

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี” เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ฯ ผู้วิจัยได้ทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำข้อมูลทั้งหมดมาจัดเรียงลำดับแนวคิดทฤษฎีให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

- 1) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ
- 3) แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ
- 4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์การเรียนรู้
- 5) เกี่ยวกับศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ

36 พรรษา จังหวัดชลบุรี

- 6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง  
มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 793) ได้ให้ความหมายคำว่า พึง เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า ยอดตาม แปลว่า ควร และคำว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจและจากพจนานุกรมภาษาอังกฤษ Gural (1970,p. 1,265) ความพึงพอใจ เป็นคำนามของกริยาพอใจ ที่บอกให้ทราบถึงสภาวะของความรู้สึกพอใจ โดยคำว่าพอใจ หมายถึง

- 1) การให้บรรลุความต้องการ ความคาดหวัง ความปรารถนา ความอยากของบุคคล
- 2) การได้บรรลุหรือหารตอบสนองในบางสิ่งที่เรียกร้องหรือเป็นข้อแม้
- 3) การยอมทำตาม (กฎ มาตรฐาน หรือข้อผูกพัน)

4) การมีอิสระจากความสงสัยหรือความวิตกกังวล ความมั่นใจ การตอบสนองข้อสงสัยอย่างเพียงพอหรือทำให้คลายตาม

5) การให้สิ่งที่สมควร การปลดปล่อย การทำให้สงบ

6) การทำการฟื้นฟูบูรณะต่อไป

อุกฤษฏ์ ทรงชัยสวงน (2543) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงงใจ ไว้ 4 กลุ่มคือ

1) ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow (Maslow's Theory motivation) ทฤษฎีนี้ได้เสนอความต้องการในด้านต่าง ๆ กัน ของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคม และความต้องการการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูง ๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว โดยมองว่ามนุษย์แต่ละคนมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองเป็นหลักความต้องการของมนุษย์มีมากมายหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งต้องได้รับความพึงพอใจ จากความต้องการพื้นฐานหรือต่ำสุดเสียก่อน จึงจะผ่านขึ้นไปยังความต้องการขั้นสูงตามลำดับมีการจัดแบ่งออกไป 5 ระดับขั้นคือ

ความต้องการขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการพื้นฐานของร่างกายซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

ความต้องการขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) หมายถึง ความต้องการมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยเมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

ความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (belonging and love needs) หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นที่รักของผู้อื่น และต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น โดยความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นเช่น ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

ความต้องการขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมองตนเองว่ามีคุณค่าสูง เป็นบุคคลที่น่าเคารพยกย่องจากทั้งตนเองและผู้อื่น หรือมีความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือและสถานะจากสังคมเช่น ต้องการที่จะให้ผู้อื่น

เห็นตนมีความสามารถมีคุณค่า มีเกียรติ มีตำแหน่งฐานะ มีความต้องการจะเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

ความต้องการขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) หมายถึง ความต้องการที่จะรู้จักและเข้าใจตนเองตามสภาพที่แท้จริง เพื่อพัฒนาชีวิตของตนเองให้สมบูรณ์ เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลเช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

2) ทฤษฎีการจูงใจ จากการบำรุ้งรักษา ของ Herzberg, F (1959) ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุ้งรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายขององค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3) ทฤษฎีการจูงใจของ Mc Celland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จหรือเรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น ถ้าบุคคลใดมีสูง ความปรารถนาที่จะทำให้สิ่งหนึ่ง ลุล่วงไปด้วยดี

4) ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจขึ้นอยู่กับความคิดหวังของมนุษย์ที่เกิดขึ้น ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom นี้ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เขาปรารถนา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ดังนี้ ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวัง ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

Campbell (1976 , pp.117-124) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

Domabedian (1980, อ้างถึงใน วาณี ทองเสวต, 2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

Chaplin (1968 , p. 437) ได้กล่าวถึงคำจำกัดความของความพึงพอใจตามความหมายของ พจนานุกรมทางจิตวิทยาว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อกับบริการกับสถานที่นั้นๆ

ชาริณี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจ ไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1) ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological Hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ

2) ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic Hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายาม

แสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3) ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical Hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

วิรุพ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

เพาเวลล์ (Powell, 1983, หน้า 17-18) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดีและเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและได้รับการตอบสนอง

จากบทความที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกพอใจต่อสิ่งที่คาดหวังบรรลุความต้องการของบุคคล

## 2. แนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ

### 2.1 ความหมายของการบริการและการบริการสาธารณะ

การบริการ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 60) คือการปฏิบัติรับใช้ การรับรอง การให้ความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับการติดต่อด้วยความเป็น

มิตรดูแลเอาใจใส่ โดยคำนึงถึงความพอใจและความรู้สึกสะดวกสบายของผู้ใช้บริการเป็นหลัก การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจด้วยความพยายามใด ๆ ด้วยวิธีหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับการช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น สามารถแยกพิจารณาของการบริการได้ดังนี้ (สุจิตรา สังคิลป์ชัย อ่างถึงใน ปิยภรณ์ อภิฐานจิตติ, 2551, หน้า 24)

1) การบริการเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น โดยจะเห็นได้จากการกระทำมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีที่เกิดตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว

2) การบริการเป็นการกระทำที่สะท้อนความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ใช้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม

3) การบริการเป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ผู้ที่ทำงานบริการได้ดีต้องมีอหยาศัยที่ดี มิมีมิตรไมตรีเอาใจใส่ สนใจในงาน แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มารยาทงดงาม น้ำเสียงไพเราะ ควบคุมอารมณ์ได้ดีรับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา กระจือรื้อร้อน และซื่อสัตย์

#### 2.1.1 บริการสาธารณะ

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (2550) ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

#### 2.1.2 แนวคิดการบริการ

Millet (1954, p.13) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักแนวทางคือการให้บริการอย่างเสมอภาคแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Time Service) หมายถึง ในการบริการต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานภาครัฐถือว่ามีประสิทธิภาพถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความรู้สึกไม่พึงพอใจแก่ประชาชนที่มารับบริการ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะ ไม่มีความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดถือประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ยุติการบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ ผลของการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้ดีมากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือการให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง

Millet (1954, p.397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการหรือสามารถที่พิจารณาว่า การบริการนั้นเป็นที่น่าพอใจหรือไม่โดยวัดจาก การให้บริการโดยเท่าเทียมกัน คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การบริการรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างเพียงพอ คือความเพียงพอในด้าน สถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า คือการพัฒนางานบริการทางด้านคุณภาพและปริมาณให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ประยูร กาญจนดล (2549, หน้า 119-12) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการ

ส่วนรวมของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วน ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน์ (2538 อ้างถึงใน สุวัฒน์บุญเรือง, 2545, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ปฐม มณีโรจน์ (2538, หน้า 24) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้ พิจารณาได้ว่าการบริการสาธารณะประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายผู้รับบริการเกิดความพอใจ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะซึ่งอาจเป็นของรัฐ หรือเอกชนมีหน้าที่ในการสานต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรกระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

Verma (อ้างถึงใน ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล, 2541, หน้า 21) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตโดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการพิจารณาว่า องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่การผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไป

ตามแผนงานที่กำหนดไว้ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าไปด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่าบริการสาธารณะคือบริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

## 2.2 ประเภทขององค์กรสาธารณะ

องค์กรจัดทำบริการสาธารณะสามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท คือ 1.บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ 2.บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3.บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกัน ระหว่างรัฐ กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 4.บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรเอกชน (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547, หน้า 77)

1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำ เพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ ภารกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนร่วมได้เสียเหมือนกัน ภารกิจที่รัฐจัดทำ แล้วมีประสิทธิภาพมากกว่า หรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2544 , หน้า 51-72) เช่น 1. การป้องกันประเทศ ภารกิจการป้องกันการรุกรานจากต่างประเทศและความมั่นคงของรัฐเช่น ภารกิจด้านการทหาร 2.การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ คือ การจัดระบบกระบวนการยุติธรรมและการควบคุมสังคม เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นกิจการที่คาบเกี่ยวกันทุกท้องถิ่น เช่น กิจการตำรวจ 3.ภารกิจด้านการคลัง การรักษาความมั่นคงและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เพื่อความเป็นเอกภาพและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เช่น กิจการเกี่ยวกับเงินตรา 4. หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เช่น ภารกิจในการดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และกิจการด้านการทูต

2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ 1. บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย 2. บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ 3. บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา 4. บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม (DeSoto, 1989, p. 333)



3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาในระดับ ประถมซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินลงทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

#### 4) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน

รัฐบาลควรกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำ บริการสาธารณะของท้องถิ่น (รศคณธ์ รัตนเสริมพงศ์, 2548, หน้า 52-54) ดังนี้

4.1 การบริการสาธารณะที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ได้แก่ การสาธารณูปโภคและสาธารณูปการต่าง ๆ การประปา ไฟฟ้า ถนน สะพาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล การรักษาพยาบาล การจัดการศึกษา เป็นต้น

4.2 การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยในชุมชน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ได้แก่การจัดระเบียบสังคม การรักษาความสงบ การรักษาความปลอดภัย การคุ้มครองผู้บริโภค การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย การดับเพลิงการกู้ภัย

4.3 การจัดสวัสดิการสังคมและการประชาสัมพันธ์ เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อบุคคลด้อยโอกาส ยกไว้พึ่งพาตนเองไม่ได้การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้เช่น การรักษาพยาบาล อาคารสงเคราะห์สถานธนาอนุบาล การสงเคราะห์คนพิการ เด็กกำพร้า คนชรา เนื่องจากการจัดทำกิจกรรมประเภทนี้จะมีค่าใช้จ่ายสูง รัฐบาลจึงควรเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านงบประมาณด้วย

4.4. การจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้เช่น การแก้ไขปัญหาหมอกควันในท้องถิ่น เช่น อากาศเสีย น้ำเสีย เสียงดัง รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

4.5 การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหน้าที่ในการส่งเสริมเผยแพร่ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีอนุรักษ์โบราณสถาน โบราณวัตถุ จัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

4.6 การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน เมื่อประชาชนได้รับบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแล้วประชาชนยังมีความต้องการที่จะมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีหน้าที่ต้อง

จัดทำ บริการสาธารณะต่าง ๆ เพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แตกต่างกันไป ตามสภาพแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้เช่น การขนส่งมวลชน โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสมุด สนามเด็กเล่น สนามกีฬา กิจกรรมสันทนาการ การจัดการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการบริการนั้นมีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาจับได้ หรือ ความพอใจของผู้ซื้อ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจไปนาน การบริการที่มีคุณภาพจึง เหมือนกับการให้ประโยชน์สุข ซึ่งมีคุณค่าต่อชีวิต

คุณภาพของการบริการจึงเป็นมาตรการที่ใช้วัดระดับการบริการว่าดี ตรงกับความ คาดหวังของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการเพียงใด กล่าวคือ ถ้าการบริการเท่ากับความคาดหวังผลก็คือ การบริการนั้นใช้ได้หรือนำพอใจ ถ้าการบริการน้อยกว่าความคาดหวังผลก็คือการบริการนั้นใช้ ไม่ได้ ซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการที่สามารถนำไปใช้ได้กับการบริการทั่วไป มี 10 ประการดังต่อไปนี้

- 1) ไว้ใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวา และเป็นที่น่าไว้วางใจ
- 2) ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ และมีการเตรียมตัวพร้อมให้บริการอยู่เสมอ
- 3) ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ
- 4) ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อไม่มีความซับซ้อน ใช้เวลาน้อย
- 5) ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อมเป็นมิตรและเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
- 6) การสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข้อมูลข่าวสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
- 7) เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและไว้วางใจได้
- 8) มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากความเสี่ยงและอันตราย
- 9) รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง เข้าใจมุมมองของลูกค้า ความต้องการ ความคาดหวัง และความแตกต่างของลูกค้าแต่ละบุคคล
- 10) พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่เป็นรูปธรรม สิ่งแวดล้อมต่างๆที่สามารถสัมผัสได้

