

46 114228



คุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ



ปรางทิพย์ ขามชู

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

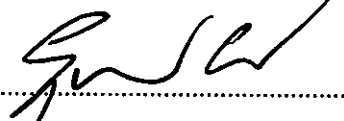
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

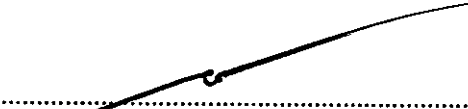
พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม


คณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนางสาวปรางทิพย์ ขามชู แล้ว  
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

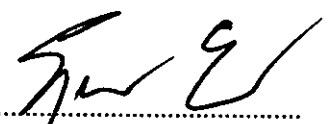
  
..... ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ) (ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย)

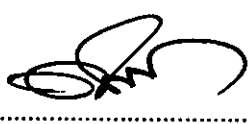
  
..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.เนติพัฒน์ รุ่งยืนยง) (ผู้ทรงคุณวุฒิ)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ) (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เจริญศิริ) (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

  
..... (รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

  
..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนิท เตีเมืองชัย)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

31 พ.ค. 2559  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ชื่อเรื่อง : ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดี  
ของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ศึกษา : ปรากฏทิพย์ ขามชู

ปริญญา : รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ. ดร.สัญญา เคนาภูมิ

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผศ. ดร.วิทยา เจริญศิริ

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2558

## บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม ชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าพนักงานตำรวจที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานคดีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 159 คน จาก 34 สถานีตำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .959 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  $t$ -test (Independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-way ANOVA) และกรณีพบความแตกต่างใช้การทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพ การให้บริการ รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ และเมื่อจำแนกข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อ

คุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับชั้นยศ อายุงานและขนาดสถานีตำรวจ พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจระดับชั้นยศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน จำนวน 4 ด้าน จำแนกตามอายุงาน โดยรวมและรายด้าน พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจที่มีอายุงานแตกต่างกัน แต่ไม่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และจำแนกตามขนาดสถานีตำรวจ โดยรวมและรายด้าน พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจที่อยู่ในแต่ละสถานีมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ข้อเสนอแนะด้านที่มีความถี่ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ความถี่ 30) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ความถี่ 25) ด้านช่องทางการให้บริการ (ความถี่ 15) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ความถี่ 10) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ความถี่ 5)

**TITLE :** Opinions of Police Officers toward the Service Quality of Cases of Roi-Et  
Prosecutor Office

**AUTHOR :** Prangthip Khanchu                      **DEGREE :** M.P.A. (Public Administration)

**ADVISORS :** Asst. Prof. Dr. Sanya Khenaphum                      Major Advisor

Asst. Prof. Dr. Witaya Chareonsiri                      Co-advisor

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2016**

### **ABSTRACT**

The objectives of the independent study were to survey the opinions of police officers toward the service quality of cases of Roi-Et Prosecutor Office, to compare the opinions of the police officers on the service quality regarding rank, work experience, and size of police station, and to find useful suggestions for the service quality of Roi-Et Prosecutor Office. The samples were 263 police officers from 43 police stations in Roi –Et province who asked for the services of Roi-Et Prosecutor Office. The instrument was a five-point-rating-scale questionnaire with a .959 reliability index. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, the F-test (One-way ANOVA) and Least Significant Difference (LSD).

Results of the research were as follows : 1) The overall opinions of the police officers toward the service quality of cases of Roi-Et Prosecutor Office was at a high level ( $\bar{X} = 4.02$ ). Four high rated items of the service quality were service steps ( $\bar{X} = 4.07$ ), service quality ( $\bar{X} = 4.07$ ) service channel ( $\bar{X} = 4.04$ ) and service officers ( $\bar{X} = 3.98$ ) respectively. 2) The findings indicated that the overall opinion of the police officers toward the service quality of Roi-Et Prosecutor Office regarding the different ranks, and sizes of police station was significantly different at the .05 level. Whereas, the overall opinion of the police officers toward the service quality of Roi-Et Prosecutor Office regarding the different work experiences was not significantly different at the .05 level.

3) Regarding the frequency of suggestions, the five most frequent suggestions are facilitate (F= 30), service officers (F = 25), service channel (F= 15, service quality (F = 10) and steps of service (F = 5).



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ศศ.ดร.สัตยา เคนาภูมิ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ศศ.ดร.วิทยา เจริญศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม กรรมการและ เลขานุการสอบการวิจัย และอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้กำลังใจตั้งแต่ต้นจน เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงเป็นอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาส ประธานกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์และอาจารย์ ดร.เนติพัฒน์ ฐิ์นียง กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำและข้อสังเกตเพิ่มเติม ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปปรับปรุงแก้ไขจนวิทยานิพนธ์เสร็จ สมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ เจ้าพนักงานตำรวจ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 34 สถานี ทุกท่านที่ได้ กรุณาช่วยเหลือให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ประโยชน์และคุณค่าของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ ของบิดามารดา ตลอดจนบูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY  
ปราสาทพิชัย ขามขู

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ค
ABSTRACT .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ช
สารบัญ .....	ซ
สารบัญตาราง .....	ญ
สารบัญแผนภาพ .....	ฎ
สารบัญภาพ .....	ฏ
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ฌ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	5
สมมติฐานของการวิจัย .....	5
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย .....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	11
แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น .....	11
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....	19
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ .....	43
บริบททั่วไปของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด .....	50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	55
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	61
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	65
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	65
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	72



หัวเรื่อง	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	73
สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	74
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	75
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	75
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	75
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	77
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	89
สรุปผลการวิจัย .....	89
อภิปรายผล .....	101
ข้อเสนอแนะ .....	104
บรรณานุกรม .....	105
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย .....	110
ภาคผนวก ข การคำนวณความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม .....	118
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	121
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	125
ประวัติผู้วิจัย .....	141

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ปริมาณคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด .....	55
2 ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่ได้มาซึ่งตัวแปรความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดี .....	62
3 จำแนกสถานีตำรวจตามขนาด .....	67
4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำแนกตามสถานีตำรวจภูธรที่สังกัด .....	68
5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ .....	77
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ โดยรวม .....	79
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ .....	80
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	81
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ โดยรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก .....	82
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ ด้านคุณภาพการให้บริการ .....	83
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ ด้านช่องทางการให้บริการ .....	84

12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการงานคดีของ สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ จำแนกตามระดับชั้นยศ โดยรวม .....	85
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการงานคดีของ สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ จำแนกตามอายุงาน โดยรวม .....	86
14	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการงานคดีของ สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ จำแนกตามสถานีตำรวจที่สังกัด โดยรวม .....	88
15	ผลการเปรียบเทียบระดับการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานคดี สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ จำแนกตามระดับชั้นยศ โดยรวมและรายด้าน .....	90
16	ผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนคุณภาพการให้บริการงานคดีของ สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ จำแนกตามอายุงาน โดยรวมและรายด้าน .....	91
17	ผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงาน อัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ จำแนกตามสถานีตำรวจที่สังกัด โดยรวมและรายด้าน .....	92
18	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการงานคดีของ สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ จำแนกตามสถานีตำรวจที่สังกัด โดยรวม .....	93
19	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการงานคดีของ สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ จำแนกตามสถานีตำรวจที่สังกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	93
20	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการงานคดีของ สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ จำแนกตามสถานีตำรวจที่สังกัด ด้านคุณภาพการให้บริการ .....	94

- 21 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการ  
จังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ ..... 95



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	โครงสร้างการแบ่งส่วนงานราชการของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด .....	53
2	ขั้นตอนกระบวนการงานพิจารณาสั่งจำนวนและการให้บริการ .....	54
3	กรอบแนวคิดการวิจัย .....	64



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญญภาพ

ภาพที่

หน้า

- 1 ตราสัญลักษณ์สำนักงานอัยการสูงสุด รูปพระมหาพิชัยมงกุฎประดิษฐานเหนือ  
พระแว่น พระสุริยกานต์และตราชูรูปพระขรรค์ รองรับด้วยช่อชัยพฤกษ์ ..... 50



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม .....	119
2 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	122



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นความจำเป็นหนึ่งที่ระบบราชการจะต้องดำเนินการเพื่อยกระดับและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไปให้ประเทศมีศักยภาพและสามารถแข่งขันในระดับโลกได้ไม่ทำให้ระบบราชการเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต และสอดคล้องกับหลักการภายใต้การปฏิรูประบบราชการ ที่กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เป็นประโยชน์สุข เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งนี้ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีแนวคิดมาจากการบริหารจัดการที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐ คือ การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีเท่านั้น ลดการควบคุมจากส่วนกลาง เพิ่มอิสระแก่หน่วยงาน ระบบการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีระบบสนับสนุนด้านบุคลากรและเทคโนโลยี เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน (อัจฉรา พุ่มอาภรณ์. 2555 : 1)

องค์กรแต่ละแห่งต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ กล่าวคือ คุณภาพการให้บริการต้องมาเป็นลำดับหนึ่งเสมอ การดำเนินงานขององค์กรหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริการมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวทางปฏิบัติ 3 ประการ ได้แก่ 1) ลูกค้านับก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด 2) ลูกค้าถูกเสมอไม่ว่าลูกค้าจะพูด จะทำอย่างไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด 3) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้าอบอุ่นสบายใจ จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดความสำเร็จ



ต่อองค์กรนั้น ๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการ ที่ดีต้องเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป (สมิต สัจฉกร. 2546 : 174 – 176)

คุณภาพของการให้บริการของผู้บริโภค คือ การประเมินหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการให้บริการในลักษณะภาพรวม (Global Judgment) ซึ่งผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพการให้บริการในรูปแบบทัศนคติ โดยเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับการให้บริการตามการรับรู้ (Perceived Service) ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ซึ่งพบว่าการให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการ เป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง (Parasuraman et al., 1988 ; อ้างถึงใน เสาวนิต ปทุมวัฒน์. 2545 : 15-17)

นอกจากนี้ Gummesson (1991 ; อ้างถึงใน กฤษณา พิทักษ์. 2545 : 2) ได้อธิบายว่า จุดศูนย์กลางของรูปแบบคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้ารับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการซึ่งสามารถวัดได้ด้วยความคาดหวัง ประสบการณ์ของลูกค้าและภาพพจน์ขององค์กร รวมถึงผลิตภัณฑ์ก็มีความสำคัญต่อการรับรู้ของลูกค้าด้วยเช่นกัน ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพจึงเป็นหน้าที่สำคัญของพนักงานที่ต้องให้บริการลูกค้าโดยตรง

สำนักงานอัยการสูงสุด ในอดีต คือ “กรมอัยการ” ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2436 ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดให้อัยการเป็นองค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญเรียกว่า องค์กรอัยการ ซึ่งแบ่งส่วนราชการออกเป็น 45 ส่วนราชการ แบ่งท้องที่ออกเป็นเขต 9 เขต องค์กรอัยการมีหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญาทั้งปวง ดำเนินคดีแพ่ง และ ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือองค์กรอัยการ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ ศึกษาวิจัย พัฒนา และดำเนินการอื่นเกี่ยวกับกฎหมาย ดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน คุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือ

ทางกฎหมาย ตลอดจนติดต่อและประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานต่างประเทศเหล่านี้ เป็นต้น (สำนักงานอัยการสูงสุด. 2557)

สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นองค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญเป็นองค์กรที่ไม่ได้ขึ้นตรงต่อฝ่ายบริหารหรือรัฐบาล ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้ไม่ได้อยู่ภายในการบังคับบัญชาหรือกำกับดูแลของรัฐบาลซึ่งมีภารกิจแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของการก่อตั้งองค์กร เหตุผลประการหนึ่งที่ไม่ได้จัดให้องค์กรอัยการเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญแต่จัดให้เป็นองค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญเนื่องจากระบบการเข้าสู่ตำแหน่งของพนักงานอัยการไม่ได้มาจากระบบสรรหา ซึ่งแตกต่างกับการสรรหาบุคคลหรือคณะกรรมการขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ นอกจากนั้นกฎหมายได้กำหนดให้พนักงานอัยการเป็นทนายแผ่นดิน และสำนักงานอัยการสูงสุดมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมายรวมถึงในการคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน, ให้คำปรึกษาและตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทางกฎหมายให้แก่รัฐบาล และหน่วยงานของรัฐ, ให้คำปรึกษา และตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทางกฎหมายให้แก่นิติบุคคล ซึ่งมีใช้หน่วยงานของรัฐแต่ได้มีพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งขึ้น ทั้งนี้ ตามที่เห็นสมควร, ดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับคดีแพ่ง หรือคดีปกครองแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานของรัฐ ซึ่งพนักงานอัยการได้รับคำเนิมนคดีให้, ดำเนินการตามที่คณะรัฐมนตรีร้องขอ เว้นแต่การดำเนินการนั้นจะขัดต่อความในหน้าที่หรืออาจทำให้ขัดต่อความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการ, ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ, ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐในการอำนวยความสะดวก การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน, ติดต่อและประสานงานกับองค์กร หรือหน่วยงานต่างประเทศเกี่ยวกับเรื่องที่อยู่ในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด, ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด (สำนักงานอัยการสูงสุด. 2557)

สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ให้บริการด้านงานคดีต่าง ๆ รวมไปถึงมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและให้ความคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มีการแบ่งลักษณะงานออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้ คือ (1) งานสารบรรณ (2) งานคดีอาญา (3) งานคดีแพ่ง (4) งานการเงินและบัญชี (5) งานพัสดุอาคารและสถานที่ (6) งานสารสนเทศและเทคโนโลยี (7) เป็นศูนย์ร่วมชั้นสูตรพลศึกษา (8) เป็นศูนย์ร่วมสอบปากคำเด็กในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ดังกล่าว นอกจากนี้จะ

มุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงานแล้วยังต้องคำนึงถึงความตึงเครียดหรือความคาดหวังของประชาชนในพื้นที่และผู้มาติดต่อขอใช้บริการยังสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

จากงานด้านต่าง ๆ จะเห็นว่างานด้านอำนาจการจะเป็นค่านแรกที่เจ้าพนักงานตำรวจรวมทั้งประชาชน จะเข้ามาติดต่อขอรับบริการในส่วนที่เกี่ยวกับคดีต่าง ๆ สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ถือเป็นหน่วยงานราชการที่รับผิดชอบการดำเนินคดีทั้งปวงในอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ หรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลจังหวัดร้อยเอ็ด ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก รักษาผลประโยชน์ของรัฐ และให้ความคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุง ปรับเปลี่ยนระบบงานให้สอดคล้องกับแนวทางของรัฐบาล ที่ต้องการให้ภาครัฐนำบริการที่ดี มีคุณภาพไปสู่ประชาชนและให้ประชาชนสามารถประเมิน และเสนอแนะการทำงานของภาครัฐได้ (สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด. 2557)

จากปรากฏการณ์เกี่ยวกับการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ พบปัญหาว่า เจ้าพนักงานตำรวจที่มาขอรับบริการของแต่ละสถานีตำรวจ ได้มีการกล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการด้านงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดในหลาย ๆ ด้าน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่ยังไม่มีการพัฒนาให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการด้านงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด การสร้างความมั่นใจในการให้บริการด้านงานคดีของเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จะส่งผลถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเป็นสิ่งที่หน่วยงานต้องดำเนินการเพื่อติดตามผลการให้บริการซึ่งส่งมอบให้แก่เจ้าพนักงานตำรวจแล้วมีผลในเชิงบวกหรือลบ เพื่อประเมินคุณภาพในการให้บริการว่าอยู่ในระดับที่เจ้าพนักงานตำรวจต้องการ คาดหวัง พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ หากเจ้าพนักงานตำรวจได้รับความพึงพอใจก็ควรวิเคราะห์ว่ามีองค์ประกอบด้านใดบ้างที่เจ้าพนักงานตำรวจประสงค์ให้มีการให้บริการในรูปแบบ ช่องทาง หรือวิธีการใด เพื่อให้บริการในรูปแบบดังกล่าวซ้ำ หรือพัฒนาให้มีคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

จากเหตุผลดังกล่าวมาแล้วข้างต้น สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก รักษาผลประโยชน์ของรัฐและให้ความคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุง ปรับเปลี่ยน

ระบบงานให้สอดคล้องกับแนวทางของรัฐบาลที่ต้องการให้ภาครัฐนำบริการที่ดีมีคุณภาพไปสู่ประชาชนและให้ประชาชนสามารถประเมินและเสนอแนะการทำงานของภาครัฐได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อที่จะได้นำผลจากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านงานคดีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น อันเป็นประโยชน์ต่อเจ้าพนักงานตำรวจและประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งถือเป็นหนึ่งในหน้าที่หลักของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด และยังเป็นตัวชี้วัดศักยภาพและระดับความสามารถในการพัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดอีกด้วย

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม ชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับปานกลาง
2. ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดเท่านั้น

### 2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 ประชากร ได้แก่ เจ้าพนักงานตำรวจที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานคดีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 263 คน จาก 34 สถานีตำรวจ อันประกอบด้วย สถานีตำรวจ ภูธรเมืองร้อยเอ็ด ภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด สถานีตำรวจภูธรปทุมรัตน์ สถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ สถานีตำรวจภูธรพนมไพร สถานีตำรวจภูธรโพนทอง สถานีตำรวจภูธรเสลภูมิ สถานีตำรวจภูธรหนองพอก สถานีตำรวจภูธรจตุรพักตรพิมาน สถานีตำรวจภูธรเมยวดี สถานีตำรวจภูธรหนองฮี สถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี สถานีตำรวจภูธรจังหาร สถานีตำรวจภูธรเมืองสรวง สถานีตำรวจภูธรทุ่งเขาหลวง สถานีตำรวจภูธรขวาว สถานีตำรวจภูธรสว่าง สถานีตำรวจภูธรดงครั่งใหญ่ สถานีตำรวจภูธรหัวโทน สถานีตำรวจภูธรบ้านคู้ สถานีตำรวจภูธรหนองม สถานีตำรวจภูธรโคกสว่าง สถานีตำรวจภูธรโพธิ์ทอง สถานีตำรวจภูธร อาจสามารถ สถานีตำรวจภูธรเชียงขวัญ สถานีตำรวจภูธรบ้านบัวขาว สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่ สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย สถานีตำรวจภูธรม่วงลาด สถานีตำรวจภูธรหนองแวงคง สถานีตำรวจภูธรคูใหญ่ สถานีตำรวจภูธรโพธิ์ชัย สถานีตำรวจภูธรศรีสมเด็จ สถานีตำรวจภูธรโพนทราย

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าพนักงานตำรวจที่มาขอรับบริการด้านงานคดีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 159 คน โดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973 : 727) และการสุ่มอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

### 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของเจ้าพนักงานตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความคิดเห็นของเจ้าพนักงาน  
ตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

จำนวน 34 สถานีตำรวจ ใน 5 ด้าน ได้แก่

3.2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

3.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2.5 ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

3.2.6 ด้านช่องทางการให้บริการ

#### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยประมาณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2558 ถึงเดือนกุมภาพันธ์  
พ.ศ. 2559

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานอัยการ หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนใน  
การดำเนินการทางกฎหมาย รวมตลอดทั้งในการคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของ  
ประชาชน และการ ให้ความรู้ทางกฎหมาย แก่ประชาชน รวมไปถึงให้ความร่วมมือกับ  
หน่วยงานของรัฐ ในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรม การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน  
ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือ  
สำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้หมายถึง สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

พนักงานอัยการ หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งพนักงานอัยการ  
โดยรับเงินเดือนประเภทงบประมาณ หมาดเงินเดือนในสำนักงานอัยการสูงสุด อำนาจหน้าที่  
ของพนักงานอัยการ ซึ่งบัญญัติไว้ตามมาตรา 14 ดังนี้ มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินคดีตาม  
กฎหมายมีอำนาจและหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญ รวมทั้งมีอำนาจและหน้าที่ดำเนินคดีแทนรัฐบาล  
หน่วยงานของรัฐที่เป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญ ราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค  
ในศาล หรือในกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการทั้งปวง กับมีอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมาย  
อื่นซึ่งบัญญัติว่าเป็นอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดหรือพนักงานอัยการ

เจ้าพนักงานตำรวจ หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พุทธศักราช 2547 โดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และให้หมายความรวมถึงข้าราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติแต่งตั้งหรือสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการตำรวจ โดยได้รับเงินเดือนจากส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐด้วย ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ให้หมายถึง เจ้าพนักงานตำรวจที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านงานคดีที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรอำเภอ และสถานีตำรวจภูธรตำบลที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด มีจำนวน 34 สถานีตำรวจ แบ่งเป็น 3 ขนาด

สถานีตำรวจภูธรขนาดใหญ่ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรโดยมีผู้กำกับการเป็นผู้บังคับบัญชา

สถานีตำรวจภูธรขนาดกลาง หมายถึง สถานีตำรวจภูธรโดยมีสารวัตรใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา

สถานีตำรวจภูธรขนาดเล็ก หมายถึง สถานีตำรวจภูธรโดยมีสารวัตร เป็นผู้บังคับบัญชา

ระดับชั้นยศ หมายถึง ชั้นยศข้าราชการตำรวจที่ครองอยู่ในขณะที่ทำการศึกษาวิจัย จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

ชั้นยศสัญญาบัตร ได้แก่ ร้อยตำรวจตรี ร้อยตำรวจโท ร้อยตำรวจเอก พันตำรวจตรี พันตำรวจโท พันตำรวจเอก

ชั้นยศประทวน ได้แก่ สิบตำรวจตรี สิบตำรวจโท สิบตำรวจเอก จำสิบตำรวจ นายดาบตำรวจ

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาเริ่มตั้งแต่เริ่มบรรจุเข้ารับราชการตำรวจจนถึงปัจจุบัน

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการด้านงานคดีต่าง ๆ ที่สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จัดให้เพื่อสนองตอบความพึงพอใจของเจ้าพนักงานตำรวจผู้รับบริการ 5 ด้าน ได้แก่

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ได้ดำเนินการให้บริการและอำนวยความสะดวกในขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของเจ้าพนักงานตำรวจได้ตามที่ควรจะเป็น อย่างถูกต้อง ตรงตาม

