

การประเมินผลการบริการของศูนย์บริการทางหลวงชัยนาท

Evaluation of Services of Chainat Rest Area, Manorom, Chainat

สุภาณี นวกุล (Suphanee Navakul)

อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

Lecturer, Public Administration Division, Faculty of Humanities and Social Sciences, Chandrakasem

Rajabhat University

E-mail: suphanee.n@chandra.ac.th

Received: 22 June 2023

Revised: 15 February 2024

Accepted: 21 June 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อประเมินผลสำเร็จการบริการของศูนย์บริการทางหลวงชัยนาท 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จของการบริการของศูนย์ฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการของศูนย์ฯ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ ประชาชน/ผู้มาใช้บริการศูนย์บริการทางหลวงชัยนาท จำนวน 400 คนเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน จำนวน 30 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการศึกษา พบว่า 1) ผลสำเร็จการบริการของศูนย์บริการทางหลวงชัยนาทอยู่ในระดับมาก โดยผลกระทบของโครงการมีระดับความสำเร็จมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การบริการของศูนย์ฯ และระดับความสำเร็จด้านบริบท 2) ประชาชนที่มีสถานภาพ และอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จของศูนย์ฯ แตกต่างกัน และ 3) แนวทางการพัฒนาการบริการของศูนย์ฯ คือ 1) พัฒนาหุ้นส่วนความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน โดยนำงบประมาณมาใช้จัดกิจกรรม เตรียมความพร้อม/สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ปรับปรุงอาคารและภูมิทัศน์ เตรียมความพร้อมด้านสถานที่อำนวยความสะดวก และระบบการบริหารจัดการ การปฏิบัติงาน 2) จัดให้มีกระบวนการสำรวจ นิเทศ ติดตาม กำกับกับการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่อง 3) ส่งเสริมผู้ประกอบการให้มีความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น โดยการสร้างสัมพันธ์กับชุมชนเพื่อเกิดความพึงพอใจและยอมรับในการดำเนินกิจกรรมของศูนย์ฯ มากขึ้น และ 4) สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการในการดำเนินกิจกรรมของศูนย์ฯ และสนับสนุนให้ศูนย์ฯ เป็นที่แวะพัก และท่องเที่ยว

คำสำคัญ: การประเมินผลการบริการ, ศูนย์บริการทางหลวงชัชนาท, การประเมินผลแบบจำลองซิป, หุ้นส่วนความร่วมมือภาครัฐและภาคเอกชน

Abstract

This research aims to assess the service performance of Chainat Rest Area, compare perceptions of service success levels based on individual factors, and formulate guidelines for service development. This mixed-method study involved three sample groups: the general public/service users (400 people), representatives from government agencies, and representatives from private sector organizations (30 purposive samples), using questionnaires and in-depth interviews. Findings suggest that the service performance of the Chainat Rest Area is generally high, with project impact receiving the highest success level, followed by service delivery and the contextual level. It was found that perceptions of service success levels significantly differed based on socioeconomic status and age, but not on gender or frequency of service usage. The proposed guidelines for development emphasize the need for enhanced cooperation between public and private sectors. This includes allocating funds for improvements, conducting surveys, consultations, and monitoring to ensure proper project implementation, and promoting the development of entrepreneurs. The service center should also be developed as a significant local tourism hub to contribute to economic and tourism growth, ensuring community satisfaction and acceptance.

Keywords: Evaluation of Services, Chainat Rest Area, CIPP Model, Public-Private Partnership

บทนำ

จากข้อมูลของสำนักงานสถิติจังหวัดชัชนาท (2564) ทำการสำรวจสถานะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน ในปี พ.ศ. 2562 ตัวอย่างจำนวน 624 ครัวเรือน ทั้งในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล พบว่าครัวเรือนในจังหวัดชัชนาท มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 23,204 บาท ลดลงจากปี พ.ศ. 2560 ร้อยละ 12.05 โดยในปี พ.ศ. 2560 รายได้เฉลี่ยเดือนละ 26,386 บาท ส่วนใหญ่เป็นรายได้จากการทำงาน ร้อยละ 68.9 ซึ่งได้แก่ค่าจ้างและเงินเดือน ร้อยละ 41.6 กำไรสุทธิจากการทำธุรกิจ ร้อยละ 15.5 และกำไรสุทธิจากการทำการเกษตร ร้อยละ 11.8 และมีรายได้ที่ไม่ได้เกิดจากการทำงาน เช่น เงินที่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นนอกครัวเรือน/ รัฐ ร้อยละ 15.1 รายได้ที่เป็นตัวเงินอื่น ๆ ร้อยละ 1.6 รายได้จากทรัพย์สิน เช่น ดอกเบี้ย ร้อยละ 1.4 นอกจากนั้นยังมีรายได้ที่ไม่เป็นตัวเงินในรูปสวัสดิการ/ สินค้า และบริการต่าง ๆ ที่ได้รับมาโดยไม่ต้องซื้อ ร้อยละ 13.0 ในขณะที่ครัวเรือนมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยเดือนละ 15,763 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.3 ของ

รายได้ ซึ่งลดลงจากปี พ.ศ. 2560 เพียงร้อยละ 0.3 โดยปี พ.ศ. 2560 เฉลี่ยเดือนละ 16,162 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.6 จะเห็นได้ว่า รายได้เฉลี่ยของครัวเรือน ลดลงถึงร้อยละ 12.05 แต่รายจ่ายลดลงเพียงเล็กน้อย ทำให้ครัวเรือนต้องประสบปัญหาด้านเศรษฐกิจอย่างหนัก

อีกทั้งภาวะวิกฤติของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด -19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 มีผลทำให้อัตรา การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศลดลงอย่างต่อเนื่อง สมประวิณ มั่นประเสริฐ (2564) คาดว่า เศรษฐกิจโลกหดตัวร้อยละ 3.2 ประเทศไทยจะได้รับผลกระทบมากที่สุดในประเทศสมาชิกอาเซียน จากการที่นักท่องเที่ยวจะลดลงร้อยละ 60 ซึ่งการขาดตอนของห่วงโซ่การผลิตทั้งในและต่างประเทศ และผลของตัวทวีคูณ ทำให้การเติบโตของเศรษฐกิจไทย ในปี พ.ศ. 2564 อาจหดตัว ร้อยละ 5.4 จากกรณีที่ไม่มีโรคระบาด ส่งผลให้มีการปรับลดคาดการณ์ผลผลิตมวลรวมภายในประเทศ (GDP) เป็นหดตัวถึงร้อยละ 5.0 ในขณะที่ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจทีเอ็มบี (2564) ประเมินว่า ธุรกิจไทยที่จะได้รับผลกระทบมากที่สุดเชิงมูลค่า คือ ธุรกิจร้านขายปลีกเสื้อผ้า รายได้ลดลงกว่า 5 พันล้านบาท ลำดับที่ 2 คือ ร้านค้าเบ็ดเตล็ด รายได้ลดลง 4.7 พันล้านบาท ส่วนลำดับที่ 3 และ 4 เป็นธุรกิจในการบริการที่ได้รับผลต่อเนื่องมาตั้งแต่การระบาดครั้งแรก ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม/ที่พัก และธุรกิจร้านอาหาร ซึ่งรายได้ลดลง 3.8 และ 2.7 พันล้านบาท ตามลำดับ

ในขณะที่ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) มีเป้าหมายเพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” โดยยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ พัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ สร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม สร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐ

นอกจากนี้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยว ด้านเศรษฐกิจ อันเป็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ของยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) นับเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่ต้องขับเคลื่อน และหากพิจารณาที่ตั้งของจังหวัดชัยนาท พบว่า เป็นจังหวัดที่เหมาะสมในการพักการใช้รถเพื่อเปลี่ยนอิริยาบถทั้งพักผ่อนและท่องเที่ยว เพื่อการเดินทางต่อไป เป็นจุดกึ่งกลางสำหรับการพักของคนใช้ทางระหว่างภาคเหนือกับภาคกลาง ซึ่งศูนย์บริการทางหลวงจังหวัดชัยนาท ที่เปิดบริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของจังหวัด สอดคล้องกับเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวของมหาวิทยาลัยราชภัฏในปัจจุบัน เป็นศูนย์บริการของภาครัฐที่มีจุดแข็งด้านทำเลที่ตั้งและสาธารณูปโภค มีโอกาสอย่างมากในการพัฒนาให้เป็นสถานที่ที่ผู้ใช้งาน ทั้งนักท่องเที่ยว นักทัศนาจร นักธุรกิจ และประชาชนทั่วไป แต่จากสถานะเศรษฐกิจรวมทั้งภาวะวิกฤติของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ศูนย์บริการทางหลวงจังหวัดชัยนาทประสบปัญหาที่สำคัญ คือ มีผู้ใช้บริการจำนวนน้อยลงอย่างมาก จนทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถทำกำไรจากการ

จำหน่ายสินค้าหรือบริการได้ อีกทั้งผู้ใช้บริการแสดงความเห็นทางลบจำนวนมากต่อการบริการทั้งห้องน้ำ และร้านอาหารในสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้ศูนย์บริการทางหลวงจังหวัดชัยนาทจึงพบเจอมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะวิกฤติของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และมีผลต่อการลดลงของอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของจังหวัด

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงทำการประเมินผลการบริการของศูนย์บริการทางหลวงจังหวัดชัยนาท ซึ่งตั้งอยู่ที่ตำบลอู่ตะเภา อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท บนทางหลวงหมายเลข 32 ตอนสี่แยกชัยนาท ถึงสี่แยกหางน้ำสาคร ระหว่าง กม. 185+504 + กม. 185+604 มีเนื้อที่ประมาณ 5 ไร่ พื้นที่ใช้สอย 1,600 ตารางเมตร และมีอาคารศูนย์บริการและสาธารณูปโภคครบครัน อีกทั้งยังเป็นจุดจำหน่ายสินค้าและบริการของโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Tambon One Product) ของจังหวัด (กรมทางหลวง, 2564) เพื่อให้ได้ข้อมูลว่า การบริการของศูนย์บริการทางหลวงมีผลสำเร็จด้านใด อยู่ในระดับใด ควรปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง อันจะนำสู่ข้อมูลเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาศูนย์บริการทางหลวงจังหวัดชัยนาทต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินผลสำเร็จการบริการของศูนย์บริการทางหลวงชัยนาท
 2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จของการบริการของศูนย์บริการทางหลวงชัยนาท
- จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการของศูนย์บริการทางหลวงชัยนาท

ทบทวนวรรณกรรม

การประเมินผลการบริการของศูนย์บริการทางหลวงชัยนาท อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาทได้ทำการทบทวนวรรณกรรมหลัก คือ 1) รูปแบบการประเมินชิป (CIPP) Evaluation Model 2) ตัวแบบ CPO'S Evaluation Model 3) หุ้นส่วน ความร่วมมือภาครัฐและภาคเอกชน และ 4) องค์ประกอบของศูนย์บริการทางหลวงชัยนาท

รูปแบบการประเมินชิป (CIPP) Evaluation Model ได้พัฒนาขึ้นมาโดย เดเนียล สตัฟเฟิลบีม (Daniel Stufflebeam) ตั้งแต่ปี 1971 สตัฟเฟิลบีม เป็นนักประเมินคนสำคัญและมีชื่อเสียงมากกว่า 50 ปี เป็นแบบประเมินสำหรับการประเมินโครงการหรือแผนงานในหลากหลายสาขาทั้งด้านการศึกษา สาธารณสุข และสังคมศาสตร์ เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่มีความสมบูรณ์ คลอบคลุมเพื่อการใช้เป็นแนวทางสำหรับนักประเมิน ทั้งในเรื่องของโครงการ บุคลากร ผลิตภัณฑ์ สถาบันและระบบต่าง ๆ ที่ต้องการประเมิน (Stufflebeam, 2015) ดังที่ประชุม รอดประเสริฐ (2529) กล่าวว่า รูปแบบของการประเมินผลโครงการจำแนกตามประเภทของการตัดสินใจมี 4 ชนิด คือ การประเมินผลสภาพแวดล้อม (Context

evaluation) การประเมินผลข้อมูลนำเข้า (Input evaluation) การประเมินผลกระบวนการ (Process evaluation) และการประเมินผลผลิต (Product evaluation) หรือที่เรียกว่า การประเมินผลแบบ CIPP (CIPP Model)

การประเมินผลสภาพแวดล้อม (Context evaluation) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อค้นหาเหตุผลในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยจะระบุถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในที่อาจมีผลกระทบต่อโครงการ ระบุถึงความต้องการและโอกาสต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งการคาดการณ์ปัญหาและวิเคราะห์ถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อได้มีการวิเคราะห์สภาพต่าง ๆ ดังที่กล่าวแล้วอย่างละเอียด จึงจะกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการขึ้น สรุปได้ว่าการประเมินสภาพแวดล้อม เป็นการประเมินเพื่อการวางแผน การตัดสินใจใน การกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการนั่นเอง

การประเมินผลปัจจัยนำเข้า (Input evaluation) เป็นการประเมินผลที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการนำเสนอข้อมูลสำหรับการกำหนดถึงวิธีการในการใช้ทรัพยากรเพื่อให้โครงการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ โดยจะระบุให้ทราบถึงลักษณะของข้อมูลนำเข้า คือ 1) สมรรถภาพและความรับผิดชอบของบุคคลและของหน่วยงานที่จะบริหารโครงการ 2) กลยุทธ์หรือยุทธวิธีที่จะทำให้โครงการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ และ 3) รูปแบบเฉพาะของข้อมูลที่จะช่วยสนับสนุนการนำไปใช้ของยุทธวิธีที่ได้เลือกสรรแล้ว

การประเมินผลปัจจัยนำเข้า เป็นการประเมินในลักษณะที่วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนละเอียดอย่างลึกซึ้งที่มุ่งวิเคราะห์หาข้อมูลที่ดีที่สุดที่จะนำไปใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์หรือการบริหารโครงการ วิธีการเป็นการประเมินข้อมูลนำเข้าจะผันแปรไปตามความมากน้อยในความเปลี่ยนแปลงของโครงการหรือผันแปรไปตามความสูงต่ำ ของข้อมูลที่จะนำไปสนับสนุนความเปลี่ยนแปลงของโครงการนั้น

การประเมินผลกระบวนการ (Process evaluation) เป็นการประเมินเพื่อการควบคุมการบริหารโครงการ ผลของการประเมินจะเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารโครงการใช้ปรับปรุงโครงการให้สามารถดำเนินการและบรรลุถึงวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จุดมุ่งหมายของการประเมินผลกระบวนการ จำแนกได้เป็น 3 ประการ คือ 1) เพื่อตรวจสอบหรือเพื่อพยากรณ์ความบกพร่องในการดำเนินงานโครงการ 2) เพื่อเสนอข้อมูลที่จะนำไปสู่การตัดสินใจดำเนินโครงการ และ 3) เพื่อดำรงไว้ซึ่งการดำเนินโครงการที่เป็นไปด้วยดี

การประเมินผลกระบวนการจะต้องคำนึงถึงกลยุทธ์ในการประเมินที่สำคัญ 3 วิธี คือ ประการแรก จะต้องทำการประเมินหรือวิเคราะห์ความเหมาะสมและความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ประการที่สอง จะต้องทำการประเมินความสามารถในการบริหารโครงการของผู้ดำเนินโครงการ และประการที่สาม จะต้องทำการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบโครงการที่ได้กำหนดขึ้น การประเมินทั้งสามส่วนหรือทั้งสามกลยุทธ์ที่กล่าวแล้วจะสามารถทำให้ทราบได้โดยชัดเจนว่า กระบวนการบริหารโครงการจะบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการได้หรือไม่ และหากเกิดความผิดพลาดขึ้น ความผิดพลาดนั้นเกิดจากโครงสร้างรูปแบบของโครงการหรือเกิดจากวิธีการดำเนินโครงการนั้น

การประเมินผลผลงาน (Product evaluation) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการพิจารณาตัดสินใจหรือการแสดงความคิดเห็นต่อความสำเร็จของโครงการทั้งในขณะที่โครงการกำลังดำเนินงานอยู่

และเมื่อโครงการได้เสร็จสิ้นลง การประเมินในลักษณะนี้จะเป็นการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่เกิดขึ้นกับเกณฑ์หรือมาตรฐาน หรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดขึ้นไว้ โดยวิเคราะห์เพื่อให้ทราบว่า โครงการประสบความสำเร็จหรือไม่ บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยเหตุผลใด โดยพิจารณาวิเคราะห์จากสภาพแวดล้อมโครงการ (context) ข้อมูลนำเข้า (input) หรือทรัพยากรโครงการและตัวกระบวนการ (process) ในการบริหารโครงการ ซึ่งข้อมูลทั้ง 3 ลักษณะ จะได้จากการรวบรวม และการบันทึกไว้โดยละเอียดตั้งแต่เริ่มต้นของการดำเนินงานโครงการ

ตัวแบบ CPO'S Evaluation Model ที่เยาวดี วิบูลย์ศรี (2552) นำเสนอไว้ เป็นการประเมินโครงการ เพื่อให้มีความครอบคลุมขึ้น ทั้งปัจจัยพื้นฐานด้านสถานะแวดล้อมของโครงการ (Context) กระบวนการปฏิบัติระหว่างดำเนินโครงการ (Process) และผลผลิตของโครงการ (Outcome)

ปัจจัยพื้นฐานด้านสถานะแวดล้อมของโครงการ (Context) หมายถึง “บริบท” ต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวกับโครงการทั้งหมด การประเมินในส่วนนี้เป็นการประเมินสถานะแวดล้อมหรือ “บริบท” ต่าง ๆ ของโครงการนั้น ๆ ว่า มีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร โดยพิจารณาถึง 1) ความต้องการของโครงการ (Need Assessment) เพื่อให้ทราบถึงความจำเป็นหรือความต้องการของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโครงการ 2) ความเป็นไปได้ของโครงการ (Feasibility) เพื่อให้ทราบถึงโอกาสในการจัดทำโครงการ 3) การกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ เพื่อระบุถึงสิ่งที่ต้องการจะให้เกิดขึ้นจากโครงการ และ 4) ความพร้อมและทรัพยากรในด้านต่าง ๆ เช่น เงินทุน หรือ งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร เป็นต้น

กระบวนการปฏิบัติระหว่างดำเนินโครงการ (Process) คำว่า “กระบวนการ” หมายถึง ขั้นตอนหรือกรรมวิธีที่จะต้องปฏิบัติตามลำดับก่อนหลังอย่างเป็นระบบ และครบวงจรในระหว่างดำเนินโครงการ กระบวนการดังกล่าวอาจจะแตกต่างกันไปตามเป้าหมาย ในเชิงปรัชญาของแต่ละโครงการ (เทียนฉาย กิระนันท์, 2537) การประเมินโครงการโดยทั่วไปมีองค์ประกอบสำคัญที่ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ ก็คือ ความสอดคล้องของกิจกรรมและช่วงเวลา กล่าวคือ 1) กิจกรรม เพื่อให้ทราบว่ากิจกรรมนั้น ๆ มีความสอดคล้องหรือตรงกับวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ และมีการจัดลำดับที่เหมาะสมต่อเนื่องกันมากน้อยเพียงใด และ 2) ช่วงเวลา เพื่อให้ทราบช่วงเวลาที่จะดำเนินโครงการทางด้านกิจกรรมนั้น ๆ มีความเหมาะสมเพียงไร มีข้อจำกัดประการใด และช่วงเวลาที่กำหนดไว้นั้นสามารถจะปรับเปลี่ยนไปจากเดิมได้ตามความจำเป็นหรือไม่ และเพราะเหตุใด

ผลผลิตของโครงการ (Outcome) คำว่า “ผลผลิตของโครงการ” หมายถึง ผลงานหรือผลที่ได้รับจากการกระทำกิจกรรมใดของแต่ละโครงการ โดยสามารถแบ่งผลงานดังกล่าวเป็น 3 ประเภท คือ ผลรวม (Overall) ผลกระทบ (Impact) และ คุณค่าหรือประโยชน์ (Utility) ตามลำดับ ในการประเมินผลผลิตของโครงการใด ๆ ก็ตาม จึงเป็นการประเมินเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากโครงการนั้น ๆ โดยพิจารณาถึง 1) ผลรวม เพื่อให้ทราบถึงผลที่เกิดขึ้นทั้งหมดจากกิจกรรมของโครงการทั้งทางตรงและทางอ้อม 2) ผลกระทบเพื่อให้ทราบถึงผลที่ตามมาจากการดำเนินโครงการนั้น ๆ ทั้งทาง ตรงและทางอ้อม รวมทั้งจาก

ที่คาดหวังไว้และมีได้คาดหวังไว้ด้วย และ 3) คุณค่าหรือประโยชน์ เพื่อให้ทราบถึงคุณค่าหรือความสำคัญของผลที่ได้จากการประเมิน ทั้งนี้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ หรือเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมต่อไป

Public-Private Partnership (PPP) หรือหุ้นส่วน ความร่วมมือภาครัฐและภาคเอกชน หรือการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ เป็นการทำงานด้านการบริการสาธารณะ หรือโครงสร้างพื้นฐานร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน โดยทำข้อตกลงเกี่ยวกับความรับผิดชอบและการแบ่งปันความเสี่ยงระหว่างกันอย่างชัดเจน (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2564) ความเป็นหุ้นส่วนระหว่างรัฐและเอกชน เป็นรูปแบบการลงทุนที่รัฐทำสัญญาโอนกรรมสิทธิ์บางส่วนหรือทั้งหมดในการลงทุน โครงสร้างพื้นฐานหรือบริการสาธารณะให้ภาคเอกชนที่มีความชำนาญเข้ามาดำเนินการตามสัญญาที่เน้นผลผลิต โดยรัฐกำหนดผลผลิตหลักที่ต้องการออกมาเป็นประเภทบริการและกำกับมาตรฐาน ส่วนเอกชนได้ค่าตอบแทนตามระดับบริการตามความเหมาะสม อาจแบ่งรูปแบบหุ้นส่วนความร่วมมือภาครัฐและภาคเอกชน ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของภาครัฐและเอกชน ซึ่งเป็นตัวกำหนดลักษณะของความร่วมมือ (เช่น การริเริ่มโครงการ/ การวางแผน การออกแบบ การลงทุน การก่อสร้าง ความเป็นเจ้าของ การดำเนินงาน การจัดเก็บรายได้) ออกเป็น 3 รูปแบบ คือ รูปแบบการบริการ (service model) รูปแบบแผนการเงินพิเศษ (special financing forms) และรูปแบบผู้ดำเนินการ (provider model) สองรูปแบบแรกใช้กับโครงการที่มีอยู่แล้ว รูปแบบสุดท้ายใช้กับโครงการใหม่ (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2564)

ศูนย์บริการทางหลวงชัชวาท ประกอบด้วย 6 ส่วนพื้นที่การให้บริการ ดังนี้

1. ส่วนพื้นที่บริการอำนวยความสะดวกและร้านค้า ประกอบด้วย ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารทางหลวง ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวในท้องถิ่น ศูนย์บริการรถลากจูง ซ่อมรถฉุกเฉินและกู้ภัย ศูนย์ตรวจสอบสภาพและเป็นจุดพักเปลี่ยนคนขับรถโดยสารของเจ้าหน้าที่จากกรมการขนส่งทางบก (ตามความเหมาะสม) ส่วนบริการของตำรวจทางหลวงและตำรวจท่องเที่ยว ศูนย์บริการสื่อสารติดต่อ (โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต) ส่วนบริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านค้าทั่วไปและร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง (ตามความเหมาะสม) ส่วนปฐมพยาบาล ส่วนประกอบศาสนกิจ ห้องสุขา ส่วนบริหารจัดการ และอื่น ๆ (ตามความเหมาะสม)

2. ส่วนพื้นที่บริการด้านยานพาหนะ ประกอบด้วย ที่จอดรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ที่จอดรถบรรทุกขนาดใหญ่ ที่จอดรถโดยสารขนาดใหญ่ และอื่น ๆ (ตามความเหมาะสม)

3. พื้นที่ส่วนที่เป็นสวนหย่อม ประกอบด้วย พื้นที่ปลูกต้นไม้ และจัดสวน ศาลาพักผ่อน พื้นที่พักผ่อน และอื่น ๆ (ตามความเหมาะสม)

4. ระบบสาธารณูปโภค ประกอบด้วย น้ำประปา หรือน้ำบาดาล ไฟฟ้า โทรศัพท์ และอื่น ๆ

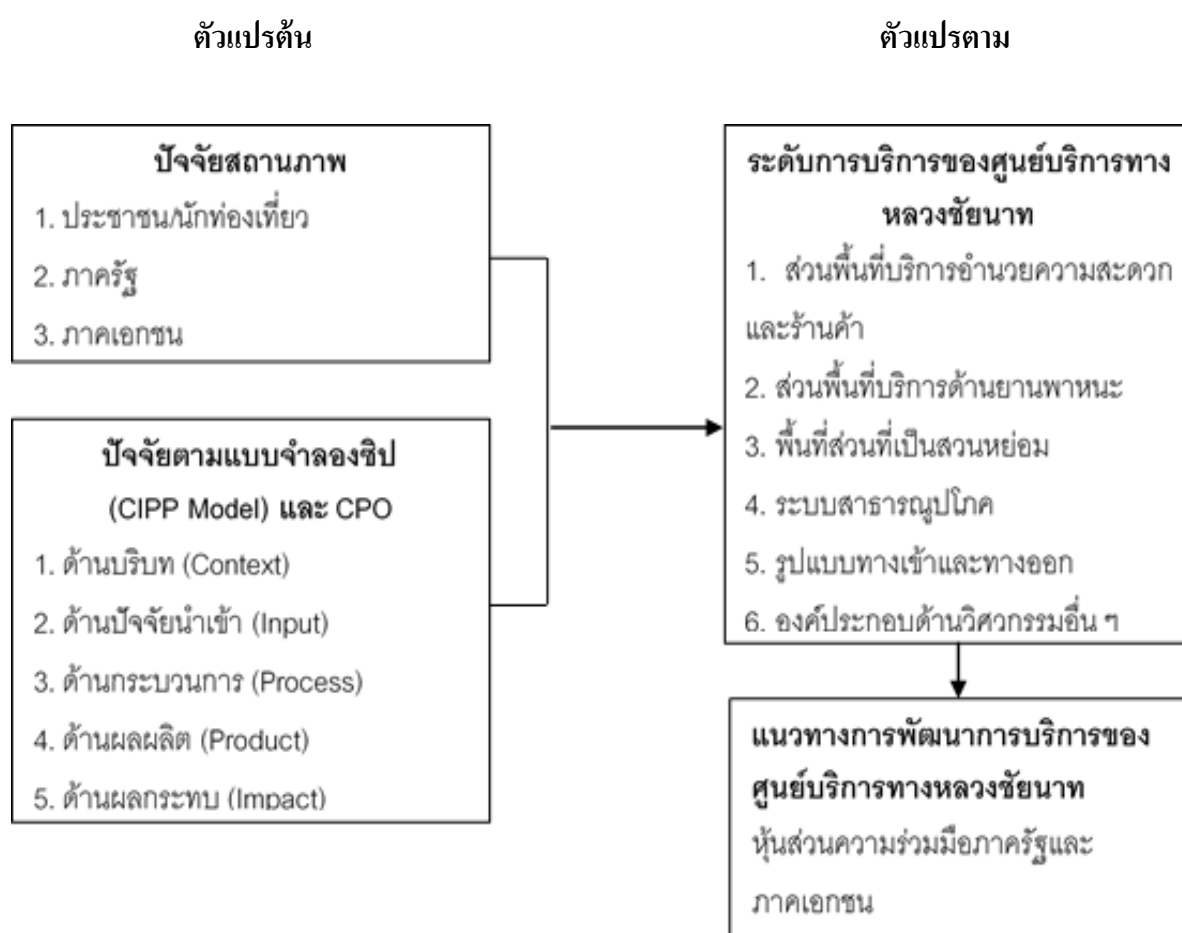
5. รูปแบบทางเข้าและทางออก ต้องกำหนดรูปแบบทางวิศวกรรมให้เหมาะสมกับความเร็วในการเข้าและออก เพื่อความปลอดภัยตามประเภทของทางหลวง

6. องค์ประกอบด้านวิศวกรรมอื่น ๆ เช่น ป้ายจราจร ป้ายแนะนำ สีตีเส้น ไฟฟ้า แสงสว่าง บริเวณทางเข้าออกและภายในบริเวณ รวมทั้งระบบระบายน้ำที่เหมาะสม

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลโครงการ แบบจำลองชิป (CIPP Model) แบบจำลอง CPO'S Evaluation Model หุ้นส่วนความร่วมมือภาครัฐและภาคเอกชน และองค์ประกอบของศูนย์บริการทางหลวงชนบท ผู้วิจัยสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยสถานภาพ ปัจจัยตามแบบจำลองชิป
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับการบริการของศูนย์บริการทางหลวงชนบท



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย คือ ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จของศูนย์บริการทางหลวงชัชนาตแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ประชาชน/ผู้มาใช้บริการศูนย์บริการทางหลวงชัชนาต ที่เป็นประชากรของจังหวัดชัชนาต จำนวน 321,397 คน และนักท่องเที่ยวและนักทัศนาจร (สำนักงานสถิติจังหวัดชัชนาต, 2564) จำนวน 735,620 คน รวม 1,057,017 คน โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1973) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ 2) ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมทางหลวง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ 3) ตัวแทนภาคเอกชน คือ ผู้ประกอบการในศูนย์บริการทางหลวงชัชนาตทั้งในปัจจุบัน และผู้ประกอบการที่สนใจ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากทฤษฎี แนวคิด หนังสือ เอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลโครงการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม โดยประยุกต์ใช้แบบจำลองชิป (CIPP Model) และ CPO'S Evaluation Model และนำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นพร้อมแบบประเมินไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีความรู้ ประสบการณ์ทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ และการประเมินผลโครงการทำการพิจารณาจำนวน 3 ท่าน เพื่อเป็นการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) ความครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องของสำนวนภาษา และประเมินค่าความสอดคล้องระหว่างข้อกับคำถามจุดประสงค์ หรือ IOC (Index of Item Objective Congruence) และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนในจังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 30 คน และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.959

ส่วนแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างประกอบด้วยคำถามหลัก คือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต โดยครอบคลุมการบริการ 6 ส่วน ได้แก่ ส่วนพื้นที่บริการอำนวยความสะดวกและร้านค้า ส่วนพื้นที่บริการด้านยานพาหนะ พื้นที่ส่วนที่เป็นสวนหย่อม ระบบสาธารณูปโภค รูปแบบทางเข้าและทางออก และ องค์ประกอบด้านวิศวกรรมอื่น ๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากประชาชนหรือผู้เข้ามาใช้บริการในช่วงเดือนมีนาคม ถึง พฤษภาคม พ.ศ. 2566

ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้น ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ ตัวแทนภาครัฐ และตัวแทนภาคเอกชน เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

ผู้วิจัยตรวจสอบความเรียบร้อย และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จากนั้นนำมาลงรหัสตัวแปรและตัวชี้วัด และนำแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่ และคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง ประกอบคำอธิบาย โดยแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นการตรวจสอบรายการ ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) แบบสอบถามตอนที่ 2 การประเมินระดับการบริการของศูนย์บริการทางหลวงชัชนาท และปัจจัยตามแบบจำลอง CIPP ที่มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ส่วนแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิดนำมาจัดลำดับ จัดหมวดหมู่ในแต่ละด้านเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา และเสนอเป็นลักษณะเขียนรายงานความเรียง ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์นำมาจัดลำดับ จัดหมวดหมู่ในแต่ละด้าน นักวิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ซึ่งใช้การวิเคราะห์ความถี่ของคำ หรือข้อความที่ระบุใน การสัมภาษณ์

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการบริการของศูนย์บริการทางหลวงชัชนาท อำเภอนโนรมย์ จังหวัดชัชนาท” มีผู้ตอบแบบสอบถามรวม 400 ชุด สรุปได้ดังตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.สถานภาพ		
1.1 ประชาชนผู้พักอาศัยในจังหวัดชัชนาท	294	73.50
1.2 นักธุรกิจ/ ภาคเอกชน	23	5.75
1.3 นักท่องเที่ยว/ นักทัศนาจร	52	13.00
1.4 ข้าราชการ/ ภาครัฐ	31	7.75
รวม	400	100.00
2. เพศ		
2.1 ชาย	200	50.00
2.2 หญิง	200	50.00
รวม	400	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. อายุ		
3.1 18 - 25 ปี	168	42.00
3.2 26 - 45 ปี	127	31.75
3.3 46 - 60 ปี	68	17.00
3.4 60 ปี ขึ้นไป	36	9.00
3.5 ไม่ระบุ	1	0.25
รวม	400	100.00
4. ความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการทางหลวงชนบทในระยะเวลา 3 เดือน		
4.1 1 - 3 ครั้ง	274	68.50
4.2 มากกว่า 3 ครั้ง	126	31.50
รวม	400	100.00
5. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ		
5.1 ส่วนพื้นที่บริการอำนวยความสะดวกและร้านค้า ได้แก่ ร้านค้า ห้องน้ำ	257	30.02
5.2 ส่วนพื้นที่บริการด้านยานพาหนะ ได้แก่ บริเวณจอดพักรถ	199	23.25
5.3 พื้นที่ส่วนที่เป็นสวนหย่อม	97	11.33
5.4 ระบบสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า น้ำ	71	8.29
5.5 รูปแบบทางเข้าและทางออก	95	11.11
5.6 องค์ประกอบด้านวิศวกรรม ได้แก่ ป้ายจราจร ป้ายแนะนำ สี่ติเส้น ไฟฟ้าแสงสว่าง บริเวณทางเข้าออกและภายในบริเวณ และ ระบบระบายน้ำ	137	16.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นประชาชนผู้พักอาศัยในจังหวัดชัยนาท จำนวน 294 คน ร้อยละ 73.50 รองลงมา ได้แก่ นักท่องเที่ยว/ นักทัศนอาจร จำนวน 52 คน ร้อยละ 13.00 และข้าราชการ/ภาครัฐ จำนวน 31 คน ร้อยละ 7.75

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้หญิงและผู้ชาย จำนวนเท่ากัน คือ 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ มีอายุ 18 - 25 ปี จำนวน 168 คน ร้อยละ 42.00 รองลงมา ได้แก่ อายุ 26 - 45 ปี จำนวน 127 คน ร้อยละ 31.75 และ 46 - 60 ปี จำนวน 68 คน ร้อยละ 17.00 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการศูนย์บริการทางหลวงชนบทในระยะเวลา 3 เดือน 1 - 3 ครั้ง จำนวน 274 คน ร้อยละ 68.50 และมากกว่า 3 ครั้ง จำนวน 126 คน ร้อยละ 31.50

วัตถุประสงค์ในการใช้ส่วนพื้นที่บริการอำนวยความสะดวกและร้านค้า ได้แก่ ร้านค้า ห้องน้ำ มากที่สุด จำนวน 257 คน ร้อยละ 30.02 รองลงมา คือ ส่วนพื้นที่บริการด้านยานพาหนะ ได้แก่ บริเวณจอดพักรถ จำนวน 199 คน ร้อยละ 23.25 และองค์ประกอบด้านวิศวกรรม ได้แก่ ป้ายจราจร ป้ายแนะนำ สีสัญญาณ ไฟฟ้าแสงสว่าง บริเวณทางเข้าออกและภายในบริเวณ และระบบระบายน้ำจำนวน 137 คน ร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

ในการตอบวัตถุประสงค์ที่ 1 คือ เพื่อประเมินผลสำเร็จการบริการของศูนย์บริการทางหลวงชนบท พบว่า ความสำเร็จของการบริการของศูนย์บริการทางหลวงชนบทอยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 2 ระดับความสำเร็จของการบริการของศูนย์บริการทางหลวงชนบท และตารางที่ 3 ภาพรวมการบริการของศูนย์บริการทางหลวงชนบทตามแบบจำลอง CIPP ความสำเร็จอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 2 ระดับความสำเร็จของการบริการของศูนย์บริการทางหลวงชนบท

ระดับความสำเร็จของการบริการของศูนย์บริการทางหลวงชนบท	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การบริการในส่วนพื้นที่บริการอำนวยความสะดวกและร้านค้า อาทิ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ร้านค้าทั่วไปและร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น ส่วนปฐมพยาบาล และสุขา เป็นต้น	3.95	.838	มาก
2. การบริการในส่วนพื้นที่บริการด้านยานพาหนะ บริเวณจอดพักรถ	3.83	.751	มาก
3. พื้นที่บริการในส่วนที่เป็นสวนหย่อม และศาลาพักผ่อน	3.69	.873	มาก
4. การบริการในส่วนระบบสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ การกำจัดน้ำเสีย การกำจัดขยะ	3.79	.849	มาก
5. ความสะดวกในการจัดพื้นที่บริการทางเข้าและทางออกของศูนย์	3.83	.745	มาก
6. องค์ประกอบด้านวิศวกรรม ทั้งภายในและภายนอกศูนย์ ได้แก่ ระบบระบายน้ำ ไฟฟ้าส่องสว่าง ป้ายแนะนำ ป้ายจราจร ฯลฯ	3.79	.841	มาก
7. ภาพรวมของการบริการของศูนย์ฯ	3.90	.858	มาก
รวม	3.82	.674	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความสำเร็จของการบริการของศูนย์บริการทางหลวงชนบทอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$, S.D.=.674) โดยบริการในส่วนพื้นที่บริการอำนวยความสะดวกและร้านค้า อาทิ

ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ร้านค้าทั่วไปและร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น ส่วนปฐมพยาบาล และสุขภาพ มีการบริการอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ($\bar{X}=3.95$, S.D. =.838) รองลงมา ได้แก่ ภาพรวมของการบริการของศูนย์ฯ และความสะดวกในการจัดพื้นที่บริการทางเข้าและทางออกของศูนย์ ตามลำดับ ($\bar{X}=3.90$, S.D.=.8580 และ $\bar{X}=3.83$, S.D.=.745)

วัตถุประสงค์ที่สอง ได้แก่ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จของการบริการของศูนย์บริการทางหลวงชัยนาทจำแนกตามปัจจัยสถานภาพ จากสมมติฐาน คือ ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จของศูนย์บริการทางหลวงชัยนาทแตกต่างกัน พิสูจน์พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพมีความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จของศูนย์บริการทางหลวงชัยนาทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 โดยผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความสำเร็จของศูนย์บริการทางหลวงชัยนาทระหว่างสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 คือ ประชาชนผู้พักอาศัยในจังหวัดชัยนาทมีความเห็นต่อระดับความสำเร็จของศูนย์บริการทางหลวงมากกว่านักท่องเที่ยว/นักทัศนาจร และกลุ่มที่ 2 คือ นักธุรกิจ/ภาคเอกชนมีความเห็นต่อระดับความสำเร็จของศูนย์บริการทางหลวงมากกว่านักท่องเที่ยว/นักทัศนาจร

วัตถุประสงค์ที่สาม คือ เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการของศูนย์บริการทางหลวงชัยนาท นั้น แนวทางการพัฒนาระดับความสำเร็จของศูนย์บริการทางหลวงชัยนาททำได้โดยการปรับปรุงศักยภาพปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และบริบทให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยได้สรุปจากผลการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพของแต่ละปัจจัยว่า ควรปรับปรุง เรียงอันดับได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แนวทางการพัฒนาระดับความสำเร็จของศูนย์บริการทางหลวงชัยนาทตามอันดับ

อันดับที่	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	บริบท
1	ศูนย์ฯ ควรนำงบประมาณมาใช้จัดกิจกรรม/เตรียมความพร้อม/ สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ การปรับปรุงอาคาร/ ภูมิทัศน์อย่างเหมาะสม	ศูนย์ฯ ควรมีการสำรวจ นิเทศ ติดตาม กำกับการดำเนินงาน โครงการตามขั้นตอน และได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ในการดำเนินการ	ศูนย์ฯ ควรส่งเสริมให้ชุมชนพึงพอใจและยอมรับในการดำเนินงาน กิจกรรมของศูนย์ฯ มากขึ้น	ศูนย์ฯ ควรสนับสนุนให้เป็นจุดพื้นที่สำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น ด้านการท่องเที่ยว

อันดับที่	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	บริบท
2	ศูนย์ฯ ควรเตรียมความพร้อมด้านสถานที่อำนวยความสะดวก	ศูนย์ฯ ควรมีการกระบวนการส่งเสริมผู้ประกอบการให้มีการพัฒนาและแข่งขัน	ศูนย์ฯ ควรสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการในการดำเนินกิจกรรมของศูนย์ฯ ให้มากขึ้น	ศูนย์ฯ ควรปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นไปวัตถุประสงค์และเป้าหมายโดยเป็นจุดแวะพักที่เหมาะสมในการพัฒนาเศรษฐกิจ
3	ศูนย์ฯ ควรมีระบบการบริหารจัดการการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการอย่างเหมาะสม	เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ควรให้ข้อมูลชัดเจนและอำนวยความสะดวก บริการเหมาะสม	ผู้บริหารของศูนย์ฯ ควรให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมของศูนย์ฯ มากยิ่งขึ้น	ศูนย์ฯ ควรจัดกิจกรรมของศูนย์บริการทางหลวงชยันนาให้ตรงกับความต้องการของชุมชน

จากตารางที่ 3 ด้านปัจจัยนำเข้า ศูนย์บริการทางหลวงชยันนาควรนำงบประมาณมาใช้จัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมหรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ การปรับปรุงอาคาร และภูมิทัศน์อย่างเหมาะสม โดยมีการเตรียมความพร้อม ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก และระบบ การบริหารจัดการการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการอย่างเหมาะสม

ด้านกระบวนการ ศูนย์บริการทางหลวงชยันนาควรมีการสำรวจ นิเทศ ติดตาม กำกับ การดำเนินโครงการตามขั้นตอน และได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ในการดำเนินการ นอกจากนี้ ควรมีกระบวนการส่งเสริมผู้ประกอบการให้มีการพัฒนาและแข่งขัน โดยจัดหาเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจน และอำนวยความสะดวกในการบริการ ผู้บริหารของศูนย์ฯ ควรให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมของศูนย์ฯ มากยิ่งขึ้น

ด้านผลผลิต ศูนย์บริการทางหลวงชยันนาควรส่งเสริมให้ชุมชนพึงพอใจ และยอมรับในการดำเนินกิจกรรมของศูนย์ฯ มากขึ้น สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการในการดำเนินกิจกรรมของศูนย์ฯ ให้มากขึ้น โดยที่ผู้บริหารของศูนย์ฯ ควรให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมของศูนย์ฯ มากยิ่งขึ้น

ด้านบริบท ศูนย์ฯ ควรสนับสนุนให้เป็นจุดพื้นที่สำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นด้านการท่องเที่ยว ควรปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นไปวัตถุประสงค์และเป้าหมาย โดยเป็นจุดแวะพักที่เหมาะสมในการพัฒนาเศรษฐกิจ ทั้งนี้ ควรศึกษาความต้องการของชุมชนและจัดกิจกรรมพิเศษในวันสำคัญหรือช่วงเทศกาล เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจดังกล่าว

อภิปรายผล

ศูนย์บริการทางหลวงชยันนาประกอบด้วย 6 ส่วน ได้แก่ ส่วนพื้นที่บริการ อำนวยความสะดวก และร้านค้า ในปัจจุบันมีสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง 1 แห่ง ร้านจำหน่ายกาแฟ 1 ร้าน ตั้งอยู่นอกตัวอาคาร ร้านจำหน่ายผลไม้ 1 ร้าน และของทานเล่น 1 ร้าน ตั้งอยู่บริเวณหน้าอาคาร ภายในอาคารมีร้านสะดวกซื้อ 1 ร้าน และร้านขายสินค้าโอท็อปของจังหวัดชยันนาและอุทัยธานี 1 ร้าน ยังขาดร้านจำหน่ายอาหารซึ่งเคยตั้งอยู่ในอาคาร แต่ด้วยสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ร้านปิดไป และยังไม่มีผู้ประกอบการเข้ามาดำเนินงานต่อ หากมีร้านจำหน่ายสินค้าที่หลากหลาย อาทิ ร้านเช่าพระเครื่อง/ เครื่องรางของขลัง เนื่องจากจังหวัดชยันนามีวัดที่มีชื่อเสียงจำนวนมาก ร้านจำหน่ายอาหาร รวมทั้งบริการนวดแผนโบราณไว้บริการผู้ขับขี่ที่เมื่อยล้าจากการเดินทาง น่าจะดึงดูดผู้มาใช้บริการแวะพักมากขึ้น

ส่วนพื้นที่บริการด้านยานพาหนะ ได้แก่ บริเวณจอดพักรถ ซึ่งมีพื้นที่กว้างขวาง รองรับรถได้เป็นจำนวนมาก นับว่าเป็นจุดแข็งของศูนย์บริการทางหลวงชยันนา อีกทั้งยังมีพื้นที่ส่วนที่เป็นสวนหย่อมให้นั่งพักผ่อนหลายจุด มีความร่มรื่น เหมาะสมกับการแวะพัก

ระบบสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้าและน้ำนั้น ในช่วงเทศกาลสงกรานต์ พ.ศ. 2566 พบว่า มีผู้มาแวะพักจำนวนมาก และใช้บริการห้องน้ำ พบปัญหา คือ น้ำไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอให้ปรับปรุงและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับปัญหาดังกล่าว ที่อาจเกิดขึ้นอีก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาล อาทิ สงกรานต์ และปีใหม่

ในส่วนของรูปแบบทางเข้าและทางออก นับว่ามีความเหมาะสมและปลอดภัย โดยมีป้ายบอกระยะทางเป็นระยะ ๆ ในการเข้าสู่ศูนย์บริการฯ อีกทั้งทางเข้าเป็นทางขนาน จึงมีความปลอดภัย ทางออกได้ผ่านการออกแบบเพื่อความสะดวกและปลอดภัยเช่นเดียวกัน

องค์ประกอบด้านวิศวกรรม ได้แก่ ป้ายจราจร ป้ายแนะนำ สีสัน ไฟฟ้าแสงสว่าง บริเวณทางเข้าออกและภายในบริเวณ และระบบระบายน้ำนั้น ป้ายแนะนำควรปรับปรุงให้ชัดเจน เนื่องจากใช้งานมานาน ทำให้สีจางลง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ศักดิ์สุดา จิระสุโข (2560) ที่ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลนโยบายภาครัฐด้านทรัพยากรป่าชายเลน ในพื้นที่จังหวัดจันทบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายภาครัฐ ด้านทรัพยากรป่าชายเลนในพื้นที่จังหวัดจันทบุรี ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามนโยบายภาครัฐด้านทรัพยากรป่าชายเลน ซึ่งพบว่า มีปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร โดยขาดแคลนบุคลากร ขาดการประสานงานระหว่างบุคลากร และขาดแคลนงบประมาณ ซึ่งศูนย์บริการทางหลวงชยันนาที่ประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากร และงบประมาณในการปรับปรุงการบริการเช่นเดียวกัน

หากพิจารณาเชิงโครงสร้างการบริหารงาน และความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน พบว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานอุทยานวิทยาศาสตร์ภูมิภาค” โดย

อัครณัฐ วงศ์ปรีดี (2560) ที่เสนอให้กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีควรปรับปรุงโครงสร้างกระทรวงให้สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมกิจการอุทยานวิทยาศาสตร์มีอำนาจหน้าที่และทรัพยากรมากขึ้นหรือเป็นองค์การมหาชน เพื่อให้มีความคล่องตัวและศักยภาพในการพัฒนาขีดความสามารถของอุทยานวิทยาศาสตร์ภูมิภาค รวมทั้งเพิ่มบทบาทของศูนย์ประสานงานภูมิภาคประจำกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีภูมิภาค (ศวภ.) ในการบูรณาการนโยบายและโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงานภายในกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ส่งสู่ภูมิภาค ซึ่งศูนย์บริการทางหลวงชนบทควรปรับปรุงโครงสร้างการบริการเช่นเดียวกัน โดยการพัฒนาความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งการปรับปรุงโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกรมทางหลวงและผู้ประกอบการเข้าพื้นที่ให้มีอำนาจหน้าที่ มีความคล่องตัวและศักยภาพในด้านกายภาพ การตลาด และการประชาสัมพันธ์มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอแนะว่า ควรประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน โดยอาจจัดให้มีการประชุมกลุ่มเพื่อระดมความคิดเห็นในการปรับปรุงการบริการของศูนย์ และแนวทางการพัฒนาการบริการที่ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบกับบริการของศูนย์บริการทางหลวงในพื้นที่อื่นเพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนา/ปรับปรุงการบริการให้มีมาตรฐานที่คล้ายคลึงกัน
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบกับบริการของเอกชนที่คล้ายคลึงกับการบริการของศูนย์ฯ รวมทั้งวิเคราะห์จุดแข็ง - จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงการบริการให้มีมาตรฐานเทียบเคียงกับเอกชน

รายการอ้างอิง

กรมทางหลวง. (2564). *ศูนย์บริการทางหลวง*. วันที่ค้นข้อมูล 1 เมษายน 2564, เข้าถึงได้จาก

<http://www.doh.go.th/content/page/page/8074>

เทียนฉาย กิระนันท์. (2537). *แผนโครงการและงบประมาณ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประชุม รอดประเสริฐ. (2529). *การบริหารโครงการ*. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.

เขวาคี วิบูลย์ศรี. (2552). *การวัดผลและการสร้างแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจทีเอ็มบี. (2564). *ผลกระทบโควิดระลอกใหม่ SMEs ควรรับมืออย่างไร*. วันที่ค้นข้อมูล 1 เมษายน 2564, เข้าถึงได้จาก <https://www.prachachat.net/finance/news-606364>

สมประวิณ มันประเสริฐ. (2564). *ผลกระทบของโรคระบาดโควิด-19 ต่อเศรษฐกิจไทย*. วันที่ค้นข้อมูล 1 เมษายน 2564, เข้าถึงได้จาก <https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/economic-covid-impact>

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. (2564). *เอกสารประกอบการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ*. วันที่ค้นข้อมูล 1 เมษายน 2564, เข้าถึงได้จาก <http://www.ppp.sepo.go.th/assets/document/file/slide%202560--Jan2018.pdf>

สำนักงานสถิติจังหวัดชัยนาท. (2564). *รายงานผลการสำรวจ 2563*. วันที่ค้นข้อมูล 1 เมษายน 2564, เข้าถึงได้จาก http://chainat.nso.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=496:2563013111&catid=104&Itemid=509

ศักดิ์สุตา จิระศุภโชค. (2560). การประเมินผลนโยบายภาครัฐด้านทรัพยากรป่าชายเลน ในพื้นที่จังหวัดจันทบุรี. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 9(2), 301-329.

อัครณัฐ วงศ์ปรีดี. (2560). การประเมินผลการดำเนินงานอุทยานวิทยาศาสตร์ภูมิภาค. *วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน*, 24(2), 175-190.

Stufflebeam, D. L. (2015). *For applying CIPP evaluation model checklist: A tool the CIPP model to assess projects and programs*. Michigan: Western Michigan University.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harpey and Row Publication.