ คน และมีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๕๔ คน สถานภาพส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน ๑๙๓ คน รองลงมานักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๖๖ คน และเจ้าหน้าที่/พนักงานของรัฐจำนวน ๓๙ คน มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน ๗๖ คน มากที่สุด รองลงมา ระดับการศึกษามัธยมศึกษาต้นหรือเทียบเท่า จำนวน ๖๗ คน และระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๖๑ คน มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป มากที่สุด จำนวน ๑๑๕ คน รองลงมานักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๗๔ คน และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๖๔ คน

๕.๓.๒ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร

ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = ๔.๒๔$ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = ๔.๔๖$, S.D.=๐.๖๓๒) ระดับความพึงพอใจรองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = ๔.๓๕$, S.D.=๐.๖๔๖) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ

รวดเร็วและเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.33$, S.D.=0.616) และเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.26$, S.D.=0.684)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.24$, S.D.=0.767) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.22$, S.D.=0.770) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{x}=4.17$, S.D.=0.788) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.14$, S.D.=0.784)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรก คือ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.43$, S.D.=0.688) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.19$, S.D.=0.824) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.07$, S.D.=0.878) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.06$, S.D.=0.876)

๕.๓.๓ ด้านการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

การติดตามและประเมินผลโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชนของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๓๐๕ คน พบว่าคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ ด้าน พบว่าด้านที่ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน จำนวน ๑๓๐ คน รองลงมาด้านสถานที่ในการบริการ จำนวน ๑๐๓ คน ด้านการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๘ คน และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จำนวน ๒๔ คน

๕.๔ อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งจะอธิบายผลรายด้าน ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ และสามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ส่งผลทำให้ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพจนานุกรม จันทรเรือง (๒๕๕๐) กล่าวคือการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรเพื่อให้พนักงานและผู้รับบริการ มีความจงรักภักดีและเกิดความประทับใจในการรับบริการอันจะนำไปสู่การมีการวางแผนและจัดระบบการดำเนินงานในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพเมื่อพนักงานเกิดความคล่องตัวในการทำงานและเกิดการจงรักภักดีต่อองค์กรก็จะส่งผลให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับบริการที่ดีสะดวกและรวดเร็วสามารถนำไปสู่การได้เปรียบทางการแข่งขัน

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ทำให้ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของปรีญา เอี่ยมวงศ์นที (๒๕๕๗) อธิบายว่า ปัจจัยด้านกระบวนการเป็นกระบวนการส่ง มอบคุณภาพบริการให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ประทับใจ และมีประสิทธิภาพ รวมถึงต้องง่ายต่อการปฏิบัติ ดังนั้น จึงต้องมีการออกแบบกระบวนการหรือขั้นตอนที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการได้ดีที่สุด ความแน่นอนและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เวลาในการรอคอยและความน่าเชื่อถือของเวลาเดินทางนั้นมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการเวลาในการเดินทางนโยบายและมาตรการหลายประการสามารถช่วยพัฒนาความเร็วในการเดินทาง เช่น การมีช่องโดยสารสำหรับรถประจำทาง

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นที่พอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการทั้งความสะดวกของห้องน้ำที่นั่งพักเพื่อรอใช้บริการ ความสะดวกภายในอาคาร ที่จอดรถรับ-ส่ง ผู้โดยสารมีความสะดวกสบายต่อผู้ที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภวัตร มีพร้อม (๒๕๕๖) กล่าวคือ คุณภาพการให้บริการ การมีมาตรฐานและความปลอดภัยของการให้บริการควรมีนโยบายเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทางของผู้ใช้รถส่วนบุคคลที่ต้องทำพร้อมกันนโยบายลดความสะดวกของการใช้รถส่วนบุคคลเพื่อให้ผู้ใช้รถส่วนบุคคลมองเห็นว่าการใช้ระบบขนส่งสาธารณะมีความสะดวกรวดเร็วและประหยัดกว่า

๕.๕ ข้อเสนอแนะจากการติดตามและประเมินผล

จากผลความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง มีข้อเสนอแนะดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๑. มีการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกท่านโดยไม่เลือกปฏิบัติ และจัดหน้าที่คอยดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการที่พิการหรือผู้ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้

๒. มีการดำเนินการอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการเพิ่มขึ้นและให้ความรู้ในด้านทักษะการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ

๓. มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่สถานีสวมใส่เครื่องแต่งกายที่มีความเหมาะสมสุภาพต่อการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ในการให้บริการ

๔. มีการดำเนินการจัดเวรเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวันเพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการ

๕. มีการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่สถานีให้มีความน่าเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม

ด้านสถานที่ในการบริการ

๑. มีการดำเนินการตรวจสอบและดูแลความเรียบร้อยภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารให้มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะอาดในสถานีขนส่งผู้โดยสาร
๒. มีการดำเนินการควบคุมและตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความพร้อมในการใช้งาน
๓. มีการดำเนินการจัดสถานที่ที่ติดต่อกับพื้นที่ข้างเคียงและข้อเสนอแนะอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งสามารถให้ผู้มารับบริการสามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นได้

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน

๑. มีการดำเนินการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ โดยระบบต้องมีความเข้าถึงและใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อน
๒. มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์เพื่อการเข้าถึงการบริการในทุกระดับของผู้รับบริการ
๓. มีการดำเนินการจัดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในทุกๆ สื่ออย่างทั่วถึงเพื่อให้ประชาชนรับทราบในการให้บริการ
๔. การจัดทำเว็บไซต์จองตั๋วแบบออนไลน์ และมีการอัปเดตตารางการเดินรถที่เป็นปัจจุบัน

๒. ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินการในครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง
๒. ศึกษาความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับกับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง
๓. ควรมีการศึกษสาเหตุ อุปสรรค หรือปัญหาในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ควรดำเนินการติดตามและประเมินผลโครงการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ดำเนินการผ่านมาสัก ๑ - ๒ ปี โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในหลายๆ ด้าน เพื่อจะได้รับทราบปัญหา การวิเคราะห์ การวางแผนแนวทางแก้ไข ปัญหา การปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่องานวางแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นต่อไป

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. คู่มือติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรมการขนส่งทางบก. คู่มือการปฏิบัติงานด้านสถานีขนส่งผู้โดยสาร. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.

กิตติวัลย์ ทองอร่าม. (๒๕๖๑). ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัทธิน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏ เทพสตรี ชุมชนวิมลชาติ. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ดรรชนี สุขแก้ว และสุนันทา มุ่งเครื่องกลาง. (๒๕๖๒). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

นภัสสร นำประดิษฐ์ทรัพย์ และจรีพร ศรีทอง (๒๕๖๓). ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ ในมุมมองของผู้ใช้บริการ สืบค้นจาก : http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/๒๕๖๓-๒-๑_๑๖๑๖๕๕๘๘๓.pdf

บรรพต วิรุณราช, ผศ.ดร. และคณะ (๒๕๕๘). โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปรีชญา เอี่ยมวงค์นที. (๒๕๕๗). ปัจจัยด้านกระบวนการเป็นกระบวนการส่งมอบคุณภาพบริการให้กับลูกค้า. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พจมาศ จันทร์เครือ. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกใช้บริการของบริษัทเดินรถโดยสารรถปรับอากาศปรับอากาศไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขา การจัดการทั่วไปมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

พัชรี แก้วฉาย วาสนา สุวรรณจิตร และอรจันทร์ ศิริโชติ. (๒๕๖๒) คุณภาพบริการของสถานีส่งผู้โดยสารอำเภอหาดใหญ่ แห่งที่ ๑ จังหวัดสงขลา สืบค้นจาก : [๑๕๙๐๒๘-Article%๒๐Text-๗๗๓๔๗๒-๑-๑๐-๒๐๑๕๑๒๑๙.pdf](http://www.thaithesis.org/detail.php?id=๑๕๙๐๒๘-Article%๒๐Text-๗๗๓๔๗๒-๑-๑๐-๒๐๑๕๑๒๑๙.pdf)