วัตถุประสงค์ของการบริการ เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีกำหนดเวลาในการบริการแต่ละขั้นตอน เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง กิจกรรม หรือปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ทำหน้าที่ให้บริการแก่เจ้าพนักงานตำรวจผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ และความประทับใจจากการได้รับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดได้ดำเนินการให้บริการและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ดังนี้ แบบฟอร์มชัดเจนเข้าใจง่าย อุปกรณ์ต่าง ๆ มีความเพียงพอ และมีความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ

ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดสามารถให้บริการได้ภายในกำหนดตรงตามเวลา และเจ้าพนักงานตำรวจทุกคนที่มาขอรับบริการด้านงานคดีจะได้รับการบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่เจ้าพนักงานตำรวจที่มาขอรับบริการด้านงานคดี

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการตามกระบวนการพิจารณา ด้านงานคดี ได้แก่ การให้บริการ โดยความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการให้คำปรึกษาผ่านทางโทรศัพท์ การให้คำปรึกษาโดยตรงผ่านพนักงานอัยการ และการแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความคิดเห็น

ตำรวจอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด หมายถึง กลุ่มงานคดีที่มีเจ้าพนักงานตำรวจมาขอรับบริการด้านงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก การยอมรับหรือไม่ยอมรับ การเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้น โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม และสภาพแวดล้อม ตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง

ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความคิด ความรู้สึก ตามความรู้ ความเชื่อ และประสบการณ์ ของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

การให้บริการ หมายถึง การที่สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดได้อำนวยความสะดวก ด้านงานคดี เพื่อสนองตอบสนองความต้องการของเจ้าพนักงานตำรวจที่มาติดต่อขอรับบริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าพนักงานตำรวจที่มาติดต่อขอรับบริการที่อยู่ในเขตพื้นที่ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 34 สถานีตำรวจ



## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด
2. ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะในการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ
3. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ในรูปแบบ ช่องทาง หรือวิธีการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาให้เกิดคุณภาพในการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. บริบทสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

##### 1. ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก การยอมรับหรือไม่ยอมรับ การเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นด้วยการพูด เขียนหรือสื่อสารให้บุคคลอื่นได้รับรู้ โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม และสภาพแวดล้อม ตลอดจนอารมณ์ ความรู้สึกของบุคคลนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใดๆออกมาโดยการพูดหรือการเขียนก็ได้ และได้มีนักวิชาการมากมายหลายท่านให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

สุชา จันท์ธรม (2520 : 39) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่เป็นลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเช่นเดียวกับทัศนคติ ซึ่งกล่าวโดยทั่วไปคนเราจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป และความคิดเห็นก็เป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งวิจารณ์ญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความคิดเห็นมีลักษณะที่แคบกว่าทัศนคติในขณะที่ทัศนคติเป็นสิ่งที่แสดงภาพความรู้สึกทั่ว ๆ ไป เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ แต่ความคิดเห็นจะอธิบายเหตุผลเฉพาะ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2534 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางวาจาของเจตคติ การที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อหรือความรู้สึกอย่างไรนั้น เป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคลนั้น ดังนั้น การวัดความคิดเห็นของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปได้

Luthans Freeman (1995 : 191) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะตอบสนองต่อบุคคล สถานการณ์ วัตถุและความคิดเห็น โดยมีลักษณะที่คงที่แน่นอน ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ และมีรูปแบบการตอบสนองอย่างเดียวกัน จากการค้นคว้าวิจัยสรุปได้ว่า ความหมายของความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความคิด ความรู้สึกของบุคคลที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นไปตามความรู้สึก ความเชื่อ ประสบการณ์ที่ได้พบเจอมา เป็นการอธิบายเหตุผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่มีถูกหรือผิด มีแบบแผนหรือไม่ก็ได้ ความคิดเห็นสามารถเกิดจากการเรียนรู้เข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ที่ได้พบเห็นในชีวิตประจำวัน หรือมาจากประสบการณ์ที่เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อจิตใจและความคิด ประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้ทั้งในทางที่ดี ได้แก่ การยอมรับ และในทางที่ไม่ดี ได้แก่ การปฏิเสธอาจมีระดับความคิดเห็นในระดับธรรมดา และรุนแรง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิดของผู้นั้น ความคิดเห็นอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาแล้วแต่ข้อมูล และ ความเชื่อของแต่ละบุคคล ทั้งยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นเป็นสิ่งที่มีความหมายอย่างมากต่อการวิจัยและการศึกษา เพราะความคิดเห็นเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่บุคคลใช้ในการคิดวิเคราะห์เพื่อแสดงให้เห็นได้ทราบถึงเจตจำนงของตนเองที่มีวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งปรากฏผลเป็นรูปธรรม แต่อย่างไรก็ตามการให้ความหมายของคำว่า “ความคิดเห็น” (Opinion) ได้มีนักวิชาการให้คำนิยามไว้ต่าง ๆ กัน เช่น

สุชา จันทรเฒ (2520 : 94) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ เราไม่สามารถแยกความคิดเห็นและทัศนคติออกจากกันได้ เพราะความคิดเห็นมีลักษณะคล้ายทัศนคติ แต่ความคิดเห็นแตกต่างจากทัศนคติตรงที่ทัศนคตินั้นเป็นความพร้อมทางจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่อาจแสดงออกมาได้ทั้งคำพูดและการกระทำ ทัศนคติไม่เหมือนกับความคิดเห็นตรงที่ไม่ใช่สิ่งเร้าที่จะแสดงออกมาอย่างเปิดเผยหรือตอบสนองอย่างตรง ๆ และลักษณะของความคิดเห็นไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (2527 : 37) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นเพียงการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกภายในต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกภายในนั้นอาจเป็นเพียงเจตคติหรือความเชื่อหรือความนิยม หรือถ้าจะกล่าวในลักษณะของพฤติกรรมในแง่ของจิตวิทยา ก็กล่าวได้ว่าเจตคติ ความเชื่อ ความนิยมเป็นพฤติกรรมภายในที่ไม่มีผู้ใดสังเกตหรือทราบได้ นอกจากตัวของเขาผู้นั้น แต่ความคิดเห็นพฤติกรรมภายนอกที่ผู้อื่นสามารถสังเกตหรือทราบได้อย่างชัดเจนดั่งนั้นคนที่มิเจตคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมอย่างหนึ่ง แต่ถ้าเขาไม่แสดงความคิดเห็นออกมาก็จะไม่มีผู้ใดทราบได้เลยว่าเขามีเจตคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมเช่นใด

อุทัย หิรัญโต (2529 : 74) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นของคนมีหลายระดับ คือ อย่างผิวเผินก็มี อย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคตินั้นเป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้งและติดตัวไปเป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่ว ๆ ไป ไม่เฉพาะอย่างและมีอยู่เป็นเวลาอันสั้น เรียกว่า ความคิดเห็น เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอแก่การพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อยและเกิดขึ้นได้ง่ายแต่ก็สลายตัวเร็ว

นพมาศ ชีรเวดิน (2539 : 37) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริงพูดตามสังคมหรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนออกไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ

นิรุทธ์ สุขเจริญ (2549 : 5) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นสภาพความรู้สึกที่บุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาทางใดทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการพูด ลักษณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลยก็ได้

สุพัตรา สุภาพ (2545 : 74) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

พรนิภา ยันนาดี และคณะ (2546 : 142) สรุปไว้ว่า ความคิดเห็น เป็นสภาพความรู้สึกที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเวลาใด เวลาหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาในทางใดทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการพูด ลักขณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลยก็ได้ จากแนวความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นดังกล่าว สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีพื้นฐานจากส่วนประกอบต่าง ๆ ได้แก่ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม

พระมหาเอกอมร วิถีปัญญา (คงดางาม) (2553 : 5) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกภายในต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกภายในนั้นอาจเป็นเพียงเจตคติหรือความเชื่อหรือความนิยมที่ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออกมา ซึ่งแต่ละคนอาจจะมีคนเห็นเหมือนกันหรือต่างกันได้

Nunally Jum C. (1950 : 120) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่าทั้งความคิดเห็นและทัศนคติเป็นเรื่องของการแสดงออกของแต่ละบุคคลต่อประชาธิปไตยทั่วไปต่อขนบธรรมเนียมประเพณี และการแสดงออกทางความคิดเห็นในรูปที่เกี่ยวกับตัวเขา และได้กล่าวต่อไปอีกว่า คำว่า ความคิดเห็นนั้น จะใช้ในเรื่องเกี่ยวกับการลงความคิดเห็น (Judgment) และความรู้ (Knowledge) ในขณะที่ทัศนคตินั้นมักใช้กันมากในเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึก (Feeling) และความชอบพอ (Preference) ท้ายที่สุดเขาได้สรุปว่า เรามักใช้คำว่าความคิดเห็นมากกว่าทัศนคติ Good (1973 ; อ้างถึงใน นิรุทธ์ สุขเจริญ. 2549 : 5) ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อความคิดหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจ บอกได้ว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่ Issak (1981 ; อ้างถึงใน นิรุทธ์ สุขเจริญ. 2549 : 5) ให้ความหมายความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทั่ว ๆ ไปโดยปกติ

แล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวกับ เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะขณะที่เจตคติเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป มีความหมายที่กว้างกว่า

Luthans Freeman (1995 : 321) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะตอบสนอง ต่อบุคคล สถานการณ์ วัตถุและความคิดเห็น โดยมีลักษณะที่คงที่แน่นอน ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ และมีรูปแบบการตอบสนองอย่างเดียวกัน

Hurlock E. (1995 : 97) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกถึงสิ่งใดสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้าง หรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

Feld M.P. Man (1971 : 71) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษา ความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการฝึกหัดทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

Mary L. Good (2006 : 32) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ไว้หลายความหมาย ได้แก่

1. ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อ ความคิดเห็น ข้อพิจารณา ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นอน และยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์ หรือกล่าวกว้าง ๆ ได้ว่ามีความเป็นไปได้มากกว่าความรู้
2. ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือการวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนจากแหล่งข้อมูล หรือบุคคลที่เชื่อถือได้
3. ความคิดเห็นสาธารณะ (Public Opinion) หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยรวมๆ ของกลุ่มคน ในสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ หรือข้อเท็จจริง

### 3. ประเภทของความคิดเห็น

สมยศ อักษร (2546 : 45) ได้จำแนกความคิดเห็นเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การคิดประเภทสัมพันธ์ (Associative Thinking)
  - 1.1 การสร้างวิมานในอากาศ (Day Dreaming)
  - 1.2 การฝัน (Night Dreaming)
  - 1.3 การคิดเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว (Autistic Dreaming)
  - 1.4 การคิดเห็นที่เป็นอิสระ (Free Dreaming)
  - 1.5 การคิดที่ถูกรควบคุม (Control Dreaming)
2. การคิดโดยตรงที่ใช้ในการแก้ปัญหา (Directed Thinking)
  - 2.1 การคิดเชิงวิจารณ์ (Critical Thinking)
  - 2.2 การคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking)

Remmer (1955 : 141) จำแนกความคิดเห็น ออกเป็น 2 ประการ ประกอบด้วย

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด - เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรัก จนหลงทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก
2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

### 4. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น

จำเลียง ภาวจิต (2536 : 248 – 249) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นว่าขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคม 3 ประการ คือ

1. ภูมิหลังทางสังคม หมายถึง กลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท เป็นต้น
2. กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมใคร หรือกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้แก่ผู้ใด หรือการกระทำที่คำนึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงกันได้ เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิก หรือสมาคมเดียวกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย

3. กลุ่มกระตือรือร้น หรือ กลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นเป็นพิเศษอันจะให้เกิดกลุ่มประโยชน์ขึ้นมา ย่อมส่งผลต่อการจูงใจให้บุคคลที่เป็นบุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ไม่ว่าจะให้คล้อยตามในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตาม ในทางตรงกันข้ามกลุ่มเฉื่อยชาก็จะไม่มียุทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็น ดังนี้

Potter (1952 : 7) ได้กล่าวสรุปเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็นว่ามี 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมุกณะเรื่องราวต่าง ๆ หรือ สถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็นความคุ้นเคยอาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรงและจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่ายหรืออ่านจากหนังสือโดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกันคนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน

Oskamp (1977 ; อ้างใน นิรุทธ์ สุขเจริญ. 2549 : 6) ได้กล่าวสรุปถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ดังนี้คือ

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ความผิดปกติของอวัยวะ ความบกพร่องของอวัยวะสัมผัส ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นไม่ติดต่อบุคคลภายนอก

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบเหตุการณ์ด้วยตนเอง กระทำด้วยตนเองหรือ ได้พบเห็น ทำให้บุคคลมีความพึงใจ และเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านั้นต่างกัน

3. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อเป็นเด็กผู้ปกครองจะเป็นผู้ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก จึงมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็ก

4. ทัศนคติและความคิดเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมต้องมีกลุ่มและสังคม ดังนั้น ความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียนหรือหน่วยงานที่มีความคิดเห็นเหมือนหรือต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

5. สื่อมวลชน คือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรา ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล



## 5. การวัดความคิดเห็น

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531) ได้กล่าวถึง การวัดทัศนคติและความคิดเห็นโดยการสร้างมาตรวัดทัศนคติและความคิดเห็นที่นิยมกันทั่วไปมี 4 วิธี คือ

1. วิธีของเทอร์สตัน (Thurston's Method) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็นและทัศนคติไปในทางเดียวกัน เสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน (Equal - Appearing Intervals)

2. วิธีของกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติและความคิดเห็นในแนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับข้อความทัศนคติสูงต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกัน ได้จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของข้อแสดงความคิดเห็น

3. วิธีจำแนกแบบ S - D Scale (Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติและความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้าม (Bipolar - Adjective) เช่น ดี - เลว ขยัน - ขี้เกียจ เป็นต้น

4. วิธีของลิเคิร์ต (Likert's Method) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติและความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่ายประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชื่นชอบ หรือ ไม่ชอบ โดยจัดอันดับความชื่นชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนน 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2 ตามลำดับ

นิรุทธ์ สุขเจริญ (2549 : 7) กล่าวว่า เนื่องจากความคิดเห็นจะส่งผลถึงทัศนคติและการแสดงออกถึงพฤติกรรมของเจ้าของความคิดเห็น การวัดระดับความคิดเห็นจะช่วยสามารถกำหนดแนวทางหรือนโยบายต่าง ๆ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับความคิดเห็นส่วนร่วมได้ การวัดความคิดเห็น ทัศนคติ แรงจูงใจ และค่านิยม มีการสร้างแบบทดสอบสำหรับวัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว แต่ก็ยังไม่สามารถที่จะแยกกันได้อย่างเด็ดขาดเพราะมีบางส่วนที่ซ้ำซ้อนกันอยู่ การวัดความคิดเห็นส่วนใหญ่แล้ว ยังไม่มีการแบ่งแยกออกจากทัศนคติอย่างชัดเจน และมีบ่อยครั้งที่คำทั้งสองถูกใช้สลับกัน แต่อย่างไรก็ตาม การสำรวจความคิดเห็นมักจะเป็นการถามสิ่งที่เฉพาะเจาะจง เช่น การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่งผลที่ได้ออกมาจากการสอบถามความคิดเห็นเหล่านี้จะเป็นตัวชี้วัดความพอใจไม่พอใจ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว

Best (1977) ได้กล่าวถึงการวัดความคิดเห็น โดยทั่วไป มีองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และการตอบสนอง ลักษณะการวัดจะมีผลออกมาเป็นระดับสูง - ต่ำมาก - น้อย วิธีวัดนั้นโดยมากจะใช้วิธีสร้างแบบสอบถามและให้ผู้วัดเป็นผู้ตอบ ผู้ถูกวัดจะเลือกตอบตามความคิดของตนในเวลานั้น

จากการค้นคว้าผู้วิจัยสรุปได้ว่า แนวคิดเรื่องความคิดเห็น เป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ทั้งนี้ โดยอาศัยความรู้ ประสบการณ์ และความเชื่อของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งสามารถแสดงออกได้หลายด้าน และความคิดเห็นสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริงและเจตคติของบุคคล ไม่มีถูกหรือผิด ไม่มีความถาวรและความคิดเห็นอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา แล้วแต่ข้อมูลและความเชื่อของแต่ละบุคคล

## แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการที่จะหาทางเพื่อให้องค์การของตนสามารถแข่งขันได้ ซึ่งให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมากขึ้น ความหมายโดยทั่วไปไม่ได้กำหนดแน่ชัด แต่เป็นที่ยอมรับว่าคุณภาพเป็นเรื่องต่างจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการมิได้หมายถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์การ แม้ว่าจะต้องมีการวัดผลอย่างเป็นระบบเพื่อประโยชน์ในการจัดการองค์การบริการก็ตาม

### 1. ความหมายของคุณภาพ

มีผู้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ ไว้หลายทัศนะ ดังต่อไปนี้

ธานีินทร์ สุวงศ์วาร (2546) การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทำธุรกิจ การบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก 2 ส่วนด้วยกัน คือ ต้องเริ่มจากมีจิตสำนึกในการให้บริการผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเราเรียกว่า มาตรฐานของการบริการ (Standard of Service) การบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกมาด้วยกิริยามารยาทที่ดีควรปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่งควรมีดังนี้

#### 1. เทคนิคในการต้อนรับลูกค้า

ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง ต้อนรับด้วยกิริยาและวาจาอันสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ เห็นคุณค่าของเวลา ต้อนรับด้วยความตั้งใจ อย่าเสแสร้ง อดทนอย่าขุ่นเคือง

ตอบสนองความต้องการให้ลูกค้า หาข้อมูลเพื่อตอบข้อเท็จจริงให้กับลูกค้า ให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน

## 2. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และรักงานบริการ ความอดทน อคคณัน สุขุมเยือกเย็นความจดจำ ความกระตือรือร้น ความจริงใจ ความมีไหวพริบในการบริการ ความมีอัธยาศัย ความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร ความสามารถในการนำไปใช้ได้

3. ลักษณะการให้บริการ การให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไปเมื่อเกี่ยวกับการดำเนินการทางธุรกิจ มีเฉพาะดังนี้ ความไว้วางใจ จำต้องไม่ได้ แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้

## 4. การบริการ แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะดังนี้

4.1 การให้การต้อนรับ การช่วยเหลือ หมายถึง การให้การต้อนรับช่วยเหลือด้วยความเต็มใจดูญาติ จะเป็นการสร้างความประทับใจกับบุคคลที่มาติดต่อ

4.2 เพื่อแสดงออกถึงความเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ ทำให้อุบายกลับมามีติดต่ออีก

4.3 เพื่อช่วยเหลือ คือความพยายามช่วยเหลือให้ความสะดวก

4.4 เพื่อรับใช้ เพื่อช่วยทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ให้เต็มความสามารถ

## 5. กุญแจสำหรับการให้บริการ การเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

5.1 การรู้จักติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาที่พูด สำเนียง กริยาท่าทาง หลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะ หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าผู้ใช้บริการ หน้าที่การบริการที่ดีควรฟังมากกว่าพูด อย่าตอบห้วน ๆ กับผู้ใช้บริการ อย่าทะเลาะกับผู้ใช้บริการอย่าหัวเราะเยาะผู้ใช้บริการ มองหน้าผู้ใช้บริการเมื่อพูดกับเขาเสมอ

5.2 ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ใช้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้ที่มาใช้บริการมีความสุภาพอ่อนน้อม รู้จักไปมาลาไหว้ ความรู้จักเก็บและรักษาอารมณ์ ความสำรวม กริยาท่าทางรู้จักอดทน อคคณัน งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทนยอมรับคำตำหนิตาม ถือคติว่าการตำหนินั้นเป็นการกระทำ หรือเพื่อก่อมิใช่ติ เพื่อทำลายล้าง เพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุง หรือแก้ไขให้ดีขึ้นควรตั้งใจฟังผู้ใช้บริการควรกล่าวคำขออภัย เมื่อมีการชี้แจงเหตุผลด้วยเสมอควรขอบคุณผู้ที่มาใช้บริการในโอกาสอันควร

5.3 การมีความรับผิดชอบ ต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี

5.4 มีความสามารถรอบรู้ในการให้บริการ เฉพาะจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

5.5 การมีความน่าเชื่อถือ

6. การบริการที่ประทับใจ ในปัจจุบันการแข่งขันที่จำเป็นอีกอย่าง คือ การบริการ (Service) และการพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ซึ่งจัดได้ว่าเป็นทรัพยากรหลักของการดำเนินธุรกิจทุกชนิด ผู้บริการจะต้องตระหนักและเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่หวังจะได้รับ คือสินค้า หรือบริการที่มีคุณภาพสูงสุด สิ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจ คือ

6.1 ความประทับใจครั้งแรก

การจัดสถานที่ทำงาน อาคาร สำนักงาน สถานที่ให้บริการต้องสะอาด เรียบร้อย อยู่ตลอดเวลา สภาพของผู้ปฏิบัติงาน แต่งตัวสะอาดเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส

6.2 การให้ความสนใจอย่างจริง

การสนทนาใช้วาจาที่ไพเราะอ่อนหวาน การมีท่าที สีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจในการทำงาน

6.3 การให้เกียรติ ยกย่อง

การให้ความสนใจไม่ว่าผู้ที่มาใช้บริการเป็นผู้ใด ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันด้วยการสนทนา มีท่าที สีหน้าที่เป็นมิตร

6.4 การให้ความถูกต้อง หรือการให้ข้อมูลที่ชัดเจน

7. คุณภาพในการให้บริการ กระบวนการควบคุมคุณภาพงานบริการหรืออาจเรียกว่าการประกันคุณภาพของกระบวนการ (Service Quality Assurance: SQA) มักกระทำที่ การควบคุมคุณภาพ (Control of Quality) หรือประกันคุณภาพ (Assurance of Quality) ทำได้ยาก ดังนั้นผู้บริหารหน่วยงานบริการที่เข้าใจดี จึงมุ่งเน้นที่การศึกษาองค์ประกอบปัจจัยและตัวแปรต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการเป็นอย่างดีแล้วมุ่งเน้นที่การควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการดังกล่าวมากกว่าการไปมุ่งกำหนดกฎเกณฑ์ว่าผลการให้บริการใด ๆ จะมีลักษณะหรือคุณภาพที่รับประกันได้ในระดับหนึ่ง (เพราะการกระทำเช่นนั้นทำได้ยาก)