Aday and Andersen (1987) กล่าวถึงทฤษฎี ที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่า ได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้นคือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
  - 1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (office waiting time)
  - 2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (availability of care when needs)
  - 3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (bases of getting to care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น
  - 1) การได้รับการบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่งคือผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (getting all needs met at one place)
  - 2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ (take care)
  - 3) ได้มีการติดตามผลงาน (follow-up)
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (information)
4. ความพึงพอใจต่ออริยาสัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (courtesy) ได้แก่ การแสดงอริยาสัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ (quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (output-off-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

Shelly (1975) สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะต้องอยู่ในกลุ่มความรู้สึกทั้งสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก อื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียก ระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

มอร์ส (Morse, 1955, หน้า 27 : 1967, หน้า 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุขความชื่นใจตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

สมิตส์ชฌกร (2542) ให้ความหมายคำว่าบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคย และคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน โดยกล่าวว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการให้บริการ การให้บุคคล ต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ และการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยเรื่องสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิพย์ จินากักดี, 2550, หน้า 10) มีดังต่อไปนี้

1) ผลผลิตบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอ บริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2) ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

จรัส สุวรรณมาลา (2539) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1) ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2) ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3) ความทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4) ความสะดวกรวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดบริการเพียงจุดเดียว

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5) ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6) การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

#### 4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์การเรียนรู้

นักวิจัย นักการศึกษา ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์การเรียนรู้ไว้หลากหลาย เป็นต้นว่า

ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง (2555) เสนอปัจจัยที่ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการ หลักสูตรมีความเหมาะสม สามารถนำความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ให้บริการมีความสะดวกต่อการเดินทาง และอุปกรณ์เหมาะสม พร้อมกับการใช้งาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ วิทยากรมีความรู้ในเรื่องที่อบรม และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เหมาะสม

ขณะที่ ชันยาภัทร์ รัฐวราเศรษฐ์ (2558) และ ปรียานุช ดีพรมกุล (2556) เสนอปัจจัย ด้านหลักสูตร ด้านความเหมาะสมของสถานที่ ด้านความเหมาะสมของสื่อการเรียน และด้านความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของครู

โดยที่ ปรียานุช ดีพรมกุล (2556) เสนอปัจจัยด้านความรวดเร็วในการให้บริการเพิ่มเติม ส่วน ศิริรัตน์ ขจรไพธ (2558) เสนอปัจจัย ในด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการนำความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพ และด้านความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของครู

นอกจากนี้ หัสพระชัย ภูวงศ์ (2559) ได้เสนอปัจจัยด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ด้านบุคลากร เช่นเดียวกับ ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง (2555) โดยมีปัจจัยอีก 3 ด้าน เพิ่มเติม คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ความเหมาะสมของสถานที่ และด้านงบประมาณ

ขณะที่ สិฏฐากร ชูทรัพย์ (2555) และ เอนก พันธุ์รัตน์ และจำสิบเอกจรัส เอี่ยมชนะ (2562) ได้เสนอบางปัจจัยที่สอดคล้องกับ หัสพระชัย ภูวงค์ (2559) คือ ปัจจัยด้านวิทยาการฝึกอบรม โดยที่ สิฏฐากร ชูทรัพย์ (2555) เสนอปัจจัย ด้านการจัดการเรียนการสอน และด้านการนำเนื้อหาไปใช้ในการประกอบอาชีพ เพิ่มเติม

ขณะที่ เอนก พันธุ์รัตน์ และจำสิบเอกจรัส เอี่ยมชนะ (2562) เสนอปัจจัยด้านหลักสูตร เพิ่มเติม เช่นเดียวกับ เรื่องชัย ทรัพย์นิรันดร์ ฌรัฐพล ชันช ไซย และพนิดา ชินสุวพลา (2559) ที่เสนอปัจจัยที่สอดคล้องกัน ในด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร

ภูงค์ เสนานุช (2562) และ พัทรี พลายชมพูนุท (2560) เสนอปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สอดคล้องกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร วิทยาการ โดยที่ ภูงค์ เสนานุช (2562) เสนอเพิ่มเติมในด้านความเหมาะสมของสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วน พัทรี พลายชมพูนุท (2560) เสนอปัจจัยด้านการจัดการเรียนการสอนเพิ่มเติม

นอกจากนี้ยังพบว่า ดวงพร ขำเพชร (2555) อัจฉรา นทะวงศ์ (2555) ทวิข รุ่งเรือง (2554) เสนอปัจจัยด้าน ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของครู และด้านงบประมาณ โดยที่ ดวงพร ขำเพชร (2555) เสนอปัจจัยด้านความเหมาะสมของสถานที่ และด้านบุคลากร เพิ่มเติม ส่วน อัจฉรา นทะวงศ์ (2555) เสนอปัจจัยด้าน หลักสูตร และด้านการประชาสัมพันธ์ เพิ่มเติม ขณะที่ ทวิข รุ่งเรือง (2554) เสนอปัจจัยด้าน บุคลากร ครู และด้านการประชาสัมพันธ์ เพิ่มเติม เช่นเดียวกับ ปราโมทย์ น้อยวัน สาริพันธุ์ ศุภวรรณ และวิระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา (2555) ได้เสนอบางปัจจัยที่สอดคล้องกับ ทวิข รุ่งเรือง (2554) คือ ปัจจัยด้าน งบประมาณ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของครู โดยมีปัจจัยด้านอื่นเพิ่มเติมคือ ด้านหลักสูตร ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านความเหมาะสมของสถานที่ และอุปกรณ์

##### 5. เกี่ยวกับศูนย์เรียนเรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี

ตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2560) เป็นกรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศในระยะยาว โดยมีวิสัยทัศน์คือ ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนเป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มี 6 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญได้แก่

- 1) ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง
- 2) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน
- 3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน
- 4) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม
- 5) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- 6) ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

ตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน และการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เป็นองค์กรของภาครัฐ ภายใต้สังกัดของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพสตรีการส่งเสริมความเสมอภาคและความเท่าเทียมระหว่างเพศ การส่งเสริมและพัฒนาครอบครัวการคุ้มครองพิทักษ์สิทธิสตรี ผู้แสดงออกที่แตกต่างจากเพศโดยกำเนิด และบุคคลในครอบครัว การสร้างความเข้มแข็งให้แก่สถาบันครอบครัว การป้องกันและแก้ไขปัญหาความรุนแรงในครอบครัว การคุ้มครองสวัสดิภาพบุคคลในครอบครัว การตรวจสอบ การชดเชยและเยียวยาเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรมระหว่างเพศ และการคุ้มครองและพัฒนาอาชีพผู้ประสบปัญหาจากการค้าประเวณี

ประวัติกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ตามที่รัฐบาลมีนโยบายปฏิรูประบบราชการ โดยยุบหน่วยงานที่กระจายอยู่ในหลายกระทรวง มาจัดตั้งกระทรวงและหน่วยงานระดับกรมขึ้นใหม่ เพื่อให้การดำเนินงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นนั้น สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว (สค.) ในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) เป็นอีกหนึ่งหน่วยงานที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นใหม่อาศัยอำนาจตาม

1. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 มาตรา 17 พระราชกฤษฎีกาโอนกิจการบริหารและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการให้เป็นไปตาม พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 พ.ศ. 2545 มาตรา 35 (1)

2. กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว พ.ศ. 2545 โดยการรวมหน่วยงานที่ทำงานด้านสตรีเข้าด้วยกัน 3 หน่วยงาน คือ คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานสตรีแห่งชาติ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ในส่วนของกรมการพัฒนาชุมชน และกรมประชาสัมพันธ์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม



3. ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวงทบวงกรม (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2558 ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2558 ให้มีการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยรวมงานด้านนโยบาย ด้านวิชาการ และด้านการปฏิบัติของกลุ่มเป้าหมายเดียวกัน ให้อยู่ส่วนราชการเดียวกันแบ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวง ประกอบด้วย

- 1) สำนักงานปลัดกระทรวง
- 2) กรมกิจการเด็กและเยาวชน
- 3) กรมกิจการผู้สูงอายุ
- 4) กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
- 5) กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
- 6) กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ได้รับการโอนภารกิจที่เกี่ยวกับงานสตรี สำนักงานป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์และเด็ก สถานสงเคราะห์สตรี และสถานสงเคราะห์ ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี และงานตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามที่กฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการที่กำหนด

กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว มีวิสัยทัศน์คือ “เป็นองค์กรที่ได้มาตรฐานในระดับประเทศ ด้านการพัฒนาสตรีและครอบครัว” มีพันธกิจคือ

- 1) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสตรีอย่างมีศักยภาพ
- 2) พัฒนาศักยภาพด้านอาชีพ และทักษะที่จำเป็นและเหมาะสมแก่สตรี
- 3) ส่งเสริมความเข้มแข็งและศักยภาพของสถาบันครอบครัว
- 4) ส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างเพศ
- 5) พัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ตามหลักธรรมาภิบาล

มีค่านิยมองค์กร “ทำงานเป็นทีม ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยใจ โปร่งใสและเป็นธรรม”

มีเป้าประสงค์ ดังนี้

- 1) สตรีเข้ามามีส่วนร่วมในมิติต่าง ๆ อย่างเต็มประสิทธิภาพ
- 2) สตรีได้รับการพัฒนาศักยภาพและทักษะที่เหมาะสม
- 3) ส่งเสริมการเข้าถึงสวัสดิการสังคมของครอบครัวกลุ่มเป้าหมาย
- 4) คนในพื้นที่ดำเนินการของศูนย์ มีเจตคติที่เคารพความเท่าเทียมระหว่างเพศ
- 5) องค์กรมีประสิทธิภาพ

### มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) เพื่อให้การบริการฝึกอบรมอาชีพสาขาต่าง ๆ แก่ประชาชนที่มีฐานะขาดแคลนด้วยโอกาสทางสังคม และไม่มีทุนทรัพย์ที่จะศึกษาต่อ ให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ในวิชาชีพและความรู้ที่ได้รับไปประกอบอาชีพ เลี้ยงตนเองและครอบครัว

2) เพื่อป้องกันปัญหาการใช้แรงงานเด็กในทางผิดกฎหมายและเสื่อมเสียศีลธรรม ปัญหาการว่างงาน และปัญหาสังคมอื่น ๆ

3) เพื่อเป็นการเพิ่มพูนรายได้และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ในชนบท อันเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศ

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ในการแก้ไขและพัฒนาสตรี ครอบครัว ผู้กระทำ หรือ ผู้ถูกกระทำ ด้วยความรุนแรงในครอบครัว ผู้ประสบปัญหาจากการค้าประเวณี ผู้แสดงออกที่แตกต่างจากเพศโดยกำเนิด และผู้ถูกเลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรมระหว่างเพศ

จึงมีการจัดตั้งศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว 8 แห่งทั่วประเทศ ภายใต้สังกัดกองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ ซึ่งมีวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรที่ได้มาตรฐานในระดับประเทศด้านการพัฒนาสตรีและครอบครัว” และมีค่านิยมองค์กร “ทำงานเป็นทีม ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยใจ โปร่งใสและเป็นธรรม” มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บริการฝึกอบรมอาชีพสาขาต่าง ๆ แก่ประชาชนที่มีฐานะขาดแคลนด้วยโอกาสทางสังคม และไม่มีทุนทรัพย์ที่จะศึกษาต่อ ให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ในวิชาชีพและนำความรู้ที่ได้รับไปประกอบอาชีพ เลี้ยงตนเองและครอบครัว และเพื่อป้องกันปัญหาการใช้แรงงานเด็กในทางผิดกฎหมายและเสื่อมเสียศีลธรรม ปัญหาการว่างงาน และปัญหาสังคมอื่น ๆ และยังเป็นการเพิ่มพูนรายได้และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ในชนบท อันเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศ

รายชื่อศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวทั้ง 8 แห่งมีดังนี้

1. ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว ภาคกลาง จังหวัดนนทบุรี
2. ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว ภาคเหนือ จังหวัดลำปาง
3. ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว เฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษาบรมราชินีนาถ จังหวัดลำพูน
4. ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว จังหวัดเชียงราย
5. ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว รัตนภา จังหวัดขอนแก่น
6. ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดศรีสะเกษ

7. ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัด ชลบุรี

8. ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว ภาคใต้ จังหวัดสงขลา

ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ มนุษย์ เป็น 1 ใน 8 ศูนย์ที่ก่อสร้างขึ้นโดยแนวคิดที่ว่า การพัฒนาคนโดยการเพิ่มทักษะอาชีพ คือการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยเฉพาะกับกลุ่มเยาวชนผู้ด้อยโอกาสเพื่อให้ได้มีความรู้ มีทักษะอาชีพ มีแนวทางการประกอบอาชีพอย่างเท่าเทียมกันในสังคมรวมทั้งสามารถดำรงตนในสังคมได้อย่างมีคุณค่า และศักดิ์ศรี

โดยแนวคิดดังกล่าว ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จึงได้เปิดดำเนินการในปี พ.ศ. 2535 เพื่อจัดสวัสดิการด้านการฝึกอาชีพให้แก่กลุ่มเยาวชนและสตรีในภาคตะวันออก โดยก่อสร้างในพื้นที่ 55 ไร่ของกรมประชาสงเคราะห์ ซึ่งได้รับบริจาคในการก่อสร้าง เริ่มแรกจากศาสตราจารย์ฉลวย มะกรสาร เป็นมูลค่า 10 ล้านบาท ที่เป็นตัวอาคารพร้อมอุปกรณ์ จำนวน 5 หลัง เนื่องในวโรกาสที่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงเจริญพระชันษาครบ 36 พรรษา จึงได้กราบทูลถวายเป็นโครงการเฉลิมพระเกียรติ และขอพระราชทานุญาตใช้ชื่อศูนย์ว่า “ศูนย์ฝึกอาชีพเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ครบ 36 พรรษา” สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ทรงมีพระเมตตาขัง ได้เสด็จเป็นองค์ประธานในพิธีวางศิลาฤกษ์ เมื่อวันที่ 8 เมษายน 2534 และเป็นองค์ประธานในพิธีเปิดศูนย์ฝึกอาชีพเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ครบ 36 พรรษา เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2535 และได้เปิดดำเนินการฝึกอาชีพ นับแต่นั้นมา โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ เยาวชน ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 14-50 ปี จบการศึกษาภาคบังคับ เป็นผู้มีความประพฤติดี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดต่าง ๆ ของภาคตะวันออกและจังหวัดใกล้เคียง โดยมีพื้นที่รับผิดชอบทั้งสิ้น 11 จังหวัด ได้แก่ 1.จังหวัดชลบุรี 2.จังหวัดสระบุรี 3.จังหวัดนครนายก 4.จังหวัดปราจีนบุรี 5.จังหวัดสระแก้ว 6.จังหวัดฉะเชิงเทรา 7.จังหวัดสมุทรปราการ 8.จังหวัดชลบุรี 9.จังหวัดระยอง 10.จังหวัดจันทบุรี 11.จังหวัดตราด ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวฯ จังหวัดชลบุรี เปิดหลักสูตรอบรม ดังนี้ หลักสูตรตัดผมชาย หลักสูตรโภชนาการ หลักสูตรเสริมสวย หลักสูตรนวดแผนไทย หลักสูตรการโรงแรม หลักสูตรตัดเย็บเสื้อผ้าสตรี หลักสูตรช่างไฟฟ้า หลักสูตรโภชนาการ หลักสูตรศิลปะประดิษฐ์ และหลักสูตรระยะสั้นตามความนิยมของตลาด เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก ตามกระแสโลกาภิวัตน์ เช่น หลักสูตรติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ หลักสูตรซ่อมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น โดยทางศูนย์มีการให้บริการแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมวิชาชีพ ดังนี้ 1.ที่พักอาศัย และอาหาร 3 มื้อ 2.วัสดุอุปกรณ์ที่

ใช้ในการฝึกอบรม 3.บริการทางสังคมสงเคราะห์ 4.การอบรมความรู้ทักษะการใช้ชีวิตในด้านต่าง ๆ  
5.บริการด้านการรักษาพยาบาล 6.บริการสันติภาพการ ต่าง ๆ

โครงสร้างองค์กรของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี มีดังนี้

ฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการอำนวยความสะดวก
- 2) การบริหารงานทั่วไป
- 3) งานสารสนเทศ
- 4) งานธุรการ
- 5) งานอาคารสถานที่
- 6) งานยานพาหนะและการบริหารงานบุคคล
- 7) งานจัดซื้อจัดจ้าง
- 8) งานการเงิน - บัญชี และการบริหารงบประมาณ
- 9) ประสานดำเนินงานระหว่างส่วนราชการทั้งส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น

มีหน่วยงานภายใต้การบริหารดังนี้

- 1) กลุ่มแผนงานและวิชาการ

1.1 มีหน้าที่ศึกษาศึกษาวิเคราะห์และบูรณาการจัดทำแผน ศึกษาวิเคราะห์วิจัยรวบรวมข้อมูล สถานการณ์ในระดับพื้นที่และผู้ใช้บริการ สื่อสารและกำหนดการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อสร้างการรับรู้ที่เหมาะสมแก่ประชาชน (แปลงนโยบายสู่การปฏิบัติ)

1.2 กำกับดูแลนิเทศและติดตามผลประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ/โครงการ