ภัทรชัย อยู่เพ็ญ (๒๕๓๕). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น สืบค้นจาก : <http://www.thaithesis.org/detail.php?id=๑๑๙๒๕๓๕๐๐๐๑๕๔>

ภรณ์พัชตรา ศักดา (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของผู้โดยสารไทยที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้น ธุรกิจของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สืบค้นจาก : [๒๕๗๘๓-ArticleText-๕๖๗๘๕-๑-๑๐-๒๐๑๔๑๒๑๔.pdf](http://www.thaithesis.org/detail.php?id=๒๕๗๘๓-ArticleText-๕๖๗๘๕-๑-๑๐-๒๐๑๔๑๒๑๔.pdf) วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

ศุภวัตร มีพร้อม. (๒๕๕๖). การศึกษาศักยภาพของสถานที่ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน : กรณีศึกษา โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. proceedings of the ๓rd Regional Conference on Tourism Research: ๒๙-๓๑ October, ๒๐๑๓. (pp. ๖๙๘-๗๐๗). Langkawi, Malaysia

บรรณานุกรม (ต่อ)

สุณิสสา อยู่รอด กัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์ และจุฑาธิป ประดิพัทธ์นฤมล (๒๕๖๒). ความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งสาธารณะ สถานีขนส่งผู้โดยสารแห่งที่ ๑ จังหวัดพิษณุโลก. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

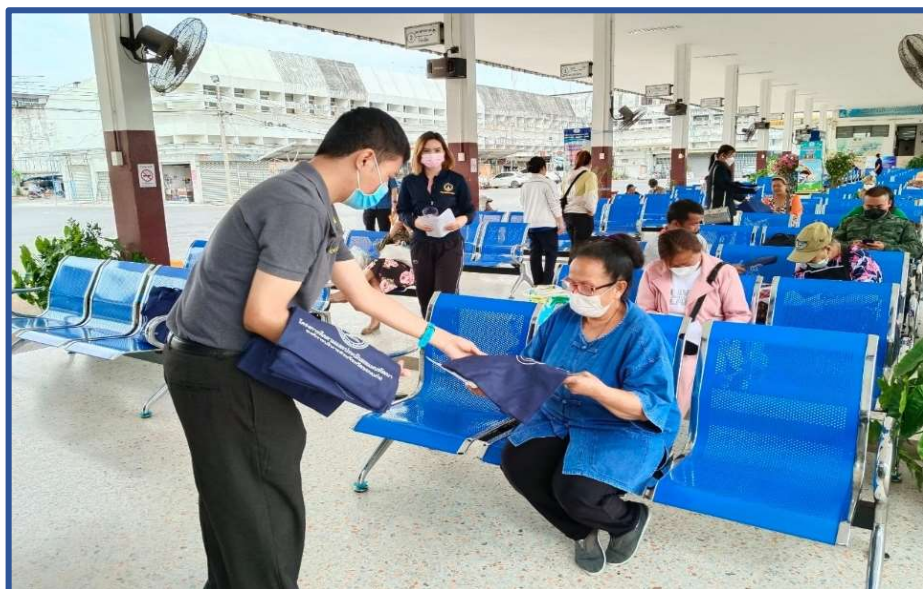
องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น. กองกิจการขนส่ง สืบค้นจาก <http://www.kkpao.go.th/kkpao-sub๖/index.php?r=site/main>

ภาคผนวก

ภาพกิจกรรม

การติดตามและประเมินผลโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชน
ของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลงพื้นที่เก็บข้อมูลสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่



ลงพื้นที่เก็บข้อมูลสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอชุมแพ



ลงพื้นที่เก็บข้อมูลสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอภูเวียง



ลงพื้นที่เก็บข้อมูลสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นแห่งที่ ๓





แบบสอบถามการติดตามและประเมินผลโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมในการให้บริการ
ประชาชนของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ในการดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
ขอนแก่น เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลฯ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการ
แก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
มากยิ่งขึ้นต่อไป

- ☐ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่ ☐ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอยางตลาด
☐ สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอเมือง ☐ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ ๓

ส่วนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ไม่เกิน ๒๐ ปี ☐ ๒๑ - ๓๐ ปี ☐ ๓๑ - ๔๐ ปี
☐ ๔๑ - ๕๐ ปี ☐ ๕๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖๑ ปี ขึ้นไป
๓. สถานภาพ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ผู้นำชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
☐ นักการเมืองท้องถิ่น ☐ เจ้าหน้าที่ /พนักงานของรัฐ ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....
๔. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ☐ มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบเท่า
☐ ปวส./อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
๕. อาชีพหลัก ☐ เกษตรกรรม/ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
☐ องค์กรมหาชน/รัฐวิสาหกิจ ☐ รับราชการ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร

ให้ท่านประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ตามความรู้สึของท่านในแต่ละหัวข้อ

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม					
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
๔	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ส่วนที่ ๓ ท่านคิดว่า อบจ.ขอนแก่น ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- ☐ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน
- ☐ ด้านสถานที่ในการบริการ
- ☐ ด้านการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

**การติดตามและประเมินผลโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชน
ของสถานีนขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ แห่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

คณะที่ปรึกษา

๑. ดร.พงษ์ศักดิ์ ตั้งวานิชกพงษ์	นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
๒. นายสิทธิกุล ภูคำวงศ์	รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
๓. นายประสิทธิ์ ทองแท่งไทย	รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
๔. นายธาดา พรหมสาขา ณ สกลนคร	รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
๕. ว่าที่ร้อยเอก พงเจตน์ พรภุณา	ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
๖. นางอาชีวะหะห์ ว่องไว	รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

๑. นายวิบูลย์ เรืองประเสริฐกุล	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น	ประธานกรรมการ
๒. นายณณทัตพัชรี กันตวธีระณัต	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น	กรรมการ
๓. นายจรูญ อ่วยนอก	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น	กรรมการ
๔. นายประไพ ชาญจระเข้	ผู้แทนประชาคมท้องถิ่น	กรรมการ
๕. นางจิตติรัตน์ อัครสุริย์	ผู้แทนประชาคมท้องถิ่น	กรรมการ
๖. ท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น	หัวหน้าส่วนราชการ	กรรมการ
๗. โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดขอนแก่น	หัวหน้าส่วนราชการ	กรรมการ
๘. นางอาชีวะหะห์ ว่องไว	รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น	กรรมการ
๙. ดร.มงคล อติอนูวรรตน์	ผู้ทรงคุณวุฒิ	กรรมการ
๑๐. นายประยุทธ์ ชาญนวงค์	ผู้ทรงคุณวุฒิ	กรรมการ
๑๑. นางสาวเสาวลักษณ์ แสงนิ่ม	ผู้อำนวยการส่วนแผนงานและงบประมาณ	
	รท.ผอ.สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ	กรรมการ/เลขานุการ

คณะทำงาน

๑. นางเย็นแข จันทะรี	หัวหน้าฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล	คณะทำงาน
๒. นางนวลมณี เหล่ากุนทา	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๓. นายณัฐวัฒน์ แวมณีนวดี	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ	คณะทำงาน
๔. นางสาวสุกฤตา หาญศรี	เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน	คณะทำงาน
๕. นางรุ่งฤทัย ดำรงชัย	ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์	คณะทำงาน
๖. นางสาวศิริวรรณ ตาหมื่น	ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน	คณะทำงาน
๗. นางสาวกรรณก วิริยปิยะ	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	คณะทำงาน
๘. นางสาวพรกนก คำวิเชียร	พนักงานจ้างเหมาบริการ	คณะทำงาน



อาคารผู้โดยสาร
TERMINAL
乘客候车楼

1