8. ทฤษฎี 3 P's แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ สาเหตุที่สำคัญของการทำงานผิดพลาดหรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กร นั้นมาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยา และสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติซึ่งได้แก่

Innocence คือ ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการเพราะขาดทักษะ (Lack of Skills) ที่เพียงพอในการปฏิบัติงานส่งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาด Ignorance คือ ความละเลย เป็นความมั่งง่ายของตัวผู้ให้บริการและขาดความระมัดระวัง ปฏิบัติการไปหึ่ง ๆ ที่รู้ว่าไม่ควรกระทำ เพราะอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อไป Intention คือ ความจงใจกระทำเป็นการกระทำของผู้ให้บริการ โดยรู้และใจ (Malicious Act) ถึงสาระของสิ่งที่กระทำไปนั้นว่าเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำ

9. หลักการ 3 E's เพื่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการ หลักการ 3 E's คือ วิธีการเข้าถึงการ แก้ปัญหาต่าง ๆ อันประกอบด้วยแนวทาง (Approach) 3 แนวทางซึ่งแต่ละแนวทาง ที่อักษรขึ้นต้นด้วย E's เช่นเดียวกันจึงเรียกว่า หลักการ 3 E's เพื่อความสะดวกแก่การจดจำ หลักการ 3 E's มีดังนี้ Engineering คือ แนวทางการแก้ไขทางวิชาวิศวกรรมเทคนิค หรือ ทฤษฎี Education คือแนวทางแก้ไขทางการฝึกอบรม Enforcement คือ แนวทางแก้ไขด้วยการใช้กฎเกณฑ์การควบคุม

จรัส สุวรรณเวลา (2539) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการประชาชนแต่ละประเภท อาจจะมีคุณลักษณะแตกต่างกันออกไป ตัวแปรที่นำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการ มีดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย
2. ความพอเพียง
3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์
4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้
5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ
6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการบริการต่ำ
7. ความพอใจ ประทับใจของผู้ใช้บริการ

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 14-15) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับของความสามารถ ในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2549) กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการว่า เป็นความสามารถ ในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยที่ผู้รับบริการประสงค์จะได้รับจากผู้ให้บริการก็คือคุณภาพที่ผู้บริการ ได้รับ แต่บริการทางสุขภาพส่วนใหญ่ นั้นถูกกำหนดโดยผู้

ให้บริการ เนื่องจากผู้มารับบริการอาจยังไม่รับรู้ถึงปัญหาส่วนรวมทั้งความต้องการด้านคุณภาพที่แท้จริงของตนเอง ทำให้อาจเข้าใจว่าการประเมินคุณภาพบริการของบริการทางสุขภาพ ผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนด และตัดสินคุณภาพของการบริการ แต่ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการบริการ คือ ผู้รับบริการ ฉะนั้นผู้ที่ตัดสินคุณภาพบริการทางสุขภาพควรจะเป็นผู้รับบริการเองว่าสามารถสนองตอบความต้องการได้มากน้อยเพียงใด ส่วนบทบาทของผู้ให้บริการจะเป็นผู้วางมาตรฐานและประเมินว่า บริการนั้นเป็นไปตามมาตรฐานกำหนดไว้

นิตยาพร เสมอใจ (2549 : 109) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการคือ บริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และมีคุณภาพจะส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพดี ซึ่งบังจยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

นายิกา เด็ดขุนทด (2549) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพบริการว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2549) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่า จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติ โดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการตามการรับรู้ ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใดการให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับการคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพอใจ หรือ ไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อน กับผลที่ได้รับจริง

ณรงค์ ไวยัญญา (2551 : 13) กล่าวถึง คุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการจะต้องมี ดังนี้

1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาด
2. ต้อนรับลูกค้าทุกท่านอย่างเสมอภาค เท่าเทียม
3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความ

กระตือรือร้น

4. ควรมีการเสาะสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่าง

เหมาะสม

5. การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

6. สถานที่ทำการต้อนรับดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับบริการ
7. หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้า หรือธุรกิจจึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
8. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธี ได้ผลที่สุด
9. การพัฒนาระบบงาน โดยการนำ เทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา
10. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

สุทธิการต์ ชูทอง (2551 : 13) กล่าวว่าแนวคิดในการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภัณท์ถือว่า คุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีความสำคัญสูงสุด ทุกองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะกำหนดคุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ถ้ามีคุณภาพแล้วก็สามารถเอาชนะคู่แข่งขั้นได้โดยเด็ดขาดจะขยายตัวและช่วงชิงส่วนแบ่งการตลาดด้วยคุณภาพที่เหนือกว่า และบรรลุเป้าหมายได้โดยคุณภาพ ซึ่งในแนวความคิดใหม่บอกว่าจะต้องเน้นความพอใจของลูกค้าก่อน จะต้องรู้ระดับความพอใจของลูกค้า หลังจากนั้นจะต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแต่ให้ถูกใจลูกค้า

สุทธิการต์ ชูทอง (2551 : 14) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย แพทย์ที่มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัยและการรักษาโรค ตลอดจนพยาบาลที่มีความรู้ความสามารถในการให้การพยาบาล การมีอุปกรณ์เครื่องมือที่มีความทันสมัยในการตรวจรักษา การสื่อสารที่ผู้ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการ

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการเพื่อค้นหาว่าอะไรเป็นปัจจัยที่ตัดสินคุณภาพบริการในสายตาผู้รับบริการนั้น Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) นักวิชาการ นักวิจัยและผู้ทรงคุณวุฒิทางการตลาดที่มีชื่อเสียงของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ศึกษาและพัฒนาเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพการบริการมุมมองของผู้รับบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) ประกอบด้วย เกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน คือ

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการที่องค์กรให้การบริการได้อย่างสม่ำเสมอ นั่นคือการที่องค์กรได้ให้บริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ และรวมถึงการที่องค์กร ได้ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ
2. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความตั้งใจ หรือความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการ รวมถึงการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทันทีทันใด ทันใจแก่ผู้มารับบริการ

3. ความสามารถในการให้บริการ (Competence) หมายถึง ทักษะและความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และทักษะเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่น ความรู้ทักษะที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงาน

4. การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวกของสถานที่ที่ให้บริการสะดวกหรือความง่ายในการที่ผู้รับบริการจะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการใช้บริการไม่ติดขัด และเวลาที่ให้บริการอำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ

5. อหฺยาศยไมตรี (Courtesy) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับคุณภาพ การให้เกียรติ ความเอาใจใส่ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เช่น การให้การดูแลทรัพย์สินของผู้รับบริการ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การที่องค์กรพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการอยู่เสมอ โดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ลูกค้ําเข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ผู้รับบริการต้องจ่ายหากผู้บริการได้รับบริการนั้น ๆ

7. ความเชื่อถือไว้ใจได้ (Credibility) จะเกี่ยวข้องกับบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือ และซื่อสัตย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่องค์กรมีสิ่งให้ผู้รับบริการให้ความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือนในการบริการที่ได้รับ เช่น ชื่อเสียงขององค์กร บุคลิกและลักษณะของผู้ให้บริการทำให้น่าเชื่อถือ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงและความสงสัย เช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน หรือการรักษาข้อมูลของผู้รับบริการให้เป็นความลับ

9. การเข้าใจ การรู้จักผู้รับบริการ (Understanding/ Knowing) เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการที่ตรงความสนใจของผู้บริการแต่ละรายรวมถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถแจ้งผู้รับบริการประจำของตนเองได้

10. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ผู้รับบริการสามารถจับต้องได้หรือสามารถสังเกตเห็นได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ

หลังจากนั้น ได้มีการวิจัยต่างๆ มากมายเกี่ยวกับปัจจัย หรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการ ซึ่งพบว่าแต่ละเกณฑ์มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมาก และบางเกณฑ์สามารถรวมเข้าไว้เป็นเกณฑ์เดียวกันได้ Parasuraman, Zenithal and Berry (1990) ได้พัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับส่วนใหญ่ประเมิน



คุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการเพียง 5 ด้าน โดยเรียกเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการนี้ว่า “RATERW” (Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy & Responsiveness) ที่ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ โดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วน คือ

1.1 เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น โต๊ะให้บริการเก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ

1.2 เน้นที่เจ้าหน้าที่ และวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของเจ้าหน้าที่โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

1.2.1 องค์กรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

1.2.2 ผู้รับบริการสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ขององค์กร ได้ง่าย

1.2.3 เจ้าหน้าที่ขององค์กรมีความสุภาพเรียบร้อย

1.2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการขององค์กร

2. ความน่าเชื่อถือ ไร้ความกังวลใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้องและสม่ำเสมอ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

2.1 องค์กรได้ให้บริการตามที่สัญญาไว้

2.2 เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา องค์กรแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา

2.3 องค์กรให้การบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก

2.4 องค์กรได้ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้

2.5 องค์กรไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือ ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างรวดเร็ว ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการขององค์กรในการให้การบริการแก่ผู้รับบริการ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

3.1 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า จะได้รับบริการ

3.2 เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ทักษะความสามารถ ความซื่อสัตย์และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริการที่มาใช้บริการด้วยความมั่นใจในการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

4.1 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ซึ่งหมายถึง ความรู้ และทักษะในการบริการของเจ้าหน้าที่เพื่อนำความเชื่อถือ และความมั่นใจมาสู่ผู้รับบริการ

4.2 มารยาทของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ต้องสุภาพ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลผู้รับบริการรวมถึงทรัพย์สินของผู้รับบริการ

4.3 ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ต้องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และความกังวล เมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ได้แก่

4.3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยแสดงออกให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ

4.3.2 ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

4.3.3 เจ้าหน้าที่มีมารยาทที่ดีต่อผู้รับบริการทุกครั้งที่มาใช้บริการ

4.3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถามของผู้รับบริการ

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

5.1 องค์กรให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.2 องค์กรเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการของผู้รับบริการ

5.3 เจ้าหน้าที่ขององค์กรให้ความเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.4 องค์กรยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ

5.5 เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ

สรุปคือ การพัฒนาคุณภาพบริการจะเกิดขึ้นจากข้อผิดพลาดระหว่าง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงจากผู้ให้บริการ เพื่อเป็นการปิดกั้นช่องว่างดังกล่าว และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในที่สุด ความคาดหวังของผู้บริการจะมีบทบาทสำคัญ

มาก เพราะคุณภาพเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ คือ คุณภาพที่ผู้รับบริการได้รับจากการใช้บริการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ผู้รับบริการได้คาดหวังไว้  
 ประพนอม โอสถานนท์ (2534) กล่าวถึงคำว่า คุณภาพ ว่าหมายถึง ลักษณะของสินค้า หรือบริการที่ให้ความพึงพอใจหรือสนองความต้องการของผู้มารับบริการ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นที่ 1 รู้ลึกถึงความต้องการของผู้รับบริการ

ขั้นที่ 2 ออกแบบผลผลิตให้สนองความต้องการ

ขั้นที่ 3 มีการรับประกันผลผลิต

ขั้นที่ 4 มีการแนะนำการใช้ผลผลิตชัดเจน

ขั้นที่ 5 บริการตรงต่อเวลา

ขั้นที่ 6 บริการหลังการขาย

ขั้นที่ 7 รับข้อมูลย้อนกลับเพื่อปรับปรุงผลผลิต

วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2542 : 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว

ศิววรรณ เสรีรัตน์ (2546) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวคนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ

พิลิตี พิพัฒน์โกคากุล (2546 : 20) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ การดำเนินให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า หรือเกิดความคาดหวังของลูกค้าในการดำเนินการของคุณภาพการบริการนั้นต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์กรซึ่งก็คือพื้นที่ที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการขององค์กร เป็นผู้บอกว่ดีหรือไม่ดี ควรใช้บริการต่อหรือไม่

Corral and Brewerton (1999 : 16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนด หรือความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

Kotler (2003) นักการตลาด ได้นำแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพ การบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพ การบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้า การบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าจะพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความ สอดคล้องระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการนั้น บริการที่ ผู้รับบริการได้รับจริง ในสถานการณ์นั้นเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ความสามารถและคุณภาพในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและสอดคล้องกับความ คาดหวังของผู้ใช้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว มีระบบการให้บริการ ครบถ้วนสมบูรณ์ และความทันสมัย มีรูปแบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งผู้ให้บริการจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ประทับใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น ซึ่งใน งานวิจัยครั้งนี้หมายถึง สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ในการให้บริการงานคดีแก่เจ้าพนักงาน ดำรวจผู้มารับบริการ เพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจต่อผู้รับบริการ และตรงตาม ความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการทุกรูปแบบ จะเห็นได้ว่าการบริการเป็น หัวใจหลักของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้

## 2. ลักษณะของคุณภาพการบริการ

อาภากร ธาตุโลหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุพาริน เฌยศิริ (2553 : 18 - 19) กล่าวว่า นักวิชาการทางด้านบริการ ได้นำเอาคำว่า “Service” มาประยุกต์เป็นหลักการพื้นฐานของ การบริการซึ่งบางครั้งก็เรียกว่า “หัวใจของการบริการ” โดยเน้นไปที่พฤติกรรมการบริการของ ผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยแยกออกตามตัวอักษร ดังนี้ คือ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (S = Satisfaction) คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของ การบริการที่ดีก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้อง พยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างตามหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความ พึงพอใจอย่างสูงที่สุดเท่าที่จะทำได้ สมดังคำที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” (Customer is the God) และก็จะทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกตลอดไป ความคาดหวังของผู้รับบริการ (E = Expectation) การที่ผู้รับบริการไปใช้บริการ ณ ที่แห่งใดก็ตาม เขามักจะมีความคาดหวังว่า จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ลักษณะของการคาดหวังของผู้รับบริการ จะมีอยู่ 3 ระดับ คือ

1. การให้บริการหลัก (Core Service) เป็นบริการที่ให้ตามลักษณะงานหรือธุรกิจ เช่น โรงพยาบาลต้องให้บริการรักษาพยาบาล โรงแรมต้องให้บริการห้องพัก เป็นต้น

2. การให้บริการตามที่คาดหวัง (Expected Service) เป็นบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับอยู่แล้ว เช่น ถ้ามาโรงพยาบาลต้องได้รับการรักษาพยาบาลจากแพทย์ที่เก่ง ๆ ถ้ามาพักโรงแรมคาดหวังว่าจะต้องมีอาหารที่อร่อยให้รับประทาน เป็นต้น

3. การบริการพิเศษที่เหนือความคาดหวัง (Exceeded Service) บางครั้งก็มักเรียกกันว่า “บริการเหนือเมฆ” หรือ “บริการเป็นเลิศ” เช่น พนักงานโรงแรมมีกิริยาที่สุภาพใส่ใจพูดจาดี สุภาพ มีไมตรีจิตหรือสิ่งของมีค่าไว้ก็สามารถได้รับคืนโดยบริการส่งคืนให้ถึงบ้าน เป็นต้น

ความพร้อมในการให้บริการ (R = Readiness) โดยทั่วไปสิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนาที่สุดในการไปใช้บริการที่ใดก็ตาม คือ ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ทันใจ ปลอดภัย ไม่รอนานและความสบายได้แก่ มีคนคอยดูแล ช่วยเหลือ ทำให้ด้วยอัธยาศัยที่ดีและไม่ตรีจิตที่อบอุ่น อย่างเต็มใจและใส่ใจ ดังนั้นความพร้อมในการให้บริการจะมีความสำคัญอย่างมากต่อมาตรฐานและคุณภาพของการบริการ ทุกหน่วยบริการต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านกำลังคน อุปกรณ์ สิ่งของเครื่องใช้ และเทคโนโลยีต่าง ๆ

ความมีคุณค่าของการบริการ (V = Value) การที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่เขาได้รับเป็นบริการที่มีคุณภาพตรงไปตรงมา และคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป หรือสิทธิที่เขาพึงมีไม่ถูกเอาเปรียบ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจ

ความสนใจต่อการบริการ (I = Interest) ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการที่มารับบริการอย่างจริงจังกับทุกคนด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะ เป็นใครก็ตามย่อมได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น อย่างสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติตลอดเวลาและถ้าหากว่าผู้รับบริการมาพร้อมกันที่เดียวหลาย ๆ คนก็ควรลำดับก่อนหลังตามคิวหรือให้บริการแก่เด็ก คนพิการ คนชรา สตรีมีครรภ์ และสุภาพสตรี ก่อนเป็นอันดับแรก โดยพูดขออนุญาตคนอื่น ๆ อย่างสุภาพที่สุด

ความมีไมตรีจิตในการบริการ (C = Courtesy) ผู้ให้บริการต้องบริการผู้รับบริการทุกคนอย่างสุภาพ อ่อนโยน ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีชีวิตชีวา ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่อบอุ่น เป็นมิตร รวมไปถึงกิริยามารยาทเล็ก ๆ น้อย เช่น การกล่าวขอโทษ ขอขอบคุณ เป็นต้น

ประสิทธิภาพของการให้บริการ (E = Efficiency) ประสิทธิภาพของการให้บริการต้องเริ่มจากการทำงานที่เป็นระบบ มีหลักการและขั้นตอนที่ชัดเจน มีการศึกษาวิเคราะห์ วิจัยในการทำงาน เช่น ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของพนักงานหรือข้าราชการการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กรเป็นต้น จะต้องพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ต่อการเปลี่ยนแปลงใน โลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

### 3. ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539 : 10-12) กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการประชาชน แต่ละประเภทอาจมีคุณลักษณะแตกต่างกันออกไป ตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการ มีดังนี้

1. ความถูกต้องของกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ (ประชาชนไม่มีโอกาสเลือกที่จะไม่ใช้บริการ) เช่น บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการรับชำระภาษีอากร บริการออกใบอนุญาต และเอกสารสิทธิ์ต่าง ๆ จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายจึงนับเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นของคุณภาพการให้บริการประชาชน

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการเพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน เช่น บริการเก็บขยะของเทศบาลต้องเพียงพอกับความต้องการของประชาชนจึงเป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพในการให้บริการ

3. ความทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้นไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัยได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้นใด เช่น ถ้ารัฐบาลจัดบริการด้านการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนทั่วประเทศ ประชาชนทุกคนที่อาศัยอยู่ทุกพื้นที่ในประเทศไทยจะต้องมีโอกาสเข้ารับการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐาน ณ สถานพยาบาลที่รัฐจัดไว้ให้ได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการได้เปรียบในการไปใช้บริการ ไม่ว่าจะบุคคลผู้นั้นจะอยู่ ณ ตำบล หมู่บ้านใดของประเทศ จึงจะนับได้ว่าเป็นบริการที่มีคุณภาพ

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ เช่น ประชาชนสามารถชำระภาษีอากรและค่าบริการต่าง ๆ ได้โดยผ่านระบบธนาคาร หรือสามารถใช้บริการด้านทะเบียนราษฎรได้ทางไปรษณีย์ หรือ ทางระบบการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไป ณ ที่ว่าการอำเภอ/เขต นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One-Stop Service) ซึ่งจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการได้ดีกว่าการให้ผู้ใช้บริการต้องเดินไปตามโต๊ะ หรือหน่วยบริการหลาย ๆ หน่วย เพียงเพื่อขอรับบริการอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น ความรวดเร็วเป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ โดยประชาชนต้องได้รับการได้ทันที โดยไม่ต้องรอคิวรับบริการนานเกินสมควร ความเชื่อถือได้ของระบบบริการเป็นคุณภาพการให้บริการ บริการที่ดีมีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ เส้นคงวา มีระเบียบแบบแผนการให้บริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการบางประเภทจะต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ บริการให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรมเกษตรกรรม เศรษฐกิจ การเงินและบัญชี กฎหมาย บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการเท่านั้น

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐบางประเภทมีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการ ในกรณีดังกล่าวนี้จะต้องนำเรื่องการเก็บค่าบริการมาพิจารณาด้วยเช่นเดียวกัน บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มซึ่งจำเป็นต้องใช้บริการถูกกีดกัน เพราะราคาแพงเกินไป ไม่สามารถใช้บริการได้อันจะทำให้เกิดความไม่เท่าเทียม ไม่ทั่วถึงกันในการให้บริการ ค่าบริการกับต้นทุนการให้บริการมักจะมีความสัมพันธ์กันโดยตรงทั้งนี้เพราะต้นทุนการจัดบริการเป็นปัจจัยพื้นฐานประการหนึ่งของกรกำหนดอัตราค่าบริการ การให้บริการที่ดีจึงต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพมีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

7. ความพอใจประทับใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่

#### 4. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

นิพนธ์ อ่ำพิน (2546 : 32 -33) กล่าวว่า ความหมายและขอบข่ายเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพระบบการให้บริการ หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับระบบควบคุม ตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล ตลอดจนสนับสนุนให้องค์ประกอบทุกส่วนของระบบการให้บริการ ได้แก่ ทรัพยากรทางการบริหาร เช่น บุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้ งบประมาณ สถานที่และ ผู้รับบริการ ให้ทำหน้าที่อย่างสมบูรณ์ ในขณะเดียวกันต้องมีการประสานสัมพันธ์ในหน้าที่ระหว่างกันอย่างสอดคล้องเหมาะสม อันจะทำให้ผลผลิตของระบบ คือ การให้บริการมีคุณภาพตามต้องการและการใช้ทรัพยากรดำเนินไปอย่างมีความเหมาะสม ประหยัด มีประสิทธิภาพ การควบคุมคุณภาพของระบบการให้บริการนี้ จำแนกวัตถุประสงค์ที่สำคัญได้ 3 ประการคือ

1. เพื่อให้ได้การบริการที่มีคุณภาพเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ คือตรงต่อความต้องการ มีความถูกต้อง มีความสมบูรณ์ครบถ้วน มีความกะทัดรัด มีความรวดเร็ว และทันสมัย ตลอดจนสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายต่ำ
2. เพื่อดูแลรักษาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
3. เพื่อการพัฒนากระบวนการให้บริการ