1.3 ศึกษาวิเคราะห์และจัดทำมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน/กำกับดูแลการดำเนินงานตามมาตรฐาน

- 1.4 เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านสตรีและครอบครัว ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

- 2) กลุ่มส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาอาชีพ

2.1 กำหนดรูปแบบ วิธีการ การจัดกิจกรรม โครงการ เพื่อพัฒนาศักยภาพสตรี

2.2 ส่งเสริมพัฒนาทักษะอาชีพ กำหนดหลักสูตรสื่อการเรียนรู้ในการให้บริการ การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ (ฝึกในสถาบัน)

2.3 การดำเนินงานกิจกรรมในโครงการต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่สตรีและครอบครัวในชุมชนเป้าหมาย

2.4 ส่งเสริมและพัฒนากิจการจัดตั้งเป็นศูนย์เรียนรู้ด้วยการพัฒนาอาชีพ การฝึกอาชีพ

2.5 ประสานและบูรณาการความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับภาคีเครือข่าย

3) กลุ่มส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมด้านสตรีและครอบครัว

3.1 ศึกษาวิเคราะห์แนวโน้มและความเสี่ยงจากสถานการณ์จากผู้ให้บริการ  
กลุ่มเป้าหมายรายบุคคลและรายกลุ่ม

3.2 ดำเนินการสนับสนุนการให้ความช่วยเหลือ ค้ำครอง แก้ไข เยียวยา บำบัด ฟื้นฟู  
พัฒนาอาชีพ พัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มเป้าหมาย

3.3 ศึกษาวิเคราะห์และดำเนินงานกิจกรรมโครงการฯ

3.4 งานประสานและปฏิบัติงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพในการช่วยเหลือค้ำครอง  
กลุ่มเป้าหมาย

3.5 สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานของภาคีเครือข่ายในพื้นที่

3.6 สนับสนุนและส่งเสริมการเรียนรู้ของสตรีและครอบครัว อัตรากำลัง

ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา  
จังหวัดชลบุรี มีบุคลากร ปฏิบัติงานรวมทั้งสิ้น 44 คน แบ่งเป็น ข้าราชการ 7 คน ลูกจ้างประจำ 11  
คน พนักงานราชการ 12 คน และจ้างเหมาบริการ 14 คน

ปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงาน

การฝึกอาชีพในสถาบัน ในปัจจุบันหลักสูตรยังมีไม่หลากหลาย ไม่สอดคล้องกับความต้องการและสถานการณ์ปัจจุบัน โดยศูนย์ฯ ได้เปิดหลักสูตรระยะสั้นทดแทน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้สามารถสร้างรายได้ และตรงกับความต้องการของตลาด ตามสถานการณ์ต่าง ๆ

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการรับบริการศูนย์การเรียนรู้ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำนวน 6 ด้าน ได้แก่

ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง (2555) ผลศึกษาเรื่องการเสนอปัจจัยที่ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า หลักสูตรมีความเหมาะสม สามารถนำความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ให้บริการมีความสะดวกต่อการเดินทาง และอุปกรณ์เหมาะสม พร้อมกับการใช้งาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ วิทยากรมีความรู้ในเรื่องที่อบรม และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เหมาะสม

ขณะที่ รัชยาภรณ์ รัฐวราเศรษฐ์ (2558) และ ปรียานุช ดีพรมกุล (2556) เสนอปัจจัย ด้านหลักสูตร ด้านความเหมาะสมของสถานที่ ด้านความเหมาะสมของสื่อการเรียน และด้านความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของครู โดยที่ ปรียานุช ดีพรมกุล (2556) เสนอปัจจัยด้านความรวดเร็วในการให้บริการเพิ่มเติม ส่วน ศิริรัตน์ ขจรไพธ (2558) เสนอปัจจัย ในด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการนำความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพ และด้านความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของครู

นอกจากนี้ หัสพระชัย ภูวงค์ (2559) ได้เสนอปัจจัยด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ด้านบุคลากร เช่นเดียวกับ ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง (2555) โดยมีปัจจัยอีก 3 ด้าน เพิ่มเติม คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ความเหมาะสมของสถานที่ และด้านงบประมาณ

ขณะที่ สិฏฐากร ชูทรัพย์ (2555) และ เอนก พันธุ์รัตน์ และจำสิบเอกจรัส เอี่ยมชนะ (2562) ได้เสนอปัจจัยที่สอดคล้องกับ หัสพระชัย ภูวงค์ (2559) คือ ปัจจัยด้านวิทยาการฝึกอบรม

โดยที่ สิฏฐากร ชูทรัพย์ (2555) เสนอปัจจัย ด้านการจัดการเรียนการสอน และด้านการนำเนื้อหาไปใช้ในการประกอบอาชีพ เพิ่มเติม ขณะที่ เอนก พันธุ์รัตน์ และจำสิบเอกจรัส เอี่ยมชนะ (2562) เสนอปัจจัยด้านหลักสูตรเพิ่มเติม เช่นเดียวกับ เรื่องชัย ทรัพย์นิรันดร์ ฌรัฐพล ขันธ ไชย และพนิดา ชินสุวพลา (2559) ที่เสนอปัจจัยที่สอดคล้องกัน ในด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร

ภูงค์ เสนานุช (2562) และ พัชรี พลายชมพูนุท (2560) เสนอปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สอดคล้องกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร วิทยากร โดยที่ ภูงค์ เสนานุช (2562) เสนอเพิ่มเติมในด้านความเหมาะสมของสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วน พัชรี พลายชมพูนุท (2560) เสนอปัจจัยด้านการจัดการเรียนการสอนเพิ่มเติม

นอกจากนี้ยังพบว่า ดวงพร ขำเพชร (2555) อัจฉรา นทะวงศ์ (2555) ทวิช รุ่งเรือง (2554) เสนอปัจจัยด้าน ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของครู และด้านงบประมาณ โดยที่ ดวงพร ขำเพชร (2555) เสนอปัจจัยด้านความเหมาะสมของสถานที่ และด้านบุคลากร เพิ่มเติม ส่วน อัจฉรา นทะวงศ์ (2555) เสนอปัจจัยด้าน หลักสูตร และด้านการประชาสัมพันธ์ เพิ่มเติม ขณะที่ ทวิช รุ่งเรือง (2554) เสนอปัจจัยด้าน บุคลากร ครู และด้านการประชาสัมพันธ์ เพิ่มเติม เช่นเดียวกับ ปราโมทย์ น้อยวัน สารีพันธุ์ ศุภวรรณ และวีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา (2555) ได้เสนอปัจจัยที่สอดคล้องกับ ทวิช รุ่งเรือง (2554) คือ ปัจจัยด้าน งบประมาณ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้าน

ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของครู โดยมีปัจจัยด้านอื่นเพิ่มเติมคือ ด้านหลักสูตร ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านความเหมาะสมของสถานที่ และอุปกรณ์ โดยแบ่งหัวข้อการวิจัยตามนักวิชาการต่างๆ ดังนี้

ด้านหลักสูตร (ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, 2555; ปรียานุช ดีพรมกุล, 2556; ชันยาภัทร์ รัฐวาราศรเศรษฐ, 2558; ศิริรัตน์ ขจรไพธ, 2558; สิฏฐากร ชูทรัพย์, 2555; เอนก พันธุ์รัตน์ และจำสปีเอกจรัส เอี่ยมชนะ, 2562; เรืองชัย ทรัพย์นิรันดร์ ณิชกุล ชันไชย และพนิดา ชินสุวพลา, 2559; ภูงศ์ เสนานุช, 2562; อัจฉรา นทะวงศ์, 2555; พัทรี พลายชมพูนุท, 2560, ปราโมทย์ น้อยวัน สาริพันธุ์ สุภวรรณ และวีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา; 2555)

ด้านการบริการ (ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, 2555; ปรียานุช ดีพรมกุล, 2556; หัสพระชัย ภูวงศ์, 2559; ภูงศ์ เสนานุช, 2562; พัทรี พลายชมพูนุท, 2560, ปราโมทย์ น้อยวัน สาริพันธุ์ สุภวรรณ และวีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา; 2555)

ด้านสถานที่/อุปกรณ์ (ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, 2555; ปรียานุช ดีพรมกุล, 2556; ชันยาภัทร์ รัฐวาราศรเศรษฐ 2558; หัสพระชัย ภูวงศ์, 2559; เอนก พันธุ์รัตน์ และจำสปีเอกจรัส เอี่ยมชนะ, 2562; เรืองชัย ทรัพย์นิรันดร์ ณิชกุล ชันไชย และพนิดา ชินสุวพลา, 2559; ภูงศ์ เสนานุช, 2562; ดวงพร ขำเพชร, 2555, ปราโมทย์ น้อยวัน สาริพันธุ์ สุภวรรณ และวีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา; 2555)

ด้านบุคลากร (ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, 2555; ปรียานุช ดีพรมกุล, 2556; ชันยาภัทร์ รัฐวาราศรเศรษฐ, 2558; ศิริรัตน์ ขจรไพธ, 2558; หัสพระชัย ภูวงศ์, 2559; สิฏฐากร ชูทรัพย์, 2555; เอนก พันธุ์รัตน์ และจำสปีเอกจรัส เอี่ยมชนะ, 2562; เรืองชัย ทรัพย์นิรันดร์ ณิชกุล ชันไชย และพนิดา ชินสุวพลา, 2559; ภูงศ์ เสนานุช, 2562; ดวงพร ขำเพชร, 2555; อัจฉรา นทะวงศ์, 2555; พัทรี พลายชมพูนุท, 2560; ทวิช รุ่งเรือง, 2554, ปราโมทย์ น้อยวัน สาริพันธุ์ สุภวรรณ และวีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา; 2555)

ด้านงบประมาณ (หัสพระชัย ภูวงศ์, 2559; ดวงพร ขำเพชร, 2555; อัจฉรา นทะวงศ์, 2555; ทวิช รุ่งเรือง, 2554; ประชาสัมพันธ์ ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, 2555; ภูงศ์ เสนานุช, 2562; อัจฉรา นทะวงศ์, 2555; ทวิช รุ่งเรือง, 2554, ปราโมทย์ น้อยวัน สาริพันธุ์ สุภวรรณ และวีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา, 2555)

ด้านการประชาสัมพันธ์ (ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, 2555; ภูงศ์ เสนานุช, 2562; อัจฉรา นทะวงศ์, 2555; ทวิช รุ่งเรือง, 2554, สาริพันธุ์ สุภวรรณ และวีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา, 2555)

จากการศึกษาเอกสาร งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์การเรียนรู้ สามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 2.1 การสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	ชัยรัตน์	ปริญญ์	ธนายภัทร์	ศิริรัตน์	หัตถประชัย	สิณฎกร	เอก	เรืองชัย	ดุรงค์	ดวงพร	อติฉรา	พัชรี	ทวิช	สาริพันธ์
<b>ด้านหลักสูตร</b>														
หลักสูตร		✓	✓	✓			✓	✓	✓		✓	✓		✓
การจัดการเรียนการสอน				✓		✓		✓				✓		
การนำไปใช้	✓			✓		✓								
<b>ด้านการบริการ</b>														
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	✓													
ความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ	✓	✓												
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ บริการ	✓								✓			✓		
การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ					✓									✓
<b>ด้านสถานที่/อุปกรณ์</b>														
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่	✓													
ความเหมาะสมของสถานที่		✓	✓		✓				✓	✓				✓
ความเหมาะสมของเครื่องมือ/ สื่อการเรียน		✓	✓											
ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้	✓				✓			✓						✓
ด้านปัจจัยการฝึกอบรม (ห้องฝึก อุปกรณ์)							✓							



ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	ชัยรัตน์	ปรียานุช	ธันยาภัทร์	ศิริรัตน์	หัตสพระชัย	สิฏฐากร	เอนก	เรืองชัย	ภูงค์	ดวงพร	อัจฉรา	พัชรี	ทวิช	สาริพันธ์
ด้านบุคลากร/ครู/วิทยากร														
ความสามารถในการถ่ายทอด ความรู้ของครู		✓	✓	✓						✓	✓		✓	
ด้านบุคลากร/วิทยากร/ครู	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
ด้านงบประมาณ														
งบประมาณ เพียงพอ ต่อการจัดกิจกรรม					✓									✓
งบประมาณการดำเนินงาน ต่าง ๆ					✓					✓	✓		✓	
ด้านการประชาสัมพันธ์														
ด้านเนื้อหา	✓									✓			✓	✓
ช่องทางการประชาสัมพันธ์	✓										✓			

ตารางที่ 1 แสดงการสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จากเอกสาร งานวิจัย ของ ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง (2555) ปรียานุช ศิพรมงคล (2556) ธันยาภัทร์ รัฐวาราเศรษฐ (2558) ศิริรัตน์ ขจรไพธ (2558) หัตสพระชัย ภูวงค์ (2559) สิฏฐากร ชูทรัพย์ (2555) เอนก พันธุ์รัตน์ และจำสืบเอกจรัส เอี่ยมชนะ (2562) เรืองชัย ทรัพย์นิรันดร์ ณิชกุล ขันไชย และพนิดา ชินสุวพลา (2559) ภูงค์ เสนานุช (2562) พัชรี พลอย ชมพูนุท (2560) ดวงพร ขำเพชร (2555) อัจฉรา นทะวงศ์ (2555) ทวิช รุ่งเรือง (2554) ปราโมทย์ น้อยวัน สาริพันธ์ สุภวรรณ และวีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา (2555) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

### 1. ด้านบุคลากร

หมายถึง บุคลากรของศูนย์การเรียนรู้ ซึ่งอาจเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ ตั้งใจ เอาใจใส่ ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจ รวมถึง วิทยากร หรือครู ซึ่งเป็นบุคคลที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ มี

ประสบการณ์ และสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน โดยที่ ปัจจัยด้านบุคลากร ประกอบไปด้วย เจ้าหน้าที่ วิทยากร และครู ผู้สอน

## 2. ด้านหลักสูตร

หมายถึง เนื้อหา ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ที่ประกอบเป็นการจัดระบบการเรียนการสอน ทั้งระยะสั้น และระยะยาว ที่มีการปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ มีความเหมาะสมกับระดับความรู้พื้นฐานของแต่ละกลุ่มผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียน หรือผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการประกอบอาชีพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้อย่างครบถ้วน โดยที่ ปัจจัยด้านหลักสูตร ประกอบไปด้วย หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการนำไปใช้

## 3. ด้านการบริการ

หมายถึง การให้บริการในด้านต่าง ๆ ของศูนย์การเรียนรู้ ที่เป็นการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว รวมถึง ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ ตลอดจน มีกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน โดยที่ปัจจัยด้านการบริการ ประกอบไปด้วย ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ

## 4. ด้านสถานที่และอุปกรณ์

หมายถึง สถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม ซึ่งอาจจะเป็น อาคาร ห้องเรียน สภาพแวดล้อม ซึ่งจำเป็นต้องมีความเพียงพอกับจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม สะดวกต่อการเดินทาง รวมถึง ความเหมาะสม ความเพียงพอ และความพร้อมใช้ ของอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน ต่าง ๆ โดยที่ ปัจจัยด้านสถานที่และอุปกรณ์ประกอบไปด้วย ด้านความเหมาะสมของสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่และด้านความเหมาะสมของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

## 5. ด้านงบประมาณ

หมายถึง ความเพียงพอ และความเหมาะสม ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงาน หรือดำเนินกิจกรรมด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย งบประมาณ เพียงพอต่อการจัดกิจกรรม และ งบประมาณการดำเนินงานต่าง ๆ

## 6. ด้านการประชาสัมพันธ์

หมายถึง การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร ที่มีเนื้อหาของการประชาสัมพันธ์ที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า ระยะเวลา เหมาะสม และมีการใช้สื่อการประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ ที่ทันต่อยุคสมัย ประกอบด้วย ด้านเนื้อหา และช่องทางการประชาสัมพันธ์

นอกจากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ เพิ่มเติมพบว่า ได้มีผู้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไว้มากมายซึ่งพอจะนำมาสรุปได้ดังนี้

ศิริรัตน์ ขจรไพธ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษา กศน. อำเภอเวียงน้อยที่มีต่อการจัดกิจกรรมการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มประชากรในการวิจัยคือ นักศึกษา กศน.ที่เรียนกลุ่มอาชีพ ภาคเรียนที่ 2/57 ของ กศน.อำเภอเวียงน้อย จำนวน 92 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่การหาค่าความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตาม 3 ลำดับแรกได้แก่ 1.การนำไปใช้ อยู่ในระดับมาก 2.ด้านผู้สอน อยู่ในระดับมาก และ 3.ด้านหลักสูตร/เนื้อหาผลการเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจนักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพ ด้านผู้สอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนในด้านการจัดหลักสูตร/เนื้อหา ด้านการจัดการเรียนการสอนและด้านการนำไปใช้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาเพศหญิงและสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิจักร ชูทรัพย์ (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม โครงการพัฒนาอาชีพผู้ชุมชน ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม โครงการฝึกอาชีพระยะสั้น เทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 292 คน โดยใช้เครื่องมือวิจัยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม โครงการฝึกอาชีพระยะสั้น เทศบาลนครปากเกร็ด ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าร่วม โครงการฝึกอาชีพระยะสั้น มีความพึงพอใจทุกด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ แต่มีข้อเสนอปัญหาของโครงการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ ห้องเรียนมีขนาดเล็ก ขาดความรู้ด้านการตลาด และการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง

อมรรัตน์ บุญญา (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผล

การศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจขอประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

วรุณี เชาวน์สุขุม (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยจำนวน 2,000 ราย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ซึ่งวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าทีแบบอิสระต่อกัน และค่าความแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน