

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 เขียนหรือสื่อสารให้บุคคลอื่นได้รับรู้โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม และสภาพแวดล้อม ตลอดจนอารมณ์ ความรู้สึกของบุคคลนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใดๆออกมาโดยการพูดหรือการเขียนก็ได้ และได้มีนักวิชาการมากมายหลายท่านให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

สุชา จันทร์อม (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 วัตถุและความคิดเห็นโดยมีลักษณะที่คงที่แน่นอน ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ และมีรูปแบบการตอบสนองอย่างเดียวกัน

จากการค้นคว้าผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความหมายของความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความคิด ความรู้สึกของบุคคลที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นไปตามความรู้สึก ความเชื่อ ประสบการณ์ที่ได้พบเจอมา เป็นการอธิบายเหตุผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่มีถูกหรือผิด มีแบบแผนหรือไม่มีก็ได้ ความคิดเห็นสามารถเกิดจากการเรียนรู้เข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ที่ได้พบเห็นในชีวิตประจำวัน หรือมาจากประสบการณ์ที่เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อจิตใจและความคิด ประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้ทั้งในทางที่ดี ได้แก่ การยอมรับ และในทางที่ไม่ดี ได้แก่ การปฏิเสธอาจมีระดับความคิดเห็นในระดับธรรมดา และรุนแรง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิดของผู้นั้น ความคิดเห็นอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาแล้วแต่ข้อมูล และความเชื่อของแต่ละบุคคล ทั้งยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

2. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

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

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

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2527 : 37) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นเพียงการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกภายในต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกภายในนั้นอาจเป็นเพียงเจตคติหรือความเชื่อหรือความนิยม หรือถ้าจะกล่าวในลักษณะของพฤติกรรมในแง่ของจิตวิทยาก็กล่าวได้ว่าเจตคติ ความเชื่อ ความนิยมเป็นพฤติกรรมภายในที่ไม่มีผู้ใดสังเกตหรือทราบได้ นอกจากตัวของเขาผู้นั้น แต่ความคิดเห็นพฤติกรรมภายนอกที่ผู้อื่นสามารถสังเกตหรือทราบได้อย่างชัดเจนดังนั้นคนที่มีเจตคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมอย่างหนึ่ง แต่ถ้าเขาไม่แสดงความคิดเห็นออกมาก็จะไม่มีผู้ใดทราบได้เลยว่าเขามีเจตคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมเช่นใด

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

นพมาศ ชีรเวคิน (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

พริษา ยันนาคี และคณะ (2546 : 142) สรุปไว้ว่า ความคิดเห็น เป็นสภาพความรู้สึที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเวลาใด เวลาหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาในทางใดทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการพูด ลักษณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลยก็ได้ จากแนวความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นดังกล่าว สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึที่บุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีพื้นฐานจากส่วนประกอบต่าง ๆ ได้แก่ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม

พระมหาเอกอมร จิตปญโญ (คงตางาม) (2553 : 5) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึที่ภายในต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึที่ภายในนั้นอาจเป็นเพียงเจตคติหรือความเชื่อหรือความนิยมที่ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออกมา ซึ่งแต่ละคนอาจจะมีคนเห็นเหมือนกันหรือต่างกันได้

Nunally Jum C. (1950 : 120) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่าทั้งความคิดเห็นและทัศนคติเป็นเรื่องของการแสดงออกของแต่ละบุคคลต่อประชาธิปไตยทั่วไปต่อขนบธรรมเนียมประเพณี และการแสดงออกทางความคิดเห็นในรูปที่เกี่ยวกับตัวเขา และได้กล่าวต่อไปอีกว่า คำว่า ความคิดเห็นนั้น จะใช้ในเรื่องเกี่ยวกับการลงความคิดเห็น (Judgment) และความรู้ (Knowledge) ในขณะที่ทัศนคตินั้นมักใช้กันมากในเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึ (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 ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกถึงสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้าง หรือการแสดงผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

Feld M.P. Man (1971 : 71) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษารูสึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง 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 และยังคงขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์ หรือกล่าวกว้าง ๆ ได้ว่ามีความเป็นไปได้มากกว่าความรู้
2. ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือการวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนจากแหล่งข้อมูล หรือบุคคลที่เชื่อถือได้
3. ความคิดเห็นสาธารณะ (Public Opinion) หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยรวมๆ ของกลุ่มคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ 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 การคิดที่ถูกควบคุม (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 ชอบยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

4. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น

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

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

3. กลุ่มกระตือรือร้น หรือ กลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นเป็นพิเศษอันจะให้เกิดกลุ่มประโยชน์ขึ้นมา ย่อมส่งผลต่อการจูงใจให้บุคคลที่เป็นบุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ไม่ว่าจะให้คล้อยตามในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตาม ในทางตรงกันข้ามกลุ่มเฉื่อยชาก็จะไม่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็น ดังนี้

Potter (1952 : 7) ได้กล่าวสรุปเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็นว่ามี 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่คณะเรื่องราวต่าง ๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็นความคุ้นเคยอาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรงและจากการได้ยินได้ฟังได้เห็นรูปถ่ายหรืออ่านจากหนังสือโดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกันคนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน

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

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ความผิดปกติของอวัยวะ ความบกพร่องของอวัยวะสัมผัส ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็น ไม่ติดต่อบุคคลภายนอก

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบเหตุการณ์ด้วยตนเองกระทำด้วยตนเองหรือได้พบเห็น ทำให้บุคคลมีความพึงใจ และเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านั้นต่างกัน

3. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อเป็นเด็กผู้ปกครองจะเป็นผู้ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก จึงมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็ก

4. ทักษะคิดและความคิดเห็นของกลุ่ม 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. วิธีของเทอร์สโตน (Thurston's Method) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็นและทัศนคติไปในทางเดียวกัน เสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน (Equal - Appearing Intervals)

2. วิธีของกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติและความคิดเห็นในแนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับข้อความทัศนคติสูงต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้ 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 หรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความชื่นชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนน 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2 ตามลำดับ

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

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

จากการค้นคว้าผู้วิจัยสรุปได้ว่า แนวคิดเรื่องความคิดเห็น เป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ทั้งนี้โดยอาศัยความรู้ ประสบการณ์ และความเชื่อของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งสามารถแสดงออกได้หลายด้าน และความคิดเห็นสามารถเปลี่ยนไปตามข้อเท็จจริงและเจตคติของบุคคล ไม่มีถูกหรือผิด ไม่มีความถาวรและความคิดเห็นอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา แล้วแต่ข้อมูลและความเชื่อของแต่ละบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการที่จะหาทางเพื่อให้องค์การของตนสามารถแข่งขันได้ ซึ่งให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมากขึ้น ความหมายโดยทั่วไปไม่ได้กำหนดแน่ชัด แต่เป็นที่ยอมรับว่าคุณภาพเป็นเรื่องต่างจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการมิได้หมายถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์กร แม้ว่าจะต้องมีการวัดผลอย่างเป็นระบบเพื่อประโยชน์ในการจัดการองค์การบริการก็ตาม

1. ความหมายของคุณภาพ

มีผู้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ ไว้หลายทัศนะ ดังต่อไปนี้

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

1. เทคนิคในการต้อนรับลูกค้า

ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง ต้อนรับด้วยกิริยาและวาจาอันสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ เห็นคุณค่าของเวลา ต้อนรับด้วยความตั้งใจ อย่าเสแสร้ง อดทนอย่างขุ่นเคือง

ตอบสนองความต้องการให้ลูกค้า หาข้อมูลเพื่อตอบข้อเท็จจริงให้กับลูกค้า ให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน

2. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และรักงานบริการ ความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น ความจดจำ ความกระตือรือร้น ความจริงใจ ความมีไหวพริบในการบริการ ความมีอัธยาศัย ความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร ความสามารถในการนำไปใช้ได้

3. ลักษณะการให้บริการ การให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไปเมื่อเกี่ยวกับการดำเนินการทางธุรกิจ มีเฉพาะดังนี้ ความไว้วางใจ จับต้องไม่ได้ แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้

4. การบริการ แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะดังนี้

4.1 การให้การต้อนรับ การช่วยเหลือ หมายถึง การให้การต้อนรับช่วยเหลือด้วยความเต็มใจดูญาติ จะเป็นการสร้างความประทับใจกับบุคคลที่มาติดต่อ

4.2 เพื่อแสดงออกถึงความเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ ทำให้อายากกลับมาติดต่ออีก

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 การที่ผู้ใช้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้ที่มาใช้บริการ มีความสุภาพอ่อนน้อม รู้จักไปมาลาไหว้ ความรู้จักเก็บและรักษาอารมณ์ ความสำรวม กริยาท่าทางรู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทนยอมรับคำตำหนิติชม ถือคติว่าการตำหนินั้นเป็นการกระทำ หรือเพื่อก่อมิใช่ดี 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 I's แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ สาเหตุที่สำคัญของการทำงานผิดพลาดหรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กร นั้นมาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยา และสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติซึ่งได้แก่

Innocence คือ ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการเพราะขาดทักษะ (Lack of Skills) ที่เพียงพอในการปฏิบัติงานส่งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาด Ignorance คือ ความละเลย เป็นความมั่งง่ายของผู้ให้บริการและขาดความระมัดระวัง ปฏิบัติการไปทั้ง ๆ ที่รู้ว่าไม่ควรกระทำ เพราะอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อไป Intention คือ ความจงใจกระทำเป็นการกระทำของผู้ให้บริการโดยรู้และใจ (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 แนวทางการแก้ไขทางวิศวกรรมเทคนิค หรือ ทฤษฎี Education คือแนวทางแก้ไขทางการฝึกอบรม Enforcement คือ แนวทางแก้ไขด้วยการใช้กฎเกณฑ์การควบคุม

จรัส สุวรรณเวลา (2539) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการประชาชนแต่ละประเภท อาจจะมีคุณลักษณะแตกต่างกันออกไป ตัวแปรที่นำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการ มีดังนี้

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

วิระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2543 : 14-15) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการ ให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับของ ความสามารถ ในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2549) กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการว่า เป็นความสามารถ ในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยที่ผู้รับบริการประสงค์จะได้รับจากผู้ ให้บริการก็คือคุณภาพที่ผู้บริการได้รับ แต่บริการทางสุขภาพส่วนใหญ่ถูกกำหนดโดยผู้

ให้บริการ เนื่องจากผู้มารับบริการอาจยังไม่รับรู้ถึงปัญหาส่วนรวมทั้งความต้องการด้านคุณภาพที่แท้จริงของตนเอง ทำให้อาจเข้าใจว่าการประเมินคุณภาพบริการของบริการทางสุขภาพ ผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนด และตัดสินคุณภาพของการบริการ แต่ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการบริการ คือ ผู้รับบริการ ฉะนั้นผู้ที่ตัดสินคุณภาพบริการทางสุขภาพควรจะเป็นผู้รับบริการเองว่าสามารถสนองตอบความต้องการได้มากน้อยเพียงใด ส่วนบทบาทผู้ให้บริการจะเป็นผู้วางมาตรฐานและประเมินว่า บริการนั้นเป็นไปตามมาตรฐานกำหนดไว้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549 : 109) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการคือ บริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และมีคุณภาพจะส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

นายิกา เด็ดขุนทด (2549) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพบริการว่า หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

พิมพ์ชนก สันสนีย์ (2549) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่า จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติ โดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการตามการรับรู้ ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใดการให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับการคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพอใจ หรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อน กับผลที่ได้รับจริง

ณรงค์ ไวปัญญา (2551 : 13) กล่าวถึง คุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการจะต้องมี ดังนี้

1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาด
2. ต้อนรับลูกค้าทุกท่านอย่างเสมอภาค เท่าเทียม
3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น
4. ควรมีการเสาะสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
5. การให้บริการลูกค้าจะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

6. สถานที่ทำการต้อนรับดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับบริการ
7. หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้า หรือธุรกิจจึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
8. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีได้ผลที่สุด
9. การพัฒนาระบบงาน โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา
10. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

สุทธิการต์ ชูทอง (2551 : 13) กล่าวว่าแนวคิดในการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภัณฑ์ถือว่า 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 และรวมถึงการที่องค์กรได้ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ
2. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความตั้งใจ หรือความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการ รวมถึงการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทันทีทันใด ทันใจแก่ผู้มารับบริการ