ขอบข่ายของการควบคุมคุณภาพของระบบการให้บริการ มีทั้งทางด้านที่เป็นภาระงานและด้านผู้รับผิดชอบ ในด้านที่เป็นภาระงานนั้นครอบคลุมถึง

1. การควบคุมคุณภาพให้ส่วนต่าง ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของระบบการให้บริการทำหน้าที่ของตนอย่างสมบูรณ์
2. การควบคุมระบบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบส่วนต่าง ๆ ของระบบการให้บริการ
3. การพัฒนาระบบการให้บริการ เพื่อให้สามารถทำหน้าที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ที่เปลี่ยนแปลงไปในด้านผู้รับผิดชอบ คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคน มีหน้าที่เกี่ยวข้องในระบบการให้บริการนั้น จะมีบทบาทร่วมกันในการรับผิดชอบควบคุมคุณภาพระบบการให้บริการ



Zimmer (1974 ; อ้างถึงใน มณี จิตรมาศฐาน. 2551 : 9) กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมที่กำหนดขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อค้นหาวิธีปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเจริญก้าวหน้าหรือเปลี่ยนแปลงให้ดีกว่าปัจจุบัน เพื่อให้อุปสรรคการปฏิบัติงานหมดไป เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้รับบริการ

Griffith (1995 ; อ้างถึงใน มณี จิตรมาศฐาน. 2551 : 9) ได้เสนอแนะแนวทางไว้ว่า การพัฒนาคุณภาพการบริการที่ดี จะต้องมีการบริการองค์กรให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จะต้องมีการศึกษาปัญหาและต้องมีการตรวจสอบประมวผล ปรีกษาหรือหาแนวทางแก้ไข สร้างแนวทางการปฏิบัติ วิเคราะห์ถึงความต้องการของผู้รับบริการและปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกรณี เพื่อให้ได้คุณภาพการบริการอย่างแท้จริง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (2555 : 4 - 5) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คือการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพ ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพ โดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

1. ลูกค้าสำคัญที่สุด (Customer Focus) เพราะลูกค้าหรือผู้รับผลงาน เป็นเป้าหมายหรือเหตุผลที่ต้องมีหน่วยงานของเรา ระดับของคุณภาพ อยู่ที่ความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับผลงาน หน้าที่ของเราคือการค้นหาและตอบสนองความต้องการผู้รับผลงาน
2. จุดสานฝันร่วมกัน (Common Vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ สมาชิก มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยน ไปสู่เป้าหมายดังกล่าว
3. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork and Empowerment) ทุกคนต่างพึ่งพิงกันในการทำงาน คุณภาพไม่ได้เกิดจากผลงานของใครคนใดคนหนึ่ง แต่ เกิดจากการประสานความพยามของผู้เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูล และโอกาส เพื่อให้ นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่
4. มุ่งมั่นกระบวนการ (Process Focus) เป็นการมองว่าปัญหา ส่วนใหญ่เกิดจากระบบงานที่ไม่รัดกุม การพัฒนาคุณภาพ คือการปรับปรุง กระบวนการทำงานให้มีความรัดกุมง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

5. สานด้วยอริยสัจสี่ (Problem Solving Process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หรืออริยสัจสี่ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

6. คีที่ผู้นำ (Leadership Support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เป็นการนำโดยใช้อุดมการณ์ร่วมกัน ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

7. ทำดีไม่หยุดยั้ง (Continuous Improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่พอใจกับระดับคุณภาพที่เป็น

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (2555 : 5 - 14) การพัฒนาคุณภาพการบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกันกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการถ้าหน่วยงานได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพของงานบริการด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลง สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้นและลดค่าใช้จ่ายได้ เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและควรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการ มีการเปลี่ยนแปลง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก ก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีการยกระดับคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ สามารถดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของหน่วยงาน เพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมายของหน่วยงาน มีองค์ประกอบดังนี้ 1) ประวัติ 2) วิสัยทัศน์ 3) พันธกิจ 4) ภารกิจ 5) ความท้าทาย 6) ค่านิยม 7) โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง

2. การปรับปรุงบริการในกระบวนการงาน มีการจัดตั้งคณะทำงานขึ้นมารับผิดชอบโดยตรง มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ คณะทำงานอาจมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูล ในการคัดเลือกกระบวนการเพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อผู้รับบริการ

2.2 จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด

2.3 รับฟังความคิดเห็น / ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

2.4 เสนอมาตรฐานต่อผู้รับบริการ

2.5 ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ

2.6 พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการได้เหมาะสม

3. คัดเลือกงานบริการของหน่วยงาน ทำการศึกษาวิเคราะห์ความเหมาะสมความเป็นไปได้หรือมีความเสี่ยงอะไรที่ควรจะต้องเลือกกระบวนการงาน ที่มาดำเนินการพัฒนาคุณภาพก่อน ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการได้ดังนี้

3.1 ศึกษาจากวิสัยทัศน์ หรือนโยบายของผู้บริหาร หรืออำนาจหน้าที่ ภารกิจของหน่วยงาน

3.2 ศึกษาจากงานที่มีผู้รับบริการมาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก หรือมีผลกระทบกับผู้รับบริการจำนวนมาก หรือมีผู้ร้องเรียนมาก

3.3 ศึกษาจากความต้องการของผู้รับบริการ โดยผลการศึกษาคควรได้ภาพที่ชัดเจนว่าผู้รับบริการต้องการอะไร เช่น ประเภทงานบริการ ลักษณะการให้บริการ รูปแบบการบริการ เป็นต้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงจุด และตามเป้าหมาย

3.4 ศึกษาจากปัญหาในการปฏิบัติงานหรือการบริหารงานที่มีผลกระทบต่อกระบวนการให้บริการที่ทำให้การบริการมีความล่าช้า ไม่คุ้มค่า ฯลฯ ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น ศึกษาวิเคราะห์กระบวนการงานที่ได้คัดเลือกไว้แล้วว่ามีกระบวนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการเป็นอย่างไร เพื่อปรับปรุง และพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

4. สสำรวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน เป็นการวิเคราะห์สภาพการทำงานในปัจจุบัน ซึ่งจะสามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา หรือความล่าช้าในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการได้รับบริการได้ โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหาซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากความต้องการของผู้รับบริการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จากนั้นหาจุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการไหลของงานในกระบวนการ ให้มีการแยกแยะขั้นตอนการทำงานย่อย ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน และสามารถวิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม และขั้นตอนใดก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้น ในขั้นตอนใดและสูญเสียเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) มาวิเคราะห์หาสาเหตุเริ่มต้นของปัญหา (Root Cause) ซึ่งผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่ามีความจำเป็นเร่งด่วน หรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ตั้งเป้าหมาย และขอบเขตในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

5. การดำเนินการปรับปรุงบริการ การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงาน สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน คือการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ปัจจุบันภาครัฐได้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุน และส่งเสริมให้ระบบราชการมีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนราชการที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจและความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ โดยส่วนรวมจากการได้รับบริการ สำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

5.1 กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน / แก้ไขปัญหา เป็นการกำหนดวิธีการปรับปรุง และเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งการปรับปรุงงานอาจนำเทคนิคต่าง ๆ มาปรับใช้ให้เหมาะสมได้ เช่น 5ส ไคเซ็น PDCA เป็นต้น หรืออาจนำเทคนิคการคิดหาวิธีการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้ คือ

5.1.1 เทคนิค PDCA PLAN การวางแผน ซึ่งรวมถึงการออกแบบกระบวนการ การเลือกตัววัด และการถ่ายทอดเพื่อนำข้อกำหนดไปปฏิบัติ DO ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ CHECK การตรวจประเมิน ความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ACT การปรับปรุง โดยอาศัยผลของการตรวจประเมินการเรียนรู้ปัจจัยนำเข้าใหม่ ๆ ข้อกำหนดใหม่ ๆ รวมถึงความต้องการของผู้รับบริการและโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

5.1.2 เทคนิคการตั้งคำถาม 5 W – 1H (What ?, Why ?, Where ?, When ?, Who ?, How?) ซึ่งเทคนิคนี้สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบัน และหาวิธีการปรับปรุงที่ทำให้กระบวนการปฏิบัติงานเหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่ม สามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้

### 5.1.3 เทคนิค ECRS ซึ่งได้แก่ (ตัด รวม เปลี่ยนขั้นตอน ทำให้ง่าย)

การขจัดสิ่งที่ไม่จำเป็น (Eliminate) คือ การกำจัดขั้นตอนที่ไม่มีความจำเป็นหรือขั้นตอนที่ทำให้เกิดการสูญเปล่าออกไปจากกระบวนการ การรวมเข้าด้วยกัน (Combine) คือ การรวมขั้นตอนที่เกี่ยวข้องหรือการปฏิบัติงานที่คล้ายกันรวมเป็นขั้นตอนเดียว ซึ่งจะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพ และประหยัดเวลาในการทำงาน การจัดลำดับใหม่ (Rearrange) คือ การวิเคราะห์ขั้นตอน เพื่อมาจัดลำดับขั้นตอนระบบงานใหม่ การทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) คือ การทำให้ขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ง่ายขึ้น และสะดวกขึ้นเพื่อเป็นการปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่

5.2 ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการ หรือการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับหน่วยงานอื่น หรือในงานประเภทเดียว และพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

5.3 วางแผน โครงการ และการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหา และตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผน โครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัดทำเป็น Gantt Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงาน โดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใด ซึ่งต้องกำหนดกิจกรรมย่อย และกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

5.4 ลงมือปฏิบัติตามแผน และการตรวจ สอบผลการปฏิบัติการเป็นการดำเนินการเพื่อทดลองปฏิบัติตามขั้นตอน/วิธีการใหม่ แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีแนวโน้มที่จะดำเนินการได้ก็เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็ต้องกลับไปยังขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่อีกครั้ง

5.5 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจุบันหน่วยงานจะสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ

5.5.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ โดยตรง ดังนั้นหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

1) ทักษะที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้นต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่เห็นพ้องกันว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

2) ความมีไมตรีจิต การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความมีไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี เพราะผู้รับบริการเมื่อ เข้ามารับบริการยังหน่วยงานราชการ ย่อม ไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ก็จะเกิดความรู้สึกแค้นคว้างไม่ทราบว่าคุณควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อม ทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

3) ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาก็แก่ผู้รับบริการได้

4) ความสุภาพ บุคลากรผู้ให้บริการควรมีกริยามารยาท มีความสุภาพ อ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้อาจทำได้ โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์

5) ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่จะเต็มอกเต็มใจที่จะให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดีและช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

6) ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนชั้นอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มี ความเหลื่อมล้ำ

5.5.2 ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเมื่อมารับบริการจากหน่วยงานมักจะใช้เวลา นานกว่าจะเสร็จธุระ ดังนั้น การจัดให้มีสถานที่ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

- 1) จัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ
- 2) จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
- 3) จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล

5.5.3 ด้านกระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของบริการ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม

1) ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำ ไม่ผิดพลาด ตกหล่นด้วย

2) ความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากสิ่งที่คุณรับบริการต้องการเป็นอันดับต้นเมื่อมารับบริการก็คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้นหน่วยงานจึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้สามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

3) ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

4) ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐในกรณีต่างๆ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

5) การให้บริการตลอดเวลา หน่วยงานควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลา ระหว่างการเปิดให้บริการ เช่น เวลา 08.00-16.00 น. โดยไม่มีการหยุดพักเที่ยง โดยอาจจัดเวลาพักสลับกันเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

6) จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐได้โดยง่าย เช่น โทรศัพท์สายด่วนซึ่งผู้รับบริการสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแจ้งข้อร้องเรียนได้ฟรีตลอด 24 ชั่วโมง Website หน่วยงานแต่ละหน่วยงานควรมี Website ของตนเพื่อให้ข้อมูลและมี E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา หรือกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ หน่วยงาน

บางหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้รับบริการ โดยตั้งกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์นี้ให้สะดวกแก่ผู้รับบริการ

7) การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เ็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่ห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง

## 5. เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546 : 177-179) กล่าวถึง เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการไว้ ดังนี้

1. รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
  2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอและความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
  3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
  4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น
  5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว
- Parasuraman and et. At. (1990 : 21 – 22 ; อ้างถึงใน อภากร ชาติโลหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุพาริน เญยศิริ. 2553 : 19 - 21) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง มีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการนั้น ๆ อย่างที่ควรจะเป็น เช่น ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถ



ในการสื่อสารความสามารถในความรู้ในวิชาการที่จะบริการ ความชำนาญที่จะติดต่อกับลูกค้า และหน่วยงานที่ใช้ในการสนับสนุนกับงานบริการ

2. ด้านอหิยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การแสดงความสุภาพ การให้เกียรติต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม การคำนึงถึงความรู้ของลูกค้า ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของพนักงานให้บริการ การรู้จักสร้างมิตรภาพและมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น

3. ด้านความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความไว้วางใจได้ในมาตรฐาน และบริการที่จะเกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หมายความว่าองค์การจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และหมายถึงองค์กรนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น ออกใบเสร็จเรียกเก็บเงินถูกต้อง การเก็บข้อมูลถูกต้อง ให้บริการตามเวลากำหนด

4. ด้านการเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ง่าย และมีความคล่องตัว เช่น ติดต่องานบริการ โทรศัพท์ได้โดยง่าย ช่วงเวลารอรับบริการต้องไม่นานเกินไปมีเวลาเปิดเปิดบริการ และเปิดบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาสุภาพที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และอาจหมายถึง พนักงานจำเป็นต้องปรับภาษาที่ใช้กับลูกค้าต่างกลุ่ม เช่น เพิ่มระดับความรู้ลึกที่ลึกซึ้ง และซับซ้อนมากขึ้น เมื่อติดต่อกับลูกค้าที่มีความรอบรู้ในบริการนั้น ๆ อย่างดี และใช้ภาษาง่าย ๆ เรียบ ๆ ได้ตอบกับลูกค้า การติดต่อสื่อสารยังเกี่ยวข้องกับการอธิบายรายละเอียดวิธีการใช้บริการ อธิบายว่าลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหน สำหรับงานบริการนั้น ต้องให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการว่าความต้องการนั้น ๆ ต้องได้รับการตอบสนอง

6. ด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้าจริง (Understanding Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้าโดยเกี่ยวพันถึงการศึกษาคาดหวังและความต้องการของลูกค้าเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ต้องจำลูกค้าประจำของตนเองได้

7. ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย เครื่องมือ เจ้าหน้าที่และอุปกรณ์สื่อสาร เงื่อนไขของสิ่งแวดล้อมทางกาย คือ หลักฐานที่แท้จริงของการดูแลเอาใจใส่ต่อรายละเอียดที่นำมาแสดงโดยบุคคลที่ให้บริการ

8. ด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง ปราศจากซึ่งอันตราย ความเสี่ยงและข้อสงสัยความไม่มั่นใจต่าง ๆ

9. ด้านการตอบสนอง ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการในทันที การทำให้ลูกค้าต้องรอ โดยเฉพาะเนื่องจากไม่มีเหตุผลที่ชัดเจน สร้างความเข้าใจที่ไม่จำเป็นและมีผลลบต่อคุณภาพ

10. ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความมีคุณค่า น่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ สิ่งเอื้อประโยชน์ต่อการมีความน่าเชื่อถือ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกภาพ ส่วนตัวของพนักงาน ความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ องค์กรและพนักงานต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

พรกมล ชูบุญกุลพงษ์ (2554 : 6) กล่าวว่า ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้น ต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการคือ แนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

### 1. ความหมายของการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ ดังนี้

กุลธน ธนาพงศธร (2533 : 303-304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่
2. หลักความสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค
4. หลักความประหยัด

## 5. หลักความสะดวก

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 18) ให้ความหมายการบริการไว้ว่า การบริการถือว่าเป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้ให้บริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ

ยงยุทธ พุพงษ์ศิริพันธ์ และคณะ (2546 : 575) ให้ความหมายการบริการไว้ว่า การบริการยังเป็นการกระทำหรือการปฏิบัติซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง เป็นสิ่งที่ไม่มียุติกรรมหรือตัวตน จึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ การผลิตบริการอาจผูกติดหรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล และ พิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546 : 4) ได้กล่าวว่า การให้บริการ (Service) คือ การบริการเป็นปฏิกิริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอกับฝ่ายอื่นแม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นจับต้องไม่ได้และไม่สามารถครอบครองได้

พรกมล ชูบุญทองพงษ์ (2554 : 6) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังเช่น ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องอยู่ร่วมกัน สินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีเยี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและ ความเสมอต้นเสมอปลาย

สมสรรณุก์ วงษ์อยู่น้อย และคณะ (2555 : 3) กล่าวว่า การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ คือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็น ไปเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความเอาใจใส่ ไกล่ลี้ชิต อบอุ่น มีไมตรีจิต ซึ่งได้อธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษรไว้ดังนี้

S : Smile and Sympathy : ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่

E : Early Response and Equity : เร็วไวรีบตอบสนองอย่างเสมอภาค

R : Responsibility and Respectful : รับผิดชอบและให้เกียรติลูกค้า

V : Voluntary manner : บริการด้วยความสมัครใจ

I : Image Enhancing and Integrity : เสริมภาพพจน์ขององค์กรและเน้นความซื่อสัตย์สุจริต

C : Courtesy : เป็นมิตรเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่

E : Enthusiasm : ว่องไว กระตือรือร้น

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม การอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของผู้ให้บริการ โดยถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ทันต่อเวลา เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจ และความประทับใจในการให้บริการ

## 2. องค์ประกอบของการบริการ

ชัยวรธร ธาราคักดิ์ (2551 : 28) ได้ให้ความเห็นว่างานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

## 3. ลักษณะของการบริการ

ภัทรวุฒิ อุตภีระ(2544 : 18) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการมี 4 ลักษณะ ได้แก่

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวันเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

John D.Millett (1954 : 397-400) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น ต้องประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า ทุกคนเกิดมาล้วนเท่าเทียมกัน การให้บริการนั้นจะต้องไม่มีการแบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งเป็นการให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timele Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน ผลงานจะดีเลิศเพียงใด หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ถือได้ว่าผลงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการนั้นต้องคำนึงถึงจำนวนที่เหมาะสม เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ จะต้องมิ่วให้บริการอย่างเพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ ต้องพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีการเตรียมตัวอยู่ตลอดเวลา หรือมีการจัดอบรมเพื่อซักซ้อมความพร้อมความเข้าใจอยู่เสมอ เช่น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือพยาบาล เป็นต้น

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ มีการพัฒนางานให้มีความเจริญก้าวหน้า ทันสมัย ทั้งด้านปริมาณงานและคุณภาพ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้บริการให้มีความเหมาะสม กระชับ การลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญลง และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้

Elibu and Bemda (1997) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า พฤติกรรมการให้บริการ แบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลต้องศึกษาจากหลักพื้นฐานการให้บริการของรัฐ 2 ประการด้วยกัน คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่วงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และทำได้ง่าย ทั้งนี้ โดยดูจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่อง ที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการควบคุมพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่เป็นไปได้อย่าง

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม (Universalism) การที่เจ้าหน้าที่บริการแก่ประชาชน ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ไม่ถือเอาถือเราโดยดูจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ว่ามี การเลือกปฏิบัติหรือไม่ ให้บริการตามลำดับก่อนหลังหรือไม่

#### 4. ประเภทของการบริการ

สุชาติวง เรื่องรัฐจิระ (2540 : 319-320) กล่าวว่า ประเภทของการบริการอาจจะ จำแนกได้ในหลายลักษณะตามประเภทของธุรกิจ ได้ดังนี้

1. ที่อยู่อาศัย (Housing) การเช่าสถานที่ต่างๆ เช่น บ้าน พื้นที่ทำการเกษตร พื้นที่โรงงานอุตสาหกรรม ร้านค้า หอพัก คอนโดมิเนียม โรงแรม บ้านพักตากอากาศ
2. บริการเกี่ยวกับครัวเรือน (Household Operation) เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา บริการซ่อมแซมบ้านและเครื่องใช้ต่าง ๆ ในบ้าน บริการจัดสวน บริการทำความสะอาดบ้าน บริการซักรีดเสื้อผ้า การจ้างคนใช้มาทำงานต่าง ๆ ในบ้าน
3. บริการเกี่ยวกับการบันเทิง การพักผ่อน (Entertainment and recreation) กิจกรรมบันเทิง ทุกประเภท โรงภาพยนตร์ สถานบันเทิง ไนต์คลับ คาราโอเกะ สวนสนุก สนามกีฬาทุกประเภท สระว่ายน้ำ สวนสัตว์ คอนเสิร์ต ละคร การแข่งขันกีฬา
4. บริการส่วนบุคคล (Personal Care) ร้านเสริมสวย ร้านตัดผม ร้านตัดเย็บเสื้อผ้า
5. บริการด้านแพทย์และสุขภาพ (Medical and Health Care) โรงพยาบาล สถานพยาบาลทุกประเภท บริการพยาบาลไข้ใช้พิเศษ คลินิกหมอพื้น ศูนย์สุขภาพต่างๆ
6. บริการด้านการศึกษา (Private Education) สถานศึกษาของเอกชน ทั้งระดับอนุบาลถึงระดับมหาวิทยาลัย โรงเรียนสอนกวดวิชา โรงเรียนสอนพิเศษเฉพาะวิชาบริการด้านการฝึกอบรมต่าง ๆ
7. บริการวิชาชีพ (Professional Services) การให้บริการด้านบัญชี กฎหมาย วิศวกรรมที่ปรึกษาด้านการจัดการ หรือธุรกิจที่ปรึกษาต่างๆ
8. บริการด้านความปลอดภัย (Security) ให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน บริการยาม ดูแลสถานที่ หน่วยรักษาความปลอดภัย การรับประกันภัยต่าง ๆ ทั้งชีวิตและทรัพย์สิน
9. บริการด้านการเงิน (Banking and Financial services) บริการของธนาคาร บริการจากสถาบันการเงินอื่น ๆ การให้กู้ยืมเงิน การให้คำแนะนำการลงทุนต่าง ๆ

10. บริการด้านการขนส่ง (Transportation) บริการขนส่งผู้โดยสารของรถไฟ รถยนต์ประจำทาง รถแท็กซี่ เรือควนเจ้าพระยา บริการสายการบินต่าง ๆ ทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศ

11. บริการด้านการสื่อสาร (Communication) โทรศัพท์ ทั้งพื้นฐานและ โทรศัพท์มือถือ วิทยุตามตัว โทรสาร การถ่ายเอกสาร อินเทอร์เน็ต

## 5. หลักการให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2546 : 173-174) กล่าวว่า การบริการเป็นหัวใจหลักของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้ ดังนั้นหลักการให้บริการจำเป็นจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายประการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในการบริการมากที่สุด ซึ่งหลักการให้บริการที่ดีด้วยกัน 5 ประการ โดยสรุปรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้ใช้บริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการเพียงใดแต่ถ้าผู้ใช้บริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากน้อยเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้ใช้บริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติหน้าที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ผู้ใช้บริการพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของผู้ใช้บริการและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้ใช้บริการและฝ่ายเราเท่านั้น

ไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย สำหรับหลักการให้บริการข้างต้นนั้น สามารถสรุปได้ว่าการบริการให้เป็นไปเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งการบริการต้องปฏิบัติออกมาจากจิตใจของผู้ให้บริการสิ่งเหล่านี้จะสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการและนำมาสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

## 6. การให้บริการที่มีคุณภาพ

สมสรรณุก์ วงษ์อยู่น้อย และคณะ (2555 : 3 - 4) กล่าวว่า การให้บริการที่มีคุณภาพมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) การบริการที่มีคุณภาพต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถและความชำนาญ ในการให้บริการ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) ผู้ให้บริการต้องมีความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ และมีวิจรรณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) ผู้ให้บริการต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ
6. ความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ให้บริการต้องให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ถูกต้องเป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ผู้ให้บริการต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการของผู้รับบริการ
8. ความปลอดภัย (Security) ผู้ให้บริการต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยปราศจากอันตรายหรือความเสี่ยงหรือปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ผู้ให้บริการต้องทำให้ผู้รับบริการรับรู้ผลงานบริการที่มีคุณภาพ และคาดคะเนถึงคุณภาพของงานบริการที่จะได้รับ



10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ให้ความสนใจและตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### บริบททั่วไปของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด (2557) ตั้งอยู่ที่ถนนราชการดำเนิน ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 45000 เดิมสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดได้ใช้ศาลากลางจังหวัดร้อยเอ็ดเป็นที่ทำการ สำนักงานอัยการสูงสุดได้จัดสรรงบประมาณให้สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 36,000,000.00 บาท เพื่อก่อสร้างสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด และอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงาน โดยก่อสร้างเสร็จและส่งงานงวดสุดท้ายเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2541 โดยก่อสร้างในที่ดินราชพัสดุแปลงหมายเลขทะเบียนที่ รอ.21 มีเนื้อที่ 12 ไร่ 2 งาน 12 ตารางวา



### ภาพที่ 1 ตราสัญลักษณ์สำนักงานอัยการสูงสุด รูปพระมหากษัตริย์มงกุฎประดิษฐานเหนือ

พระแว่น พระสุริยกันต์ และตราจตุรรูปพระขรรค์ รองรับด้วยช่อชัยพฤกษ์ หมายถึง อำนาจหน้าที่ในการเป็นทนายแผ่นดิน การใช้กฎหมายด้วยความรอบคอบ เป็นธรรม และเด็ดขาด มีชัยชนะเหนืออธรรม

#### 1. อำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นองค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญที่ไม่ได้ขึ้นตรงต่อฝ่ายบริหารและรัฐบาล มีอำนาจหน้าที่

1. รับผิดชอบการดำเนินคดีทั้งปวงในอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ หรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนั้น ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจ

พิจารณาพิพากษาของศาลจังหวัด ศาลจังหวัดสาขา หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นในศาลจังหวัดแล้วแต่กรณีทั้งนี้ตามกฎหมาย ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งว่าด้วยการนั้น

2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

## 2. วัตถุประสงค์สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ภายในสังกัดของสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นสถาบันมาตรฐานระดับสากล ในการอำนวยความสะดวกกรรมการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ การคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและสิทธิเสรีภาพของประชาชน เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม วัตถุประสงค์ของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จึงมีดังนี้

1. เพื่อเสริมสร้างการบังคับใช้กฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวกกรรมการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อปกป้องและรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน

3. เพื่อคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและช่วยเหลือทางกฎหมาย

4. เพื่อพัฒนาขีดสมรรถนะองค์กรและบุคลากรสู่ความเป็นเลิศระดับสากล

วิสัยทัศน์ (Vision) ของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด “องค์กรอัยการเป็นสถาบัน

ที่มีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นที่ไว้วางใจและเป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน”

พันธกิจ (Mission) ของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

1. เสริมสร้างการอำนวยความสะดวกกรรมการทางอาญา การบังคับใช้กฎหมายในการอำนวยความสะดวกกรรมการประชาชนด้วยความเที่ยงธรรม

2. ธำรงรักษาและพัฒนาระบบและกลไกในการรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน

3. พัฒนางานด้านสิทธิมนุษยชนและการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนชาวไทย ทั้งในและนอกประเทศตามหลักกฎหมายสากล

4. สร้างและพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือทางกฎหมายและทางอาญากับองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

5. พัฒนากฎหมาย พัฒนางานวิจัย และพัฒนาการบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพ

6. ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรบุคคลทุกระดับ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีขีด  
 สมรรถนะสูง โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการบริหารองค์กรด้วย  
 หลักธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์ของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การบังคับใช้กฎหมายในการอำนวยความยุติธรรมแก่  
 ประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การรักษาและพิทักษ์ผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน

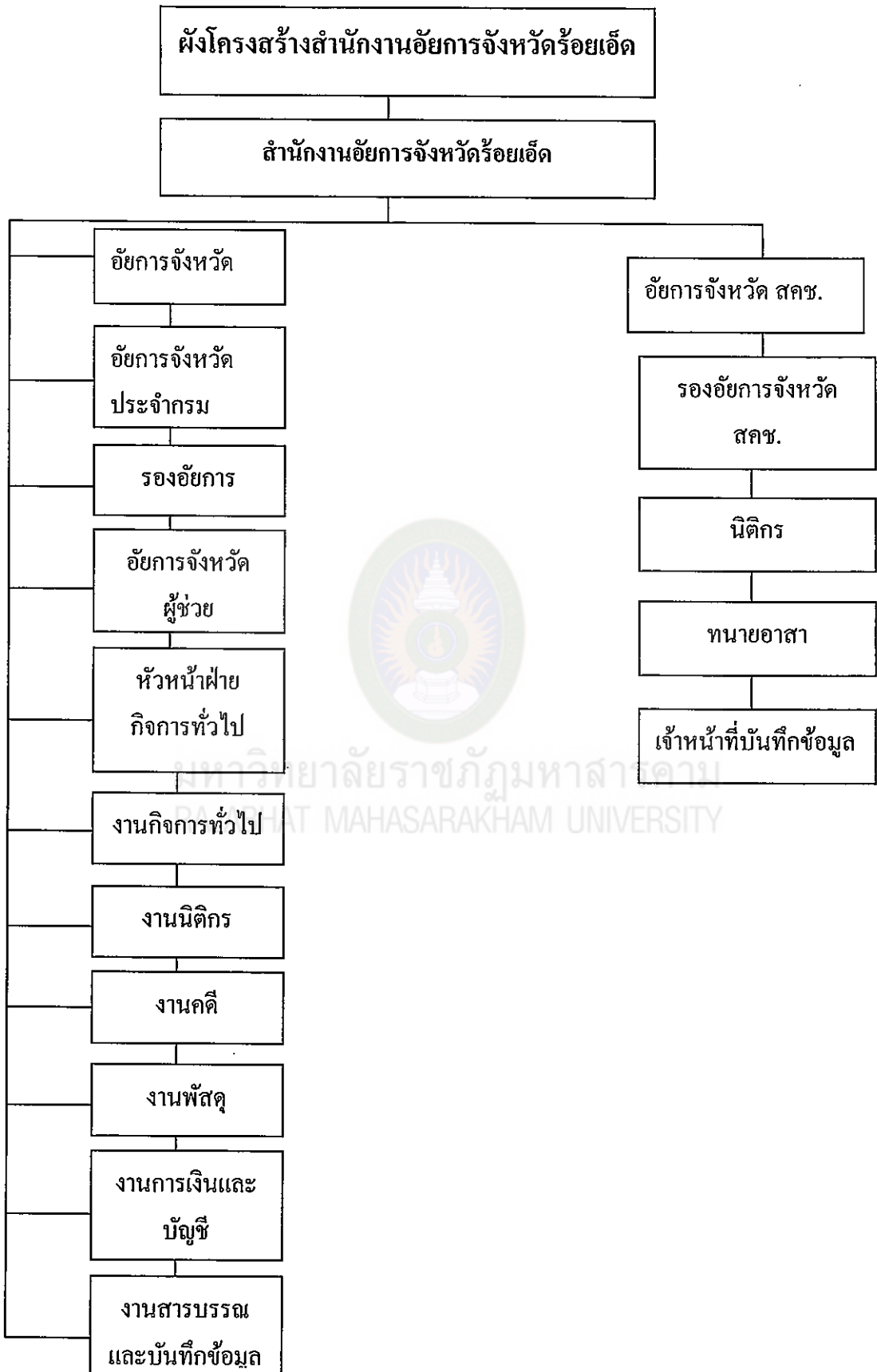
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และการช่วยเหลือทางกฎหมาย  
 แก่ประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรและการพัฒนาองค์กร  
 สู่ความเป็นเลิศ

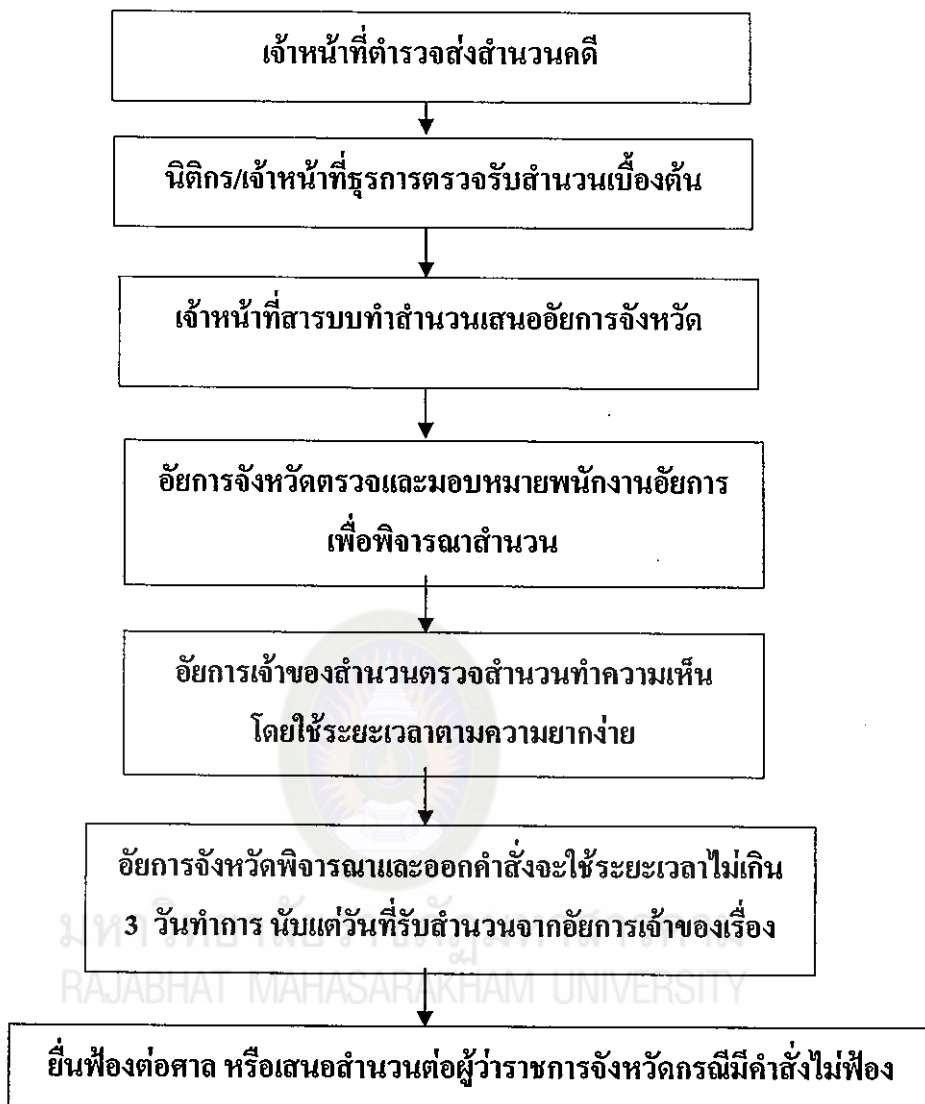
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การวิจัยและพัฒนากฎหมาย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด  
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการพิจารณาสั่งสำนวนและการให้บริการ



แผนภาพที่ 2 ขั้นตอนกระบวนการพิจารณาสั่งสำนวนและการให้บริการ

ตารางที่ 1 ปริมาณคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

ประเภทสำนวน	พ.ศ. 2553 (เรื่อง)	พ.ศ. 2554 (เรื่อง)	พ.ศ. 2555 (เรื่อง)	พ.ศ. 2556 (เรื่อง)
สารบบรับความอาญาปรากฏตัว ผู้ต้องหาที่ส่งตัวมา (ส.1)	2,083	2,547	2,427	3,074
สารบบรับความอาญาปรากฏตัว ผู้ต้องหาที่ไม่ได้ส่งตัวมา (ส.2)	437	476	308	402
สารบบรับความอาญาไม่ปรากฏ ตัวผู้ต้องหา (ส.3)	123	91	81	135
สารบบฟ้องความอาญาคด้วยวาจา (ส.4 วาจา)	2,700	2,169	1,437	2,586
ส.พื่นฟูยาเสพติด (ส.1 พื่นฟู)	683	1,397	2,951	3,833
สารบบเข้าร่วมทำสำนวนชั้นสูตร พลิกศพ ตายระหว่างควบคุม (ส.12)	5	9	12	8
สารบบรับสำนวนชั้นสูตรพลิกศพ ตายโดยผิดธรรมชาติ (ส.12 ก)	293	129	100	142

ที่มา : ผู้ดูแลระบบ สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. งานวิจัยในประเทศ

กัมภีร์พันธุ์ ขำภิบาล (2544 : 104) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีน้ำมันการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย โดยทำการศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ ปตท. เป็นเจ้าของโดยตรง ผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ ปตท. เป็นเจ้าของร่วมกับเอกชน และผู้ให้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ที่เอกชนเป็นเจ้าของ จำนวน 180 ชุด และแยกเก็บจากผู้ขับขีรถยนต์บรรทุก และรถจักรยานยนต์ ประเภทละ 60 ชุด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน มีความแตกต่างกัน

ส่วน เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ไม่มีความแตกต่างกัน ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ความคิดเห็นต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. เปรียบเทียบกับสถานีบริการน้ำมันของบริษัทอื่นพบว่า คุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ดีกว่าคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันของบริษัทอื่นถึง 24 เรื่อง จากทั้งหมด 34 เรื่อง

ภัทรวุฒิ อุตภีระ (2544 : 99) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากประชาชนที่มาติดต่อ ณ ที่ทำการสถานีตำรวจ และประชาชนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพงจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 458 ราย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีความแตกต่างกัน ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ไม่มีความแตกต่างกันประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง เห็นว่ามีระดับคุณภาพไม่สูง และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพงในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับพอใจพอสมควร

เสาวนิต ปทุมวัฒน์ (2545 : 77-92) ได้ประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารประชาชน โดยทำการศึกษาข้อมูลจากลูกค้าธนาคารรวมทั้งสิ้น 380 ราย ที่ใช้บริการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินจำนวน 7 สาขา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคาร มีความแตกต่างกันส่วน เพศ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความแตกต่างกัน ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชน ลูกค้าธนาคารเห็นว่าการดำเนินงานที่ผ่านมา ทั้งด้านบุคลากร สถานที่ การบริการและการตลาดอยู่ในระดับที่ดี ส่วนการประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารประชาชนตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคาร ได้แก่ ลักษณะภายนอก ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็วความมั่นใจในการให้บริการ การเข้าถึงจิตใจลูกค้า และอัตราค่าบริการ มีคุณภาพมากทุกด้าน

ศรรัชย์ สอนเกิดสกุล (2545 : 103) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารของรัฐและเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จากการศึกษพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน มีความแตกต่างกันส่วนระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคาร ไม่มีความแตกต่างกัน และจากการศึกษา ด้านพนักงานและการต้อนรับ พบว่าธนาคารรัฐ และเอกชนได้รับความ

พึงพอใจในระดับปานกลางเท่ากัน ขณะที่ธนาคารของเอกชนได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่ากัน ด้านผลิตภัณฑ์ ธนาคารของรัฐได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนธนาคารของเอกชน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ธนาคารของรัฐได้รับความพึงพอใจระดับน้อย ธนาคารของเอกชนได้รับความพึงพอใจระดับมาก ด้านการประชาสัมพันธ์ และภาพพจน์ของธนาคาร พบว่าธนาคารของเอกชนได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนธนาคารของรัฐได้รับความพึงพอใจระดับมาก

สุวารี เหล่าอรรค (2547 : 101) ศึกษา คุณภาพการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคามตามความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด กองการศึกษา รองลงมาคือ กองช่าง งานประชาสัมพันธ์ กองคลัง งานทะเบียนราษฎร และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ที่มีความแตกต่างระหว่างเพศ และระดับการศึกษา เห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่ผู้รับบริการเพศชาย เห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านประสานงานในการบริการ มีคุณภาพมากกว่าผู้รับบริการ เพศหญิงและผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน คือ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาประโยค วิชาชีพชั้นสูงและปริญญา เห็นว่าการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ มีคุณภาพมากกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีส่วน ประชาชนที่มารับบริการที่กองคลัง พิจารณาตามความแตกต่างในเรื่องเพศและระดับการศึกษา พบว่า มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่ผู้รับบริการที่เป็นเพศชายเห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลมากกว่าผู้รับบริการที่เป็นเพศหญิง และผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพของการให้บริการในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ประชาชน ที่มารับบริการที่เทศบาลเมืองมหาสารคามได้ระบุปัญหาและข้อเสนอแนะที่สำคัญ เช่น ควรมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ให้ได้มาตรฐาน ควรมีการให้บริการในช่างพักเที่ยง การเก็บขน ขยะยังไม่ทั่วถึง เทศบาลเรียกเก็บภาษีสูงเกินไปและมีข้อเสนอแนะอื่นๆ อีกหลายประเด็นเป็น ต้นว่า ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบระบบการบริหารของเทศบาล ควรจัดให้มี เสียงตามสายและให้ประชาสัมพันธ์วิธีการทิ้งขยะให้มากขึ้น



ประชา ลีมวงษ์ทอง (2551 : 101) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการงานธุรการ คติศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการงานธุรการคติในศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ในประเด็นเกี่ยวกับด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านความสามารถในการให้บริการ และด้านความพร้อมในการให้บริการตามลำดับ ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมแตกต่างกัน ยกเว้น ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมแตกต่างกัน และในรายด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนด้านความถูกต้องของเอกสารมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีความเกี่ยวข้องในคดีแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมและในรายด้านทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่รับบริการในงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน และผู้รับบริการ ที่ติดต่อรับบริการช่วงเวลาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านกระบวนการให้บริการ

ธัญวรรณ ธาราศักดิ์ (2551 : 99) ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับคุณภาพการบริการด้านความมีมารยาท อยู่ในระดับคุณภาพการบริการระดับดี ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้, ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านการตอบสนอง, ด้านความสามารถ, ด้านความน่าไว้วางใจ, ด้านการเข้าถึงและด้านความเข้าใจ อยู่ในระดับคุณภาพการบริการค่อนข้างดีและด้านการสื่อสารอยู่ในระดับคุณภาพการบริการแย่มาก และเมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะของลูกค้า รายด้านต่าง ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันและตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัทมกร ชัยวัฒน์ และคณะ (2555 : 73 - 74) ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง การศึกษา คุณภาพ การบริการของสถานพยาบาลในระบบประกันสังคม ผลการศึกษาพบว่า สถานพยาบาลในระบบประกันสังคมนั้น มีคุณภาพอยู่ในระดับสูง (ดัชนีคุณภาพบริการ โดยรวม SQI มีค่าอยู่ที่ 1.0834 และค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการตามแนวคิดของ ลิเคิร์ท มีค่าอยู่ที่ 75.64) อีกทั้งสถานพยาบาล ได้จัดให้มีการบริการแก่ผู้ประกันในระดับที่ผู้ประกันตน มีความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจแบบไม่ถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 72.06 และแบบถ่วง น้ำหนักอยู่ที่ 72.21) อย่างไรก็ตาม คุณภาพบริการดังกล่าวนี้ยังอยู่ในระดับที่น้อยกว่าคุณภาพ บริการที่ผู้ประกันตนคาดหวัง แต่มากกว่าคุณภาพบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้แสดงถึง สถานพยาบาลในระบบประกันสังคมนั้น ยังต้องได้รับการพัฒนาด้านคุณภาพบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการบริการที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้นของผู้ประกันตน

อุไรวรรณ จันท์เจริญวงษ์ (2555 : 73 - 74) ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง คุณภาพ การให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับดีมาก ระดับ คุณภาพการให้บริการจำแนกตามขนาดธนาคาร พบว่า ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ กลาง เล็ก ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดีมาก 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ประเภทลูกค้า ขนาดธนาคารที่ใช้ บริการแตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ อาชีพแตกต่างกันประเมินคุณภาพ การให้บริการธนาคารพาณิชย์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข (2556 : 89) ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง การศึกษาคุณภาพ การให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงการก่อสร้างถนน ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน และด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทาง

ในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

## 2. งานวิจัยต่างประเทศ

Doucet (2004 : 174) ได้ศึกษาวิจัยอคติของผู้ให้บริการและคุณภาพการบริการ จากการวิจัยพบว่า เทคนิคในการให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ ผู้ให้บริการ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรให้บริการที่มีอคติ และคุณภาพการให้บริการ พฤติกรรมการให้บริการที่มีอคติเป็นอันตรายที่สุดของคุณภาพการให้บริการ เมื่อลูกค้ามีปฏิกิริยาอย่างสูงสำหรับการให้บริการที่แย่ ความสัมพันธ์เหล่านี้รู้ได้จากประสบการณ์ของลูกค้า

Kim (2005 : 105) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการใหม่ของสนามกอล์ฟเอกชนในประเทศเกาหลี ซึ่งผลการวิจัยพบว่า อายุ และระดับการศึกษา มีผลกระทบต่อระดับความต้องการคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ มาตรฐานการให้บริการ และความพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการใหม่ คือ ความเชื่อถือและความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีและประทับใจมากที่สุด

Nitecki (2005 : 201) ได้ศึกษาเครื่องมือวัดเซฟควอลมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของสำนักห้องสมุดในมหาวิทยาลัยเขต เพื่อทราบถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ ห้องสมุดและการรับรู้ต่อกาให้บริการเฉพาะอย่างในห้องสมุด และนำผลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการบริการของห้องสมุดให้ดีขึ้น โดยแบ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการใน 5 ด้าน ตามเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งได้แก่ บริการที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจได้ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งคำถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีการปรับให้เข้ากับลักษณะเฉพาะของการบริการในห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการมีความที่สุุดต่อคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการ

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศที่ได้กล่าวข้างต้นในภาพรวมแล้ว จะเห็นได้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ จะต้องมีการจัดการในการให้บริการ ซึ่งประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ที่แตกต่างกัน ประชาชนจะมีความคาดหวังในการรับบริการงานด้านต่าง ๆ ของบุคลากร ผู้ให้บริการในลักษณะที่แตกต่างกัน สำหรับงานให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

จึงควรมีการปรับปรุงการให้บริการให้มีความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้องครบถ้วน ความตรงต่อเวลาให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งเจงแนะนำความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ในงานที่ให้บริการแก่บุคลากรผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการ จัดหาเทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการ จังหวัดร้อยเอ็ด มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจให้กับ ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ อย่างยิ่งต่อการให้บริการของหน่วยงานหรือ องค์กร ทั้งนี้ เพราะสินค้าหรือการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมนำมาสู่ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ เนื่องจากคุณภาพของการให้บริการสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของ ผู้บริโภคหรือผู้ให้บริการได้ตามที่คาดหวังอย่างถูกต้องตรงตามที่ต้องการ ด้วยเหตุผลนี้ผู้วิจัย จึงได้เลือกที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการเพื่อเป็นการวัดถึงความสามารถของสำนักงาน อัยการจังหวัดร้อยเอ็ดในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้านงานคดีตามที่ ได้ คาดหวังไว้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทบทวนเอกสารในเรื่องคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปสู่ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้

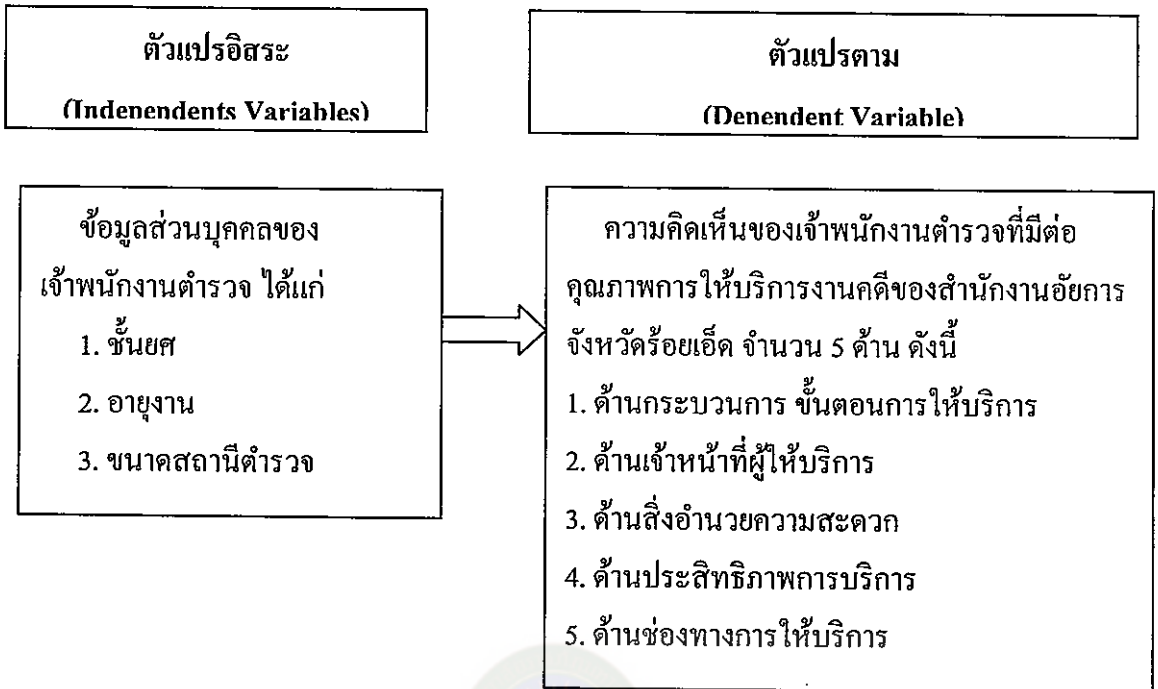
### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดี ของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ใน 5 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้สังเคราะห์มาจากแนวคิด ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (2555 : 5 - 14) และ จากการศึกษาสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่ได้มาซึ่งตัวแปรในความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดี  
ของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

ตัวแปรตาม	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ผู้วิจัย	สรุปประเด็น	ปีที่ทำงานวิจัย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	สุวารี เหล่าอรุณตะ	การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองจังหวัดมหาสารคามยังต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการซึ่งค่อนข้างช้า	2547
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	การศึกษาคุณภาพการบริการของพนักงานชนาการชนชาติ จำกัด (มหาชน)	ธัญวรรณ ชาราศักดิ์	การให้บริการชนาการชนชาติ สิ่งที่ต้องดำเนินการเร่งด่วนในเรื่องของพนักงานต้องคอยให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญในเรื่องของมารยาท	2551
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการให้บริการงานธุรการคดีศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี	ประชา ถิ่นวงศ์ทอง	การให้บริการงานธุรการคดีศาลจังหวัดเดชอุดมสำคัญมากที่สุดคือเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับบริการ	2551

ตัวแปรตาม	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ผู้วิจัย	สรุปประเด็น	ปีที่ทำงานวิจัย
ด้านประสิทธิภาพ การบริการ	การศึกษาคุณภาพการบริการ ของสถานพยาบาลในระบบ ประกันสังคม	ปภัศร ชัยวัฒน์ และคณะ	การให้บริการของสถานพยาบาล ในระบบประกันสังคม นั้นเป็นปัจจัย สำคัญที่ต้องดูแลผู้ป่วยที่มีมารับบริการ เป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ การทำงานภายใน เช่น มาตรฐาน ด้านเวลาที่แน่นอน ชัดเจน เช่น ระยะเวลาในการการขึ้นคำร้องต่างๆ	2555
ด้านช่องทางการให้บริการ	คุณภาพการบริการตามความคิดเห็น ของลูกค้าธนาคารประชาชน	เสาวนิต ปทุมวัฒน์	การให้บริการสำหรับประชาชนที่มา ติดต่อธนาคารประชาชนต้องนึกถึง ช่องทางที่ทำให้ประชาชนที่มาติดต่อ นั้นเข้าใจง่ายและรวดเร็ว	2545



แผนภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าพนักงานตำรวจจาก 34 สถานีตำรวจที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานคดีต่อกรให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวนทั้งสิ้น 263 คน (สถานีตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด. 2557)

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

2.1 กลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ เจ้าพนักงานตำรวจที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 159 คน ได้มาโดยการสุ่มของ Taro Yamane. (1973 : 727 ; อ้างถึงใน พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และ ปิยะนุช เงินคล้าย. 2553 : 44) ดังนี้

$$n = \frac{n}{1+Ne^2}$$

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด



e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นในที่นี้ ร้อยละ .05  
 ดังนั้น

$$n = \frac{263}{1 + 263(0.05)^2}$$

$$= 158.67$$

เพื่อให้ได้จำนวนเต็ม ผู้วิจัยจึงเลือกจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เป็น 159 คน

### 3. การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยให้แต่ละสถานีตำรวจ เป็นหน่วยของการวิจัย 1 หน่วย

ขั้นตอนที่ 2 หาสัดส่วน (Proportional Random Sampling) กลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานีตำรวจ โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้น} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

สามารถหากลุ่มตัวอย่างของเจ้าพนักงานตำรวจในแต่ละชั้นภูมิ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง จำนวนตัวอย่าง สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด	$\frac{159 \times 36}{263}$
	= 21.76 คน

เพื่อให้ได้จำนวนเต็ม ผู้วิจัยจึงเลือกจำนวนเป็น = 22 คน

และกลุ่มตัวอย่างของสถานีตำรวจอื่นๆ สามารถหาค่าโดยใช้สูตรเดียวกัน

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก โดยจะดำเนินการเขียนรายชื่อเจ้าพนักงานตำรวจลงในกล่องแต่ละกล่องของแต่ละสถานีตำรวจ แล้วดำเนินการจับสลากขึ้นมาและบันทึกรายชื่อไว้และนำรายชื่อนั้นลงในกล่องคืนเพื่อให้มี โอกาสถูกเลือกเท่าๆ กัน และดำเนินการจับสลากจนครบตาม

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีจับสลากได้รายชื่อเดิมผู้วิจัยจะนำรายชื่อใส่คืนและดำเนินการจับใหม่จนครบกลุ่มตัวอย่าง แต่ละสถานีตำรวจ และครบกลุ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 159 คน

ตารางที่ 3 จำแนกสถานีตำรวจตามขนาด

สถานีตำรวจขนาดใหญ่	สถานีตำรวจขนาดกลาง	สถานีตำรวจขนาดเล็ก
(ผู้กำกับการ)	(สารวัตรใหญ่)	(สารวัตร)
(1) สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด	(1) สถานีตำรวจภูธรหนอง	(1) สถานีตำรวจภูธรบ้านคู้
(2) ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด	(2) สถานีตำรวจภูธร โศกสว่าง	(2) สถานีตำรวจภูธรคู้ใหญ่
(3) สถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ	(3) สถานีตำรวจภูธร	(3) สถานีตำรวจภูธร
(4) สถานีตำรวจภูธรเสถภูมิ	ดงครึ่งใหญ่	หนองแวงคง
(5) สถานีตำรวจภูธรพนมไพร	(4) สถานีตำรวจภูธร	(4) สถานีตำรวจภูธร
(6) สถานีตำรวจภูธรโพนทอง	บ้านบัวขาว	ม่วงลาด
(7) สถานีตำรวจภูธรธวัชบุรี	(5) สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่	
(8) สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย	(6) สถานีตำรวจภูธรสว่าง	
(9) สถานีตำรวจภูธร	(7) สถานีตำรวจภูธรหัวโทน	
จตุรพักตรพิมาน	(8) สถานีตำรวจภูธรขวาว	
(10) สถานีตำรวจภูธรหนองพอก		
(11) สถานีตำรวจภูธรอาจสามารถ		
(12) สถานีตำรวจภูธรปทุมรัตน์		
(13) สถานีตำรวจภูธรศรีสมเด็จ		
(14) สถานีตำรวจภูธรโพธิ์ชัย		
(15) สถานีตำรวจภูธร โพนทราย		
(16) สถานีตำรวจภูธรนิคมสวัสดิ์		
(17) สถานีตำรวจภูธรเมืองสรวง		
(18) สถานีตำรวจภูธรจังหาร		
(19) สถานีตำรวจภูธรหนองฮี		
(20) สถานีตำรวจภูธรเชียงขวัญ		
(21) สถานีตำรวจภูธรทุ่งเขาหลวง		

สถานีตำรวจขนาดใหญ่	สถานีตำรวจขนาดกลาง	สถานีตำรวจขนาดเล็ก
(22) สถานีตำรวจภูธร โพนทอง		(สารวัตร)
(10) สถานีตำรวจภูธรหนองพอก		(1) สถานีตำรวจภูธรบ้านคู้
(11) สถานีตำรวจภูธรอาจสามารถ		(2) สถานีตำรวจภูธรคูใหญ่
(12) สถานีตำรวจภูธรปทุมรัตน์		(3) สถานีตำรวจภูธร
(13) สถานีตำรวจภูธรศรีสมเด็จ		หนองแวงคง
(14) สถานีตำรวจภูธรโพธิ์ชัย		(4) สถานีตำรวจภูธร
(15) สถานีตำรวจภูธรโพนทราย		ม่วงลาด
(16) สถานีตำรวจภูธรชีเมียวดี		
(17) สถานีตำรวจภูธรเมืองสรวง		
(18) สถานีตำรวจภูธรจังหาร		
(19) สถานีตำรวจภูธรหนองฮี		
(20) สถานีตำรวจภูธรเชียงขวัญ		
(21) สถานีตำรวจภูธรทุ่งเขาหลวง		
(22) สถานีตำรวจภูธร โพนทอง		

ตารางที่ 4 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามสถานีตำรวจที่สังกัด

ลำดับ	สถานีตำรวจ	จำนวน เจ้าพนักงานตำรวจ	กลุ่มตัวอย่าง
1	สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด	36	22
2	ภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด	1	1
3	สถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ	7	4
4	สถานีตำรวจภูธรเสลภูมิ	6	4
5	สถานีตำรวจภูธรพนมไพร	15	9
6	สถานีตำรวจภูธรโพนทอง	9	6
7	สถานีตำรวจภูธรชวีบุรี	11	7
8	สถานีตำรวจภูธรเกษตรวิสัย	11	7
9	สถานีตำรวจภูธรจตุรพักตรพิมาน	10	6

ลำดับ	สถานีตำรวจ	จำนวน เจ้าพนักงานตำรวจ	กลุ่มตัวอย่าง
10	สถานีตำรวจภูธรหนองพอก	6	4
11	สถานีตำรวจภูธรอาจสามารถ	4	2
12	สถานีตำรวจภูธรบุษราคัม	10	6
13	สถานีตำรวจภูธรศรีสมเด็จ	9	6
14	สถานีตำรวจภูธรโพธิ์ชัย	7	4
15	สถานีตำรวจภูธรโพนทราย	8	5
16	สถานีตำรวจภูธรเมยวดี	7	4
17	สถานีตำรวจภูธรเมืองสรวง	6	4
18	สถานีตำรวจภูธรจังหาร	9	5
19	สถานีตำรวจภูธรหนองฮี	8	5
20	สถานีตำรวจภูธรเชียงขวัญ	9	6
21	สถานีตำรวจภูธรทุ่งเขาหลวง	5	3
22	สถานีตำรวจภูธรโพธิ์ทอง	7	4
23	สถานีตำรวจภูธรหนองม	5	3
24	สถานีตำรวจภูธรโคกสว่าง	4	2
25	สถานีตำรวจภูธรคงครั่งใหญ่	4	2
26	สถานีตำรวจภูธรบ้านบัวขาว	4	2
27	สถานีตำรวจภูธรเชียงใหม่	6	4
28	สถานีตำรวจภูธรสว่าง	7	4
29	สถานีตำรวจภูธรหัวโทน	4	2
30	สถานีตำรวจภูธรขวาว	7	4
31	สถานีตำรวจภูธรบ้านคู้	5	3
32	สถานีตำรวจภูธรคูใหญ่	7	4
33	สถานีตำรวจภูธรหนองแวงคาง	5	3
34	สถานีตำรวจภูธรม่วงลาด	4	2
รวมทั้งสิ้น		263	159

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 1. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอบเขตของการวิจัย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนคือ

ตอนที่ 1 คือ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการรายการ (Check-Lists) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ

ตอนที่ 2 คือ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert) แบ่งระดับการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด รวม 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ
5. ด้านช่องทางการให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-end Question) เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเจ้าพนักงานตำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด โดยระบุถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จำนวน 3 ด้าน

### 2. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ศึกษาการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

- 2.1 ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

จากเอกสารการวิจัยเบื้องต้นของ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 72)

2.3 กำหนดขอบเขตของคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัด ร้อยเอ็ด แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด

2.4 สร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าตามกรอบแนวคิด ความเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจต่อการให้บริการด้านงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

2.5 นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นเสนอคณะกรรมกรการที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ แก้ไข และเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

2.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคณะกรรมกรการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณาและทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและภาษา โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruence หรือ IOC) (ลิวัน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2539 : 249) ซึ่งให้ระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามแต่ละข้อ ดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะและ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะและ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะและ ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

โดยพิจารณาค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป ทั้งนี้ได้ค่า IOC เท่ากับ 1 และค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป แล้วนำไปเสนอคณะกรรมกรการควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบอีกครั้ง หนึ่ง ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

2.6.1 ดร.จิระทัศน์ ชิตทรงสวัสดิ์ Ph.D (รัฐประศาสนศาสตร์) อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และสำนักงาน ดร.จิระทัศน์ ชิตทรงสวัสดิ์ ทนายความ เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหา

2.6.2 นางเครือฟ้า แก้วคุ้ม ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 1 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา กศ.บ.(ภาษาไทย) กศ.ม.(ภาษาไทย)

2.6.3 นายรณชัย ศรีสุธัญญาวงศ์ ศึกษานิเทศก์เชี่ยวชาญ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 1 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผลประเมินผล กศ.บ.

(วิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์) กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา)

2.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ ได้ค่าระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 ไปทดลองใช้ (Try out) กับจำนวนเจ้าพนักงานตำรวจที่มาใช้บริการสำนักงานอัยการจังหวัด ร้อยเอ็ด ซึ่งมีคุณลักษณะเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถาม (Reliability) ผลปรากฏว่าทุกข้อสอดคล้อง

2.8 นำแบบสอบถามมาหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถาม ด้วยการ หาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์อย่างง่าย (Item – total Correlation) ได้ค่าระหว่าง 0.36 ถึง 0.82

2.9 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบราก (Cronbach) ได้ค่าเท่ากับ 0.95

2.10 จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามถึง ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรทั้ง 34 สถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความ อนุเคราะห์ร่วมมือและประสานงานในการดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้อธิบายขั้นตอนการตอบ แบบสอบถามให้กับผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นที่เข้าใจทุกขั้นตอนแล้ว

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเอง แล้วนำมากรอรายละเอียดลงในแบบสอบถาม หากพบว่ากลุ่มตัวอย่างสถานีตำรวจภูธรใด ไม่อยู่ในพื้นที่ให้เลื่อนไปเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างสถานีตำรวจภูธรถัดไป และเริ่มนับช่วงใหม่ จนกว่าจะครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามเสร็จแล้ว จากนั้นจึงตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ โดยนำมาจัดหมวดหมู่และบันทึกคะแนนแต่ละข้อของแต่ละคนในแบบการลงรหัส (Coding Form) แล้วนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งพิสัยสัมพัทธ์ ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) ซึ่งอธิบายข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด วัดระดับคุณภาพการให้บริการ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ คือ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

มากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
มาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
น้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลตามระดับค่าเฉลี่ยของคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึงมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึงมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึงปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึงน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึงน้อยที่สุด



2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามชั้นยศ ใช้  $t$ -test (Independent) ส่วนจำแนกตามอายุงานและขนาดสถานีตำรวจ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว  $F$ -test (One-way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้มาประมวลผล และวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 3 เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ โดยประมวลข้อเสนอนั้น นำมาเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็นจากมากไปหาน้อย เพื่อสรุปผลการวิจัยต่อไป

4. กรณีของแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ผู้ศึกษานำข้อมูลทั้งหมดมาจัดให้เป็นระเบียบหมวดหมู่ โดยการจัดกลุ่มข้อความหรือประโยคที่มีลักษณะหรือความหมายเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน โดยการใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และแจกแจงความถี่

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### 1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

1.1 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยการทดสอบทางสัมประสิทธิ์สัมพันธ์อย่างง่าย

1.2 หาความเชื่อมั่นและความเชื่อถือของแบบสอบถาม เป็นรายด้านทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของครอนบราค

### 2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

2.1 สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 สถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.3 สถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบเกี่ยวกับความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดตามความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจ ตามตัวแปรที่ศึกษา คือ เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจใช้  $t$ -test (Independent Sample) และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบว่ามีความแตกต่าง จะใช้การทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Different)

2.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยการสรุปประเด็นความหมาย สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอด้วยการพรรณนาความ (Content Analysis)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยนำเสนอรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกัน ในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

N	แทน	จำนวนประชากร
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบใน F-test
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
*	แทน	ระดับทางสถิติที่ระดับ .05
Sig	แทน	ค่านัยสำคัญของสถิติในการทดสอบ

#### ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์จากแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าพนักงานตำรวจ ประกอบด้วย ระดับชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม ระดับชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าพนักงานตำรวจ

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ โดยวิธีการหาค่าความถี่ แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ โดยข้อมูลที่ได้สามารถจำแนกได้ตามรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. ระดับชั้นยศ		
1.1 ชั้นสัญญาบัตร	82	51.60
1.2 ชั้นประทวน	77	48.40
รวม	159	100.00
2. อายุงาน		
2.1 ไม่เกิน 10 ปี	23	14.50
2.2 11-15 ปี	94	59.10
2.3 มากกว่า 15 ปี	42	26.40
รวม	159	100.00

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. ขนาดสถานีดำรวจ		
3.1 สถานีตำรวจที่มีขนาดใหญ่	124	78.00
3.2 สถานีตำรวจที่มีขนาดกลาง	23	14.50
3.3 สถานีตำรวจที่มีขนาดเล็ก	12	7.50
รวม	159	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 51.60 และตำรวจชั้นประทวน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 48.40 อายุงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 11-15 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 59.10 รองลงมา มากกว่า 15 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 และไม่เกิน 10 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และขนาดสถานีดำรวจส่วนใหญ่อยู่ที่ สถานีตำรวจขนาดใหญ่ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 รองลงมา สถานีตำรวจที่มีขนาดกลาง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และสถานีตำรวจที่มีขนาดเล็ก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 จากแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยข้อมูลที่ได้สามารถจำแนกได้ตามรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานคดี ของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.07	0.58	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.98	0.58	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.95	0.53	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.07	0.63	มาก
5. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.04	0.61	มาก
รวม	4.02	0.48	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
งานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณา  
เป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหา  
น้อยได้ ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.07$ ) ด้านคุณภาพการให้บริการ  
( $\bar{X} = 4.07$ ) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.04$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
( $\bar{X} = 3.98$ ) และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.95$ ) ตามลำดับ และเมื่อจำแนกข้อมูล  
ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงาน  
อัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ในแต่ละด้านจะแสดงได้ ดังตารางที่ 6 – 10

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด  
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.28	0.73	มาก
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.21	0.69	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอน รายละเอียด ของการส่งสำนวน	4.15	0.78	มาก
4. มีการให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน ทุกครั้งที่ขอรับบริการ	3.84	0.90	มาก
5. การปฏิบัติงานที่โปร่งใส เปิดเผย และชัดเจน	3.98	0.78	มาก
6. แนะนำแนวทางปฏิบัติในการยื่นคำร้องกรณี ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	3.96	0.86	มาก
โดยรวม	4.07	0.58	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
งานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม  
อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ  
โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ ขั้นตอนการให้บริการ  
ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{X} = 4.28$ ) รองลงมา ระยะเวลาในการให้บริการ  
มีความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.21$ ) และความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอน รายละเอียด  
ของการส่งสำนวน ( $\bar{X} = 4.15$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพ
1. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอ มีอัยราชัย ไมตรี ให้บริการด้วยความสุภาพ	4.11	0.83	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยเสมอภาค และ เท่าเทียมกันในทุก ๆ ด้าน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.00	0.84	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.03	0.79	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในข้อมูลให้บริการอย่าง แท้จริง และช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการได้ เป็นอย่างดี	3.93	0.84	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบวิธีการ ของการส่งสำนวนอย่างละเอียด ถูกต้อง และชัดเจน	3.95	0.86	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้	3.84	0.85	มาก
โดยรวม	3.98	0.58	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
งานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ใน  
ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับ  
ความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอ  
มีอัยราชัย ไมตรี ให้บริการด้วยความสุภาพ ( $\bar{X} = 4.11$ ) รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความ  
กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ( $\bar{X} = 4.03$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยเสมอภาค และ  
เท่าเทียมกันในทุก ๆ ด้าน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.00$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ
1. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.84	0.76	มาก
2. เครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการบริการมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพดี	3.77	0.84	มาก
3. มีสถานที่นั่งระหว่างรอรับบริการที่เพียงพอและสะอาด	4.01	0.84	มาก
4. มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ทีวี และห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอ ต่อการใช้บริการ	4.05	0.78	มาก
5. มีสถานที่จอดรถสะดวก และปลอดภัย	3.79	0.97	มาก
6. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ	4.06	0.86	มาก
7. ความเหมาะสมของการรักษาความปลอดภัย	4.13	0.76	มาก
รวม	3.95	0.53	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ ความเหมาะสมของการรักษาความปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.13$ ) รองลงมา มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ( $\bar{X} = 4.06$ ) และมีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ทีวี และห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.05$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มี  
ต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด  
ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพ
1. การให้บริการมีมาตรฐานด้านเวลาที่แน่นอน ชัดเจน เช่น ระยะเวลาในการการยื่นคำร้องต่าง ๆ	4.05	0.82	มาก
2. คุณภาพการให้บริการแจ้งผลการดำเนินคดี	4.05	0.79	มาก
3. ระยะเวลาในการรอรับบริการส่งตัวผู้ต้องหา เพื่อยื่นฟ้องคดีต่อศาลมีความเหมาะสม	4.27	0.73	มาก
4. ความสะดวกรวดเร็วในการยื่นคำขอรับบริการ ด้านงานคดีอื่น ๆ	4.10	0.82	มาก
5. ได้รับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ คุ้มค่า และคุ้มค่าประโยชน์	3.82	1.02	มาก
6. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ งานคดี	4.06	0.85	มาก
7. คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.13	0.81	มาก
รวม	4.07	0.63	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพ  
การให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพการให้บริการ  
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับทุกข้อ  
โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ ระยะเวลาในการรอรับ  
บริการส่งตัวผู้ต้องหาเพื่อยื่นฟ้องคดีต่อศาลมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.27$ ) รองลงมา คุณภาพ  
การให้บริการโดยรวม ( $\bar{X} = 4.13$ ) และความสะดวกรวดเร็วในการยื่นคำขอรับบริการด้านงาน  
คดีอื่น ๆ ( $\bar{X} = 4.10$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มี  
ต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด  
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพ
1. มีการรับข้อร้องเรียนและกล่อมแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการ	4.03	0.75	มาก
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการให้ข้อมูล และอุปกรณ์ ต่าง ๆ ที่ทันสมัย	4.13	0.70	มาก
3. มีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก	4.02	0.74	มาก
4. ได้รับข้อมูลการให้บริการแนะนำด้านคดี ผ่านช่องทางโทรศัพท์	4.00	0.74	มาก
รวม	4.04	0.61	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการ  
ให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม  
อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับทุกข้อ โดยเรียงลำดับ  
ความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ มีการใช้เทคโนโลยีในการให้ข้อมูล  
และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย ( $\bar{X} = 4.13$ ) รองลงมา มีการรับข้อร้องเรียนและกล่อมแสดง  
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.03$ ) และมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึง  
ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก ( $\bar{X} = 4.02$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มี  
ต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด  
จำแนกตามระดับชั้นยศ โดยรวม

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการงานคดี ของสำนักงานจังหวัดร้อยเอ็ด	ชั้นสัญญาบัตร			ชั้นประทวน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	4.01	0.66	มาก	4.13	0.47	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.94	0.65	มาก	4.01	0.49	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	0.63	มาก	4.02	0.39	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.03	0.74	มาก	4.10	0.49	มาก
5. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.97	0.71	มาก	4.12	0.48	มาก
รวม	3.97	0.57	มาก	4.08	0.35	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการ  
ให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับชั้นยศ โดยรวมอยู่ใน  
ระดับมากที่สุดทั้ง 2 ชั้นยศ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของเข้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุงาน โดยรวม

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด	ไม่เกิน 10 ปี			11-15 ปี			มากกว่า 15 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
	1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.05	0.40	มาก	4.08	0.61	มาก	4.05	0.58
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.07	0.40	มาก	3.95	0.56	มาก	3.98	0.68	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	0.38	มาก	3.95	0.53	มาก	3.86	0.60	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.16	0.43	มาก	4.09	0.64	มาก	3.97	0.69	มาก
5. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.16	0.39	มาก	4.02	0.63	มาก	4.04	0.67	มาก
รวม	4.11	0.28	มาก	4.02	0.49	มาก	3.98	0.54	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุงาน โดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่พนักงานตำรวจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ไม่เกิน 10 ปี เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.16$ ) รองลงมา ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.16$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.10$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.07$ ) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.05$ )

11 -15 ปี เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.09$ ) รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.08$ ) ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.02$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.95$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.95$ )

มากกว่า 15 ปี เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.05$ ) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.04$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.98$ ) ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.97$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.86$ )

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด  
 จำนวนตามขนาดสถานีตำรวจ โดยรวม

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด	สถานีตำรวจที่มีขนาดใหญ่			สถานีตำรวจที่มีขนาดกลาง			สถานีตำรวจที่มีขนาดเล็ก		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.02	0.61	มาก	4.23	0.38	มาก	4.27	0.42	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.91	0.59	มาก	4.22	0.39	มาก	4.20	0.56	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.91	0.55	มาก	4.16	0.41	มาก	3.95	0.53	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.99	0.65	มาก	4.35	0.48	มาก	4.36	0.41	มาก
5. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.99	0.65	มาก	4.25	0.41	มาก	4.18	0.48	มาก
รวม	3.96	0.50	มาก	4.24	0.31	มาก	4.19	0.33	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดสถานีตำรวจ โดยรวม พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจไม่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า

สถานีตำรวจที่มีขนาดใหญ่ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.02$ ) รองลงมา ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.99$ ) ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.99$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.91$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.91$ )

สถานีตำรวจที่มีขนาดกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.35$ ) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.25$ ) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.23$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.22$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.16$ )

สถานีตำรวจที่มีขนาดเล็ก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.36$ ) รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.27$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.20$ ) ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.18$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.95$ )

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ



ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับชั้นยศ โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับชั้นยศ				t	Sig.
	ชั้นสัญญาบัตร		ชั้นประทวน			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.01	0.66	4.13	0.47	-1.386	.027*
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.94	0.65	4.01	0.49	-.721	.067
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	0.63	4.02	0.39	-1.577	.004*
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.03	0.74	4.10	0.49	-.732	.011*
5. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.97	0.71	4.12	0.48	-1.465	.027*
รวม	3.97	0.57	4.08	0.35	-1.423	.004*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับชั้นยศ โดยรวมและรายด้าน พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจระดับชั้นยศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุงาน  
โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการงานคดีของ สำนักงานจังหวัดร้อยเอ็ด	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.033	2	.016	.048	.953
	ภายในกลุ่ม	53.500	156	.343		
	รวม	53.533	158			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.295	2	.148	.435	.648
	ภายในกลุ่ม	52.926	156	.339		
	รวม	53.221	158			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.870	2	.435	1.516	.223
	ภายในกลุ่ม	44.775	156	.287		
	รวม	45.646	158			
4. ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.631	2	.315	.783	.459
	ภายในกลุ่ม	62.833	156	.403		
	รวม	63.464	158			
5. ด้านช่องทางการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.373	2	.187	.486	.616
	ภายในกลุ่ม	59.898	156	.384		
	รวม	60.271	158			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.245	2	.122	.516	.598
	ภายในกลุ่ม	36.969	156	.237		
	รวม	37.214	158			

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มี  
ต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุงาน  
โดยรวมและรายด้าน พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจที่มีอายุงานแตกต่างกัน แต่ไม่มีความคิดเห็น  
ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มี  
ต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด  
จำแนกตามขนาดสถานีตำรวจ โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการงานคดีของ สำนักงานจังหวัดร้อยเอ็ด	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.379	2	.690	2.063	.131
	ภายในกลุ่ม	52.154	156	.334		
	รวม	53.533	158			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.542	2	1.271	3.913	.022*
	ภายในกลุ่ม	50.679	156	.325		
	รวม	53.221	158			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.170	2	.585	2.052	.132
	ภายในกลุ่ม	44.476	156	.285		
	รวม	45.646	158			
4. ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.706	2	1.853	4.838	.009*
	ภายในกลุ่ม	59.758	156	.383		
	รวม	63.464	158			
5. ด้านช่องทางการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.508	2	.754	2.001	.139
	ภายในกลุ่ม	58.764	156	.377		
	รวม	60.271	158			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.871	2	.936	4.129	.018*
	ภายในกลุ่ม	35.343	156	.227		
	รวม	37.214	158			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มี  
ต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดสถานีตำรวจ  
โดยรวมและรายด้าน พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจที่อยู่ในแต่ละสถานีตำรวจมีความคิดเห็นที่แตกต่าง  
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็น

ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าพนักงาน ตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดสถานีตำรวจ โดยรวม

ขนาดสถานีตำรวจ	$\bar{X}$	ขนาดใหญ่	ขนาดกลาง	ขนาดเล็ก
		( $\bar{X} = 3.96$ )	( $\bar{X} = 4.24$ )	( $\bar{X} = 4.19$ )
ขนาดใหญ่	3.96	—	0.28	0.23
ขนาดกลาง	4.24	—	—	0.05*
ขนาดเล็ก	4.19	—	—	—

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของ เจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนก ตามขนาดสถานีตำรวจ โดยรวม พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ สถานีตำรวจที่สังกัดขนาดกลาง กับ สถานี ตำรวจที่สังกัดขนาดเล็ก

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าพนักงาน ตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดสถานีตำรวจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ขนาดสถานีตำรวจ	$\bar{X}$	ขนาดใหญ่	ขนาดกลาง	ขนาดเล็ก
		( $\bar{X} = 3.91$ )	( $\bar{X} = 4.22$ )	( $\bar{X} = 4.20$ )
ขนาดใหญ่	3.91	—	0.31	0.29
ขนาดกลาง	4.22	—	—	0.02*
ขนาดเล็ก	4.20	—	—	—

จากตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดสถานีตำรวจ พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ สถานีตำรวจที่สังกัดขนาดกลาง กับ สถานีตำรวจที่สังกัดขนาดเล็ก

ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามขนาดสถานีตำรวจ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ขนาดสถานีตำรวจ	$\bar{X}$	ขนาดใหญ่	ขนาดกลาง	ขนาดเล็ก
		( $\bar{X} = 3.99$ )	( $\bar{X} = 4.35$ )	( $\bar{X} = 4.36$ )
ขนาดใหญ่	3.99	—	0.36	0.37
ขนาดกลาง	4.39	—	—	0.01*
ขนาดเล็ก	4.36	—	—	—

จากตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบเจ้าหน้าที่ตำรวจจากสถานีตำรวจขนาดเล็กมีระดับความคิดเห็นที่สูงกว่าเจ้าหน้าที่จากสถานีตำรวจขนาดกลาง

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 21 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
งานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
1. ควรมีการให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอนทุกครั้งที่ยอมรับบริการ	3
2. ควรให้คำแนะนำแนวทางปฏิบัติในการยื่นคำร้องกรณีต่าง ๆ ให้เป็นอย่างดี	2
รวม	5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
1. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี	15
2. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ในข้อมูลที่ใช้บริการอย่างแท้จริง และช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการได้เป็นอย่างดี	7
3. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบวิธีการของการส่งสำนวนอย่างละเอียด ถูกต้อง และชัดเจน	3
รวม	25
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
1. หน่วยงานควรมีการจัดเตรียมเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการบริการมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพดี	15
2. สถานที่จอดรถควรมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และปลอดภัย	10
3. ควรมีการติดป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	5
รวม	30
ด้านคุณภาพการให้บริการ	
1. ควรมีการฝึกอบรม ในเรื่องของการรับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ คุ่มค่า และคุ่มประโยชน์	5
2. ควรมีการให้บริการมีมาตรฐานด้านเวลาที่แน่นอน ชัดเจน เช่น ระยะเวลาในการการยื่นคำร้องต่าง ๆ	3
3. ควรมีการประเมินคุณภาพการให้บริการแจ้งผลการดำเนินคดีจากผู้รับบริการอยู่เสมอ	2
รวม	10

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านช่องทางการให้บริการ	
1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการแนะนำด้านคดี ผ่านช่องทางโทรศัพท์	9
2. ควรมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก	4
3. ควรมีการรับซื้อร้องเรียนและกล่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	2
รวม	15
รวม	85

จากตารางที่ 21 พบว่า การวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ข้อเสนอแนะด้านที่มีความถี่โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ความถี่ 30) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ความถี่ 25) ด้านช่องทางการให้บริการ (ความถี่ 15) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ความถี่ 10) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ความถี่ 5) ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ เจ้าพนักงานตำรวจต้องการให้สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีการให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอนทุกครั้งที่ยอมรับบริการ (ความถี่ 3) และควรให้คำแนะนำแนวทางปฏิบัติในการยื่นคำร้องกรณีต่าง ๆ ให้เป็นอย่างดี (ความถี่ 2)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี (ความถี่ 15) รองลงมา เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ในข้อมูลที่ให้บริการอย่างแท้จริง และช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ความถี่ 7) และเจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบวิธีการของการส่งสำนวนอย่างละเอียด ถูกต้อง และชัดเจน (ความถี่ 3)

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ หน่วยงานควรมีการจัดเตรียมเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการบริการมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพดี (ความถี่ 15) รองลงมา สถานที่จอดรถควรมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และปลอดภัย (ความถี่ 10) และควรมีการติดป้ายบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (ความถี่ 5)

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ควรมีการฝึกอบรม ในเรื่องของการรับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ คุ่มค่า และคุ่มประโยชน์ (ความถี่ 5) รองลงมา ควรมีการให้บริการมีมาตรฐานด้านเวลาที่แน่นอน ชัดเจน เช่น ระยะเวลาในการการยื่นคำร้องต่าง ๆ (ความถี่ 3) และควรมีการประเมินคุณภาพการให้บริการแจ้งผลการดำเนินคดีจากผู้รับบริการอยู่เสมอ (ความถี่ 2)

5. ด้านช่องทางการให้บริการ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการแนะนำ ด้านคดี ผ่านช่องทางโทรศัพท์ (ความถี่ 9) รองลงมา ควรมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก (ความถี่ 4) และควรมีการรับข้อร้องเรียนและกล่อกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ (ความถี่ 2)

สรุปได้ว่า เจ้าพนักงานตำรวจมีความคิดเห็นต้องการให้สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ปรับปรุงและแก้ไขเร่งด่วนที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ซึ่งจากข้อเสนอแนะที่มีความถี่มากที่สุดในเรื่องของการ ควรมีการจัดเตรียมเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการบริการมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพดี อีกทั้งในเรื่องของสถานที่จอดรถควรมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และปลอดภัย และควรมีการติดป้ายบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตำรวจติดต่อประสานงาน ได้อย่างรวดเร็ว การปฏิบัติงานนั้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สุด



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำมาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าพนักงานตำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 82 คน (51.60%) และตำรวจชั้นประทวน จำนวน 77 คน (48.40%) อายุงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 11-15 ปี จำนวน 94 คน (59.10%) รองลงมา มากกว่า 5 ปี จำนวน 42 คน (26.40%) และไม่เกิน 10 ปี จำนวน 23 คน (14.50%) และขนาดสถานีตำรวจส่วนใหญ่อยู่ที่สถานีตำรวจขนาดใหญ่ จำนวน 124 คน (78.00%) รองลงมา สถานีตำรวจที่มีขนาดกลาง จำนวน 23 คน (14.50%) และสถานีตำรวจที่มีขนาดเล็ก จำนวน 12 คน (7.50%)

2. ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ และเมื่อจำแนกข้อมูลระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดในแต่ละด้านดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว รองลงมา ระยะเวลาในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอน รายละเอียดของการส่งสำนวน ตามลำดับ

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอ มีธรรมาศัย ไมตรี ให้บริการด้วยความสุภาพ รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยเสมอภาค และเท่าเทียมกันในทุก ๆ ด้านโดยไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ ความเหมาะสมของการรักษาความปลอดภัย รองลงมา มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ และมีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ทิว และห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการ ตามลำดับ

2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับทุกข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ ระยะเวลาในการรอรับบริการส่งตัวผู้ต้องหาเพื่อยื่นฟ้องคดีต่อศาลมีความเหมาะสม รองลงมา คุณภาพการให้บริการ โดยรวม และความสะดวกรวดเร็วในการยื่นคำขอรับบริการ ด้านงานคดีอื่น ๆ ตามลำดับ

2.5 ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับทุกข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ คือ มีการใช้เทคโนโลยีในการให้ข้อมูล และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย รองลงมา มีการรับข้อร้องเรียนและกล่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ และมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจระดับชั้นยศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นแตกต่าง

กัน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุงาน โดยรวมและรายด้าน พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจที่มีอายุงานแตกต่างกัน แต่ไม่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และจำแนกตามขนาดสถานีตำรวจ โดยรวมและรายด้าน พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจที่อยู่ในแต่ละสถานีมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ข้อเสนอแนะด้านที่มีความถี่โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ความถี่ 30) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ความถี่ 25) ด้านช่องทางการให้บริการ (ความถี่ 15) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ความถี่ 10) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ความถี่ 5) ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ เจ้าพนักงานตำรวจต้องการให้สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีการให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอนทุกครั้งที่จะรับบริการ (ความถี่ 3) และควรให้คำแนะนำแนวทางปฏิบัติในการยื่นคำร้องกรณีต่าง ๆ ให้เป็นอย่างดี (ความถี่ 2)

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี

(ความถี่ 15) รองลงมา เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ในข้อมูลที่ให้บริการอย่างแท้จริง และช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ ได้เป็นอย่างดี (ความถี่ 7) และเจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบวิธีการของกรตั้งสำนวนอย่างละเอียด ถูกต้อง และชัดเจน (ความถี่ 3)

4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ หน่วยงานควรมีการจัดเตรียมเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการบริการมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพดี (ความถี่ 15) รองลงมา สถานที่จอดรถควรมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และปลอดภัย (ความถี่ 10) และควรมีการติดป้ายบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (ความถี่ 5)

4.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ควรมีการฝึกอบรมในเรื่องของการรับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ คู่คุณค่า และคู่ผลประโยชน์ (ความถี่ 5) รองลงมาควรมีการให้บริการมีมาตรฐานด้านเวลาที่แน่นอน ชัดเจน เช่น ระยะเวลาในการยื่นคำร้องต่างๆ (ความถี่ 3) และควรมีการประเมินคุณภาพการให้บริการแจ้งผลการดำเนินงานคืบหน้าจากผู้รับบริการอยู่เสมอ (ความถี่ 2)

4.5 ด้านช่องทางการให้บริการ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการแนะนำด้านคดี ผ่านช่องทางโทรศัพท์ (ความถี่ 9) รองลงมา ควรมีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก (ความถี่ 4) และควรมีการรับข้อร้องเรียนและกล่อมแกล้งความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ (ความถี่ 2)

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมีประเด็นสำคัญควรแก่การนำมาอภิปรายผลเพื่อตอบตามสมมติฐานที่ 1 ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยดังกล่าวไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีการเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องมาติดต่อประสานงานได้เป็นอย่างดี เช่น เรื่องของการจัดทำขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ระยะเวลาในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอน รายละเอียดของการส่งสำนวน จึงส่งผลให้เจ้าพนักงานตำรวจภายในสถานีตำรวจในจังหวัดร้อยเอ็ด ได้รับความประทับใจในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตามยังต้องมีข้อเสนอแนะและปรับปรุงให้สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด นั้นดีมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ควรมีการจัดหาเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการบริการมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพดี ไว้สำหรับการให้บริการสำหรับประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อประสานงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธาตุวรรณ ธาราศักดิ์ (2551 : 141) ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด

(มหาชน) สาขาศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับคุณภาพการบริการด้านความมีมารยาท อยู่ในระดับคุณภาพการบริการระดับดี ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้, ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านการตอบสนอง, ด้านความสามารถ, ด้านความน่าไว้วางใจ, ด้านการเข้าถึงและด้านความเข้าใจอยู่ในระดับคุณภาพการบริการค่อนข้างดีและด้านการสื่อสารอยู่ในระดับคุณภาพการบริการแย่ และเมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะของลูกค้า รายด้านต่าง ๆ และสอดคล้องงานวิจัยของ ปัทมร ชัยวัฒน์ และคณะ (2555 : 73 - 74) ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่องการศึกษาคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลในระบบประกันสังคม ผลการศึกษาพบว่า สถานพยาบาลในระบบประกันสังคมนั้น มีคุณภาพอยู่ในระดับสูง (ดัชนีคุณภาพบริการ โดยรวม SQI มีค่าอยู่ที่ 1.0834 และค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการตามแนวคิดของ ลิเคิร์ท มีค่าอยู่ที่ 75.64) อีกทั้งสถานพยาบาลได้จัดให้มีการบริการแก่ผู้ประกันในระดับที่ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแบบไม่ถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 72.06 และแบบถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 72.21)

**สมมติฐานที่ 2** ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุงาน โดยรวมและรายด้าน พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจที่มีอายุงานแตกต่างกัน แต่ไม่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และจำแนกตามขนาดสถานีตำรวจ โดยรวมและรายด้าน พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจที่อยู่ในแต่ละสถานีมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าระดับชั้นยศที่แตกต่างกัน และเจ้าพนักงานตำรวจที่สังกัดอยู่ในสถานีตำรวจคนละแห่ง นั้นก็มีความเข้าใจและปฏิบัติงานไม่เหมือนกัน ซึ่งส่งผลให้เจ้าพนักงานตำรวจนั้นมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความเข้าใจในขั้นตอน

ในการปฏิบัติที่ไม่ตรงตามเข้าใจของเจ้าพนักงานตำรวจชั้นประทวน และเป็นเรื่องของความเข้าใจผิดของการได้รับข้อมูลการให้บริการแนะนำด้านคดี ผ่านช่องทางโทรศัพท์ แล้วนำมาสื่อสารไม่ตรงกัน จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานนั้นล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ จันทร์เจริญวงศ์ (2555 : 73 - 74) ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง คุณภาพการให้บริการชนาการพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า ชนาการพาณิชย์ขนาดใหญ่ กลาง เล็ก ภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับดีมาก

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การวิเคราะห์ความดี ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ข้อเสนอแนะด้านที่มีความดีโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วเจ้าพนักงานตำรวจภายในสถานีตำรวจจังหวัดร้อยเอ็ดต้องการให้สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด นั้นมีการเตรียมความพร้อมในทุกเรื่อง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการจัดเตรียมเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการบริการมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพดี อีกทั้งในเรื่องของสถานที่จอดรถควรมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และปลอดภัย และควรมีการติดป้ายบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตำรวจติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว การปฏิบัติงานนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวารีย์ เหล่าอรรคะ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษา คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้ระบุปัญหาและข้อเสนอแนะที่สำคัญ เช่น ควรมีอุปกรณ์ และเครื่องสำหรับการจัดเก็บขยะ อีกทั้งมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐาน ควรมีการให้บริการในช่วงพักเที่ยง การเก็บขยะยังไม่ทั่วถึง เทศบาล เรียกเก็บภาษีสูงเกินไปและมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ อีกหลายประเด็นเป็นต้นว่า ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการตรวจสอบระบบการบริหารของเทศบาล ควรจัดให้มีเสียงตามสายและให้ประชาสัมพันธ์วิธีการทิ้งขยะให้มากขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ และเพื่อการศึกษาในโอกาสต่อไป ที่เป็นสาระสำคัญ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้าร่วมอบรมสัมมนา หรือศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย

1.2 สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีการเปรียบเทียบการให้บริการของการจำแนกตาม ชั้นยศ อายุงาน และขนาดสถานีตำรวจ มีความแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำมาปรับปรุงและแก้ไขให้ดีขึ้น

1.3 สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ควรนำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดี มาปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เช่น ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน การติดป้ายประกาศให้ชัดเจน และการจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดซื้อเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการที่มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาถึงสาเหตุ/ปัจจัย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 ควรศึกษาถึงสาเหตุ/ปัจจัย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



**บรรณานุกรม**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



## บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวรรณย์. (2527). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2555). คู่มือการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ฉบับปรับปรุง มี.ค. พ.ศ. 2555.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2533). หลักการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการรัฐ. กรุงเทพฯ : กราฟิคฟอร์แมท.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2549). “ประเด็นการการพัฒนาคุณภาพที่สมควรได้รับการศึกษาวิจัย : มุมมองของผู้ให้บริการ,” วารสารสาธารณสุข. 15 (5), 711-721.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ส.เอเชีย เพรส.
- ณรงค์ ไพบัญญา. (2551). คุณภาพให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ออนเดอะเวย์ ซิปโป่ง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธานินทร์ สุวงศ์สาร. (2546). การอบรมการให้บริการสำหรับกรให้บริการสำหรับพยาบาลโรงพยาบาลรามาริบัติ. กรุงเทพฯ : โรงพยาบาลรามาริบัติ.
- นพมาศ ชีรเวทิน. (2539). จิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นายิกา เดิดขุนทด. (2549). เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : อินฟอร์เมชั่น.
- นิพนธ์ อำพัน. (2546). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยงานภาครัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบสถานีตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิรุทธ์ สุขเจริญ. (2549). ความคิดเห็นของคณะกรรมการอาสาสมัครเกษตรตำบลที่มีต่อโครงการอบรมอาสาสมัครเกษตรและอาสาสมัครยุวเกษตรกรในจังหวัดเชียงใหม่. รายงานการวิจัย เชียงใหม่ : สำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงใหม่ กรมส่งเสริมการเกษตร.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2534). วิธีวิจัยการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : พิชญาพรินตัง.

- ปัทมกร ชัยวัฒน์ และคณะ. (2555). การศึกษาคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลในระบบประกันสังคม. รายงานการศึกษาวิจัย ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย จากกองทุนประกันสังคม กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม ประจำปี พ.ศ. 2555.
- ประชา ลีม่วงษ์ทอง. (2551). คุณภาพการให้บริการงานธุรการคดีศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2537). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : แพรวพิทยา อินเตอร์เนชั่นแนล.
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2553). เอกสารประกอบการสอนวิชาระเบียบวิธีวิจัย. หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรกมล ชูบุญกุลพงษ์. (2554). การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถ์ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง. วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พรนิภา ยันนาทึ และคณะ (2546). การสำรวจความต้องการการจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในจังหวัดลพบุรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พระมหาเอกอมร ฐิตปัญโญ (คงตางม). (2553). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2549). ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภัทรวุฒิ อุดภีระ. (2544). คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยงยุทธ พู่พงศ์ศิริพันธ์ และคณะ. (2546). การจัดการตลาด. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น. ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- วีระพงษ์ เถลิงจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ : ประชาชน.

- ศรรชัย สอนเกิดสกุล. (2545). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร  
ของรัฐและเอกชนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดระยอง**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สมิต สัมภูกร. (2546). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน.
- สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด. (2557). **ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด**.  
[สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2557] จาก <http://www.ro.ago.go.th>.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2557). **ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานอัยการสูงสุด**. [สืบค้นเมื่อวันที่  
15 กันยายน 2557] จาก <http://www.ago.go.th/history.php>.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2558). **ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานอัยการสูงสุด**. [สืบค้นเมื่อวันที่  
5 พฤษภาคม 2558] จาก [http://www.ago.go.th/function\\_2.php](http://www.ago.go.th/function_2.php).
- สุชา จันทร์เอม. (2550) **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : แพร์พิทยา อินเตอร์เนชั่นแนล.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. (2540). **ระเบียบวิธีวิจัยตลาดเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ประกายพริก.
- สุทธิการต์ ชูทอง. (2551). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบล  
บางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพัตรา สุภาพ. (2545) **สังคมวิทยา**, พิมพ์ครั้งที่ 22. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุวารี เหล่าอรรคะ. (2547). **คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม**.  
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสาวนิต ปทุมวัฒน์. (2545). **การประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคาร  
ประชาชน**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และเดือน จาตุรงค์กุล. (2546) **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่นอิน  
โดไชน่า.
- อากาศร ธาตุโลหะ และคณะ. (2553). **การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด  
มหาวิทยาลัยบูรพาภาคปลาย ปีการศึกษา 2552**. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุทัย หิรัญโต. (2529) **สังคมวิทยาประยุกต์**, กรุงเทพฯ : โอเคียนสโตร์.
- อุไรวรรณ จันทร์เจริญวงษ์. (2555). **คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี**. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

- Corral, S And Brewerton, A. (1999) **The Needs Professional's Handbook : Your Guide to Information Service Management**. London : Library Association Publishing.
- Fled M.P. man, (1971) **Psychology in the Industrial Environment**, (London : Butterworthand Co.,Ltd., , p.3.
- Hurlock E. (1998). **Adolescent Development**. New York : McGraw-Hill Book.
- Kotler, P. 2003. **Marketing management**. New Jersey : Prentice-Hall. International, 2000.
- Luthans Freeman. (1995). **Organization Behavioral**, 7th ed., Singapore : McGraw-Hill.
- Mary L. Good. (2006). **Integrating the Individual and the Organization**. New York : Wiley.
- Millett, J.D. (1954). **Management in the public service**. New York : McGraw – Hill Book Company, 1954
- Nitecki, D.A. (2005). **Quality measurement of the Malaysian rail service using the SERVQUAL scale**. Retrieved from [http://mgv\\_mm.edu.my/MMR?9703/970311.htm](http://mgv_mm.edu.my/MMR?9703/970311.htm)
- Nunnally Jum C., (1950). **Test and Measurements Assessment and Prediction**. New York : McGraw Hill Book Co., Inc., p.285.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. L. (1990). **Delivering quality service : Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York: The Free Press.
- Parasuranman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**. 64(6), 12-40.

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็น  
ของเจ้าพนักงานตำรวจ

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
  2. คำตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้ทำการศึกษาจะถือเป็นความลับ
  3. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ
  4. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
    - ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
    - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ
    - ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด
  5. ผลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะเป็นข้อมูลเพื่อนำเสนอเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพต่อไป
- ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ปรางทิพย์ ขามชู

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าพนักงานตำรวจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง  
ของท่านเพียงข้อเดียวและเติมคำในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. ระดับชั้นยศ

- ชั้นสัญญาบัตร
- ชั้นประทวน

2. อายุงาน

- ไม่เกิน 10 ปี
- 11 – 15 ปี
- มากกว่า 15 ปี

3. ขนาดสถานีตำรวจ

- สถานีตำรวจที่มีขนาดใหญ่ (มีผู้กำกับการเป็นผู้บังคับบัญชา)
- สถานีตำรวจที่มีขนาดกลาง (มีสารวัตรใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา)
- สถานีตำรวจที่มีขนาดเล็ก (มีสารวัตรเป็นผู้บังคับบัญชา)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง คำถามในแต่ละข้อของส่วนนี้จะเป็นข้อพิจารณาเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ตามความเป็นจริงที่สุดเพียงหนึ่งช่อง

ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

มากที่สุด	หมายถึง	ท่านเห็นว่ามีคุณภาพมากที่สุด	=	5 คะแนน
มาก	หมายถึง	ท่านเห็นว่ามีคุณภาพมาก	=	4 คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านเห็นว่ามีคุณภาพปานกลาง	=	3 คะแนน
น้อย	หมายถึง	ท่านเห็นว่ามีคุณภาพน้อย	=	2 คะแนน
น้อยที่สุด	หมายถึง	ท่านเห็นว่ามีคุณภาพน้อยที่สุด	=	1 คะแนน

ตัวอย่าง

การให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0. ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม	✓				

คำอธิบาย: เมื่อท่านอ่านคำถามในข้อที่ 0 ว่า “ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม” แล้วท่านพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นว่ามีความประทับใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดกับคำถามดังกล่าว จึงทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับ มากที่สุด



การให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ สะดวก รวดเร็ว					
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอน รายละเอียดของการส่งสำนวน					
4. มีการให้บริการเป็นระบบ และเป็น ขั้นตอนทุกครั้งที่ขอรับบริการ					
5. การปฏิบัติงานที่โปร่งใส เปิดเผย และชัดเจน					
6. แนะนำแนวทางปฏิบัติในการยื่นคำร้อง กรณีต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
7. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอ มีอัตราสั้ย ไมตรี ให้บริการด้วยความสุภาพ					
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยเสมอภาค และ เท่าเทียมกันในทุก ๆ ด้าน โดยไม่เลือก ปฏิบัติ					
9. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจ ให้บริการ					
10. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในข้อมูลที่ ให้บริการอย่างแท้จริง และช่วยแก้ปัญหา เกี่ยวกับการให้บริการ ได้เป็นอย่างดี					
11. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ วิธีการของการส่งสำนวนอย่างละเอียด ถูกต้อง และชัดเจน					

การให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
13. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้าย ประชาสัมพันธ์ ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
14. เครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการบริการมีความ ทันสมัยและมีประสิทธิภาพดี					
15. มีสถานที่นั่งระหว่างรอรับบริการ ที่เพียงพอ และสะอาด					
16. มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ทีวี และ ห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอ ต่อการใช้ บริการ					
17. มีสถานที่จอดรถสะดวก และปลอดภัย					
18. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคน พิการ					
19. ความเหมาะสมของการรักษาความ ปลอดภัย					
<b>ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ</b>					
20. การให้บริการมีมาตรฐานด้านเวลาที่ แน่นอน ชัดเจน เช่น ระยะเวลาในการยื่น คำร้องต่างๆ					
21. คุณภาพการให้บริการแจ้งผลการ ดำเนินคดี					

การให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
22. ระยะเวลาในการรอรับบริการส่งตัว ผู้ต้องหาเพื่อยื่นฟ้องคดีต่อศาลมีความ เหมาะสม					
23. ความสะดวกรวดเร็วในการยื่นคำขอรับ บริการด้านงานคดีอื่น ๆ					
24. ได้รับความบริการที่ประทับใจ ตรงตามความ ต้องการ คุ่มค่า และคุ้มประโยชน์					
25. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของ การให้บริการงานคดี					
26. คุณภาพการให้บริการโดยรวม					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
27. มีการรับข้อร้องเรียนและกล่อมแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ					
28. มีการใช้เทคโนโลยีในการให้ข้อมูล และ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย					
29. มีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก					
30. ได้รับความบริการให้บริการแนะนำด้าน คดี ผ่านช่องทางโทรศัพท์					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ท่านใช้บริการด้านงานคดีของสำนักงานอัยการ  
จังหวัดร้อยเอ็ด

1. ปัญหาในการใช้บริการ

1.1 ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....  
.....  
.....

1.2 ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่

.....  
.....  
.....

1.3 ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....  
.....  
.....

1.4 ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ


.....  
.....  
.....



2. จากการติดต่อประสานงานด้านงานคดี ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพ  
การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดอย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม

The logo of Rajabhat Mahasarakham University is a circular emblem. It features a central white stupa (a traditional Thai Buddhist monument) with a flame-like sunburst radiating from its base. The emblem is set against a light blue background with a subtle pattern. The entire logo is enclosed within a circular border that contains the university's name in Thai script.

ภาคผนวก ข

การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

คำถาม ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	3	1
2	+1	+1	+1	3	1
3	+1	+1	+1	3	1
4	+1	+1	+1	3	1
5	+1	+1	+1	3	1
6	+1	+1	+1	3	1
7	+1	+1	+1	3	1
8	+1	+1	+1	3	1
9	+1	+1	+1	3	1
10	+1	+1	+1	3	1
11	+1	+1	+1	3	1
12	+1	+1	+1	3	1
13	+1	+1	+1	3	1
14	+1	+1	+1	3	1
15	+1	+1	+1	3	1
16	+1	+1	+1	3	1
17	+1	+1	+1	3	1
18	+1	+1	+1	3	1
19	+1	+1	+1	3	1
20	+1	+1	+1	3	1
21	+1	+1	+1	3	1
22	+1	+1	+1	3	1
23	+1	+1	+1	3	1
24	+1	+1	+1	3	1
25	+1	+1	+1	3	1

คำถาม ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
26	+1	+1	+1	3	1
27	+1	+1	+1	3	1
28	+1	+1	+1	3	1
29	+1	+1	+1	3	1
30	+1	+1	+1	3	1



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ค  
ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก ( r <sub>xy</sub> )
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>	
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	.809
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	.755
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอน รายละเอียดของการส่งสำนวน	.826
4. มีการให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอนทุกครั้ง ที่ขอรับบริการ	.500
5. การปฏิบัติงานที่โปร่งใส เปิดเผย และชัดเจน	.856
6. แนะนำแนวทางปฏิบัติในการยื่นคำร้องกรณีต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	.773
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
7. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอ มีอธยาศัย ไมตรี ให้บริการด้วยความสุภาพ	.504
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยเสมอภาค และเท่าเทียมกันในทุก ๆ ด้าน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	.501
9. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	.415
10. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในข้อมูลที่ให้บริการอย่างแท้จริง และช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการได้เป็นอย่างดี	.501
11. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบวิธีการของการส่งสำนวนอย่างละเอียด ถูกต้อง และชัดเจน	.774
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้	.235


ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก ( r <sub>xy</sub> )
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
13. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	.367
14. เครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการบริการมีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพดี	.298
15. มีสถานที่นั่งระหว่างรอรับบริการ ที่เพียงพอ และสะอาด	.766
16. มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ทิว และห้องน้ำที่ สะอาด และเพียงพอ ต่อการใช้บริการ	.768
17. มีสถานที่จอดรถสะดวก และปลอดภัย	.498
18. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ	.676
19. ความเหมาะสมของการรักษาความปลอดภัย	.794
<b>ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ</b>	
20. การให้บริการมีมาตรฐานด้านเวลาที่แน่นอน ชัดเจน เช่น ระยะเวลาในการยื่นคำร้องต่างๆ	.698
21. คุณภาพการให้บริการแจ้งผลการดำเนินคดี	.764
22. ระยะเวลาในการรอรับบริการส่งตัวผู้ต้องหาเพื่อ ยื่นฟ้องคดีต่อศาลมีความเหมาะสม	.679
23. ความสะดวกรวดเร็วในการยื่นคำขอรับบริการ ด้านงานคดีอื่น ๆ	.760
24. ได้รับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ คุ้มค่า และคุ้มค่าประโยชน์	.552
25. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของ การให้บริการงานคดี	.821
26. คุณภาพการให้บริการโดยรวม	.866

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก ( $r_{xy}$ )
ด้านช่องทางการให้บริการ	
27. มีการรับข้อร้องเรียนและกล่อมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	.726
28. มีการใช้เทคโนโลยีในการให้ข้อมูล และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย	.798
29. มีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก	.733
30. ได้รับข้อมูลการให้บริการแนะนำด้านคดี ผ่านช่องทางโทรศัพท์	.703

1. N of Cases = 30
2. N of Item = 30
3. Alpha = .959
4. ค่าความเชื่อมั่นทั้งหมด เท่ากับ .959



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ รศ.รปศ ๖๐๑๐๓/๒๕๕๘

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๕๔๐๐๐

๑๖ กันยายน ๒๕๕๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณรณชัย ศรีสุทธิญาวงศ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวปรางทิพย์ ขามชู รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๖๐๐๑๐๗๐๒ นักศึกษาปริญญาโท  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์  
เรื่อง “ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงาน  
ยุติการจังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญ  
ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
- ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
- ตรวจสอบด้านภาษา
- อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕



ที่ รศ.รปศ ๖๐๑๐๓/๒๕๕๘

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๑๖ กันยายน ๒๕๕๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณเครือฟ้า แก้วคุ้ม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวปรางทิพย์ ขามชู รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๖๐๐๑๐๗๐๒ นักศึกษาปริญญาโท  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์

เรื่อง “ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงาน  
อัยการจังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญ  
ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
- ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
- ตรวจสอบด้านภาษา
- อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕



รศ.รปศ ๖๐๑๐๓/๒๕๕๘

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๑๖ กันยายน ๒๕๕๘

เรียน เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณจิระทัศน์ ชิตทรงสวัสดิ์

ที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวปรางทิพย์ ขามชู รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๖๐๐๑๐๗/๐๒ นักศึกษาปริญญาโท  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์  
เรื่อง “ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงาน  
ยุติธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญ  
ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา  
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบด้านภาษา  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ร. ๐๔๓-๓/๒๓๕๕๕

รสาร ๐๔๓-๓/๒๓๕๕๕



ร.ร.ปศ ๑๐๑๐๔/๒๕๕๘

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๑๖ กันยายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

เรียน กลุ่มงานส่งเสริมการศึกษานอกเวลา

ด้วย นางสาวปรางทิพย์ ขามชู รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๖๐๐๑๐๓/๐๒ นักศึกษาปริญญาโท  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์

เรื่อง “ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงาน  
อัยการจังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาต  
ให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าพนักงาน  
ตำรวจที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดมหาสารคาม จำนวน ๓๐ คน  
เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๓๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๓๒๓๕๕๕



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวปรางทิพย์ ขามชู
วันเกิด	20 พฤษภาคม 2525
สถานที่เกิด	155 หมู่ที่ 11 ตำบลศรีบุญเรือง อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น
สถานที่ทำงาน	สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2554	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บช.บ.) สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2559	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY