

## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบความคิดในการประเมิน ในประเด็นต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

##### 1.1 ความหมายของการประเมินผล

ความหมายของการประเมินผล ได้มีนักวิชาการต่างๆหลายท่านได้ให้ความหมายของการประเมินผลที่หลากหลาย สามารถรวบรวมได้ดังนี้

โพรวัส (Provus) การประเมินคือ การวัด (Measurement) ในระยะแรก “การวัด” และ “การประเมิน” ถือเป็นสิ่งที่มีความหมายเดียวกันเนื่องจากการประเมินเป็นศาสตร์ที่มีแหล่งกำเนิดมาจากศาสตร์แห่งการวัดในด้านหนึ่งการนิยามว่าการประเมินคือ การวัด มีข้อดีในแง่ที่ทำให้การประเมินมีความเป็นวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นศาสตร์ที่มีความเป็นปรนัย และความเที่ยงตรง อย่างไรก็ตามก็ผลเสียที่ตามมาคือนักประเมินมีบทบาทเป็นเพียง “นักเทคนิคการวัด” ที่มุ่งสร้างเครื่องมือวัดคุณลักษณะของบุคคล การประเมินจึงผูกติดอยู่กับการตีความหมายของคะแนน ที่ได้จากเครื่องมือมาตรฐานของการวัดมากเกินไป ทำให้มองข้ามตัวแปรเชิงประเมินที่สำคัญ ที่ไม่สามารถใช้วิธีการเชิงปริมาณมาวัดเท่านั้น (Provus . 1971)

รอสซีและฟ्रीแมน (Rossi and Freeman) การประเมินคือ การช่วยการตัดสินใจ (Assistant in decision – making) กล่าวคือ การประเมินช่วยเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการบริหารงาน การประเมินจึงขยายขอบเขตนอกเหนือไปจากการประเมินมนุษย์ เช่น ประเมินโครงการ ทรัพยากร มาตรการดำเนินงาน เป็นต้น นอกจากนั้นความต้องการในการทำนายหรือคาดการณ์ (needs of forecasts) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีความซับซ้อนและอาศัยเทคนิควิธีของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทำให้ผู้ประเมินจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับสมมติฐานที่ตั้งขึ้นเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจหรือการคาดการณ์ (Rossi and Freeman. 1993: 103)

ครอนบัท (Cronbach) กล่าวเสริมนิยามดังกล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการที่เป็นระบบในการเก็บรวบรวมและใช้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจ จุดมุ่งหมายหลักของการประเมินโครงการอยู่ที่ความต้องการทราบผลของโครงการ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน รวมทั้งส่วนใดของโครงการที่ควรปรับปรุงแก้ไข (Cronbach. 1963)

แอลคิน (Alkin) กล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการของการทำให้เกิดความมั่นใจในการตัดสินใจ ด้วยการคัดเลือกข้อมูลที่เหมาะสม รวบรวมและวิเคราะห์เพื่อจัดทำรายงานสรุปสารสนเทศ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสม (Alkin. 1969: 2-9)

ไทเลอร์(Tyler) กล่าวว่า การประเมินเป็นการเปรียบเทียบระหว่าง “สิ่งที่เป็นจริง” (what is) กับ “สิ่งที่ควรจะเป็น” (what should be) (Tyler. 1950)

สตัฟเฟิลบีม(Stufflebeam) กล่าวว่า การประเมินเป็นการกำหนดปัญหาการเก็บรวบรวมข้อมูล และเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเพื่อให้การตัดสินใจนั้นเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด (Stufflebeam. 1971)

สคริฟเวน(Scriven) การประเมินคือ การตัดสินคุณค่า (Determining of worth or value) นิยามดังกล่าวถือเป็นนิยามกระแสหลัก (Mainstream) ของการประเมิน โดยผู้ประเมินจะต้องมีความเชี่ยวชาญในการสังเกตและอาศัยหลักเหตุผล กล่าวอีกอย่างก็คือแนวคิดดังกล่าวถือว่า ถ้าผู้ประเมินไม่ได้ตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ประเมินถือว่าผู้ประเมินยังทำหน้าที่ไม่สมบูรณ์(Scriven. 1967)

การประเมินเป็นกิจกรรมและวิธีการศึกษาเพื่อค้นหาคุณค่าของความจริงภายใต้บริบทของสังคม ซึ่งมีความสลับซับซ้อนค่อนข้างมาก ฉะนั้นการประเมินจึงเป็นกระบวนการที่มีความละเอียดอ่อน และจะต้องอาศัยองค์ความรู้ในเชิงสหวิทยาการ (Inter- disciplinary) อาทิเช่น ปรัชญา วิทยาศาสตร์ และ สังคมศาสตร์ เป็นต้น

การให้ความหมายดังกล่าวสอดคล้องกับข้อสรุปของ ปีเตอร์เอชโรซซี และเฮาเวิร์ดอีฟรีแมน (Peter H. Rossi and Howard E. Freeman. 1993: 54) ที่เสนอว่าทฤษฎีการประเมินและการศึกษาวิจัย คือ วิธีการศึกษาสังคมอย่างเป็นระบบภายใต้เทคนิคการวิจัยรวมทั้งการนำองค์ความรู้ที่มีความหลากหลาย (Several discipline) มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ตามแต่ละบริบท ไม่ว่าจะเป็น การกำหนดกรอบความคิดและการรับรู้ (Conceptualization) การออกแบบ (Design) การวางแผน (Planning) และการนำไปใช้ (Implementation)

สรุปจากการศึกษาเอกสารของนักวิชาการชาวไทยและนักวิชาการชาวต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับ นิยามของการประเมินผล สรุปได้ว่า การประเมินผล หมายถึงกระบวนการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปข้อมูลของสิ่งใด สิ่งหนึ่ง เพื่อใช้ในการพิจารณาคุณค่าโดยวิธีดำเนินการต้องมีหลักเกณฑ์น่าเชื่อถือ

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมินผล

มีนักทฤษฎีแบ่งกลุ่มทฤษฎีการประเมินเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ได้ดังนี้ (สถาบันพระปกเกล้า.2548: 2-6)

1. กลุ่มประโยชน์นิยม (Utilitarianism) นักทฤษฎีในกลุ่มนี้เชื่อว่าเป้าหมายของการประเมินคือ การสร้างประโยชน์แก่สังคม การประเมินจะมีคุณค่าก็ต่อเมื่อนำผลที่ได้จากการประเมินนั้นไปสร้างประโยชน์แก่สังคมและคนหมู่มาก (สถาบันพระปกเกล้า. 2548: 2-6)

2. กลุ่มพหุนิยม (Pluralism) นักทฤษฎีในกลุ่มนี้เชื่อว่าเป้าหมายของการประเมินไม่ควรมีเพียงหนึ่งเดียว การประเมินควรเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองเป้าหมายได้หลายด้าน เช่นการประเมินเพื่อแสดงกลไกแห่งอำนาจในการติดตาม/ควบคุม/ดูแลการดำเนินงานต่างๆ เป็นต้น นักทฤษฎีในกลุ่มนี้ส่วนหนึ่งได้รับอิทธิพลจากแนวคิดสำนักอิมพิริติวิติกญาณนิยม (Intuitionism)

ซึ่งเชื่อว่าเป้าหมายของการประเมินอยู่ที่ “การตัดสินคุณค่า” ของสิ่งของหรือเหตุการณ์ที่ทำการประเมินผ่านการใช้ความรู้, ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญของผู้ประเมิน (สถาบันพระปกเกล้า. 2548: 2-6)

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการประเมินผลนั้นมีหลากหลาย (Variety of practical reasons) ไม่ว่าจะเป็นการช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ (Aid in decision) ว่าโครงการดังกล่าวจะดำเนินการต่อไปอย่างไร

เพื่อปรับปรุง (Improved) เพื่อขยาย (Expanded) เพื่อลดหรือจำกัด (Curtailed) เพื่อเข้าถึงอรรถประโยชน์ (Utility) ของโครงการและการริเริ่มสิ่งใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร (Administration) และการจัดการ (Management) โครงการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้สนับสนุนโครงการด้วยการสร้างความ เป็นเหตุเป็นผลและสามารถตรวจสอบได้ (Accountability) นอกจากนี้การประเมินยังช่วยเพิ่มความ เป็นแก่นสาร (Substantive) และสนับสนุนองค์ความรู้ของระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์

### 1.3 วิธีการประเมินผล

รอสซีและฟรีแมน กล่าวว่า ปัญหาสังคมโดยทั่วไปจะถูกจำแนกโดยผู้นำทางการเมืองและทาง จริยธรรม (Political and moral leaders) รวมทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) ซึ่งผู้ประเมินจะมี บทบาทสำคัญในการนิยามและกำหนดธรรมชาติ (Natural) ขนาด (Size) และการแยกแยะสภาพปัญหา (Distribution of the problem) ผ่านกระบวนการที่เป็นระบบ (Rossi and Freeman. 1993: 103) และ โดยทั่วไป วิธีการประเมินถูกจำแนกออกเป็น 2 แนวทางหลัก ได้แก่

1. อัตนัยนิยม (Subjectivism) แนวคิดของกลุ่มนี้เลือกใช้วิธีการเชิงธรรมชาติ (naturalistic approach) ซึ่งอยู่บนหลักการของวิธีดำเนินงานที่ยืดหยุ่น รวบรวมข้อมูลรอบด้านตามสภาพธรรมชาติและ ใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ประเมินแต่ละคนเป็นเกณฑ์ในการสรุปผล วิธีการดังกล่าวตั้งอยู่บนแนวคิด ที่ว่า การตัดสินว่าอะไรจริงหรือเท็จ/มีคุณค่าหรือไม่ เป็นเรื่องของปัจเจกบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับจิตของปัจเจก บุคคลว่าจะมองความจริงหรือคุณค่าอย่างไร ไม่มีมาตรการที่แน่นอนในการกำหนดคุณค่าของสิ่งต่างๆ ฉะนั้นในทางปฏิบัติผู้ประเมินจึงควรกำหนดมาตรฐาน หรือเกณฑ์ในการตัดสินคุณค่าขึ้นมาเองด้วยเหตุและ ผล ซึ่งการจะทำเช่นนั้นได้จำเป็นต้องอาศัยความรู้ ประสบการณ์ และความสามารถของแต่ละปัจเจก บุคคล (สถาบันพระปกเกล้า.2548: 2-6)

2. ปรมัตถนิยม (Objectivism) วิธีการประเมินที่ถือเป็นลักษณะเฉพาะของแนวคิดนี้คือ วิธีการเชิง ระบบ (Systematic approach) ซึ่งเป็นวิธีการที่มีการวางแผนการดำเนินการอย่างชัดเจน ใช้เครื่องมือที่มี มาตรฐานในการเก็บข้อมูล โดยมีความพยายามที่จะควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนให้มากที่สุด วิธีการดังกล่าว สะท้อนแนวคิดของกลุ่มที่เชื่อว่า มนุษย์สามารถรู้ว่าจะอะไรจริงหรือเท็จ/มีคุณค่าหรือไม่ เป็นสิ่งที่สามารถ กำหนดเป็นมาตรการสากลได้ เพราะความจริงเป็นสิ่งสากล (universal) การสร้างเครื่องมือที่มีมาตรฐานจะ นำไปสู่การค้นพบความจริงและคุณค่าของความจริงได้ ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นได้จากความรอบ รู้ ประสบการณ์ และที่สำคัญคือการผ่านการฝึกฝนอบรมของผู้ประเมิน (สถาบันพระปกเกล้า. 2548: 2-7)

นอกจากการแบ่งวิธีการของการประเมินออกเป็น 2 มิติคือ อัตนัยนิยม และปรมัตถนิยม นักทฤษฎี การประเมินยังจัดประเภทของการประเมินออกเป็น 2 มิติคือ มิติทางด้านวัตถุประสงค์ และมิติทางด้าน วิธีการ มิติทั้งสองนำไปสู่การจัดประเภทการประเมินออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1. การประเมินที่เน้นการตัดสินใจโดยใช้วิธีเชิงระบบ (Systematic decision-oriented evaluation หรือ SD Models) การประเมินประเภทนี้เน้นการใช้วิธีเชิงระบบเพื่อการเสนอสารสนเทศ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องสำหรับการตัดสินใจ

2. การประเมินที่เน้นการตัดสินใจโดยใช้วิธีเชิงธรรมชาติ (Naturalistic decision-oriented evaluation หรือ ND Models) การประเมินประเภทนี้เน้นการใช้วิธีธรรมชาติเพื่อการเสนอสารสนเทศ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องสำหรับการตัดสินใจ

3. การประเมินที่เน้นการตัดสินคุณค่าโดยใช้วิธีเชิงระบบ (Systematic value-oriented evaluation หรือ SV Models) การประเมินประเภทนี้เน้นการใช้วิธีเชิงระบบเพื่อให้ นักประเมินทำการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน

4. การประเมินที่เน้นการตัดสินคุณค่าโดยวิธีเชิงธรรมชาติ (Naturalistic value-oriented evaluation หรือ NV Models) การประเมินประเภทนี้เน้นการใช้วิธีเชิงธรรมชาติเพื่อให้ นักประเมินทำการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน

สรุปว่า วิธีการประเมินนั้นมีหลายวิธี โดยจะครอบคลุมในวิธีการประเมินที่เน้นการวางแผนการดำเนินการอย่างชัดเจน และวิธีดำเนินงานที่ยืดหยุ่นเพื่อให้ได้ผลการประเมินตามที่ต้องการ.

#### 1.4 เกณฑ์ในการประเมินผลนโยบาย

จุมพล หนีพพานิช (2547:239) แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลนโยบายที่ผ่านมาการประเมินผลนโยบายมีปัญหาในเรื่องของกฎเกณฑ์ กติกา ดังนั้น ในหัวข้อนี้จะได้กล่าวถึง “ เกณฑ์การประเมินผลนโยบาย ” โดยทั่วไปเวลาพูดถึง “ เกณฑ์ ” มักจะหมายถึงคุณลักษณะหรือระดับที่ถือว่าเป็นคุณภาพความสำเร็จหรือความเหมาะสมของทรัพยากร การดำเนินงานหรือผลการดำเนิน โดยทั่วไปเป็นที่ยอมรับกันว่า เวลาที่มีการประเมินผลนโยบายมักจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้คือ เกณฑ์ที่เน้นประสิทธิภาพ(Efficiency) และเกณฑ์ที่เน้นประสิทธิผล(Effectiveness) โดยจะกล่าวถึงเกณฑ์ทั้ง 2 ก่อน หลังจากนั้นจะกล่าวถึงเกณฑ์อื่นๆ อาทิ ความพอเพียง(Adequacy) เกณฑ์ความเป็นธรรม(Equity) เกณฑ์การสนองความต้องการ (Responsiveness) และเกณฑ์ความเหมาะสม(Appropriateness)

เกณฑ์ประสิทธิภาพและเกณฑ์ประสิทธิผลที่นำมาใช้ในการประเมินผลนโยบาย

ในทฤษฎีของAmitaiEtzioni(1964:6)ที่ปรากฏในงานที่มีชื่อ “Modern Organization” ได้ให้คำจำกัดความคำว่า”ประสิทธิผล” (Effectiveness)ว่าหมายถึงระดับที่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ ตามความหมายของประสิทธิผลที่ Etzioni ได้ให้ไว้ เป็นการให้ไว้ในกรณีขององค์การ ดังนั้น องค์การที่มีประสิทธิผล คือ องค์การที่สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ประสิทธิผลจึงเป็นเรื่องความสำเร็จขององค์การในการกระทำสิ่งต่างๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์การที่มีประสิทธิผลสูงจึงเป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย ส่วนองค์การที่มีประสิทธิผลต่ำจึงเป็นองค์การที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น การพูดถึงประสิทธิผลขององค์การจึงเป็นเรื่องของการพยายามหาคำตอบว่า องค์การที่ศึกษานั้นได้ดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้สำเร็จแค่ไหน ในแง่ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องของการพิจารณาว่า องค์การประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ในแง่ของการวัด การวัดประสิทธิผลขององค์การสามารถวัดได้ 4วิธี คือ

1. วัดจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมาย
2. วัดโดยอาศัยความคิดระบบ
3. วัดจากความสามารถขององค์การในการชนะใจผู้มีอิทธิพล
4. วัดจากค่านิยมที่ต่างกันของสมาชิกองค์การ

วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมาย ถือว่า ประสิทธิผลขององค์การน่าจะวัดได้จากความสามารถขององค์การในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งเราสามารถวัดโดยใช้วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายได้ต่อเมื่อ

ลักษณะขององค์การและเป้าหมายนั้น มีลักษณะตามข้อสมมติฐาน 5 ประการ(1)องค์การที่เราศึกษานั้น ในความเป็นจริงมีเป้าหมายที่แท้จริง (2) เราสามารถมองเห็นและเข้าใจเป้าหมายเหล่านั้น (3)จำนวนเป้าหมายที่แท้จริงขององค์การควรมีปริมาณไม่มากจนเกินความสามารถที่เราจะทำได้ (4) ต้องมีการเห็นพ้องต้องกัน ในเป้าหมายที่แท้จริงเหล่านั้น (5) เราต้องสามารถวัดได้ว่าองค์การกำลังบรรลุเป้าหมายไปได้แค่ไหน เมื่อไร อย่างไรสำหรับ

“ประสิทธิภาพ” Etzioni ได้ให้คำจำกัดความว่า หมายถึง จำนวนการใช้ทรัพยากรในการทำให้เกิดผลผลิตต่อหน่วย หรือ “ประสิทธิภาพ” หมายถึงมีความสามารถ หรือการเพิ่มผลผลิต หรือมีสมรรถภาพ ในกรณีขององค์การ เวลาพูดถึง “องค์การที่มีประสิทธิภาพ” ก็จะเป็นการพิจารณาว่าเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ได้ สำเร็จแค่ไหน ส่วนคำว่า “ประสิทธิภาพขององค์การ” เป็นการพิจารณาค่าใช้จ่ายที่องค์การใช้ในการ ดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นๆ

“องค์การที่มีประสิทธิภาพ” หมายถึงองค์การที่ใช้ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้ อย่างประหยัดที่สุดและสามารถทำการผลิตสินค้าหรือบริการได้มากที่สุด “ประสิทธิภาพขององค์การ” จึง เป็นการพิจารณาถึงอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออก “องค์การที่มีประสิทธิภาพสูง” คือ องค์การที่สามารถนำปัจจัยนำออกได้มากที่สุดจากการใช้ปัจจัยนำเข้าน้อยที่สุด ในขณะที่ “ประสิทธิภาพ” เป็นการพิจารณาถึงความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย อย่างไรก็ตามในกรณีที่นำ ประสิทธิภาพมาใช้ในการประเมินผลนโยบาย “นโยบายที่มีประสิทธิภาพ” จึงน่าจะมีหมายถึง นโยบายนั้น เมื่อได้มีการดำเนินการที่มีการใช้ทรัพยากรการทำให้เกิดผลต่อหน่วยต่ำ (Amitai Etzioni 1964:6)

มีข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้เกณฑ์ทั้ง 2 ในการประเมินผลนโยบายระหว่างเกณฑ์ “ประสิทธิภาพ” กับเกณฑ์ “ประสิทธิผล” ก็คือ (ศิริชัย กาญจนาวาสี. 2545:147-148)

ประการที่หนึ่ง จะมีการใช้เกณฑ์ประสิทธิภาพมากกว่าเกณฑ์ประสิทธิผล

ประการที่สอง ประสิทธิภาพเวลาใช้ มักจะใช้ในการประเมินการดำเนินการหรือการปฏิบัติงาน เช่น ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานไปสู่การปฏิบัติ ประเด็นคือ การนำเกณฑ์ประสิทธิภาพมาใช้ในกรณี ดังกล่าวบางครั้งเกิดความกำกวมหรือเกิดความคลุมเครือ ในแง่ประสิทธิภาพหมายถึงอะไรกันแน่ระหว่าง การเพิ่มผลผลิต(Productivity) หรือความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness)

ประการที่สาม ในกรณีที่เรารู้ว่าประสิทธิภาพในกรณีของภาครัฐในภาพรวมทั้งการผลิตและ ความมีประสิทธิภาพหรือการมีประสิทธิภาพ ในกรณีดังกล่าว ประสิทธิภาพหมายถึง การได้ประโยชน์สูงสุดและ เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด(Maximize gains minimize cost)

ประการที่สี่ ประสิทธิภาพถ้าให้ความหมาย การเพิ่มผลผลิต การวัดจะต้องวัดโดยข้อมูลระยะยาวที่ ครอบคลุมผลผลิต และการวัดค่าใช้จ่ายจะต้องใช้เวลานานเช่นเดียวกัน ในแง่ดังกล่าว การวัดประสิทธิภาพ จึงเป็นการวัดหรือการเปรียบเทียบที่ข้ามเวลา ในขณะที่ถ้าหมายถึงประสิทธิผล การวัดอาจจะใช้วิธี ตรงไปตรงมา โดยแค่สอบถามว่าแผนงาน/โครงการที่ได้มีการดำเนินการในที่สุดแล้วบรรลุวัตถุประสงค์หรือ เป้าหมายหรือไม่อย่างไร

ประการที่ห้า ดังที่กล่าวมาข้างต้น เวลาที่มีการวัดผลดำเนินงานจึงมักใช้ตัวชี้วัด ทั้ง “ประสิทธิภาพ” และ “ประสิทธิผล” โดย “ประสิทธิผล” ที่ใช้เป็นตัวชี้วัด นอกจากจะหมายถึงการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายแล้วยังรวมถึงผู้รับบริการ (หรือผู้บริโภค) มีความพึงพอใจด้วย ส่วน “ประสิทธิภาพ” นอกจาก จะหมายถึงการมีความสามารถหรือการเพิ่มผลผลิตแล้ว ยังหมายถึงสามารถในการใช้ทรัพยากรและ กระบวนการปฏิบัติงานในการสร้างผลผลิตในแง่ดังกล่าว “ประสิทธิภาพ” พิจารณาได้ 2 ลักษณะ

ลักษณะแรก ได้แก่ ประสิทธิภาพในการประหยัด หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด หรืออย่างคุ้มค่า ก่อให้เกิดผลสูงสุด

ลักษณะที่สอง ได้แก่ ประสิทธิภาพในการผลิต หมายถึงความสามารถในการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วยการผลิต

เกณฑ์อื่นๆ ที่นำมาในการประเมินผลนโยบาย

นอกจากเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการประเมินผลนโยบายจะได้แก่เกณฑ์ที่เน้น “ประสิทธิภาพ” และเกณฑ์ที่ใช้ “ประสิทธิผล” ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้วว่ยังมีเกณฑ์อื่นๆ ที่นำมาใช้ในการประเมินนโยบายอีก (ศิริชัย กาญจนาวาสี. 2545:147-148) ได้แก่

#### 1. ความพอเพียง (Adequacy)

ความพอเพียง หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายภายใต้เงื่อนไขทางทรัพยากรที่มีอยู่ หมายถึง ความพอใจที่นโยบายสาธารณะสามารถตอบสนองความต้องการ โดยพิจารณาจากประสิทธิผล โดยทั่วไปเกณฑ์เกี่ยวกับความพอเพียงนี้จะบ่งชี้ถึงความคาดหวังเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทางเลือกต่างๆ ของนโยบายกับผลของนโยบายความพอเพียง

#### 2. ความเท่าเทียม (Equality)

ความเท่าเทียม เป็นเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับหลักเหตุผลทางด้านกฎหมายและสังคม เกณฑ์นี้พิจารณาได้จากการกระจายผลของนโยบายและความพยายามของกลุ่มต่างๆ ที่จะได้รับความเป็นธรรมหรือความเท่าเทียมกัน กล่าวคือ นโยบายที่คำนึงการจัดสรรสิ่งที่เป็นผลประโยชน์หรือการให้บริการต่างๆกับประชาชนในรูปแบบกลุ่มต่างๆ ในสังคมอย่างเป็นรูปธรรม นโยบายการให้บริการสาธารณะต่างๆ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงการประเมินนโยบายในแง่ของความเท่าเทียมกัน นโยบายหรือโครงการบางอย่างอาจมีประสิทธิผล หรือมีประสิทธิภาพและมีความพอเพียง เมื่อพิจารณาจากอัตราส่วนของต้นทุน-ผลประโยชน์หรือผลประโยชน์สุทธิอาจได้รับประเมินว่าไม่เหมาะสมที่จะนำมาปฏิบัติ ถ้านโยบายหลายอย่าง que ผู้ได้รับผลประโยชน์มากไม่ได้เสียค่าใช้จ่ายหรือค่าบริการเลย หรือเสียให้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น ในทำนองกลับกัน นโยบายบางอย่างผู้เสียค่าใช้จ่ายหรือค่าบริการให้มากกลับได้รับประโยชน์น้อย เป็นต้น

#### 3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)

นโยบายนั้นมีประสิทธิผล มีประสิทธิภาพ มีความพอเพียง ให้ความเป็นธรรม แต่ก็มีปัญหาเกิดขึ้นอยู่เสมอว่านโยบายนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจในคุณค่าของกลุ่มต่างๆ ได้เกณฑ์การตอบสนองความต้องการจึงมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าเกณฑ์อื่นๆ โดยเฉพาะการตอบสนองนั้นตรงกับกลุ่มเป้าหมายของนโยบายหรือไม่ เกณฑ์ในการประเมินประการนี้จึงมีความมุ่งหมายสำคัญกลุ่มหนึ่งเกณฑ์ในการประเมินนโยบายประการนี้จึงมีความมุ่งหมายสำคัญที่จะให้นักวิเคราะห์นโยบายตอบคำถามอยู่เสมอว่า นโยบายนั้นตอบสนองความต้องการให้มีความพึงพอใจมีคุณค่าต่อสังคมมากน้อยเพียงไร และนโยบายนั้นสนองความต้องการของกลุ่มที่ได้รับประโยชน์คือกลุ่มเป้าหมายหรือไม่

#### 4. ความเหมาะสม (Appropriateness)

ความเหมาะสม ซึ่งหากพิจารณาถึงหลักเหตุผลในด้านที่เกี่ยวกับหลักการหรือสาระของนโยบาย เป็นที่ยอมรับว่า ความเหมาะสมของนโยบายใดนโยบายหนึ่งนั้นมีใช้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์การประเมินเกณฑ์ใดโดยเฉพาะ แต่จะต้องอาศัยหลายเกณฑ์ประกอบกัน เกณฑ์ความเหมาะสมจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าของวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความมีเหตุผลสนับสนุนสมมติฐานต่างๆ ของวัตถุประสงค์นั้น ในขณะที่เกณฑ์ประเมินอื่นๆ จะถือว่าวัตถุประสงค์เป็นเรื่องที่ยอมรับกันแล้ว แต่เกณฑ์ความเหมาะสมจะต้องถาม

ว่าวัตถุประสงค์นั้นเหมาะสมหรือไม่ การที่ตอบคำถามนี้ได้จะต่อพิจารณาเกณฑ์ต่างๆ ในการประเมินร่วมกัน คือใช้เหตุผลหลายด้าน

### 1.5 ตัวชี้วัดในการประเมินผลโครงการ

ในการประเมินผลนโยบายนั้น จะเริ่มต้นจากการกำหนดตัวชี้วัด การเก็บรวบรวมข้อมูล การเลือกใช้ชนิดของข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและการกำหนดเกณฑ์ของตัวชี้วัด ดังนั้น ควรที่จะทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับตัวชี้วัดและการกำหนดเกณฑ์เพื่อที่จะนำไปใช้ในการประเมินผลนโยบายในที่นี้จะขอกล่าวถึงเรื่องการกำหนดตัวชี้วัด ประเภทของตัวชี้วัด

#### 1.5.1. การกำหนดตัวชี้วัด

สุวิมล ติรภานันท์ (2543:55-62) เมื่อผู้ประเมินได้ประเมินประเด็นที่ต้อง การประเมินแล้ว งานขั้นต่อไปก็คือ การพัฒนาตัวชี้วัดจากประเด็นแต่ละประเด็น ตัวชี้วัดนี้จะทำหน้าที่เป็นสัญญาณบอกคำตอบของประเด็นที่ต้องการทราบในการประเมิน ตัวชี้วัดที่เหมาะสมควรพัฒนามาจากประเด็นที่ต้องประเมิน และเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของโครงการเท่านั้น

ในการพัฒนาตัวชี้วัด(Indicator)ของประเด็นที่ต้องการประเมิน เริ่มต้นจากการกำหนดตัวชี้วัดการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งรวมถึงการเลือกใช้ชนิดของข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และการกำหนดเกณฑ์ของตัวชี้วัดการประเมินจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับขั้นตอนของการพัฒนาตัวชี้วัดเป็นสำคัญ ดังกล่าวในรายละเอียดต่อไป

#### 1.5.2. ประเภทของตัวชี้วัด

สุวิมล ติรภานันท์ (2543:57-58) ชี้ให้เห็นถึงประเภทของตัวชี้วัดที่สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ ดังนี้

##### 1. แบ่งตามลักษณะของตัวชี้วัด

1.1 ตัวชี้วัดโดยตรง เป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงสิ่งที่เกิดขึ้นโดยตรงในประเด็นที่ต้องการประเมิน เช่น ปริมาณงานที่ได้จากโครงการ

1.2 ตัวชี้วัดใกล้เคียง เป็นตัวชี้วัดลักษณะอื่นที่ใกล้เคียงกับประเด็นที่ต้องการประเมิน อาจใช้ตัวชี้วัดเพียงตัวเดียวหรือชุดของตัวชี้วัดในลักษณะเดียวกัน เช่น

1.3 ตัวชี้วัดผสมเป็นชุดของตัวชี้วัดหลายๆสาขาที่นำมาใช้ร่วมกันเพื่อระบุถึงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในประเด็นที่ต้องการ เช่น

##### 2. แบ่งตามลักษณะของกิจกรรม

2.1 ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ อัตราเงินเพื่อการลงทุน การออมอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

2.2 ตัวชี้วัดทางสังคม ได้แก่ อัตราการอ่านออกเขียนได้ อัตราการเจ็บป่วย อัตราการเกิด เป็นต้น

2.3 ตัวชี้วัดทางการเมือง ได้แก่ ร้อยละประชาชนที่ใช้สิทธิเลือกตั้ง จำนวนพรรคการเมือง สติติ

ผู้สมัครเข้ารับการเลือกตั้ง เป็นต้น

##### 3. แบ่งตามลักษณะของข้อมูล

3.1 ตัวชี้วัดทางกายภาพ ได้แก่ จำนวนผู้สัญจรผ่านสะพานที่สร้างขึ้น อัตราการว่างงาน เป็นต้น

3.2 ตัวชี้วัดด้านความรู้สึกและอารมณ์ ได้แก่ ความพึงพอใจ การยอมรับ เป็นต้น

##### 4. แบ่งตามกระบวนการ

- 4.1 ตัวชี้วัดสิ่งนำเข้า (input) ได้แก่ อัตราส่วนระหว่างทรัพยากรที่ใช้กับผลที่ได้ เป็นต้น
- 4.2 ตัวชี้วัดกระบวนการ (process) ได้แก่ ปริมาณงานที่เสร็จสิ้นในแต่ละช่วงเวลา เป็นต้น
- 4.3 ตัวชี้วัดผลสุดท้ายของโครงการ (output) ได้แก่ อัตราส่วนระหว่างคริวเรือนที่ได้รับบริการทางสาธารณสุขกับคริวเรือนทั้งหมดในพื้นที่โครงการ เป็นต้น

### 5.3 ค่าของตัวชี้วัด

ค่าของตัวชี้แบ่งเป็น 2 ชนิด คือ

1. ค่าในเชิงปริมาณ เป็นค่าของตัวชี้วัดที่เป็นตัวเลขโดยใช้สถิติเบื้องต้นมาช่วยในการคำนวณ ที่นิยมใช้มีดังนี้

- 1.1 ร้อยละ เช่น ร้อยละของเด็กวัยรุ่นที่มีประวัติอาชญากรรม
- 1.2 อัตราส่วน เช่น อัตราส่วนของแพทย์ต่อป่วย
- 1.3 สัดส่วน เช่น สัดส่วนของสตรีในวัยเจริญพันธุ์ต่อสตรีทั่วประเทศ
- 1.4 จำนวน เช่น จำนวนโรงพยาบาลที่สร้างขึ้นในปี
- 1.5 ค่าเฉลี่ย เช่น อายุการใช้งานเฉลี่ยของเครื่องถ่ายเอกสาร

2. ค่าในเชิงคุณลักษณะเป็นค่าของตัวชี้วัดที่บรรยายเป็นข้อความไม่สามารถกำหนดเป็นตัวเลขได้ เช่นความสอดคล้องความเหมาะสมซึ่งค่าเหล่านี้ส่วนใหญ่ได้มาจากความคิดเห็นในการพิจารณาของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในบางกรณีค่าเชิงคุณลักษณะสามารถเปลี่ยนเป็นค่าปริมาณได้โดยใช้กลุ่มคนพิจารณาแล้วคิดเป็นร้อยละหรือสัดส่วนของคนที่มีความคิดเห็นสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องตัวอย่างเช่นการพิจารณาตัวชี้วัดเรื่อง การพิจารณาตัวชี้วัดเรื่องความสอดคล้องของหลักสูตรการฝึกอบรมกับวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษา 10 ท่าน มีผู้เชี่ยวชาญที่เห็นว่าสอดคล้อง 8 ท่าน มีท่าน เห็นว่าไม่สอดคล้อง 1 ท่าน ที่เหลืออีก 1 ท่าน ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องหรือไม่ ค่าของตัวชี้วัดนี้ร้อยละ80 หรือ 8/10

### 5.4 ลักษณะตัวชี้วัดที่ดี

เป็นที่ทราบกันดีแล้วว่า ในแต่ละประเด็นของการประเมินมีตัวชี้วัดที่สามารถบ่งบอกถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในประเด็นนั้นได้หลายตัวด้วยกัน สิ่งที่สำคัญของขั้นตอนนี้ คือพิจารณาเลือกตัวชี้วัดที่ดีซึ่งมีลักษณะดังนี้

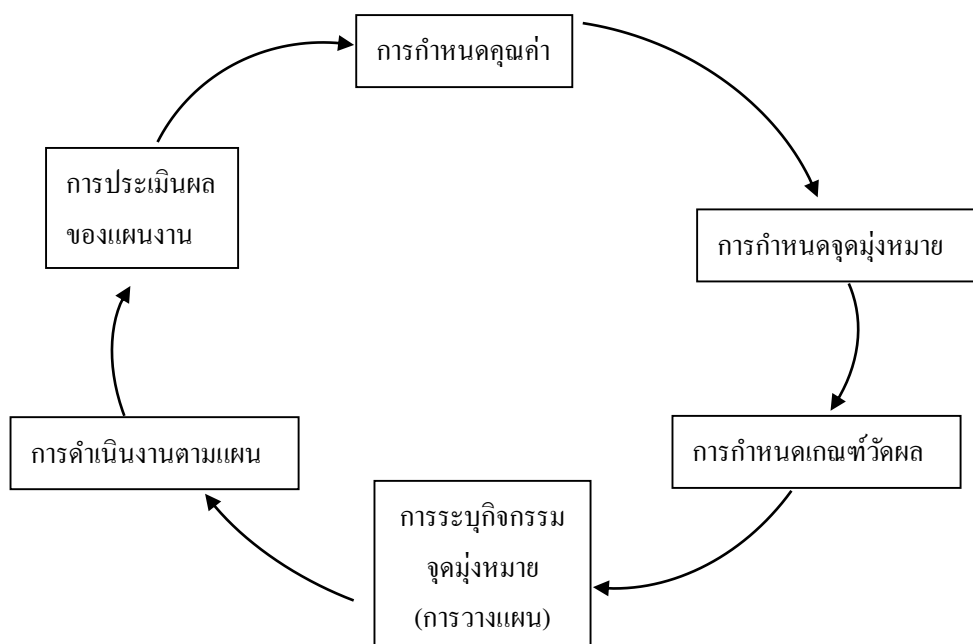
1. สอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการประเมิน โดยสามารถระบุถึงสถานการณ์ในการประเมินที่ต้องการประเมินได้ชัดเจน
2. เป็นรูปธรรมทำให้สามารถวัด หรือสังเกตได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประเมินผนวกการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวชี้วัดดังกล่าว
3. ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งานประเมิน หากตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินไม่ได้รับการยอมรับ ยิ่งส่งผลต่อคุณภาพของการประเมิน ทำให้การประเมินนั้นล้มเหลวในที่สุด

### 1.6 วงจรการประเมินผล

การพูดถึงการประเมินผลนโยบายก็เหมือนกับการพิจารณาเรื่องการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ กล่าวคือ มีความคิดเห็นขัดแย้งกันว่า การประเมินผลนโยบายกินความกว้างไกลเพียงใด มีขั้นตอนอะไรบ้าง และจะถืออะไรเป็นเกณฑ์ในการที่จะบอกว่าการนโยบายนั้น ๆ ประสบความสำเร็จ หรือมีความล้มเหลวเพียงใด ในส่วนนี้จะเสนอเพียงสองแนวทางเท่านั้น

วงจรการวิจัยประเมินผลที่เสนอโดย E.Suchman วงจรการประเมินผลนี้ได้รับความสนใจมากเพราะดูเหมือนจะครอบคลุมประเด็นสำคัญ ๆ ไว้หมด





ภาพที่ 1 วงจรการประเมินผล

แหล่งที่มา: E.Suchman Evaluative Research 1967, หน้า 34

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นวงจรของการประเมินนโยบาย ซึ่งเป็นวงจรหมุนจากกิจกรรมหนึ่งไปอีกกิจกรรมหนึ่ง แต่ละกิจกรรมอธิบายพอเป็นสังเขป ดังนี้

1. การประเมินผลมักเริ่มจากการกำหนดคุณค่า ซึ่งคุณค่านี้อาจเป็นคุณค่าที่มองเห็นเป็นรูปธรรมหรืออาจเป็นเพียงคุณค่าที่ตระหนักแล้วเท่านั้น คุณค่าเช่นมีคนเป็นจำนวนน้อยที่เกิดเป็นโรคหัวใจ เราจำเป็นต้องสร้างคุณค่าว่าพฤติกรรมการสูบบุหรี่เป็นพื้นฐานของการเกิดโรคมะเร็งปอด ดังนั้น พฤติกรรมการเลิก หรือลดการบริโภคบุหรี่ยังเป็นคุณค่าที่พึงประสงค์

2. การกำหนดจุดมุ่งหมายเป็นกิจกรรมที่ต่อเนื่องกันมา ตัวอย่างการกำหนดจุดมุ่งหมาย เช่น การกำหนดว่าโครงการที่จะทำให้ประชาชนเกิดเป็นโรคมะเร็งในปอดลดลง ต้องสร้างคุณค่าว่าการสูบบุหรี่มีโอกาสเป็นมะเร็งในปอดสูง ดังนั้น การกำหนดจุดมุ่งหมายจึงเป็นว่ามีคนเป็นจำนวนน้อยที่จะมีโอกาสเกิดมะเร็งปอด หรือกำหนดเป็นจุดมุ่งหมายว่าเป็นสิ่งที่ปรารถนาของทุกคนที่จะมีชีวิตยืนยาว ซึ่งก็เอามากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ได้

3. เมื่อเรากำหนดจุดมุ่งหมายได้แล้วงานที่ติดตามมาคือการกำหนดเกณฑ์วัดผล ตัวอย่างเช่นสถิติเกี่ยวกับอัตราการตายและอัตราป่วยด้วยโรคมะเร็งใช้เป็นเกณฑ์ที่น่าจะเหมาะสมอย่างยิ่ง ธรรมชาติอย่างหนึ่งของการประเมินผลอยู่ที่ว่าเราใช้เกณฑ์อะไรวัดการบรรลุวัตถุประสงค์ของการประเมิน

4. การระบุกิจกรรมจุดมุ่งหมายเป็นกิจกรรมต่อเนื่องตามมา ตามตัวอย่างโรคมะเร็งการดำเนินงานค้นหาผู้ป่วยด้วยโรคมะเร็งเป็นกิจกรรมตัวอย่างอันหนึ่ง อาจมีกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกันก็ได้ เช่น การจัดตั้งศูนย์การวิเคราะห์โรคมะเร็งขึ้น เป็นต้น

5. การดำเนินงานตามแผนนั้นคือการลงมือค้นหาผู้ป่วยด้วยโรคมะเร็งสำหรับผู้ป่วยที่ถูกวิเคราะห์ว่าให้ผลการวิเคราะห์เป็นผลบวกก็ย่อมถูกส่งตัวเข้ารับรักษาต่อไป

6. ประการสุดท้ายในการประเมินผลก็คือการประเมินผลของแผนงานซึ่งรวมถึงการวัดว่ากิจกรรมได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด ดังนั้นภายใต้การประเมินเราก็ได้ตัดสินใจ (Judgment) ว่ากิจกรรมนั้นๆ เป็นอย่างไร คุ่มค่าหรือไม่ ผลของการตัดสินใจตรงนี้จะนำไปสู่การพิจารณาเรื่องคุณค่าใหม่อีกครั้ง

วงจรกิจกรรมประเมินผลที่เสนอโดยองค์การอนามัยโลก (WHO) วงจรกิจกรรมประเมินผลแบ่งออกเป็น 9 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ระบุหัวข้อที่ต้องการประเมิน นั่นคือเราจะประเมินอะไร ประเมินแผนงาน (Program) บริการ เช่นบริการอนามัยแม่และเด็ก หรือประเมินผลดำเนินงานของหน่วยงาน เป็นต้น ยิ่งกว่านั้นต้องแน่ใจว่าการประเมินผลนั้นคุ้มค่าที่จะทำ ไม่ว่าจะมองในแง่ของขนาด หรือความสำคัญของเรื่องนั้นๆ นอกจากนี้เราจำเป็นต้องระบุจุดมุ่งหมายของการประเมินควบคู่ไปด้วย จุดมุ่งหมายของการประเมินจะเป็นเครื่องนำร่องที่สำคัญของการประเมิน

2. ข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการประเมินควรมีการพิจารณาตั้งแต่แรกเริ่ม แม้ว่าในข้อเท็จจริงแล้ว เราจะต้องรวบรวมข้อมูลอยู่ตลอดในกระบวนการประเมินผล ทางเลือกที่ดีคือการพิจารณาว่าเรามีความต้องการข้อมูลมากน้อยเพียงใด มีแหล่งข้อมูลข่าวสารอยู่ที่ใดบ้าง

3. พิจารณาดูว่านโยบายหรือแผนงานที่สร้างขึ้นมามีความสอดคล้องกันหรือไม่ นั่นคือ ควรตอบคำถามต่อไปนี้ นโยบายนั้นๆ สอดคล้องนโยบายทางการเมืองและทางเศรษฐกิจเพียงใด กิจกรรมที่ระบุไว้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่

4. ประเมินความพอเพียง ประการแรกมองดูว่าการระบุปัญหาชัดเจนเพียงใด เกณฑ์ที่ใช้วัดเช่น ความรุนแรง ปัญหาเกิดขึ้นบ่อยใหม่ ทรัพยากรเป็นอย่างไร เหล่านี้เป็นเกณฑ์วัดความเพียงพอได้

5. ทบทวนความก้าวหน้า ได้แก่การวิเคราะห์การดำเนินงานและการใช้ทรัพยากร รวมทั้งการนำนโยบายไปปฏิบัติสอดคล้องกับการปฏิบัติเพียงใด เหตุผลของการเบี่ยงเบนไปแผนควรระบุให้ชัดเจน

6. การประเมินประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย การวิเคราะห์ผลที่ได้รับระหว่างความพยายามที่ใส่เข้าไปกับทรัพยากรที่ใช้ไป คำถามก็คือเรามีทางเลือกอื่นที่ประหยัดกว่าได้หรือไม่

7. การประเมินประสิทธิผล การประเมินจะไม่มีค่าหากเรากำหนดเป้าหมายไว้ชัดเจนและมีเกณฑ์วัดผลสำเร็จ กิจกรรมนี้เกิดขึ้นในช่วงกำหนดแผนงาน

8. การประเมินผลกระทบ นับเป็นขั้นที่ยากเย็นที่สุด ทั้งนี้ก็เพราะว่าเราอาจจะมีเกณฑ์ที่ดีพอเพื่อวัดประสิทธิภาพของโครงการ และอาจพอที่จะวัดประสิทธิผลของโครงการได้เลย เมื่อโครงการนั้นสิ้นสุดลง แต่ในกรณีวัดผลกระทบนั้น นอกจากเป็นเรื่องยากในการกำหนดเกณฑ์การวัดแล้ว แต่ละโครงการหรือนโยบายก็พบปัญหาว่าเราจะทราบได้อย่างไรว่าผลกระทบจากโครงการหรือนโยบายเกิดขึ้นแล้ว ทั้งนี้เพราะว่าแต่ละโครงการจะเห็นผลกระทบในเวลาที่แตกต่างกัน จึงเป็นเรื่องยากมากกว่าเราควรวัดผลกระทบของโครงการหรือนโยบายเมื่อไร

9. ขั้นตอนสุดท้ายของการประเมินผลก็คือการสรุปผลของการประเมินและสร้างข้อเสนอเพื่อใช้ดำเนินงานในอนาคต การสรุปผลควรประกอบไปด้วยวัตถุประสงค์ วิธีการและผลที่เกิดขึ้น นอกไปจากการสรุปผลการประเมินแล้ว ในส่วนนี้ควรรวมไปถึงข้อมูลที่จะนำไปใช้ปรับปรุงโครงการ หรือกำหนดโครงการขึ้นใหม่ นอกไปจากการสรุปผลการประเมินผลโครงการ ถ้ามีหลักฐานแน่นอนว่าโครงการนั้นควรยุติก็จำเป็นต้องระบุไว้ในผลการประเมินให้ชัดเจน

สรุปจากกระบวนการประเมินผลนโยบายดังกล่าวมานี้ สิ่งสำคัญที่พึงพิจารณาเป็นพิเศษก็คือ การควบคุมกำกับเทคนิคในการประเมินผล แนวทางการประเมินผล เกณฑ์การวัด ผู้เกี่ยวข้องในการประสิทธิผล และการนำเอาผลประเมินนโยบายไปใช้

### 1.7 หลักการเบื้องต้นเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล

การประเมินผลถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญประการหนึ่งในกระบวนการบริหารงาน/โครงการซึ่งหลังจากได้ผ่านกระบวนการวางแผน (Planning) การปฏิบัติตามแผน (Implementation) และการประเมินผล (Evaluation) ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการวัดความสำเร็จของผลการดำเนินงานซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

7.1 การติดตามผล (Monitoring) เป็นการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าในการดำเนินงานการจัดสรรทรัพยากร (input) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ทรัพยากรในโครงการ (input) กับผลผลิต (output) ของโครงการร่วมกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงานการติดตามผลเป็นเครื่องมือในช่วงการปฏิบัติงานของโครงการเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการส่งมอบปัจจัยการผลิต กำหนดการทำงาน การผลิตผลผลิต และการดำเนินงานต่าง ๆ ได้ดำเนินการไปตามแผนที่วางไว้

7.2 การประเมินผล (Evaluation) เป็นการประเมินผลการทำงาน (Performance evaluation) เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อประเมินความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงานว่ามีการใช้ทรัพยากร/ปัจจัยต่างๆ อย่างไร มีการดำเนินงานเป็นไปตามแผน ตามขั้นตอน ตามกฎเกณฑ์ และตามเวลาที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจนมีผลงานเป็นไปตามแผนวัตถุประสงค์ และเป้าหมายหรือไม่ อาจเป็น การประเมินผลระหว่างการดำเนินงาน (On-going evaluation) เป็นการประเมินถึงผลผลิต (outputs) และผลลัพธ์ (outcomes) หรือ การประเมินผลภายหลังการดำเนินงาน (Ex-post evaluation) เป็นการประเมินถึงผลลัพธ์ (outcomes) และผลกระทบ (impacts)

### 1.8 ธรรมชาติของการประเมินผล

แฮร์ริส (Harris. 1975 : 139)กล่าวว่า ธรรมชาติของการประเมินผลประกอบด้วยขบวนการ 7 ขั้นตอน คือ

1. การกำหนดเกณฑ์ที่เฉพาะเจาะจง
2. การใช้เครื่องมือที่ดีมีคุณภาพเหมาะสม
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. การแปลความหมายของผลการวิเคราะห์
6. การกำหนดคุณค่าของสิ่งที่ค้นพบ
7. การตัดสินใจ

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

สมหมาย เปียถนอม (2551 : 4 - 6) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจจากนักวิชาการ นักวิจัยและผู้เชี่ยวชาญไว้ดังนี้

ชรินี เดชจินดา กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

แน่งน้อย พงษ์สามารถ มีความเห็นว่าความพึงพอใจหมายถึงทำที่ทุกๆไปที่เป็นผลมาจากทำที่ที่มีต่อสิ่งต่างๆ 3 ประการคือ 1) ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม 2) ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล 3) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

พิทักษ์ ตรุษทิบ กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยาคือเฉยๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีกระตุ้น

วิชัย เหลืองธรรมชาติ ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์คือความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

สมพงศ์ เกษมสิน ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจจะต้องมีการตั้งใจและได้กล่าวถึงการตั้งใจว่าการตั้งใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตามโดยมีมูลเหตุ 2 ประการคือความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางจิตใจ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุลความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคลซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆนั้น

สง่า ภูมรงค์ ได้กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สนิท เหลืองบุตรนาค ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึงทำที่ความรู้สึกความคิดเห็นที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้วในลักษณะทางบวกคือพอใจนิยมชอบสนับสนุนหรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคลเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการในทางเดียวกันหากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการจะเกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น

อุทัย หิรัญโต ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจเนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขาทำให้เขาเกิดความสุข

อุทัยพรรณสุดใจกล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สรุปความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติที่มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการจะเกิดความรู้สึกที่เป็นสุขและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Need) มาสโลว์เป็นผู้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในเรื่องความต้องการตามลำดับขั้น (Pyramid of Requirements หรือ Hierarchy of Needs) ขึ้นในปี 1943 โดยมีสมมติฐานเบื้องต้นดังนี้(Maslow. 1954 : 253 – 258)

1. มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะให้ความสำคัญกับความต้องการในลำดับขั้นที่น้อยลงแต่จะพยายามเพื่อให้ได้ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป

2. ความต้องการของมนุษย์เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและความต้องการเป็นสิ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในเวลาใดเวลาหนึ่ง

3. ความต้องการระดับต่ำต้องได้รับการตอบสนองก่อนจึงจะทำให้แสดงพฤติกรรมที่จะผลักดันให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น

4. มีหลายวิธีการที่จะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจต่อความต้องการในระดับสูงมากกว่าความต้องการในระดับต่ำ

มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ตั้งแต่ระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุดเป็น 5 ขั้นดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิตความต้องการเหล่านี้ได้แก่อากาศเครื่องนุ่งห่มยารักษาโรคที่อยู่อาศัยความต้องการทางเพศ เป็นต้นมนุษย์จะมีความต้องการในลำดับถัดไปเมื่อความต้องการระดับกายภาพได้รับการตอบสนองแล้วดังนั้นในขั้นแรกองค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงานโดยการจ่ายค่าจ้างและผลตอบแทนเพื่อให้พนักงานสามารถนำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของแต่ละคน

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ความปลอดภัยดังกล่าวมี 2 รูปแบบคือความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกายและความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจซึ่งความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกายได้แก่การมีความปลอดภัยในชีวิตการมีสุขภาพดี เป็นต้นส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจได้แก่การมีอาชีพการงานมั่นคงการทำงานที่มีหลักประกันอย่างเพียงพอจะมีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานต่อไปอันจะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลาออกจากงานหรือการพิจารณาเลือกงานใหม่แต่ตราบดีที่ความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยก็ค่อนข้างน้อย

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทั้ง 2 ประการได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ความต้องการทางสังคมได้แก่ความต้องการการยอมรับในผลงานความเอื้ออาทรความเป็นมิตรที่ดีความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและความรักจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้โดยการให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็นให้ลูกจ้างทำงานเป็นกระบวนการกลุ่ม (Group Process) และมีลักษณะเป็นการร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) ในการทำงานมากกว่าที่จะมุ่งการแข่งขัน (Competition) ตลอดจนองค์กรต้องมองเห็นคุณค่าของบุคลากรยอมรับความคิดเห็นของเขาเหล่านั้นด้วยการยกย่องชมเชยเมื่อมีโอกาสอันควร

4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs) หมายรวมถึงความเชื่อมั่นในตนเองความสำเร็จความรู้ความสามารถการนับถือตนเองความเป็นอิสระและเสรีภาพในการทำงานตลอดจนต้องการมีฐานะเด่นและเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลายการมีตำแหน่งสูงในองค์กรหรือการที่สามารถใกล้ชิดบุคคลสำคัญๆล้วนเป็นการส่งเสริมให้ฐานะของบุคคลเด่นขึ้นทั้งสิ้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้ง 4 ระดับแล้วมนุษย์จะทำงานเพื่องานคืออยากรู้ว่าตนมีศักยภาพแค่ไหนและพยายามพัฒนาศักยภาพของตนไปสู่จุดสูงสุดการทำงานเกิดจากสนใจและรักในงานที่ทำและทำเพราะได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนให้ถึงจุดสูงสุด

โลว์ได้จำแนกความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์เป็น 2 ระดับใหญ่ๆคือระดับต่ำ(Lower-order) ได้แก่ความต้องการทางกายภาพและความต้องการความมั่นคงสำหรับความต้องการในระดับสูง (Higher-order Needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคมความต้องการได้รับการยกย่องและความต้องการความสำเร็จในชีวิตซึ่งความแตกต่างของความต้องการทั้ง 2 ระดับคือความต้องการในระดับสูงเป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลขณะที่ความต้องการในระดับต่ำเป็นความพึงพอใจที่เกิดจากภายนอกเช่นค่าตอบแทน

Michael Beer (1965 อ้างถึงในสมหมายเปียญนอม, 2551 : 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- 1) V มาจากคำว่าValance หมายถึงความพึงพอใจ
- 2) I มาจากคำว่าInstrumentality หมายถึงสื่อเครื่องมือวิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
- 3) E มาจากคำว่าExpectancy หมายถึงความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆซึ่งบุคคล

มีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่างดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้บุคคลนั้นก็จะได้ความพึงพอใจและในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ดังนี้แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ + ความพึงพอใจ

ซึ่งหมายถึงแรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเช่นต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตนหรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติต่อองค์กรหรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกันความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผลงานขององค์กรและได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูงแต่ในทางกลับกันถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องานและการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพอใจก็จะต่ำไปด้วย

มิลเลท (Millett, 1954 : 4 อ้างถึงในพีระพัฒน์ตันตริตตพงษ์, 2544 : 7) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาคหมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานะคนที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนควรได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลาหมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พร้อมให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอหมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมมิฉะนั้นแล้วความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องหมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้าหมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Aday and Andersen (1975 : 58-60, อ้างถึงในลาวัลย์เผือกบุตร, 2534 : 36) ได้ชี้ถึงพื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยจะได้รับ จากกาบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินบริการทางการแพทย์ว่าได้มีการเข้าถึงประชาชนความพึงพอใจ 6 ประเภทคือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
  - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
  - 1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ
  - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับจากสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination) ซึ่งแยกออกเป็น
  - 2.1 ผู้ป่วยได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย
  - 2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ
  - 2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา
3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical Information) แยกออกเป็นข้อมูล 2 ประเภทคือ
  - 4.1 ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วย
  - 4.2 ข้อมูลการรักษาพยาบาล
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out-of Pocket Cost) ได้แก่ค่าใช้จ่ายต่างๆที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

จอห์นดีมิลเล็ต (John D.Millet. 1954 : 397 - 400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม
2. เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็น  
รีบด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความต้องการเพียงพอใจด้านสถานที่  
บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนางานบริการทางด้าน  
ปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant (1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยปกครองท้องถิ่นโดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไปความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนจึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถานพ.ศ. 2530 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่นหมายความว่า “ควร” เช่นพึงใจหมายความว่าพอใจชอบใจและคำว่า “พอ” หมายความว่าเท่าที่ต้องการเต็มความต้องการถูกชอบเมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึงชอบใจถูกใจตามที่ต้องการซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973 อ้างในภินดาชัยปัญญา 2541 : 11) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการมีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้วิรุฬพรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไรถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้เกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
  2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ
- มณีวรรณตันไทย (2553 : 66 - 69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆดังนี้คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ



สรุปความพึงพอใจในการให้บริการคือความรู้สึกดีของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการที่ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้รับบริการในด้านต่างๆเช่นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการในการให้บริการด้านคุณภาพของบริการ เป็นต้น

### 3.บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

#### 3.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

##### 3.1.1 ด้านกายภาพ

##### 1. ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอดอนสัก มีระยะห่างจากอำเภอประมาณ 18 กิโลเมตร พื้นที่บางส่วนติดบริเวณอ่าวไทยตอนล่าง มีพื้นที่ประมาณ 25.1 ตารางกิโลเมตร หรือ - ไร่ โดยมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	จด	อ่าวบ้านดอน
ทิศใต้	จด	ตำบลท่าอุแท อำเภอกาญจนดิษฐ์
ทิศตะวันออก	จด	ตำบลไชยคราม
ทิศตะวันตก	จด	ตำบลท่าอุแทและตำบลท่าทอง อำเภอกาญจนดิษฐ์

##### 2. ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบชายฝั่งทะเล เป็นที่ราบลุ่มเหมาะกับการทำการเกษตร ด้านทิศเหนือเป็นชายฝั่งทะเลติดอ่าวบ้านดอน ปัจจุบันความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรชายฝั่งทะเลลดน้อยลง ลักษณะพื้นที่ชายฝั่งเป็นดินเลน พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ทำการเกษตร ประมาณ 11,330 ไร่

##### 3. ลักษณะภูมิอากาศ

พื้นที่ตำบลชลครามจะมีลักษณะภูมิอากาศแบบร้อนชื้น ฝนตกตลอดทั้งปี

##### 4. ลักษณะของดิน

ลักษณะดินเป็นแบบดินเหนียวปนทราย เหมาะแก่การทำเกษตร สวนยางพารา สวนปาล์ม น้ำมันและทำการประมงเพราะมีพื้นที่ติดชายฝั่งทะเล

##### 5. ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำ ห้วย หนอง คลอง บึง สระน้ำ ประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ซึ่งแยกได้ดังนี้

หนอง มีจำนวน 7 แห่ง

1. หนองลา	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1
2. หนองพังแก	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4
3. หนองคูร่า	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6
4. หนองไทร	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2
5. หนองหมาก	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4
6. หนองคล้า	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4
7. หนองจิก	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6

คลอง มีจำนวน 9 แห่ง

1. คลองท่าทอง	ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5,6
---------------	----------------------

2. คลองบางลุง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5
3. คลองคราม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1,2,4,6
4. คลองตัว ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1
5. คลองนุ้ย ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1,3
6. คลองกลาง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1
7. คลองบางต้อ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2
8. คลองบางตาพรหม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2
9. คลองบางเหม็ด ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2

สระน้ำ มีจำนวน 5 แห่ง

1. สระน้ำบ้านดอนเนาวิ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5
2. สระน้ำวัดเนาวิรัตนาราม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5
3. สระน้ำสามเพรียง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5
4. สระน้ำประปา ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3
5. สระเก็บน้ำหนองไผ่ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2

ประปา มีจำนวน 3 แห่ง

1. ประปาชนบท รพช.บ้านพอด ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1
2. ประปาขนาดใหญ่ (ผิวดิน) ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5
3. ประปาขนาดใหญ่ (แบบนครหลวง) ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6

ห้วย มีจำนวน 1 แห่ง

1. ห้วยน้ำเย็น ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4

### 3.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

#### 3.2.1 เขตการปกครอง แบ่งออกเป็น 6 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อผู้ใหญ่บ้าน/กำนัน	หมายเหตุ
1	บ้านพอด	นายชูศักดิ์ นาคนวล	
2	บ้านครามล่าง	นายโสธร สังข์มุณี	
3	บ้านดอนเกลี้ยง	นายปรากฏ รัตน์	
4	บ้านครามบน	นายประพาส ศรีทองกุล	(กำนันตำบลชลคราม)
5	บ้านดอนเนาวิ	นายเกรียงศักดิ์ คล้ายโสม	
6	บ้านหาดใหญ่	นายสุรินทร์ ชนระภักดี	

#### 3.2.2 การเลือกตั้ง แบ่งเขตออกเป็น 6 เขต

เขตเลือกตั้งที่	หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน
1	1	บ้านพอด
2	2	บ้านครามล่าง

3	3	บ้านดอนเกลี้ยง
4	4	บ้านครามบน
5	5	บ้านดอนเนา
6	6	บ้านหาดใหญ่

### 3.3 ประชากร

3.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร ทั้งหมด 2,238 คน ชาย 1,106 คน หญิง 1,132 คน จำนวนครัวเรือน 1,02 ครัวเรือน จำแนกได้ดังนี้

หมู่ที่	จำนวนประชากร(คน)			จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง	รวม	
บ้านพอด	350	343	693	367
บ้านครามล่าง	123	131	254	140
บ้านดอนเกลี้ยง	92	89	181	86
บ้านครามบน	178	183	361	151
บ้านดอนเนา	164	168	332	139
บ้านหาดใหญ่	199	218	417	143

### 3.4 สภาพทางสังคม ประกอบด้วย

#### 3.4.1 ด้านการศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง คือ

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านคราม จำนวน 45 คน ชาย 19 คน หญิง 26 คน
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านพอด จำนวน 13 คน ชาย 5 คน หญิง 8 คน

โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง คือ

- โรงเรียนวัดชลคราม จำนวน 126 คน ชาย 69 คน หญิง 57 คน
- โรงเรียนวัดนันทิพัฒน์าราม จำนวน 26 คน ชาย 15 คน หญิง 11 คน

ศูนย์การบริการการศึกษาออกโรงเรียน จำนวน 29 คน ชาย 13 คน หญิง

9 คน

ศาลาประชุมหมู่บ้าน จำนวน 6 แห่ง คือ หมู่ที่ 1 - 6

#### 3.4.2 การสาธารณสุข

สถานีนอนามัยประจำตำบล 2 แห่ง คือ

-สถานีนอนามัยบ้านชลคราม หมู่ที่ 5

มีบุคลากรสาธารณสุข จำนวน 2 คน

ระบุเจ้าหน้าที่

-สถานีนอนามัยบ้านคราม หมู่ที่ 4

มีบุคลากรสาธารณสุข จำนวน 5 คน

อาสาสมัครสาธารณสุข จำนวน 54 คน

ข้อมูลผู้สูงอายุ ตาราง : แสดงจำนวนผู้สูงอายุ

ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนผู้สูงอายุ (รับเบี้ยยังชีพแล้ว)	จำนวนผู้สูงอายุ (ยังไม่รับเบี้ยยังชีพ)
1	บ้านพอด	168	9
2	บ้านครามล่าง	50	1
3	บ้านดอนเกลี้ยง	21	2
4	บ้านครามบน	58	4
5	บ้านดอนเนา	58	4
6	บ้านหาดใหญ่	48	6
รวม		403	21

ข้อมูลผู้พิการ ตาราง : แสดงจำนวนผู้พิการ

ที่	หมู่บ้าน	จำนวนพิการ (รับเบี้ยยังชีพแล้ว)
1	บ้านพอด	16
2	บ้านครามล่าง	6
3	บ้านดอนเกลี้ยง	4
4	บ้านครามบน	4
5	บ้านดอนเนา	17
6	บ้านหาดใหญ่	6
รวม		53

### 3.5 ระบบบริการพื้นฐาน

#### 3.5.1 การคมนาคมขนส่ง

ลำดับ ปีที่	หมู่ ที่	ชื่อสายทาง	ถนนดินหรือ ลูกรัง		ปรับปรุงเป็น ถนนลาดยาง หรือ คสล.		คงเหลือถนนดิน หรือลูกรังที่ยัง ไม่ได้ปรับปรุง		หมายเหตุ
			กว้าง (ม.)	ยาว(ม)	กว้าง (ม.)	ยาว (ม)	สาย ทาง	ยาว (กม.)	
1	1	สายริมทะเล	3	1,790	3	1,790	0	0	

2	1	สายคลองตัว-คลอง คราม	4	2,700	0	0	1	2,700	
3	2	สายบางเหม็ด	4	1,700	4	100	1	1,600	
4	2	สายท่าเรือ	5	1,700	5	1,700	0	0	
5	2	สายวัดโบสถ์	4	150	0	0	1	150	
6	3	สายดอนยวน	4	69	4	660	1	33	
7	3	สายดอนเกลี้ยง	6	3,550	6	350	0	0	
8	4	สายวัดโพธิ์	4	520	4	200	1	320	
9	4	สายหน้า อบต.	6	700	6	700	0	0	
10	4	สายอบต.1	6	3,300	6	2,300	1	1,000	
11	5	สายบ้านนายสิทธิ์	5	350	5	200	1	150	
12	5	สายสามเพ็ญ	4	700	4	200	1	500	
13	6	สายบ้านนายณรงค์	4	300	0	0	1	300	
14	6	สายคูรำ-ชลประทาน	5	200	5	200	0	0	
15	6	สายบ้านนายแสง	4	240	0	0	1	240	
16	6	สายตานจัน	4	1,000	4	1,000	0	0	

### สะพาน 18 แห่ง มีดังนี้

#### หมู่ที่ 1

- สะพานสายคลองตัว
- สะพานคลองกลาง
- สะพานสายบางตาไธ่
- สะพานคลองนุ้ย

#### หมู่ที่ 2

- สะพานคลองตัว
- สะพานคลองบางตาพรหม
- สะพานบางต้อ
- สะพานคลองซุด
- สะพานชลประทาน 1 จุด

#### หมู่ที่ 4

- สะพานพังแก
- สะพานคลองคราม 2 จุด
- สะพานชลประทาน 2 จุด

## หมู่ที่ 5

- สะพานคูลประทาน 2 จุด
- สะพานคลองท่าทอง
- สะพานหัวศอก
- สะพานคลองบางลุ่ม

## หมู่ที่ 6

- สะพานทางหลวงชนบท
- สะพานชลประทาน จำนวน 6 จุด

## 3.5.2 การไฟฟ้าใช้ทุกหมู่บ้านจำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้า ดังนี้

- จำนวนครัวเรือนในตำบลชลครามที่มีไฟฟ้าใช้คิดเป็นร้อยละ 100 %

## 3.5.3 การประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม ที่สามารถใช้ได้ จำนวน 4 แห่ง

คือ

1. ประปอนามัย/รพช.

แหล่งน้ำที่ผลิตน้ำประปา คือ สระน้ำวัดดอนเนาว์ หมู่บ้านที่ใช้น้ำ คือ หมู่ที่ 1 - หมู่ที่ 5

2. ประปาหาดใหญ่ แหล่งน้ำที่ใช้ บ่อบาดาล หมู่บ้านที่ใช้น้ำ คือ หมู่ที่ 6

## 3.5.4 โทรศัพท์

- จำนวนบ้านที่มีโทรศัพท์ 128 หลังคาเรือน
- จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ 16 แห่ง

## 3.5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์

- ที่ทำการไปรษณีย์ชั่วคราว 1 แห่ง
- จำนวนหอกระจายในพื้นที่ 2 แห่ง หมู่ที่ 1, หมู่ที่ 5
- อินเทอร์เน็ตตำบล 1 แห่ง
- การเดินทางเข้าสู่พื้นที่ได้โดย รถยนต์/รถจักรยานยนต์/เรือ

## 3.5.6. สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพของประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบ อาชีพหลัก ได้แก่ สวนยางพารา/ปาล์มน้ำมัน/นากุ้ง/ทำประมง  
อาชีพเสริม ได้แก่ เลี้ยงสัตว์/ปลูกผัก/พืชไร่

ผู้ประกอบอาชีพ	เกษตรกรรม	ประมง	ปศุสัตว์	อื่น ๆ	ว่างงาน
คิดเป็นเปอร์เซ็นต์(%)	55%	15%	20%	5%	5%

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

- ปืมน้ำมัน(หลอดแก้ว) 14 แห่ง
- บริษัท 1 แห่ง
- ร้านค้า 28 แห่ง
- อื่น ๆ เช่น อู่ซ่อมรถมอเตอร์ไซด์ 5 แห่ง

### 3.6. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

#### 3.6.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

มีจำนวน 6 หมู่บ้าน และมีพื้นที่ข้อมูลพื้นฐานแต่ละหมู่บ้าน ดังนี้

ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวน หลังคาเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านพอด	350	343	693	367
2	บ้านครามล่าง	123	131	254	140
3	บ้านดอนเกลี้ยง	92	89	181	86
4	บ้านครามบน	178	183	361	151
5	บ้านดอนเนา	164	168	332	139
6	บ้านหาดใหญ่	199	218	417	143
รวม		1,106	1,132	2,238	1,026

#### 3.6.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ ทำสวนยางพารา สวนปาล์มน้ำมัน สวนผลไม้

#### 3.6.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

มีแหล่งน้ำจากฝายน้ำล้น สระน้ำ แต่ปริมาณน้ำไม่เพียงพอต่อการเกษตร

#### 3.6.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้

ระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 6 หมู่บ้าน  
 บ่อบาดาล จำนวน 16 แห่ง  
 ประปาผิวดิน จำนวน 4 แห่ง

### 3.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัด จำนวน 5 แห่ง ศาลเจ้า 1 แห่ง

- วัดชลคราม หมู่ที่ 2
- วัดนทีวัฒนาราม หมู่ที่ 1
- วัดเนาวรัตนาราม หมู่ที่ 5
- วัดดอนยวน หมู่ที่ 3
- ศาลเจ้าบ้านพอด หมู่ที่ 1
- วัดโพธิ์สังหาร หมู่ที่ 4

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- มีที่พักสายตรวจ 2 แห่ง
  - หมู่ที่ 1 บ้านพอด
  - หมู่ที่ 4 บ้านครามบน

มีศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) อบต.ชลดคราม จำนวน 19 คน

- มีอาสาสมัครตำรวจบ้าน จำนวน 34 คน

แยกตามหมู่บ้านดังนี้

หมู่ที่ 1	จำนวน	7	คน
หมู่ที่ 2	จำนวน	7	คน
หมู่ที่ 3	จำนวน	9	คน
หมู่ที่ 4	จำนวน	10	คน
หมู่ที่ 5	จำนวน	8	คน
หมู่ที่ 6	จำนวน	6	คน

จำนวนแรงงานต่างด้าวในพื้นที่ จำนวน 18 คน

### 3.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

#### 3.8.1 น้ำ

-

#### 3.8.2 ป่าไม้

- ป่าชายเลน อยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 1,2,3
- แหล่งน้ำธรรมชาติ
- ทะเลบ้านพอด

#### 3.8.3 ภูเขา

- ไม่มีพื้นที่ติดภูเขา

#### 3.8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

- เป็นแหล่งอาหารทะเลที่ยังมีความอุดมสมบูรณ์สูง เช่น กุ้ง หอย ปู ปลา เป็นต้น

#### 3.8.5 ภูมิปัญญาชาวบ้าน

- การทำเครื่องยาสมุนไพร หมู่ที่ 1
- การรื้อมโนราห์พื้นบ้าน หมู่ที่ 6
- การรักษาโรคด้วยสมุนไพร หมู่ที่ 5
- การเล่นดนตรีพื้นบ้าน หมู่ที่ 5
- การทำอุปกรณ์ดักจับสัตว์น้ำ หมู่ที่ 5
- การทำเครื่องจักรสาน หมู่ที่ 6



#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชวนีย์ พงศาพิชณ์, นพคุณ สุขสถาน, วิมล เหมือนคิด และสุนทรี ศักดิ์ศรี (2551). ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนการสอนแบบบูรณาการ : กรณีศึกษาวิชามนุษย์สัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนแบบบูรณาการและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและประเภทของกิจกรรมบูรณาการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือในรายวิชา 836350 มนุษย์สัมพันธ์ในปีการศึกษา 1/2550 จำนวน 391 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามสถิติที่ใช้ได้แก่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยเลขคณิตส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนแบบบูรณาการโดยรวมอยู่ในระดับสูงและมีความพึงพอใจด้านต่างๆอยู่ในระดับสูงทุกด้านโดยมีความพึงพอใจด้านรูปแบบกิจกรรมบูรณาการสูงสุดส่วนการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักศึกษพบว่านักศึกษาที่ศึกษาในภาควิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนแบบบูรณาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และนักศึกษาที่ศึกษาในคณะแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนแบบบูรณาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาที่มีปัจจัยด้านเพศหลักสูตรชั้นปีสถานศึกษาและประเภทของกิจกรรมบูรณาการที่เลือกแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนแบบบูรณาการไม่แตกต่างกัน

ชัชชัย ศิริมณี (2554) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพันท้ายนรสิงห์อำเภอมืองสมุทรสาครจังหวัดสมุทรสาครประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลพันท้ายนรสิงห์อำเภอมืองสมุทรสาครจังหวัดสมุทรสาครจำนวน 12,517 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คนโดยสุ่มแบบสัดส่วน (Stratified Random Sampling) ตามจำนวนประชากรของแต่ละหมู่บ้านซึ่งมีทั้งหมด 8 หมู่บ้านเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพันท้ายนรสิงห์อำเภอมืองสมุทรสาครจังหวัดสมุทรสาครสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์และผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชายอายุ 21-40 ปีการศึกษาส่วนมากอยู่ในระดับประถมศึกษาอาชีพส่วนมากเกษตรกรรวมประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรองลงมาคือด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการและน้อยที่สุดคือด้านอาคารสถานที่

บังอร กิจสนาโยธิน (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นอำเภอสรีษัณาลัยจังหวัดสุโขทัยและเพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับศูนย์การเรียนรู้วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นสำหรับเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการจากศูนย์การเรียนรู้ต่อไปการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ด้านคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านอาคารสถานที่ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีและด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการการศึกษาได้ดำเนินการศึกษาโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามผลการศึกษาพบว่าประชากรที่ใช้ในการศึกษาส่วนมากเป็นเพศหญิงมีอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไปมีอาชีพข้าราชการมีการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไปและพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นอำเภอสรีษัณาลัยจังหวัดสุโขทัยโดยภาพรวม

ทั้ง 4 ด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในอันดับที่ 1 คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอันดับรองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการและอันดับท้ายสุดคือด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

ชนันพร บัวมาศ (2550) ได้ศึกษาการจัดการสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลโคกพระอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคามพบว่าคุณภาพการให้บริการทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดีทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลตำบลโคกพระเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณสุขภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมายตามพระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ. 2496 และพระราชบัญญัติกำหนดและขั้นตอนการกระจายอำนาจพ.ศ. 2542 ที่ให้เทศบาลมีการจัดบริการสาธารณสุขเพื่อตอบสนองความต้องการและการแก้ไขปัญหาของคนในท้องถิ่นอีกทั้งคณะผู้บริหารเทศบาลมีความต้องการพัฒนาระบบบริการจากที่เคยให้สัญญาไว้กับประชาชนในช่วงระหว่างการศึกษาเสียงเลือกตั้งนายกเทศมนตรีเมื่อได้มีโอกาสเข้ามาบริหารเทศบาลแล้วจึงมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ในการให้บริการประชาชน

เพ็ชรินทร์ นวลศิริ(2553) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในการจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงใหม่อำเภวารินชำราบจังหวัดอุบลราชธานีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบึงใหม่จำนวน 367 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณได้แก่ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบ t-test, F-test และกรณีที่มีความแตกต่างกันทำการทดสอบรายคู่ตามวิธี LSD ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) ผลการวิเคราะห์มีดังนี้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงใหม่ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อวิเคราะห์แต่ละด้านพบว่ามีความพึงพอใจระดับปานกลางเกือบทุกด้านยกเว้นด้านการศึกษาและวัฒนธรรมและด้านสาธารณสุขมีความพึงพอใจระดับมากประชาชนมีความต้องการในการได้รับการจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงใหม่ภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อวิเคราะห์แต่ละยุทธศาสตร์พบว่ามีความต้องการระดับมากทุกยุทธศาสตร์ประชาชนที่มีเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการจัดสรรงบประมาณไม่แตกต่างกันส่วนประชาชนที่มีสถานภาพและรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการจัดสรรงบประมาณแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ประชาชนที่มีเพศอายุอาชีพต่างกันมีความต้องการในการจัดสรรงบประมาณตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาไม่แตกต่างกันส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาสถานภาพและรายได้แตกต่างกันมีความต้องการในการจัดสรรงบประมาณตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05