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

4. การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวกของสถานที่ที่ให้บริการสะดวก หรือความง่ายในการที่ผู้รับบริการจะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการใช้บริการ ไม่ติดขัด และช่วงเวลาให้บริการอำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ

5. อหิชาศัยไมตรี (Courtesy) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสุข การให้เกียรติ ความเอาใจใส่ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เช่น การให้การดูแลทรัพย์สินของผู้รับบริการ

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

7. ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ (Credibility) จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือ และซื่อสัตย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่องค์กรมีสิ่งที่มีคุณค่าให้ผู้รับบริการให้ความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับ เช่น ชื่อเสียงขององค์กร บุคลิกและลักษณะของผู้ให้บริการทำให้น่าเชื่อถือ

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

9. การเข้าใจ การรู้จักผู้รับบริการ (Understanding/ Knowing) เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการที่ตรงความสนใจของผู้บริการแต่ ละรายรวมถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถจำผู้รับบริการประจำของตนเองได้

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

หลังจากนั้นได้มีการวิจัยต่างๆ 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 โต๊ะให้บริการ เก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ

1.2 เน้นที่เจ้าหน้าที่ และวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของเจ้าหน้าที่โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

1.2.1 องค์กรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

1.2.2 ผู้รับบริการสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ขององค์กรได้ง่าย

1.2.3 เจ้าหน้าที่ขององค์กรมีความสุภาพเรียบร้อย

1.2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการขององค์กร

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (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 นับใจ และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการขององค์กรในการให้การบริการแก่ผู้รับบริการ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

3.1 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าได้รับบริการ

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 เพื่อเป็นการปิดกั้นช่องว่างดังกล่าวและทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในที่สุด ความคาดหวังของผู้บริการจะมีบทบาทสำคัญ

มาก เพราะคุณภาพเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ คือ คุณภาพที่ผู้รับบริการได้รับจากการใช้บริการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ผู้รับบริการได้คาดหวังไว้

ประนอม โอสกานนท์ (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

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ

พิสิทธิ์ พิพัฒน์ โภคากุล (2546 : 20) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ การดำเนินให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า หรือเกิดความคาดหวังของลูกค้าในการดำเนินการของคุณภาพการบริการนั้นต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์กรซึ่งก็คือพื้นที่ที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการขององค์กร เป็นผู้บอกว่าดีหรือไม่ดี ควรใช้บริการต่อหรือไม่

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

Kotler (2003) นักการตลาดได้นำแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพการบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าจะพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการนั้น บริการที่ผู้รับบริการได้รับจริง ในสถานการณ์นั้นเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ความสามารถและคุณภาพในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว มีระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และความทันสมัย มีรูปแบบตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งผู้บริการจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ประทับใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้หมายถึง สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ในการให้บริการงานคดีแก่เจ้าพนักงานตำรวจผู้มารับบริการ เพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจต่อผู้รับบริการ และตรงตามความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการทุกรูปแบบ จะเห็นได้ว่าการบริการเป็นหัวใจหลักของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้

2. ลักษณะของคุณภาพการบริการ

อาภากร ธาตุโลหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุพาริน เฉยศิริ (2553 : 18 - 19) กล่าวว่า นักวิชาการทางการบริการ ได้นำเอาคำว่า “Service” มาประยุกต์เป็นหลักการพื้นฐานของการบริการซึ่งบางครั้งก็เรียกว่า “หัวใจของการบริการ” โดยเน้นไปที่พฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยแยกออกตามตัวอักษร ดังนี้ คือ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (S = Satisfaction) คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการที่ดีก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างตามหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุดเท่าที่จะทำได้ สมดังคำที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” (Customer is the God) และก็จะทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกตลอดไป ความคาดหวังของผู้รับบริการ (E = Expectation) การที่ผู้รับบริการไปใช้บริการ ณ ที่แห่งใดก็ตาม เขามักจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง 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 ทำให้ด้วยอัธยาศัยที่ดีและไมตรีจิตที่อบอุ่น อย่างเต็มใจและใส่ใจ ดังนั้นความพร้อมในการให้บริการจะมีความสำคัญอย่างมากต่อมาตรฐานและคุณภาพของการบริการ ทุกหน่วยบริการต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านกำลังคน อุปกรณ์ สิ่งของเครื่องใช้ และเทคโนโลยีต่าง ๆ

ความมีคุณค่าของการบริการ (V = Value) การที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่เขาได้รับเป็นบริการที่มีคุณภาพอย่างตรงไปตรงมา และคุ้มค่างับเงินที่จ่ายไป หรือสิทธิที่เขาพึงมีไม่ถูกเอาเปรียบ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจ

ความสนใจต่อการบริการ (I = Interest) ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการที่มาใช้บริการอย่างจริงใจกับทุกคนด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะ เป็นใครก็ตามย่อมได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น อย่างสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติตลอดเวลาและถ้าหากว่าผู้รับบริการมาพร้อมกันทีเดียวหลาย 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 ขอบคุน เป็นต้น

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

3. ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

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

1. ความถูกต้องของกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ (ประชาชนไม่มีโอกาสเลือกที่จะไม่ใช้บริการ) เช่น บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการรับชำระภาษีอากร บริการออกใบอนุญาต และเอกสารสิทธิต่าง ๆ จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสิ่งสำคัญ การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายจึงนับเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นของคุณภาพการให้บริการประชาชน

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการเพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน เช่น บริการเก็บขยะของเทศบาลต้องเพียงพอกับความต้องการของประชาชนจึงเป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพในการให้บริการ

3. ความทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้นใด เช่น ถ้ารัฐบาลจัดบริการด้านการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนทั่วประเทศ ประชาชนทุกคนที่อาศัยอยู่ทุกพื้นที่ในประเทศไทยจะต้องมีโอกาสเข้ารับการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐาน ณ สถานพยาบาลที่รัฐจัดไว้ให้ได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการได้เปรียบในการไปใช้บริการไม่ว่าบุคคลผู้นั้นจะอยู่ ณ ตำบล หมู่บ้านใดของประเทศ จึงจะนับได้ว่าเป็นบริการที่มีคุณภาพ

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้บริการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ เช่น ประชาชนสามารถชำระภาษีอากรและค่าบริการต่าง ๆ ได้โดยผ่านระบบธนาคาร หรือสามารถใช้บริการด้านทะเบียนราษฎรได้ทางไปรษณีย์ หรือ ทางระบบการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องเดินทางไป ณ ที่ว่าการอำเภอ/เขต นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One-Stop Service) ซึ่งจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการได้ดีกว่าการให้ผู้ใช้บริการต้องเดินทางไปตามโต๊ะ หรือหน่วยบริการหลาย ๆ หน่วย เพียงเพื่อขอรับบริการอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น ความรวดเร็วเป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ โดยประชาชนต้องได้รับการได้ทันที โดยไม่ต้องรอคิวรับบริการนานเกินสมควร ความเชื่อถือได้ของระบบบริการเป็นคุณภาพการให้บริการ บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ คงเส้นคงวา มีระเบียบแบบแผนการให้บริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

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

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐบางประเภทมีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้บริการในกรณีดังกล่าวนี้จะต้องนำเรื่องการเก็บค่าบริการมาพิจารณาด้วยเช่นเดียวกัน บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มซึ่งจำเป็นต้องใช้บริการถูกกีดกัน เพราะราคาแพงเกินไป ไม่สามารถใช้บริการได้อันจะทำให้เกิดความไม่เท่าเทียม ไม่ทั่วถึงกันในการให้บริการ ค่าบริการกับต้นทุนการให้บริการมักจะมีความสัมพันธ์กันโดยตรงทั้งนี้เพราะต้นทุนการจัดบริการเป็นปัจจัยพื้นฐานประการหนึ่งของการกำหนดอัตราค่าบริการ การให้บริการที่ดีจึงต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพมีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

7. ความพอใจประทับใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่

4. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

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

1. เพื่อให้ได้การบริการที่มีคุณภาพเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ คือตรงต่อความต้องการ มีความถูกต้อง มีความสมบูรณ์ครบถ้วน มีความกะทัดรัด มีความรวดเร็ว และทันสมัย ตลอดจนสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายต่ำ

2. เพื่อดูแลรักษาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

3. เพื่อการพัฒนาระบบการให้บริการ

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 เพื่อให้ข้อสรุปการปฏิบัติงานหมดไป เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้รับบริการ

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

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (2555 : 4 - 5) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คือการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพ ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (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 เกิดจากการประสานความพยายามของผู้เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูล และโอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่
4. มุ่งมั่นกระบวนการ (Process Focus) เป็นการมองว่าปัญหา ส่วนใหญ่เกิดจากระบบงานที่ไม่รัดกุม การพัฒนาคุณภาพ คือการปรับปรุง กระบวนการทำงานให้มีความรัดกุมง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

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

6. ดีที่ผู้นำ (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 มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานอย่างเป็นทางการในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ 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 ทำการศึกษาวิเคราะห์ความเหมาะสมความเป็นไปได้หรือมีความเสี่ยงอะไรที่ควรจะต้องเลือกระบวนงาน 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 ศึกษาวิเคราะห์กระบวนการที่ได้คัดเลือกไว้แล้วว่ามีกระบวนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการเป็นอย่างไร เพื่อปรับปรุง และพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

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

วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้นในขั้นตอนใดและสูญเสียเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบพังก้างปลา (Fish Bone Diagram) มาวิเคราะห์หาสาเหตุเริ่มต้นของปัญหา (Root Cause) ซึ่งผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่ามีความจำเป็นเร่งด่วน หรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ตั้งเป้าหมาย และขอบเขตในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

5. การดำเนินการปรับปรุงบริการ การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงาน สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน คือการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ปัจจุบันภาครัฐได้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุน และส่งเสริมให้ระบบราชการมีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนราชการที่มีการกิจในการให้บริการประชาชน 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 ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพ 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 วางแผนโครงการ และการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหา และตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน 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 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

1) ทักษะที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้นต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่เห็นพ้องกันว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

2) ความมีไมตรีจิต การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความมีไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี เพราะผู้รับบริการเมื่อ เข้ามารับบริการยังหน่วยงานราชการ ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ก็จะเกิดความรู้สึกแค้น ค้างไม่ทราบว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อม ทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

3) ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะสามารถให้บริการ ได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

4) ความสุภาพ บุคลากรผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพ อ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนานุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้อาจทำได้ โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์

5) ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่จะเต็มอกเต็มใจที่จะให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดีและช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

6) ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกชนชั้นอย่างเท่าเทียมกัน 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 กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลต่อคุณภาพของบริการ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม

1) ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดตกหล่นด้วย

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 โทรศัพท์สายด่วนซึ่งผู้รับบริการสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแจ้งข้อร้องเรียน ได้ฟรีตลอด 24 ชั่วโมง Website หน่วยงานแต่ละหน่วยงานควรมี Website ของตนเพื่อให้ข้อมูลและมี E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา หรือกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ หน่วยงาน

บางหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้รับบริการ โดยตั้งกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์นี้ให้สะดวกแก่ผู้รับบริการ

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

5. เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 177-179) กล่าวถึง เกณฑ์ในการพิจารณาคูณภาพของบริการไว้ ดังนี้

1. รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
 2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอและความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
 4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น
 5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว
- Parasuraman and et. At. (1990 : 21 – 22 ; อ้างถึงใน อากาศร ชาติโลหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุพาริน เถยศิริ. 2553 : 19 - 21) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน ได้แก่
1. ด้านความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง มีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการนั้น ๆ อย่างที่ควรจะเป็น เช่น ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถ

ในการสื่อสารความสามารถในความรู้ในวิชาการที่จะบริการ ความชำนาญที่จะติดต่อกับลูกค้า และหน่วยงานที่ใช้ในการสนับสนุนกับงานบริการ

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

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

4. ด้านการเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ง่าย และมีความคล่องตัว เช่น ติดต่องานบริการ โทรศัพท์ที่ได้โดยง่าย ช่วงเวลาารับบริการต้องไม่ยาวนานเกินไปมีเวลาเปิดปิดบริการ และเปิดบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาสุภาพที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และอาจหมายถึง พนักงานจำเป็นต้องปรับภาษาที่ใช้กับลูกค้าต่างกลุ่ม เช่น เพิ่มระดับความรู้ที่ลึกซึ้งและซับซ้อนมากขึ้น 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 เป็นสิ่งที่ไม่มรูปลักษณ์หรือตัวตน จึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ การผลิตบริการอาจผูกติดหรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, คลยา จาตุรงค์กุล และ พิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546 : 4) ได้กล่าวว่าการให้บริการ (Service) คือ การบริการเป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอกับฝ่ายอื่นแม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการที่เป็นสิ่งที่มีมองไม่เห็นจับต้องไม่ได้และไม่สามารถครอบครองได้

พรกมล ชูบุญกุลพงษ์ (2554 : 6) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจโดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังเช่น ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องอยู่ร่วมกัน สินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีเปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและ ความเสมอต้นเสมอปลาย

สมสรรณุก์ วงษ์อยู่น้อย และคณะ (2555 : 3) กล่าวว่า การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ คือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความเอาใจใส่ โกลัซิด อปอุ่น มีไมตรีจิต ซึ่งได้อธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษรไว้ดังนี้

S : Smile and Sympathy : ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่

E : Early Response and Equity : เร็วไว้รับตอบสนองอย่างเสมอภาค

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

ธัญวรรณ ธาราศักดิ์ (2551 : 28) ได้ให้ความเห็นว่างานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ 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 และเมื่อวันเวลาใด 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 จะต้องมิให้ให้บริการอย่างเพียงพอ

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

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

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

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่จำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่อง ที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการควบคุมพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่เป็นไปได้อย่าง

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม (Universalism) การที่เจ้าหน้าที่บริการแก่ประชาชน ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ไม่ถือเขาถือเรา โดยดูจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ว่า มีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ ให้บริการตามลำดับก่อนหลังหรือไม่

4. ประเภทของการบริการ

สุชาติวง เรื่องรุจิระ (2540 : 319-320) กล่าวว่า ประเภทของการบริการอาจจะจำแนกได้ในหลายลักษณะตามประเภทของธุรกิจ 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 ไนท์คลับ คาราโอเกะ สวนสนุก สนามกีฬาทุกประเภท สระว่ายน้ำ สวนสัตว์ คอนเสิร์ต ละคร การแข่งขันกีฬา
4. บริการส่วนบุคคล (Personal Care) ร้านเสริมสวย ร้านตัดผม ร้านตัดเย็บเสื้อผ้า
5. บริการด้านแพทย์และสุขภาพ (Medical and Health Care) โรงพยาบาล สถานพยาบาลทุกประเภท บริการพยาบาลไข้พิเศษ คลินิกหมอพื้นบ้าน 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 เรือด่วนเจ้าพระยา บริการสายการบินต่าง ๆ ทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศ

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

5. หลักการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 173-174) กล่าวว่า การบริการเป็นหัวใจหลักของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้ ดังนั้นหลักการให้บริการจำเป็นจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายประการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกประทับใจในการบริการมากที่สุด ซึ่งหลักการให้บริการที่ดีด้วยกัน 5 ประการ โดยสรุปรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้ใช้บริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการเพียงใดแต่ถ้าผู้ใช้บริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากน้อยเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้ใช้บริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติหน้าที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ผู้ใช้บริการพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของผู้ใช้บริการและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้ใช้บริการและฝ่ายเราเท่านั้น

ไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย สำหรับหลักการให้บริการข้างต้นนั้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการให้เป็นไปเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งการบริการต้องปฏิบัติออกมาจากจิตใจของผู้ให้บริการสิ่งเหล่านี้จะสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการและนำมาสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

6. การให้บริการที่มีคุณภาพ

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

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) การบริการที่มีคุณภาพต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถและความชำนาญ ในการให้บริการ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) ผู้ให้บริการต้องมีความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ และมีวิจรรณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) 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 รูปพระมหาพิชัยมงกุฎประดิษฐานเหนือ

พระแว่น พระสุริยกันต์ และตรารูปพระขรรค์ รองรับด้วยช่อชัยพฤกษ์ หมายถึง อำนาจหน้าที่ในการเป็นทนายแผ่นดิน การใช้กฎหมายด้วยความรอบคอบ เป็นธรรม และเด็ดขาด มีชัยชนะเหนืออธรรม

1. อำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นองค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญที่ไม่ได้ขึ้นตรงต่อฝ่ายบริหารและรัฐบาล มีอำนาจหน้าที่

1. รับผิดชอบการดำเนินคดีทั้งปวงในอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ หรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนั้น ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจ

พิจารณาพิพากษาของศาลจังหวัด ศาลจังหวัดสาขา หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นในศาลจังหวัดแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ตามกฎหมาย ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งว่าด้วยการนั้น

2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. วัตถุประสงค์สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

สำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในสังกัดของสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นสถาบันมาตรฐานระดับสากล ในการอำนวยความสะดวก การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ การคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและสิทธิเสรีภาพของประชาชน เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม วัตถุประสงค์ของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จึงมีดังนี้

1. เพื่อเสริมสร้างการบังคับใช้กฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อปกป้องและรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน

3. เพื่อคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและช่วยเหลือทางกฎหมาย

4. เพื่อพัฒนาขีดสมรรถนะองค์กรและบุคลากรสู่ความเป็นเลิศระดับสากล

วิสัยทัศน์ (Vision) ของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด “องค์กรอัยการเป็นสถาบัน

ที่มีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปโดยเที่ยงธรรม และเป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน”

พันธกิจ (Mission) ของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

1. เสริมสร้างการอำนวยความสะดวกทางอาญา การบังคับใช้กฎหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วยความเที่ยงธรรม

2. ธำรงรักษาและพัฒนาระบบและกลไกในการรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน

3. พัฒนางานด้านสิทธิมนุษยชนและการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนชาวไทย ทั้งในและนอกประเทศตามหลักกฎหมายสากล

4. สร้างและพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือทางกฎหมายและทางอาญากับองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

5. พัฒนากฎหมาย พัฒนางานวิจัย และพัฒนาการบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพ

6. ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรบุคคลทุกระดับ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีขีด
สมรรถนะสูง โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการบริหารองค์กรด้วย
หลักธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์ของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

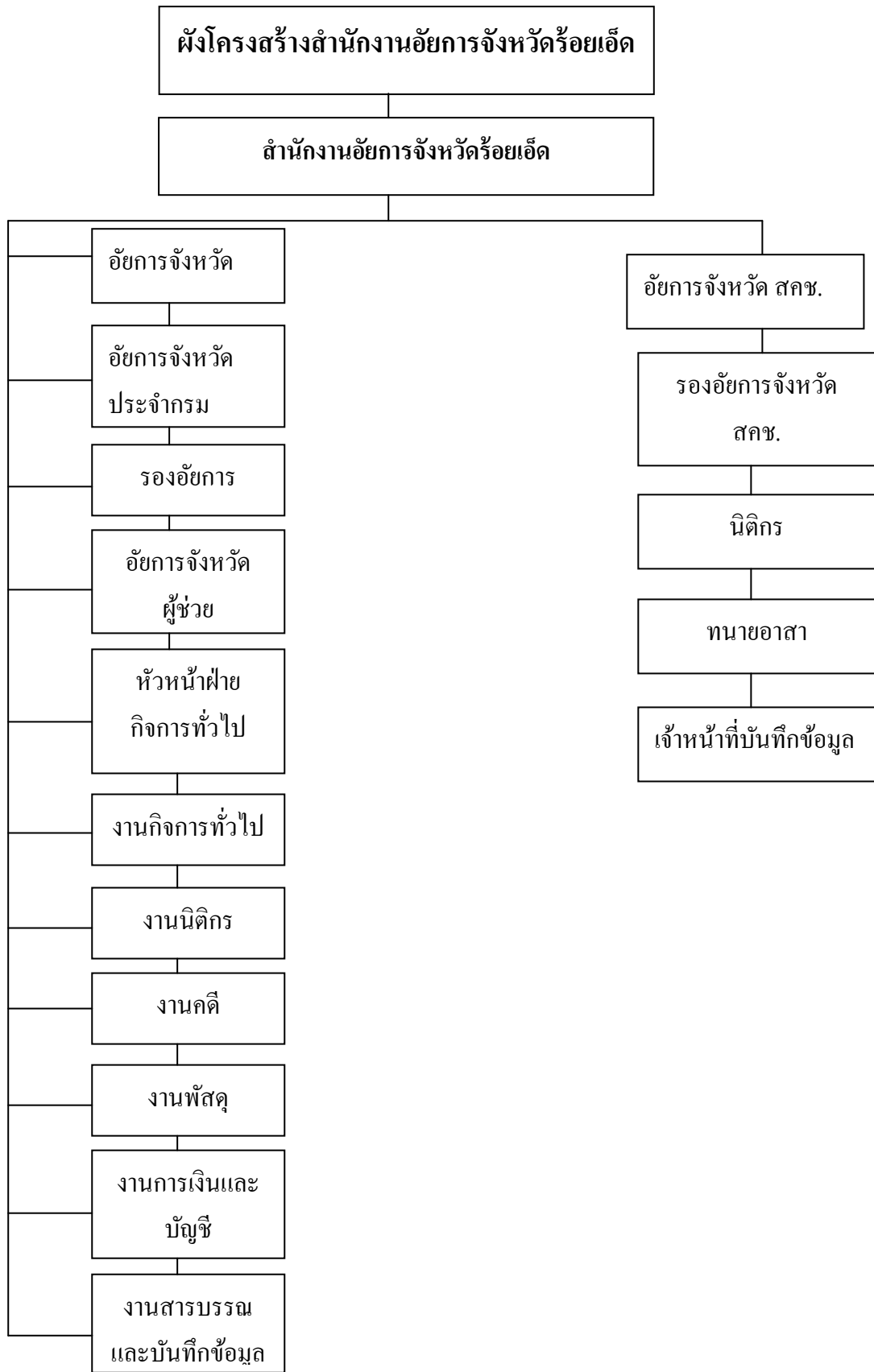
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การบังคับใช้กฎหมายในการอำนวยความสะดวกแก่
ประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การรักษาและพิทักษ์ผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน

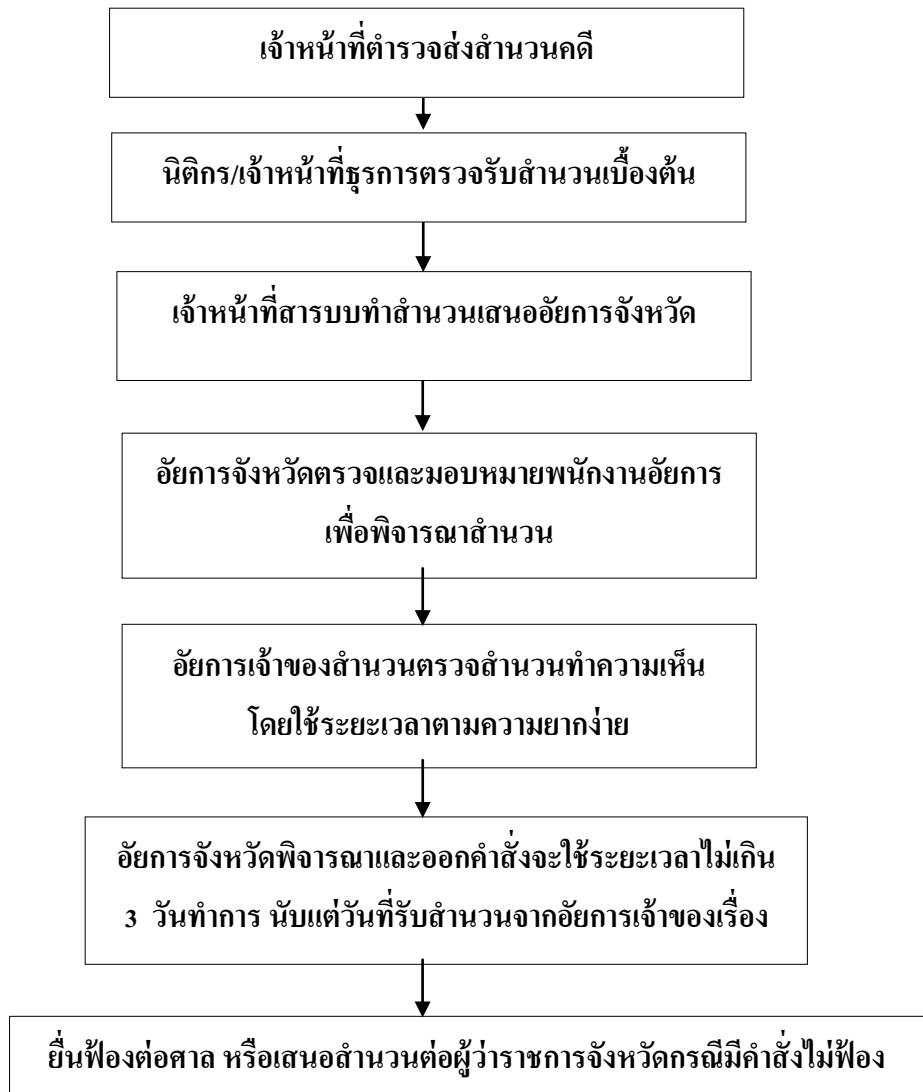
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และการช่วยเหลือทางกฎหมาย
แก่ประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรและการพัฒนาองค์กร
สู่ความเป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การวิจัยและพัฒนากฎหมาย



แผนภาพที่ 1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการพิจารณาตั้งสำนวนและการให้บริการ



แผนภาพที่ 2 ขั้นตอนกระบวนการงานพิจารณาสั่งสำนวนและการให้บริการ

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
สารบบฟ้องความอาญาด้วยวาจา (ส.4 วาจา)	2,700	2,169	1,437	2,586
ส.ฟื้นฟูยาเสพติด (ส.1 ฟื้นฟู)	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 จำปีบาล (2544 : 104) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีน้ำมันการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย โดยทำการศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ ปตท.เป็นเจ้าของโดยตรง ผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ ปตท. เป็นเจ้าของร่วมกับเอกชน และผู้ให้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ที่เอกชนเป็นเจ้าของ จำนวน 180 ชุด และแยกเก็บจากผู้ขับขี่รถยนต์บรรทุก และรถจักรยานยนต์ ประเภทละ 60 ชุด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน มีความแตกต่างกัน

ส่วน เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ไม่มีความแตกต่างกัน ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานบริการน้ำมัน ปตท. ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ความคิดเห็นต่อสถานบริการน้ำมัน ปตท. เปรียบเทียบกับสถานบริการน้ำมันของบริษัทอื่น พบว่า คุณภาพการให้บริการของสถานบริการน้ำมัน ปตท. ดีกว่าคุณภาพการให้บริการของสถานบริการน้ำมันของบริษัทอื่นถึง 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

ศรรชัช สอนเกิดสกุล (2545 : 103) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารของรัฐและเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จากการศึกษาพบว่า 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 เหล่าอรรถะ (2547 : 101) ศึกษา คุณภาพการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาล เมืองมหาสารคามตามความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ กองการศึกษา รองลงมาคือ กองช่าง งานประชาสัมพันธ์ กองคลัง งานทะเบียนราษฎร และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ที่มีความแตกต่างระหว่างเพศ และระดับการศึกษา เห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้รับบริการเพศชาย เห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านประสานงานในการบริการ มีคุณภาพมากกว่าผู้รับบริการ เพศหญิงและผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน คือ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาประโยค วิชาชีพชั้นสูงและปริญญา เห็นว่าการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ มีคุณภาพมากกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีส่วน ประชาชนที่มารับบริการที่กองคลัง พิจารณาตามความแตกต่างในเรื่องเพศและระดับการศึกษา พบว่า มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่ผู้รับบริการที่เป็นเพศชายเห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลมากกว่าผู้รับบริการที่เป็นเพศหญิง และผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพของการให้บริการในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ประชาชน ที่มารับบริการที่เทศบาลเมืองมหาสารคามได้ระบุปัญหาและข้อเสนอแนะที่สำคัญ เช่น ควรมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ให้ได้มาตรฐาน ควรมีการให้บริการในช่วงพักเที่ยง การเก็บขน ขยะยังไม่ทั่วถึง เทศบาลเรียกเก็บภาษีสูงเกินไปและมีข้อเสนอแนะอื่นๆ อีกหลายประเด็นเป็น ต้นว่า ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบระบบการบริหารของเทศบาล ควรจัดให้มี เสียงตามสายและให้ประชาสัมพันธ์วิธีการทิ้งขยะให้มากขึ้น

ประชา ลีม่วงษ์ทอง (2551 : 101) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการงานธุรการ คดีศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการงานธุรการคดีในศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ในประเด็นเกี่ยวกับด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านความสามารถในการให้บริการ และด้านความพร้อมในการให้บริการตามลำดับ ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน ยกเว้น ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน และในรายด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนด้านความถูกต้องของเอกสารมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีความเกี่ยวข้องในคดีแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมและในรายด้านทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่รับบริการในงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน และผู้รับบริการ ที่ติดต่อรับบริการช่วงเวลาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านกระบวนการให้บริการ

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

ปัทม ชัยวัฒน์ และคณะ (2555 : 73 - 74) ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง การศึกษาคุณภาพ การบริการของสถานพยาบาลในระบบประกันสังคม ผลการศึกษาพบว่า สถานพยาบาลในระบบประกันสังคมนั้น มีคุณภาพอยู่ในระดับสูง (ดัชนีคุณภาพบริการ โดยรวม SQI มีค่าอยู่ที่ 1.0834 และค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต มีค่าอยู่ที่ 75.64) อีกทั้งสถานพยาบาลได้จัดให้มีการบริการแก่ผู้ประกันในระดับที่ผู้ประกันตน มีความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจแบบไม่ถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 72.06 และแบบถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 72.21) อย่างไรก็ตาม คุณภาพบริการดังกล่าวนี้ยังอยู่ในระดับที่น้อยกว่าคุณภาพบริการที่ผู้ประกันตนคาดหวัง 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 อาชีพแตกต่างกัน ประเมินคุณภาพ การให้บริการธนาคารพาณิชย์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

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

ในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Doucet (2004 : 174) ได้ศึกษาวิจัยอคติของผู้ให้บริการและคุณภาพการบริการ จากการวิจัยพบว่า เทคนิคในการให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ ผู้ให้บริการ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการให้บริการที่มีอคติ และคุณภาพการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการที่มีอคติเป็นอันตรายที่สุดของคุณภาพการให้บริการ เมื่อลูกค้ามีปฏิริยาอย่างสูงสำหรับการให้บริการที่แย่ ความสัมพันธ์เหล่านี้รู้ได้จากประสบการณ์ของลูกค้า

Kim (2005 : 105) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการใหม่ของสนามบินภูเก็ตในประเทศเกาหลี ซึ่งผลการวิจัยพบว่า อายุ และระดับการศึกษา มีผลต่อระดับความต้องการคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ มาตรฐานการให้บริการ และความพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการใหม่ คือ ความเชื่อถือและความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีและประทับใจมากที่สุด

Nitecki (2005 : 201) ได้ศึกษาเครื่องมือวัดเซฟควอลมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของสำนักห้องสมุดในมหาวิทยาลัยเขต เพื่อทราบถึงความคาดหวังของผู้รับบริการห้องสมุดและการรับรู้ต่อกาให้บริการเฉพาะอย่างในห้องสมุด และนำผลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการบริการของห้องสมุดให้ดีขึ้น โดยแบ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการใน 5 ด้าน ตามเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งได้แก่ บริการที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจได้ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งคำถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีการปรับให้เข้ากับลักษณะเฉพาะของการบริการในห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการมีความที่สุดต่อคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการ

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

จึงควรมีการปรับปรุงการให้บริการให้มีความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้องครบถ้วน ความตรงต่อเวลาให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งเจเนาะนำความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ในงานที่ให้บริการแก่บุคลากรผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการ จัดหาเทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการ จังหวัดร้อยเอ็ด มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจให้กับ ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ อย่างยิ่งต่อการให้บริการของหน่วยงานหรือ องค์กร ทั้งนี้ เพราะสินค้าหรือการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมนำมาสู่ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ เนื่องจากคุณภาพของการให้บริการสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของ ผู้บริโภคหรือผู้ให้บริการ ได้ตามที่คาดหวังอย่างถูกต้องตรงตามที่ต้องการ ด้วยเหตุผลนี้ผู้วิจัย จึงได้เลือกที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการเพื่อเป็นการวัดถึงความสามารถของสำนักงาน อัยการจังหวัดร้อยเอ็ดในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้านงานคดีตามที่ได้ คาดหวังไว้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทบทวนเอกสารในเรื่องคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปสู่ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้

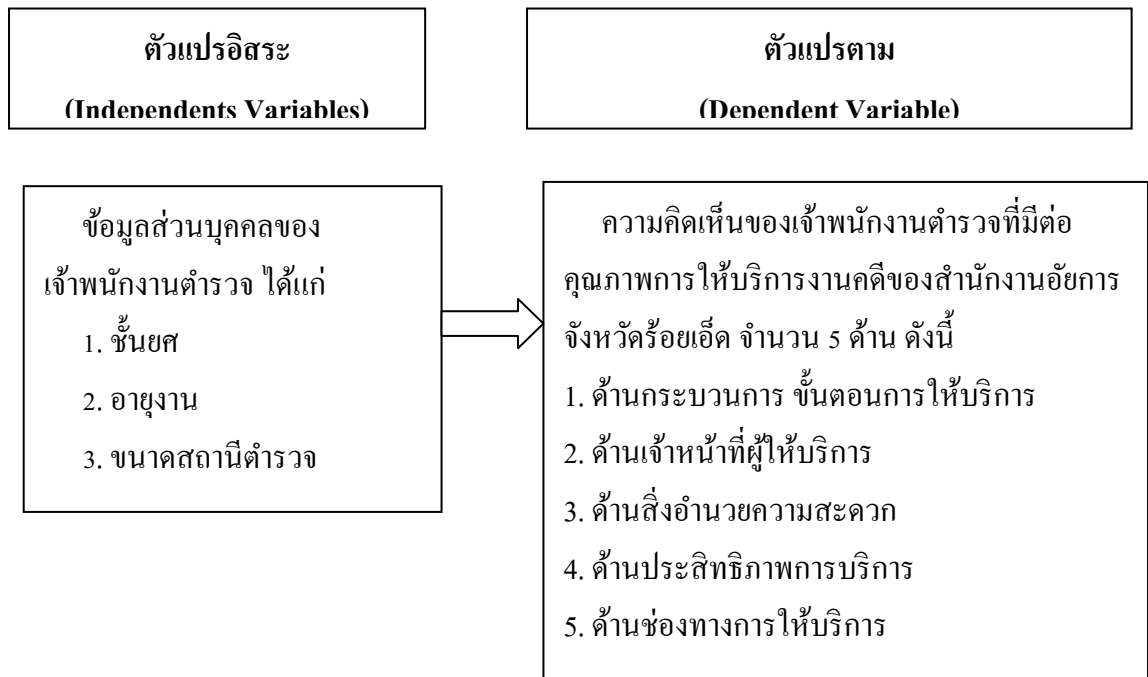
กรอบแนวคิดในการวิจัย

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

ตารางที่ 2 ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่ได้มาซึ่งตัวแปรในความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดี
ของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

ตัวแปรตาม	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ผู้วิจัย	สรุปประเด็น	ปีที่ทำงานวิจัย
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	สุวารี เหล่าอรรคะ	การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองจังหวัดมหาสารคามยังต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการซับซ้อนเกินไป	2547
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	การศึกษาคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)	ธัญวรรณ ธาราศักดิ์	การให้บริการธนาคารชนชาติ สิ่งที่ต้องดำเนินการเร่งด่วนในเรื่องของพนักงานต้องคอยให้บริการเป็นสิ่งสำคัญในเรื่องของมารยาท	2551
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการให้บริการงานธุรการคดีศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี	ประชา ลิ้มวงศ์ทอง	การให้บริการงานธุรการคดีศาลจังหวัดเดชอุดมสำคัญมากที่สุดคือเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ	2551

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



แผนภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย