

คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน
สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น



นางธัญญ์จิรา ศรีเกต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ได้รับ.....
กองทะเบียน..... 266268
เลขทะเบียน..... ๖,
เลขเรียกหนังสือ..... 345.01 ต114ค 2565

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2565

สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ใบอนุญาตวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นางฉันทย์จิรา ตรีเกตต์ แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เมฆไธสง)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โภศลกิตติอัมพร)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โภศลกิตติอัมพร)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล วรรคำ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....16 ส.ค. 2565.....ปี.....

ชื่อเรื่อง : คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการ
ในเขตจังหวัดขอนแก่น
ผู้วิจัย : นางธัญญ์จิรา ตรีเกตุ
ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาศ
รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์
ปีที่สำเร็จการศึกษา : 2565

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น (2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น และ (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 366 คน โดยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ และการสุ่มโดยบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบเพศ ใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้สถิติ One-Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับระดับเพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี ให้คำแนะนำในการให้บริการด้วยไมตรี มีช่องทางการสอบถามแบบออนไลน์ ได้แก่ Facebook Line มีขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารอย่างถูกต้อง รอบคอบ และรวดเร็ว สามารถให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว One Stop Service

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, สำนักงานอัยการ, จังหวัดขอนแก่น

Title : Service Quality of Support Personnel Under the Office of the Public Prosecutor in Khon Kaen Province
Author : Mrs. Tanjira Sorngate
Degree : Master of Public Administration (Public Administration)
Rajabhat Maha SaraKham University
Advisor : Associate Professor Dr.Yupaporn Yupas
Associate Professor Dr.Phakdee Phosing
Year : 2022

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the level of service quality of support personnel under the Office of the Public Prosecutor in Khon Kaen Province, (2) to compare the service quality of service personnel of the Support Personnel under the Office of the Public Prosecutor's Office in Khon Kaen Province, and (3) to study recommendations on quality improvement guidelines. Service of support personnel under the Office of the Public Prosecutor in Khon Kaen Province The sample consisted of 366 people receiving services using Taro Yamane's formula and random sampling. The statistics used to analyze the data were mean, standard deviation, Gender comparison using t-test statistics to compare age. Education level and occupation using One-way ANOVA statistics.

The results of research were as follow : (1) Level level to study the level of service quality of support personnel under the Public Prosecutor's Office in Khon Kaen Province, (2) Comparison of service quality of support personnel under the Public Prosecutor's Office in Khon Kaen Province with different gender, age and educational level. There are no different opinions. People with different occupations have different opinions, and (3) Recommendations for the improvement of service quality of support personnel under the Public Prosecutor's Office in Khon Kaen Province include good-natured staff, giving advice on providing courteous services. There is an online inquiry channel such as Facebook Line. There is a document checking process accurately, carefully and quickly. Able to provide comprehensive services at one point. One Stop Service.

Keywords: Service Quality, Prosecutor's Office, Khon Kaen Province

Major Advisor

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เมยโรสง ประธานสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคณาภูมิ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อัยการจังหวัดขอนแก่น ที่กรุณาอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลการวิจัย และประชาชนที่มาใช้บริการ สำนักงานอัยการ ในเขตจังหวัดขอนแก่น ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา-มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์และผู้มีพระคุณของผู้วิจัยทุกท่าน ที่เลี้ยงดู อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชา และให้การศึกษแก่ผู้วิจัย ส่งผลให้ผู้วิจัยประสบผลสำเร็จทางการศึกษา หน้าที่การงาน และการดำเนินชีวิต ในปัจจุบัน



นางธัญจิรา ศรีเกต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	38
2.3 บริบททั่วไป	43
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	64
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	65
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	65
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	66
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	68
3.4 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	68
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	69
บทที่ 4 ผลการวิจัย	70
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย	70
4.2 ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย	71
4.3 ผลการวิจัย	90
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	86
5.1 สรุป	86
5.2 อภิปรายผล	88
5.3 ข้อเสนอแนะ	90

หัวเรื่อง	หน้า
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก	98
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	99
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	105
ภาคผนวก ค ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	107
การเผยแพร่ผลงานวิจัย	109
ประวัติการวิจัย	110



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	การกำหนดราคาประกันตัวผู้ต้องหา	51
3.1	รายชื่อหมู่บ้านและประชากร	66
4.1	จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	71
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน	72
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการแสดงความเต็มใจในการให้บริการ	73
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้	74
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการพัฒนาการให้บริการ	75
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	76
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์	77
4.8	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศที่ต่างกัน	78
4.9	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุที่ต่างกัน	79
4.10	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอาชีพที่ต่างกัน	80
4.11	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย คุณภาพการให้บริการ ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ ด้านการแสดงความเต็มใจในการให้บริการ	81
4.12	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย คุณภาพการให้บริการ ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์	82

ตารางที่	หน้า
4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน	83
4.14 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น	84
ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	106
ค.1 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	108



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

2.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	64
-----	--------------------------	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 5 ส่วนที่ 3 แนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78(4) กำหนดให้หน่วยงานราชการต้องพัฒนาระบบงานโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

องค์กรอัยการเป็นองค์กรอื่นตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 255 มีสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยงานในองค์กรอัยการตามพระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553 มาตรา 7 โดยพันธกิจหลักของสำนักงานอัยการสูงสุด คือ การอำนวยความยุติธรรม การรักษาสันติภาพของประชาชน และการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในกระบวนการยุติธรรม จึงจำเป็นต้องดำเนินการตามบัญญัติรัฐธรรมนูญดังกล่าวข้างต้น โดยกำหนดให้มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีระหว่างอัยการสูงสุดกับหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด และให้หน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักงานอัยการสูงสุดปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีตามแผนยุทธศาสตร์แผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานอัยการสูงสุดและนโยบายอัยการสูงสุดให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนและบุคคลภายนอก

สำนักงานอัยการจังหวัดพล เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดโดยแยกออกจากสำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น เปิดทำการ เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม ปีพุทธศักราช 2537 ตั้งอยู่เลขที่ 125 ถนนเจริญสุข ตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น รหัสไปรษณีย์ 40120 เป็นหน่วยงานราชการที่อยู่ในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดและปฏิบัติตาม แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ 4 ปี สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2559-2562 มุ่งเน้นการทำงานเพื่อประชาชน โดยการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานยุติธรรมที่ประชาชนหรือบุคคลภายนอกเข้าถึงได้ง่าย มีมาตรฐานตามหลักสากล ทันสมัย รวดเร็ว โปร่งใส เสมอภาค เป็นธรรม มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตั้งแต่แนวทางการปฏิบัติ วิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จ รวมทั้งลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้รวดเร็ว กระชับ แน่นนอน สะดวก ในการเข้าใช้บริการสร้างระบบบริหารจัดการภาครัฐโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การบริหารจัดการภาครัฐแบบใหม่ การตอบสนองความต้องการของประชาชน ในฐานะที่เป็นศูนย์กลางและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นวางใจในระบบราชการไทยและการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน มาตรฐานระบบงานธุรการ (Attorney General Administration Standard-AGAS 2015) ประกอบด้วย

1. AGAS 01 มาตรฐานระบบสารบรรณ ความหมาย คือ การรับ-ส่งหนังสือ
2. AGAS 02 มาตรฐานการตรวจและรับสำนวน ความหมาย คือ การตรวจและรับสำนวนคดีอาญา, การตรวจและรับสำนวนคดีแพ่ง, กรณีศึกษางานตรวจและรับสำนวนในกรุงเทพมหานคร และกรณีศึกษางานตรวจและรับสำนวนในต่างจังหวัด
3. AGAS 03 มาตรฐานระบบข้อมูลและสารสนเทศการบริหาร ความหมาย คือ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบข้อมูลและสารสนเทศการบริหาร อุปกรณ์ และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน
4. AGAS 04 มาตรฐานการจัดเก็บและการทำลายสำนวน/เอกสารทางราชการ ความหมาย คือ การจัดเก็บสำนวน/เอกสารทางราชการ การทำลายสำนวน/เอกสารทางราชการ
5. AGAS 05 มาตรฐานการกำหนดโครงสร้างอัตรากำลัง ความหมาย คือ โครงสร้างอัตรากำลัง, จำนวนบุคลากรธุรการ และตำแหน่งบุคลากรธุรการ
6. AGAS 06 มาตรฐานการพัฒนาบุคลากร ความหมาย คือ แนวทางการพัฒนาบุคลากร
7. AGAS 07 มาตรฐานด้านการเงิน บัญชี พัสดุ และครุภัณฑ์ ความหมาย คือ สำนักงานอัยการในกรุงเทพมหานคร และสำนักงานอัยการในต่างจังหวัด
8. AGAS 08 มาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพ ความหมาย คือ จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน, จรรยาบรรณในการดำรงตนและครอบครัว และการส่งเสริมจริยธรรม

เนื่องจากสำนักงานอัยการสูงสุดได้ตระหนักถึงสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการพัฒนาประเทศ การลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการเข้าถึงบริการของรัฐ การสร้างความเป็นธรรมในสังคม การพัฒนาระบบราชการและข้าราชการ สำนักงานอัยการสูงสุดจึงได้กำหนดมาตรฐานงานธุรการ และการตรวจประเมินระบบมาตรฐานงานธุรการ และได้ทำโครงการจัดทำระบบมาตรฐานการดำเนินงานของสำนักงานอัยการสูงสุด มาตรฐานระบบงานธุรการ (Attorney General Administration Standard-AGAS 2015) ขึ้น เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์สำหรับงานธุรการขอสำนักงานอัยการสูงสุดให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อพัฒนามาตรฐานงานธุรการเพิ่มขีดสมรรถนะของบุคลากรและยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานด้านธุรการ มุ่งประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับการคุ้มครองสิทธิพื้นฐานเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างเสมอภาค สะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐาน ทันสมัย และเป็นธรรม อีกทั้งระบบมาตรฐานระบบงานธุรการ (Attorney General Administration Standard-AGAS 2015) ได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและมีข้อเสนอแนะให้แก่สำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการ นอกจากนี้องค์กรและบุคลากรในองค์กรจะได้รับประโยชน์จากมาตรฐานระบบงานธุรการ ดังกล่าว คือ จะเน้นการพัฒนา ระบบงานที่ชัดเจน มีเอกสารรองรับงาน ขั้นตอนการทำงานทำให้งานที่ปฏิบัติมีคุณภาพสม่ำเสมอ และลดข้อโต้แย้งในการทำงานที่มาจากสาเหตุความไม่ชัดเจนในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและเน้นการพัฒนาบุคลากรได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งมาตรฐานระบบงานธุรการเปิดโอกาสให้บุคลากรพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรม มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่เป็นสากล ดังนั้นการสร้างระบบมาตรฐานงานธุรการ จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนและเพื่อพัฒนาระบบงานต่อไป ประโยชน์จะเกิดขึ้นจริงจากการทำระบบงานที่จริงจังเท่านั้น การทำแบบขอไปที หรือทำไปเพื่อให้พ้นตัวไม่เข้าข่ายที่จะทำให้เกิดประโยชน์ตามที่ว่านี้ได้ข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เนื่องจากภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นและบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดพล เป็นคนที่รับราชการมาเป็นเวลานานแล้วหรือคนเก่าคนแก่ จึงทำให้บุคลากรเกิดทัศนคติ

ที่ไม่ดีต่อระบบมาตรฐานงานธุรการทำให้การทำงานตามระบบมาตรฐานงานธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด มีแนวโน้มว่าจะถูกปล่อยปละละเลยไม่ยึดถือตามระบบมาตรฐานงานธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด อาจทำให้ระบบได้รับผลกระทบ อีกทั้งขอบเขตความครอบคลุมการปฏิบัติงานของระบบมาตรฐานงานธุรการจัดการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด เน้นการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานอัยการสูงสุด หรืองานธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดเท่านั้น ไม่อาจกล่าวถึงข้าราชการอัยการทำให้เกิดความคล่องตัวของการทำงานไม่ได้ก่อให้เกิดประสิทธิผลที่ดีและประสิทธิภาพของการบริการประชาชนที่ดีเท่าที่ควร การศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของสำนักงานอัยการจังหวัดพล เมื่อนำระบบมาตรฐานระบบงานธุรการ (Attorney General Administration Standard-AGAS 2015) มาใช้นั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำ ให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ของการนำระบบมาตรฐานระบบงานธุรการ (Attorney General Administration Standard-AGAS 2015) มาใช้และเป็นข้อมูลในการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบมาตรฐานระบบงานธุรการ (Attorney General Administration Standard-AGAS 2015) ของสำนักงานอัยการสูงสุดให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ทบทวนการทำงานเพื่อเพิ่มเติมประสิทธิภาพสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการสูงสุดได้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.3.2 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ มีความแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาในเขตพื้นที่สำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น

1.4.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาอยู่ระหว่างเดือนธันวาคม 2564-มกราคม 2565

1.4.3 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.3.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการคุณภาพการสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ปี 2564 ดังนี้ (สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น, 2564)

- 1) สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดขอนแก่น จำนวน 753 คน
- 2) สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงจังหวัดขอนแก่น จำนวน 455 คน
- 3) สำนักงานอัยการภาค 4 จำนวน 352 คน
- 4) สำนักงานอัยการจังหวัดพล จำนวน 563 คน
- 5) สำนักงานอัยการจังหวัดชุมแพ จำนวน 840 คน
- 6) สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น จำนวน 1,254 คน

รวม จำนวน 4,217 คน

1.4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 366 คน โดยใช้สูตรของ (Yamane, 1973, p. 727) จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

1.4.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.4.4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

1.4.4.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น, 2564)

- 1) การแสดงความเต็มใจในการให้บริการ
- 2) การช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้
- 3) การพัฒนาการให้บริการ
- 4) การเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการ
- 5) การให้บริการที่เป็นประโยชน์

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการหรือบุคลากรภาครัฐในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ บุคคลผู้มาติดต่องาน หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

1. การแสดงความเต็มใจในการให้บริการ หมายถึง ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจ ต้อนรับ บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดีปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอ

2. การช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ หมายถึง มีการแนะนำขั้นตอนและประชาสัมพันธ์ ในการดำเนินการอย่างชัดเจน สามารถปรับลดขั้นตอนการให้บริการได้อย่างเหมาะสมระยะเวลา การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และตรงต่อเวลา เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระบบเป็นขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก

3. การพัฒนาการให้บริการ หมายถึง มีการรับข้อเสนอแนะและปรับปรุงการทำงาน สม่่าเสมอ มีการให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ สะดวกรวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ แก่บุคคลใดเป็นพิเศษ มีช่องทางการสอบถามผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการให้บริการเสริม เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ปากกา เป็นต้น

4. การเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการ หมายถึง มีการอธิบายถึงความสำคัญของเอกสารที่ได้รับ มีการแนะนำให้ท่านอ่านเอกสารราชการให้ครบถ้วนก่อนเข้ารับบริการ เอกสาร หลักฐานที่ใช้ในการขอรับบริการมีความเหมาะสม มีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งมอบ ให้ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ ได้จัดทำเอกสารให้แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องและสมบูรณ์

5. การให้บริการที่เป็นประโยชน์ หมายถึง มีเอกสาร/ป้ายแนะนำขั้นตอนรับบริการมีข้อความชัดเจน เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้สามารถตอบคำถามแก่ประชาชนได้อย่างครบถ้วน ประชาชนได้รับการบริการ ที่พอใจ ได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหาในการสอบถาม การบริการมีความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 เพื่อใช้ข้อเสนอเทศในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนในอนาคต

1.6.2 เพื่อปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการด้านงานบริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความพึงพอใจ และประโยชน์สูงสุด

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัย ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. บริบททั่วไป
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.1.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

สุจิตรา ขำนิวิทย์ภรณ์ (2538, อ้างถึงใน ศรีธัญย์ ทิพย์บำรุง, 2544, น. 6) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ หรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความสะอาดสบาย ความปลอดภัย เช่น การสื่อสาร ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้

จินตนา บุญงการ (2539, น. 7-8) ได้ให้นิยามคำว่า บริการ คือ สิ่งที่ต้องสัมผัส และต้องได้ยากและเสื่อมสูญหายไปได้ง่ายบริการจะเกิดขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบทันที

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539, น. 16) กล่าวว่า ต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ถูกค่า ได้รับจากปัจจัยคุณภาพ (Service Characteristics and Attributes) ต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการอยู่นั้น จนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการนั้น ๆ หรือเสร็จจวงจรบริการหนึ่ง ๆ

อมรา ผูกบุญเขต (2539, อ้างถึงใน กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม, 2544, น. 18) กล่าวว่า งานบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งต่างมีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะอาด รวดเร็ว ถูกต้อง ควบคุมสมบูรณ์ และด้านอภิปรัชญาที่ดีเป็นพื้นฐาน

จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541, น. 15) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกันในความหมายนั้นจะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไป หรือการบริการเชิงพาณิชย์

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, น. 6-8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม และการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น หรือบริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบให้ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้ทันเวลาที่หรือในเวลาเกือบทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น ๆ

วัลดา บินซาเวิน (2543, น. 9) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็นเรื่องของความพอใจ เป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรมตามแนวคิดทางด้านการบริการ ลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำหรือตั้งใจปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอนและกระทำอย่างให้ประสบความสำเร็จ นั่นคือ ทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ

ไพรพนา ศรีเสน (2544, น. 41) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการ ในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค

สงครามชัย ลีทองดี (2544, น. 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการมีความหมายถึงกระบวนการ กิจกรรมในการส่งมอบบริการจาก ผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ดังนี้

S = Smiling+Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntaries Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courteous คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

วิทยา ด้านธำรงกุล (2547, น. 10) กล่าวว่า หัวใจของงานบริการ คือ V-SERVE ได้แก่

V = Vision วิสัยทัศน์แห่งการบริการ มองบริการจากสายตา หรือมุมมองของลูกค้าว่าต้องการอะไร

S = Skills ทักษะในงานบริการที่สำคัญ คือ ทักษะในการสื่อสารและการจัดการ

E = Empathy ความเข้าใจลูกค้าในแต่ละคน

R = Responsiveness ตอบสนองอย่างเต็มใจ รวดเร็ว

V = Vigor สร้างความเข้มแข็งในงานบริการ ตั้งแต่คัดเลือกพนักงานบริการ การฝึกอบรม มอบอำนาจในการปฏิบัติงาน ให้ค่าตอบแทน สร้างวัฒนธรรม และผู้นำที่เข้มแข็ง

E = Evaluation ประเมินผลการบริการ ตรวจสอบว่า บริการที่ส่งมอบให้ลูกค้านั้น สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ามากน้อยเพียงใด

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) กล่าวถึง คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการ แก่ลูกค้าจนเกิดความพึงพอใจหรือการให้บริการได้ตรงตามที่ถูกคาดหวังกล่าวโดยสรุป คือ คุณภาพ บริการเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพในขณะที่เดียวกันผู้ให้บริการไม่สามารถ วัดในคุณภาพของบริการนั้น ๆ ได้ ลูกค้าจะประเมินการบริการที่ได้รับจากการรับรู้จริงในการใช้บริการ ว่าตรงกับความต้องการ ความคาดหวังและความคุ้มค่าหรือไม่ ซึ่งเมื่อการบริการนั้นเป็นดังที่คาดหวัง หรือเกินกว่าที่คาดหวังซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดี แสดงว่าการบริการนั้น มีคุณภาพนั่นเอง

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนอง ความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม แต่สามารถที่จะถูกรับรู้และวัดผลในเชิงประเมินค่าความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ หากการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว เสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส และมีเป้าหมายเพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เกิดความพึงพอใจและประทับใจเกิดความรู้สึกในเชิงบวกถ้าหากการบริการ เป็นไปทางในทางตรงกันข้าม ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ลูกค้า หรือผู้รับบริการก็จะเกิด รู้สึกไม่ดีต่อการบริการนั้น เกิดความฝังใจ มองบริการนั้นไปในทางลบ

2.1.2 ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

Martin (1995) กล่าวว่า คุณภาพการบริการมีความสำคัญเนื่องจากเหตุผลหลัก 4 ประการ ดังนี้

1. การเจริญเติบโตของธุรกิจบริการ เนื่องจากทุกวันนี้ ผู้ประกอบการต่าง ๆ หันมาให้ความสำคัญกับการบริการมากขึ้น การหาธุรกิจต่าง ๆ จึงมีการทาควบคู่ไปกับการให้บริการส่งผล ให้การเจริญเติบโตของธุรกิจบริการอยู่ในอัตราที่สูงมาก

2. การแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น การบริการถือเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่ถูกนำมาใช้ ในการแข่งขันกับคู่แข่งและถ้าบริษัทหรือองค์กรใดให้คุณภาพการบริการได้เหนือกว่า ก็ถือเป็นจุดที่นำ ความได้เปรียบมาให้บริษัท หรือองค์กรนั่นเอง

3. ความต้องการของผู้บริโภค หรือลูกค้าที่มีมากขึ้นเนื่องจากปัจจุบันนี้โลกอยู่ในยุค ของการติดต่อสื่อสาร ผู้บริโภคมีความรู้มากขึ้น มีความต้องการมากขึ้น การซื้อสินค้าเพื่อที่จะได้สินค้า ที่คุณภาพเหมาะสมกับราคาอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ เพราะผู้บริโภคคิดว่าเป็นสิ่งที่ต้องได้รับอยู่แล้ว แต่สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการ ก็คือ การบริการที่มีคุณภาพและสิ่งนี้เองนับเป็นสิ่งหนึ่งที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมิน การซื้อซ้ำ หรือการมีความจงรักภักดีต่อตราสินค้า หรือบริษัทองค์กรนั้น ๆ ด้วย

4. คุณภาพการบริการสะท้อนถึงสถานะเศรษฐกิจ เนื่องจากผลของการมีคุณภาพ การบริการที่ดีนำไปสู่การเกิดการซื้อซ้ำในสินค้าหรือธุรกิจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการทุกคนต้องการ ให้เกิดขึ้นกับสินค้าหรือบริษัทของตน นอกจากนี้การที่มีคุณภาพการบริการที่ดีเป็นสิ่งที่สามารถดึงดูด ลูกค้าหรือผู้บริโภคเดิมให้ยังคงอยู่ อีกทั้งยังเป็นการสร้างลูกค้าใหม่ ๆ เข้ามาอีกด้วย ซึ่งทั้งหมดนี้

ล้วนมาจากการที่บริษัท หรือองค์กรมีคุณภาพการบริการที่ดีนั่นเอง เช่นเดียวกับที่ (Ghobakian, Speller and Jones, 1994) (Boone and Kurtz, 1998) ที่กล่าวถึง คุณภาพการบริการว่ามีความสำคัญเนื่องมาจากภาพธุรกิจบริการตลอดทศวรรษที่ผ่านมาถึงเป็นภาคธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างมากต่อเศรษฐกิจโลก และเป็นภาคธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูง ดังนั้นบริษัทหรือองค์กร ห้างร้านต่าง ๆ ที่อยู่ในธุรกิจบริการ จึงต้องพยายามสร้างคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคให้มากที่สุดเพื่อที่จะอยู่รอดในธุรกิจนี้ได้

2.1.3 ช่องว่างที่ทำให้บริการด้อยคุณภาพ (Model of Service Quality Gaps)

การดำเนินการบริการและทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจได้นั้น เพราะเป็นการบริการที่มีคุณภาพดี เนื่องจากระดับการบริการอยู่เหนือความคาดหวัง แต่ถ้าคุณภาพการบริการนั้นอยู่ต่ำกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ จะทำให้เกิดความไม่พอใจของลูกค้า ซึ่ง (Parasuraman, et al., 1990) ได้กล่าวถึง ช่องว่างหลักที่จะเกิดขึ้นจากในแนวคิดของคุณภาพบริการที่เป็นสาเหตุทำให้คุณภาพบริการไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งชี้ให้เห็นถึง 5 ช่องว่าง ดังนี้

ช่องว่างที่ 1 (Gap 1): ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของฝ่ายการจัดการเป็นความแตกต่างระหว่างการที่ผู้ให้บริการ ไม่ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภคที่แท้จริง ซึ่งเป็นความต้องการจริงของลูกค้า อาจเกิดจากการที่ไม่มีการทำวิจัยของฝ่ายการตลาด เป็นต้น

ช่องว่างที่ 2 (Gap 2): ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายการจัดการกับข้อกำหนดของคุณภาพการบริการ ฝ่ายบริหารอาจจะรับรู้ถึงความต้องการของผู้บริโภคอย่างถูกต้องแต่ไม่ได้มีการกำหนดลักษณะและมาตรฐานของการให้บริการไว้

ช่องว่างที่ 3 (Gap 3): ช่องว่างระหว่างข้อกำหนดคุณภาพการบริการกับการส่งมอบบริการ คือ ฝ่ายบริหารได้มีการกำหนดมาตรฐานไว้อย่างชัดเจนแล้วแต่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการตามที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจเกิดจากผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอ ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามข้อกำหนด หรืองานนั้นมีความขัดแย้งกัน หรือผู้ให้บริการไม่มีการประสานงานร่วมกัน

ช่องว่างที่ 4 (Gap 4): ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการกับการสื่อสารภายนอก ซึ่งการสื่อสารขององค์กรหรือธุรกิจนั้นจะสร้างความคาดหวังกับผู้บริโภค แต่การส่งมอบบริการนั้นไม่สามารถทำตามที่ได้ให้คำสัญญาไว้

ช่องว่างที่ 5 (Gap 5): ช่องว่างระหว่างการบริการที่รับรู้กับการบริการที่คาดหวังช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภครับรู้ถึงคุณภาพการบริการไม่ตรงกับที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ Shahin (2005) ยังได้กล่าวถึงช่องว่างที่อาจจะเกิดขึ้นในการส่งมอบคุณภาพบริการที่มีต่อลูกค้าเพิ่มเติมขึ้นมาอีก 2 ช่องว่าง คือ

ช่องว่างที่ 6 (Gap 6): ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของพนักงาน ซึ่งช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อพนักงานผู้ให้บริการเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้า ไม่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้

ช่องว่างที่ 7 (Gap 7): ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของพนักงานและการรับของฝ่ายการจัดการ เกิดขึ้นเมื่อมีการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าแตกต่างกันระหว่างฝ่ายการจัดการและพนักงานผู้ให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึง แนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ (Berry, et al., 1985, Zeithaml and Bitner, 1996) ว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับเรียกว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Services) กับบริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือ ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขารับบริการแล้วนั่นเองในการวัดคุณภาพของให้การบริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน
2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญา หรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์
3. ความรวดเร็ว ในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) เป็นความรวดเร็ว และตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ
4. การรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance) เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพ
5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งใจ เน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1994) ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คือ

1. รูปลักษณ์ (Tangibles) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์
 - 1.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
 - 1.3 การแต่งกายของพนักงาน
 - 1.4 เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ
2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
 - 2.2 การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า
 - 2.3 การทำงานไม่ผิดพลาด
 - 2.4 การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ
 - 2.5 การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 3.1 มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว
 - 3.2 ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า
 - 3.3 ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน

- 3.4 ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ
- 4. การรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance) ประกอบด้วย
 - 4.1 ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
 - 4.2 การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ
 - 4.3 ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน
 - 4.4 พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร
- 5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ
 - 5.2 เวลาในการเปิดให้บริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
 - 5.3 โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกิจการ
 - 5.4 ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน
 - 5.5 ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าชัดเจน

2.1.4 ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาของ Parasuraman, et al. (1985, อ้างใน พิมพ์ชนก คັນสนีย์, 2540) พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัย 10 ประการ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ได้แก่

1. ความสะดวกในการให้บริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ครอบคลุมถึงเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น
2. การติดต่อสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กร
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ปฏิบัติงานด้านการบริการได้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้และทักษะในการให้บริการของพนักงานหรือทักษะในการจัดการของผู้บริหาร เป็นต้น
4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า มีความรอบคอบ และเป็นมิตรต่อลูกค้า
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ขององค์กรที่ให้บริการ เช่น องค์กรมีชื่อเสียง มีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่น่าไว้วางใจ ทำให้ลูกค้าและบุคคลผู้ให้บริการ มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร
6. ความคงเส้นคงวา (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้ อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า เป็นต้น
7. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว อาทิเช่น ให้บริการแก่ลูกค้าทุกประเภท ณ เคาน์เตอร์ฝากถอนเงินได้ทันที
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใด ๆ เช่น การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ธุรกรรมทางการเงิน อาทิเช่น เครื่องกวดเงิน

อัตโนมัติ เครื่องปรับสมดุลเงินฝากอัตโนมัติ ซึ่งวางในจุดที่มีการดูแล และตั้งอยู่ในบริเวณที่มีแสงสว่างเพียงพอ เป็นต้น

9. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding Customers) หมายถึง ความพยายามรู้จักและเข้าใจถึงลูกค้า รวมทั้งความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้า อาทิเช่น การจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้า การเพิ่มบริการต่าง ๆ ตามความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง หลักฐานทางกายภาพของการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ อาทิเช่น อุปกรณ์การให้บริการของพนักงานที่มีความทันสมัย และการมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของพนักงานไว้คอยบริการ

การประเมินคุณภาพการบริการนั้น ผู้บริโภคแต่ละคนใช้เกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกันไป ซึ่งจากการศึกษาของ Parasuraman, et al (1990) ที่ได้ทำการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับบริการ กับการบริการที่ลูกค้าได้รับจริงพบว่า ลูกค้ามีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ โดยทั่วไปอยู่ด้วยกัน 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือของร้านและพนักงาน (Reliability) หมายถึง การที่คุณลักษณะหรือบริการที่บริษัทมอบให้มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ มีความถูกต้องเหมาะสม ตัวอย่าง เช่น บริษัทสามารถให้บริการตามเวลาที่กำหนดหรือตามที่รับปากไว้กับลูกค้า การเรียกเก็บเงินมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด ฯลฯ

2. ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) บริษัทมีความเต็มใจ และสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันกับความต้องการของลูกค้า เช่น ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเมื่อลูกค้าต้องการ ฯลฯ

3. มีความสามารถในการบริการได้อย่างชำนาญ (Competence) กล่าวคือ มีความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีความเชี่ยวชาญ เช่น พนักงานขายมีความสามารถในการให้รายละเอียดแก่สินค้าได้เป็นอย่างดี

4. การเข้าถึง (Access) การติดต่อมีปฏิสัมพันธ์มีความคล่องตัว สามารถทำได้ง่าย เช่น โทรศัพท์สามารถโทรติดต่อได้ง่าย มีพนักงานบริการพร้อม เวลาเปิดปิดบริการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สถานที่ติดต่อขอรับบริการสามารถเดินทางไป-มา ได้สะดวก ฯลฯ

5. ความมีมารยาท ความสุภาพ (Courtesy) คือ การให้บริการมีความสุภาพให้เกียรติลูกค้า คำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้า เช่น พนักงานให้บริการอย่างมีอัธยาศัย มีความเป็นมิตรกับลูกค้า ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ฯลฯ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) บริษัทสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเข้าใจง่าย ยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าสามารถให้คำตอบแก่ลูกค้าในส่วนที่ลูกค้ายังไม่เข้าใจได้อย่างชัดเจน ตัวอย่าง เช่น สามารถให้รายละเอียดในเรื่องการใช้บริการได้อย่างชัดเจน สามารถอธิบายได้ว่าลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหนสำหรับงานบริการนั้น ๆ ฯลฯ

7. ความเชื่อถือไว้ใจได้ (Credibility) ความมีเครดิตของบริษัทแสดงถึงว่าบริษัทมีความน่าเชื่อถือคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า โดยสิ่งที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ของบริษัท ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า และความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ที่ให้บริการแก่ลูกค้า

8. ความปลอดภัย (Security) สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ความปลอดภัยทางร่างกาย เช่น ไปใช้บริการ ATM แล้วไม่ต้องกลัวว่าจะถูกปล้น ความมั่นคงทางการเงิน เช่น ซื้อกองทุนแล้วมั่นใจว่าเงินไม่สูญการเก็บรักษาเป็นความลับ เช่น บริษัทสามารถทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่าข้อมูลของลูกค้าจะเป็นความลับ

9. ความเข้าใจในตัวลูกค้า (Understanding the Customer) บริษัทพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีความเข้าใจในตัวลูกค้าเป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการอะไร เช่น บริษัทที่มีการศึกษาความต้องการของลูกค้า สามารถจำลูกค้าประจำได้ มีการจัดทำระบบสมาชิก เป็นต้น

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความสามารถในการรับรู้ได้ทางกายภาพของการบริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งภายในตัวอาคาร เครื่องแบบของพนักงานผู้ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการสถานบริการฯ และเนื่องมาจากการบริการมักจะวัดความเป็นรูปธรรมได้ยากนี้ทำให้นักการตลาดพยายามสร้างให้มีความเป็นรูปธรรมขึ้นมาผ่านปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ (Kotler, 2003)

10.1 สถานที่ (Place) การสร้างสถานที่ให้บริการให้เป็นเอกลักษณ์ เช่น โอ้อ่าหรุหราคูน่าใช้บริการ

10.2 คน (People) อาจมีการให้พนักงานใส่เครื่องแบบให้เป็นเอกลักษณ์ทำให้ทราบว่าเป็นการบริการของบริษัทนั้น ๆ

10.3 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในสถานบริการ (Equipment)

10.4 วัสดุที่ติดต่อสื่อสาร (Communication Material)

10.5 สัญลักษณ์ (Symbols) สื่อถึงสิ่งที่บริการนั้นต้องการเสนอ

10.6 ราคา (Price) เช่น อาจมีบริการให้ส่วนลด หรือคืนเงิน ถ้าไม่สามารถให้บริการได้ทันจากปัจจัยทั้ง 10 ดังกล่าวนี ซึ่งเมื่อได้ทำการศึกษาต่อไป พบว่า มีบางปัจจัยที่มีความซ้ำซ้อนกันในบางด้าน จึงได้รวบรวมจนเหลือปัจจัยในการวัดคุณภาพการบริการเพียง 5 ปัจจัย ดังที่รู้จักในชื่อ SERVQUAL Model พาราสุรามาน (Parasuraman, et al, 1990) ดังนี้

10.6.1 ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนการบริการที่จะได้รับได้อย่างชัดเจน ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ พนักงานผู้ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

10.6.2 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรงและสม่ำเสมอ

10.6.3 ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงทีตามความต้องการของลูกค้า

10.6.4 ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของลูกค้าทำให้ลูกค้ามั่นใจในการบริการของบริษัท

10.6.5 ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

คุณภาพของการใช้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ การให้บริการ คือ การรักษาระดับของการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจ ถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อมีความต้องการ ณ สถานที่เข้าต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก เช่น การสำรองและซื้อตั๋วโดยสาร การเข้ารับบริการ (Check-In) ฯลฯ
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และรับฟังผู้ใช้บริการ
3. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น นักบินเข้าใจเส้นทางการบิน และรู้จักควบคุมเครื่องยนต์ต่าง ๆ ในเครื่องบิน เป็นต้น
4. ความมีอัธยาศัยอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อม เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มักแสดงการต้อนรับผู้โดยสาร ด้วยรอยยิ้ม ท่าทีที่อ่อนโยน และพูดจาสุภาพเรียบร้อย เป็นต้น
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ด้วยความซื่อตรง และชื่อเสียงสุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
7. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีทันใด เช่น ลูกค้าสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับตารางเที่ยวบิน ของสายการบิน ตลอดจนถึงเส้นทางบิน และราคาของตัวเครื่องบิน ซึ่งพนักงานให้ความสนใจต่อปัญหาของลูกค้าและให้ข้อมูลลูกค้าโดยตรงเป็นตรง
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่าง ๆ เช่น การกำหนดจำนวนผู้โดยสารและน้ำหนักที่เครื่องบินบรรทุกได้ปลอดภัย เป็นต้น
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนคุณภาพของบริการดังกล่าวได้ เช่น การตกแต่งสถานที่ของสนามบิน และบริเวณให้บริการ ณ Departure Gate การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น
10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าวในกระบวนการควบคุมคุณภาพงานบริการ (Service Quality Control) จึงจำเป็นต้องเน้นที่การควบคุมในทุก ๆ ช่วงเวลา (Moment of Truth) คือ โอกาส หรือฉาก ๆ หนึ่งที่ลูกค้าสัมผัสกับส่วนใด ๆ ของบริษัท แม้จะใกล้ชิดหรือจากระยะไกลก็ตามแล้วก่อผลให้เกิดความประทับใจในทุก ๆ

หน่วยบริการให้เป็นบวกเสมอ ดังนั้นจึงต้องควบคุมคุณภาพแบบ การควบคุมคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Control) (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2539, น. 54)

Parasuraman, et al. (1988) ได้เสนอตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL แบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ ที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือเอกสาร ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมา เช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและ ความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจ่าย การให้บริการไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้าง ความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

Parasuraman, Valarie and Leonard (1990) ได้กำหนดเกณฑ์วัดคุณภาพหลัก ของการให้บริการ ออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ สิ่งที่มีมองเห็นเป็นรูปธรรมที่ทำให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวก
2. ความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะกระทำตามสัญญา ที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการ
3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ การตอบ สอนงตอบอย่างทันท่วงที และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้ตกลงไว้
4. ความไว้วางใจ (Assurance) คือ การมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพ อ่อนโยนของผู้ให้บริการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ
5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) คือ การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจผู้รับบริการแต่ละคน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, น. 342) ได้อธิบายถึง การจัดการคุณภาพการบริการ (Managing Service Quality) การให้บริการที่มีคุณภาพสูงกว่าคู่แข่งอย่างต่อเนื่อง หลักสำคัญ คือ การเข้าใจถึงหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภค ซึ่งการคาดหวังของผู้บริโภคจะถูกสร้างขึ้นจากประสบการณ์ในอดีตของตนเอง คาพูดบอกเล่าจากปากต่อปากและการโฆษณา โดยที่ผู้บริโภคจะเลือกผู้ให้บริการหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว โดยเปรียบเทียบการบริการที่ได้รับกับการบริการที่คาดหวัง หากการบริการที่ได้รับมีคุณภาพต่ำกว่าการบริการที่คาดหวัง ผู้บริโภคจะไม่สนใจในตัวผู้ให้บริการนั้น หากการบริการที่ได้รับมีคุณภาพตรงหรือมากกว่าการคาดหวังของผู้บริโภคพวกเขาจะมีความโน้มเอียงให้ไปใช้ ผู้ให้บริการนั้นอีก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, น. 343) ได้อธิบายถึงคุณภาพการบริการ (Service Quality) ว่าต้องมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนานทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
 2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
 3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน
 4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองมีวิจรรย์ญาณ
 5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
 6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
 7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
 8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
 9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพดังกล่าวได้
 10. ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว
- แนวคิดธรรมาภิบาลตามที่ United Nations Development Programme (UNDP) เสนอประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ ดังนี้ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2541, น. 2-3)
1. การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) ประชาชนทั้งชายและหญิงมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมโดยตรงหรือโดยอ้อม โดยผ่านสถาบันต่าง ๆ ที่มีอำนาจอันชอบธรรม (Legitimate Intermediate Institution)

2. กฎหมายที่ยุติธรรม (Rule of Law) การปกครองประเทศจะใช้กฎหมายเป็นบรรทัดฐาน และทุกคนเคารพกฎหมาย โดยที่กรอบของกฎหมายที่ใช้ในประเทศต้องมีความยุติธรรมและถูกบังคับใช้กับคนกลุ่มต่าง ๆ อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

3. ความเปิดเผยโปร่งใส (Transparency) กระบวนการทำงาน กฎเกณฑ์กติกาต่าง ๆ มีความเปิดเผยตรงไปตรงมา ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในสังคมสามารถถ่ายโอนได้อย่างเป็นอิสระ (Free Flow of Information) ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับทราบข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะของทางราชการ ได้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

4. การมีฉันทานุมัติร่วมในสังคม (Consensus Orientation) การตัดสินใจดำเนินนโยบายใด ๆ ของภาครัฐ ต้องมีการประสานความต้องการหรือผลประโยชน์ที่แตกต่างของกลุ่มคนในสังคมให้เกิดเป็นความเห็นร่วมกัน (Broad Consensus) บนพื้นฐานของสิ่งที่เป็นประโยชน์สูงสุดแก่สังคมโดยรวม

5. กลไกการเมืองที่ชอบธรรม (Political Legitimacy) กระบวนการเข้าสู่อำนาจทางการเมือง มีความชอบธรรมและเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม เช่น การได้มาซึ่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ที่มีคุณภาพ การมีคณะรัฐมนตรีที่ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวม การมีระบอบราชการที่สุจริตโปร่งใส ตรวจสอบได้ การมีกระบวนการเปิดเผยทรัพย์สินและหนี้สินของนักการเมืองการมีคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ทำหน้าที่เฝ้าสวนและวินิจฉัยเจ้าหน้าที่รัฐที่ร่ำรวยผิดปกติ

6. ความเสมอภาค (Equity) ประชาชนทุกคนมีความสามารถอย่างเท่าเทียมกันในการเข้าถึงโอกาสต่าง ๆ ในสังคม เช่น โอกาสพัฒนาหรือมีความเป็นอยู่ที่ดี โดยรัฐเป็นผู้จัดสรรสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการโดยเท่าเทียมกัน

7. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) กระบวนการและสถาบันต่าง ๆ เช่น รัฐ สามารถจัดสรรใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในสังคมโดยรวม รวมถึงการทำงานที่รวดเร็วมีคุณภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

8. พันธะความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) การตัดสินใจใด ๆ ของภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชนต้องกระทำโดยมีพันธะความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ตนเองกระทำต่อสาธารณชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงานนั้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่ส่วนรวมเป็นหลัก และมีจิตใจเสียสละเห็นคุณค่าสังคมที่ตนเองสังกัดอยู่

9. การมีวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Vision) การที่ผู้นำและประชาชนในประเทศมีวิสัยทัศน์ในการสร้างธรรมาภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2553, น. 82-83) ได้ระบุว่า หลักธรรมาภิบาล ควรประกอบไปด้วย

1. หลักนิติธรรม (The Rule of Law) หมายถึง หลักการที่มีความมุ่งหมายที่จะคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของผู้ปฏิบัติงานภายในโรงเรียน โดยมีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เป็นธรรม มีการบังคับใช้กฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ไม่มีมาตรการเชิงซ้อน มีการดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปตามกรอบของกฎหมายไม่ให้อำนาจไปแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ปรับปรุงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคมค่านึงสิทธิเสรีภาพความยุติธรรมของบุคคลในโรงเรียน

2. หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงามทำตัวเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ปลอดจากการทำผิดวินัย ปลอดจากการทำผิดกฎหมาย ปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพ ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้มีความซื่อสัตย์จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การบริหารที่ยึดหลักการเปิดเผยตรงไปตรงมาและเข้าใจง่าย มีความชัดเจนเกี่ยวกับการบริหารงานในทุก ๆ ด้าน เช่น การมีระบบงานที่ชัดเจน มีระบบคุณธรรมในการเลือกหรือแต่งตั้งบุคลากร รวมถึงการให้คุณให้โทษ การเปิดโอกาสให้สังคมภายนอกเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและผลการดำเนินงานที่ผ่านมา โดยองค์ประกอบเครื่องชี้วัดความโปร่งใส มี 4 ด้าน คือ ความโปร่งใสด้านโครงสร้างระบบงาน ด้านระบบการให้คุณ ด้านระบบการให้โทษ และด้านการเปิดเผยระบบงาน

4. หลักความมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง กระบวนการที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการรับรู้ การบริหารเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ โดยการให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นให้คำปรึกษา ร่วมวางแผนปฏิบัติการ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ประกอบด้วย การแบ่งสรรข้อมูลร่วมกัน การเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชนการวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ ให้สามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้

5. หลักความรับผิดชอบต่อที่ตรวจสอบได้ (Accountability) หมายถึง หลักการเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบ ซึ่งสะท้อนความรับผิดชอบต่อสาธารณะและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบต่อที่ตรวจสอบได้ การตัดสินใจ ความรับผิดชอบต่อผลงานหรือปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสาธารณะและมีระบบติดตามผล

6. หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หรือหลักประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) หมายถึง การบริหารจัดการที่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมสำหรับการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดและยั่งยืนรวมทั้งป้องกันรักษาสิ่งแวดล้อมและมีความสามารถที่จะแข่งขันกับภายนอก

สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น (2564) ได้นำเสนอแนวคิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพไว้ เพื่อให้ผู้รับบริการได้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนี้

1. การแสดงความเต็มใจในการให้บริการ
2. การช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้
3. การให้บริการที่เกินความคาดหวัง
4. การพัฒนาการให้บริการ
5. การให้บริการที่เป็นประโยชน์

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการหรือบุคลากรภาครัฐในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ บุคคลผู้มาติดต่องาน หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

1. การแสดงความเต็มใจในการให้บริการ หมายถึง การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ

2. การช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ หมายถึง การปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการชกถามด้วยภาษาที่สุภาพแสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร

3. การให้บริการที่เกินความคาดหวัง หมายถึง การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ จึงกล่าวไว้เบื้องต้นแล้วว่าความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

4. การพัฒนาการให้บริการ หมายถึง การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ที่มีการรับข้อเสนอแนะและปรับปรุงการทำงานสม่ำเสมอมีการให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ สะดวกรวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติแก่บุคคลใดเป็นพิเศษมีช่องทางการสอบถามผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีการให้บริการเสริม เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ปากกา เป็นต้น

5. การให้บริการที่เป็นประโยชน์ หมายถึง การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไขส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร

2.1.5 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพงานบริการ

2.1.5.1 Characteristic of Service Quality หมายถึง ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการมุ่งเน้นที่บุคลิกภาพ หรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ให้บริการหรือตัวบริการนั้น

2.1.5.2 Attributes of Service Quality หมายถึง คุณลักษณะทางคุณภาพของบริการมุ่งเน้นถึงหน่วยวัด หรือประเด็นเปรียบเทียบ หรือมาตราวัดทั่วไป ที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของหน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด ฯลฯ

2.1.5.3 ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น นักบินเข้าใจเส้นทางการบิน และรู้จักควบคุมเครื่องยนต์ต่าง ๆ ในเครื่องบิน เป็นต้น

2.1.5.4 ความมีอัธยาศัยอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีเมตตริจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มักแสดงการต้อนรับผู้โดยสารด้วยรอยยิ้ม ท่าทีที่อ่อนโยน และพูดจาสุภาพเรียบร้อย เป็นต้น

2.1.5.5 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง และซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

2.1.5.6 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมาและถูกต้อง

2.1.5.7 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีทันใด เช่น ลูกค้าสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับตารางเที่ยวบินของสายการบิน ตลอดจนถึงเส้นทางบิน และราคาของตั๋วเครื่องบิน ซึ่งพนักงานให้ความสนใจต่อปัญหาของลูกค้าและให้ข้อมูลลูกค้าโดยตรง เป็นต้น

2.1.5.8 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่าง ๆ เช่น การกำหนดจำนวนผู้โดยสารและน้ำหนักที่เครื่องบินบรรทุกได้ปลอดภัย เป็นต้น

2.1.5.9 การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนคุณภาพของบริการดังกล่าวได้ เช่น การตกแต่งสถานที่ของสนามบิน และบริเวณให้บริการ ณ Departure Gate การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

2.1.5.10 ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าวในกระบวนการควบคุมคุณภาพงานบริการ (Service Quality Control) จึงจำเป็นต้องเน้นที่การควบคุมในทุก ๆ ช่วงเวลา (Moment Of Truth) คือ โอกาส หรือฉาก ๆ หนึ่งที่ลูกค้าสัมผัสกับส่วนใด ๆ ของบริษัท แม้จะใกล้ขีดหรือจากระยะใกล้ก็ตามแล้วก่อผลให้เกิดความประทับใจในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นบวกเสมอ

ดังนั้น จึงต้องควบคุมคุณภาพแบบ การควบคุมคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Control) (วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์, 2539, น. 54)

1. ความคาดหวังของลูกค้า
2. ชื่อเสียงของบริษัท/ภาพพจน์/คำร่ำลือ
3. ตัวพนักงานผู้ให้บริการ (รูปร่าง, หน้าตา, การแต่งตัว ฯลฯ)
4. ตัวสินค้าหรือบริการ (ชื่อ, ยี่ห้อ, ประเทศที่ผลิต)
5. ราคาของบริการนั้น
6. สภาพการณ์แวดล้อมในขณะนั้น
7. มาตรฐานคุณภาพของลูกค้าคนนั่นเอง
8. ข้อมูล/ข่าวลือ/จากคู่แข่งของสถานบริการแห่งนั้น

สรุปได้ว่า คุณลักษณะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง องค์กรบริการใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการเพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าประทับใจในการบริการที่ได้รับและติดใจใช้บริการเป็นประจำในบางครั้งในความคาดหวังของลูกค้า (Expectation) นั้น ยังมีความเข้าใจไปเอง (Perception) ของลูกค้าปะปนมาด้วยการซื้ออาจอธิบายข้อแตกต่างตรงนี้ในบางส่วนของ เพราะคำร่ำลือหรือข้อมูลที่ลูกค้าได้รับผนวกกับสถานการณ์แวดล้อมในเวลานั้น ทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจไปเองว่าผู้ให้บริการต้องมีดีจึงเกิดความหวัง (Expectation) ที่สูงเกินกว่าปกติ หรือเกินความปกติที่สมเหตุสมผล ซึ่งตรงนั้นเมื่อได้รับบริการตามมาตรฐานปกติก็อาจจะรู้สึกไม่พอใจได้

2.1.6 การให้บริการ

สุจิตรา งามใจ (2555) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คือ สามารถตอบสนองความต้องการในการให้บริการโดยเน้นคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและการคาดหวัง เป็นสำคัญเพื่อเป็นการสร้างความแตกต่างและการได้เปรียบจากคู่แข่ง

ฉงจิ่ง หลี (2556) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการบริการ ในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจในการแข่งขันกับคู่แข่งการให้บริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของลูกค้า ทั้งด้านสถานที่ให้บริการสะอาด ตกแต่งสวยงามก็จะทำให้ลูกค้าประทับใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการตามความคาดหวัง

ณัฐกฤตา รักใหม่ (2557) กล่าวว่า การให้บริการอย่างมีคุณภาพ เต็มใจให้บริการให้ความช่วยเหลือลูกค้าสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และการบริการอย่างเสมอภาค ไม่แบ่งแยกชนชั้น ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อเกิดการบอกต่อ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพเป็นการให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการในด้านการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่นำมาเปรียบเทียบกับบริการที่รับรู้การบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังว่าการบริการที่ได้รับมีความสอดคล้องกันหรือไม่ และได้กล่าวอีกประการหนึ่งว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอจนเกิดความพึงพอใจ

Millet (1954, p. 12) ได้ให้ความเห็นในเรื่องของการให้บริการว่าจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหาร งานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Joewono and Kubota (2007) ได้กล่าวว่า ในการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพนั้น จะชี้วัดได้จากการให้บริการตามความคาดหวังให้สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ ทั้งนี้การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นผู้ใช้บริการจะรับรู้ได้ถึงระดับของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์

2.1.7 แนวคิดการสร้างจิตสำนึกในการบริการ

ธานินทร์ สุวงศ์วาร (2541, น. 4, อ้างถึงใน จิรนาฏ สงวนทรัพย์, 2542, น. 8) ได้อธิบายว่า แนวคิดการสร้างจิตสำนึกการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการและถือว่าในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกัน ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่จะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องคิดให้เสมอว่า

1. ลูกค้าต้องถูกเสมอ
2. ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้เป็นแค่พระรอง
3. งานบริการเป็นงานของผู้ให้
4. งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ
5. รักงานบริการต้องทำใจและอดทน
6. บริการอย่างเอาใจใส่ลูกค้ามาใส่ใจเรา
7. ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า
8. บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง
9. บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

2.1.8 การบริการอย่างมีคุณภาพ

ธานินทร์ สุวงศ์วาร (2541, น. 4, อ้างถึงใน จิรนาฏ สงวนทรัพย์, 2542, น. 9) การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทำธุรกิจบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก 2 ส่วนด้วยกัน คือ ต้องเริ่มจากมีจิตสำนึกในการให้บริการผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเราเรียกว่า มาตรฐานการบริการ (Standard of Service)

การบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการ และแสดงออกมาด้วยกิจกรรมารยาทที่ดีควรปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง ควรมีดังนี้

1. เทคนิคในการต้อนรับลูกค้า
 - 1.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
 - 1.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้า
 - 1.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 1.4 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
 - 1.5 ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจเห็นคุณค่าของเวลา
 - 1.6 ต้อนรับด้วยความอดทน อย่าขุ่นเคือง
 - 1.7 ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง
 - 1.8 ต้อนรับด้วยความตั้งใจ อย่าแสร้ง
 - 1.9 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

2. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี
 - 2.1 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และรักงานบริการ
 - 2.2 ความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น
 - 2.3 ความจดจำ
 - 2.4 ความกระตือรือร้น
 - 2.5 ความจริงใจ
 - 2.6 ความมีไหวพริบ
 - 2.7 ความมีอัธยาศัย
 - 2.8 ความยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 2.9 ความเป็นมิตร
 - 2.10 ความสามารถในการนำไปใช้
3. ลักษณะการให้บริการ การให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไปเมื่อเกี่ยวกับการดำเนินการทางธุรกิจมีเฉพาะ ดังนี้
 - 3.1 ความไว้วางใจ
 - 3.2 จับต้องไม่ได้
 - 3.3 แยกแยกออกจากกันไม่ได้
 - 3.4 ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่
 - 3.5 ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้
 - 3.6 ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้
4. การบริการ แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้
 - 4.1 การให้การต้อนรับ การช่วยเหลือ หมายถึง การให้การต้อนรับช่วยเหลือด้วยความเต็มใจดูญาติจะเป็นการสร้างความประทับใจกับบุคคลที่มาติดต่อ
 - 4.1.1 เพื่อแสดงออกซึ่งความเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ ทำให้อยากกลับมาติดต่ออีก
 - 4.1.2 เพื่อช่วยเหลือ คือ พยายามช่วยเหลือให้ความสะดวก
 - 4.1.3 เพื่อรับใช้ เพื่อช่วยทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ให้เต็มความสามารถ
5. กฎเกณฑ์สำหรับการให้บริการ การเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ
 - 5.1 การรู้จักติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาที่พูด สำเนียง กริยาท่าทาง
 - 5.1.1 หลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะ
 - 5.1.2 หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าผู้ใช้บริการ
 - 5.1.3 หน้าที่การบริการที่ดีควรฟังมากกว่าพูด
 - 5.1.4 อย่าตอบห้วน ๆ กับผู้ใช้บริการ
 - 5.1.5 อย่าทะเลาะกับผู้ใช้บริการ
 - 5.1.6 อย่าหัวเราะเยาะผู้ใช้บริการ
 - 5.1.7 มองหน้าผู้ใช้บริการเมื่อพูดกับเขาเสมอ

- 5.2 ความมีมารยาท คือ การที่มีผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้ที่ใช้บริการ
 - 5.2.1 มีความสุภาพอ่อนน้อม รู้จักไปลามาไหว้
 - 5.2.2 ควรรู้จักเก็บและรักษาอารมณ์
 - 5.2.3 ควรสำรวมกริยาท่าทาง
 - 5.2.4 รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทน
 - 5.2.5 ยอมรับคำตำหนิติชมถือคติว่าการตำหนินั้น เป็นการกระทำหรือเพื่อก่อมิใช่ติเพื่อทำลายล้าง เพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุง หรือแก้ไขให้ดีขึ้น
 - 5.2.6 ควรตั้งใจฟังผู้ให้บริการ
 - 5.2.7 ควรกล่าวคำขอภัย เมื่อมีการชี้แจงเหตุผลด้วยเสมอ
 - 5.2.8 ควรขอบคุณผู้ที่ใช้บริการในโอกาสอันควร
- 5.3 การมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี
- 5.4 มีความสามารถรอบรู้ในการให้บริการเฉพาะจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
- 5.5 การมีความน่าเชื่อถือ

6. การบริการที่ประทับใจ

ในปัจจุบันการแข่งขันที่จำเป็นอีกอย่างหนึ่ง คือ การบริการการพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ซึ่งจัดได้ว่าเป็นทรัพยากรหลักของการดำเนินธุรกิจทุกชนิด ผู้บริการจะต้องตระหนัก และเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่หวังจะได้รับคือสินค้า หรือบริการที่มีคุณภาพสูงสุด สิ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจ

- 6.1 ความประทับใจครั้งแรก
 - 6.1.1 การจัดสถานที่ทำงาน
 - 6.1.2 สภาพของผู้ปฏิบัติงาน
- 6.2 การให้ความสนใจอย่างจริง
 - 6.2.1 การสนทนา
 - 6.2.2 การมีท่าที สีหน้า
 - 6.2.3 ความรวดเร็ว และเต็มใจในการทำงาน
- 6.3 การให้เกียรติ ยกย่อง
 - 6.3.1 การให้ความสนใจ
 - 6.3.2 การสนทนา มีท่าที สีหน้า
 - 6.3.3 ความเท่าเทียม
- 6.4 การให้ความถูกต้อง หรือการให้ข้อมูลที่ชัดเจน

7. คุณภาพในการให้บริการ

กระบวนการควบคุมคุณภาพงานบริการ หรืออาจเรียกว่า การประกันคุณภาพของกระบวนการ (Service Quality Assurance: SQA) มักกระทำที่การควบคุมคุณภาพ (Control of Quality) หรือประกันคุณภาพ (Assurance of Quality) ทำได้ยาก ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยงานบริการที่เข้าใจดีจึงมุ่งเน้นที่การศึกษาขององค์ประกอบปัจจัยและตัวแปรต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการเป็นอย่างดี แล้วมุ่งเน้นที่การศึกษาขององค์ประกอบปัจจัยและตัวแปรต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการเป็นอย่างดี

แล้วมุ่งเน้นที่การควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการดังกล่าวมากกว่าการไปมุ่งกำหนดกฎเกณฑ์ว่าผลการให้บริการใด ๆ จะมีลักษณะ หรือคุณภาพที่รับประกันได้ในระดับหนึ่ง (เพราะการกระทำเช่นนั้นทำได้ยาก)

8. ทฤษฎี 3 ไอ แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ

สาเหตุที่สำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้นมาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา และสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติ ซึ่งได้แก่ ความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการนั้น คือ ความละเลย หรือความมั่งง่ายของตัวผู้ให้บริการนั่นเอง คือ ความจงใจกระทำอาจเรียกอย่างหนึ่งว่าเป็น คือ การกระทำไปโดยความรู้ และความเข้าใจ

9. หลักการ 3 อี เพื่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการ

หลักการ 3 อี (3 E) คือ วิธีการเข้าถึงการแก้ปัญหาต่าง ๆ อันประกอบด้วย แนวทาง (Approach) 3 แนวทาง ซึ่งแต่ละแนวทางที่อักษรขึ้นต้นด้วย E เช่นเดียวกัน จึงเรียกว่า หลักการ 3 E เพื่อความสะดวกแก่การจดจำหลักการ 3 อี มีดังนี้

9.1 Engineering คือ แนวทางแก้ไขทางวิศวกรรมเทคนิค หรือทฤษฎี

9.2 Education คือ แนวทางแก้ไขทางการฝึกอบรม

9.3 Enforcement คือ แนวทางแก้ไขด้วยการใช้กฎเกณฑ์การควบคุม

2.1.9 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการ คือ กิจกรรม หรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็วให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, น. 39) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

เลียมใส ใจแจ่ม (2546, น. 31-34) ได้ให้ความหมายว่า ในการบริการประชาชนที่ดีที่สุดและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมถึงผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและทำให้สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า ต่อไป

นอกจากนี้ เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการที่ศูนย์สู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่น ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติวิธีคิดวิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วยโดยยึดหลักบริการ ดังนี้

1. การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ ได้แก่
 - 1.1 มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน
 - 1.2 เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
 - 1.3 เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
 - 1.4 เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จของเรา
2. การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ ได้แก่
 - 2.1 มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
 - 2.2 มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ
 - 2.3 ยึดการบริหารจัดการที่ดี
 - 2.4 ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
 - 2.5 คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
 - 2.6 ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
 - 2.7 ทำงานเป็นทีม
 - 2.8 ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
 - 2.9 มีความริเริ่มสร้างสรรค์
 - 2.10 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
3. หลักการบริการเป็นเลิศ ได้แก่
 - 3.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 3.2 ปราศรัยไพเราะ
 - 3.3 ไม่ขาดน้ำใจ
 - 3.4 ทำงานฉับไว
 - 3.5 เหมาะสมโอกาส
 - 3.6 เต็มใจบริการ
4. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ ได้แก่
 - 4.1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
 - 4.2 พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
 - 4.3 ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
 - 4.4 มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
 - 4.5 แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
 - 4.6 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
 - 4.7 ยกย่องผู้มาติดต่อ
 - 4.8 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
 - 4.9 ยิ้มอยู่เสมอทั้งใบหน้าดวงตาริมฝีปาก
 - 4.10 หลีกเลียงการพูดมากเป็นนักฟังที่ดี
 - 4.11 หลีกเลียงการโต้แย้งฉุนเฉียวใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
 - 4.12 หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธขณะเดียวกันหลีกเลียงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ

- 4.13 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิกการพูดและความรู้
5. เทคนิคในการต้อนรับประชาชน ได้แก่
- 5.1 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 5.2 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
 - 5.3 ต้อนรับด้วยความเพียร
 - 5.4 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
 - 5.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
 - 5.6 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
 - 5.7 ต้อนรับด้วยความอดทน
 - 5.8 ต้อนรับด้วยความจริงใจ
 - 5.9 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ
 - 5.10 ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ

เบญจพร พุฒคำ (2547, น. 13) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ งานหรือกิจกรรม หรือการถือปฏิบัติที่ทำเพื่อผู้อื่น ทำแล้วผู้อื่นได้รับประโยชน์และความพึงพอใจของผู้มารับบริการ งานบริการ คือ การทำให้ลูกค้าหรือผู้มารับบริการพอใจ ลูกค้าทุกคนมีความแตกต่างกันไป ดังนั้น การบริการที่ดีเพื่อให้พอใจจึงเป็นงานที่มีคุณภาพ

สุนันทา ทวีผล (2550, น. 13) ได้ให้ความหมาย การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หมายถึง ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ หมายถึง การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค หมายถึง บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก หมายถึง บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

สมพงษ์ โสภาศรี (2551, น. 35) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง งานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่อาจกำหนดได้แน่นอนว่าผู้ใช้บริการจะมีความต้องการเมื่อใด ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิตสิ่งๆ ที่ผู้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ นอกจากนี้งานบริการยังเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่บริการจะต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ

Weber (1966, p. 340) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด ซึ่งเป็นการให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า Fine Art Et Studia กล่าวคือ

การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษแต่ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

2.1.10 ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ หมายถึง การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือ ไม่มีการดำเนินงานใดที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคเอกชน สุนันทา ทวีผล (2550, น. 19-20) กล่าวว่า การพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ดังนี้

1. บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ซึ่งได้แก่ ความรู้สึก และความคิด ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความพึงพอใจ ความชอบ ดังนี้
 - 1.1 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี
 - 1.2 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
 - 1.3 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
 - 1.4 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
 - 1.5 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
 - 1.6 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
 - 1.7 มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
2. บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ ความไม่พึงพอใจ และมีความไม่ชอบ ดังนี้
 - 2.1 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี
 - 2.2 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
 - 2.3 มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
 - 2.4 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
 - 2.5 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
 - 2.6 มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

2.1.11 องค์ประกอบของการบริการ

Gothberg (1986, p. 195) งานบริการต้อง ประกอบด้วย คุณลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของทรัพยากร หมายถึง ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการให้แก่ผู้รับบริการ สถานที่ด้านเวลา ความปลอดภัยของผู้รับบริการ ความเสมอภาคในการตรวจสอบ
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความเข้าใจใจผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ

2.1.12 ความหมายของการบริการสาธารณะ

มีผู้ให้ความหมายหรือนิยามของคำว่า การบริการสาธารณะ ไว้หลากหลาย ดังเช่น

ปฐม มณีโรจน์ (2538, อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, น. 18) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร กาญจนกุล (2549, น. 119-121) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนฝ่ายปกครองหมายถึงฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลางภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนโดยมีลักษณะ ดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ
 2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
 3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ
- เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
 5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน
 6. คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชนซึ่งเป็นเหตุผลสำคัญที่สุด คือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุดเสมอภาคและสม่ำเสมอ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนด้วยถือเป็นที่ของรัฐแต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง หมายถึง การมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเอง

ดังนั้น คุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาว่าที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก คือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดีเสมอภาคและมีมาตรฐานแล้วประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การปฏิบัติตามคำแนะนำ การให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, น. 3)

7. หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การของรัฐ

วิธีการทดสอบการบริหารที่ดี ก็คือ การดูความสามารถในการจัดองค์กรและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ได้ โดยเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าประสิทธิผล หมายถึง สิ่งที่เป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใด และสำหรับนักสังคมศาสตร์แล้วประสิทธิผล คือ คุณภาพของชีวิตการทำงาน

ในด้านภาคเอกชนจะมองประสิทธิผลขององค์กรว่าวัดจากผลกำไรแต่ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไรแต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้นประสิทธิผลขององค์การของรัฐจึงมักต้องคำนึงทั้งการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์การของรัฐนั้น ๆ ได้ตั้งไว้ รวมถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วยหรือเรียกว่าคุณภาพองค์กรของรัฐนั่นเอง เมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์การของรัฐหรืออีกนัยหนึ่งการตัดสินว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดนั้นต้องพิจารณา 2 ด้าน ได้แก่ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, น. 4-5)

7.1 การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย หมายถึง การวัดประสิทธิผลขององค์การที่การบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ นั้น โดยอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนของ การป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ส่วนในการปราบปราม ก็คือ การเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ

7.2 การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ เช่น การให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้ แต่นั่นมีอาจสรุปได้ว่าประชาชนจะมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติวิธีคิดวิธีทำงานที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการพึงพอใจในการบริการ และมีความคิดเห็นไปในทางที่ดีหรือทางบวกมีความสะดวกรวดเร็วสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมตรงเวลาสามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชน

2.1.13 องค์ประกอบของงานบริการ

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2542, น. 99-100) กล่าวว่า องค์ประกอบของ การบริการที่ดี

1. มีวัสดุที่มีคุณค่าเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ทันสมัยและเพียงพอ
2. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี
3. มีการจัดการที่ดี จัดแบ่งงานบริการได้เหมาะสม

Gothberg (1986, p. 216, อ้างถึงใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2540, น. 259) ได้ให้ความคิดเห็นว่ งานบริการต้อง ประกอบด้วย คุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีคุณภาพ เช่น มีการอำนวยความสะดวกในการบริการในเรื่องของเวลา สถานที่ และความเสมอภาค
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการต้องรอบรู้ในงานของตนเอง มีความกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ดี

3. การสื่อสาร สามารถสื่อสารให้ผู้มารับบริการให้เข้าใจได้เป็นอย่างดีเพื่อสร้าง ความประทับใจดึงดูดความสนใจผู้มารับบริการ

2.1.14 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการให้บริการ

2.1.14.1 ผู้รับบริการ ถ้าผู้รับบริการมีความเข้าใจระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่มีอคติย่อมส่งผลให้การติดต่อประสานงานราบรื่น

2.1.14.2 ผู้ให้บริการ ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อ การปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการด้วยความเต็มใจ ตอบคำถาม ให้คำปรึกษา แนะนำย่อมทำให้การประสานงานเกิดความราบรื่น

2.1.14.3 สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ การมีแผนผังขั้นตอนการให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีที่นั่ง เพียงพอระหว่างรอรับบริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการย่อมเกิดความรู้สึกที่ดี

2.1.14.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมการบริการเกี่ยวกับการ ออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งสถานที่

2.1.14.5 กระบวนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน บริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

2.1.14.6 กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง หากผู้ให้บริการมีความเข้าใจในระเบียบกฎหมาย สามารถอธิบายให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างเข้าใจ ไม่สร้างขั้นตอนและภาระเกินความจำเป็นก็จะทำให้ การติดต่อประสานงานกันอย่างราบรื่น ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

2.1.15 คุณภาพการให้บริการ

ระบบการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพจะสามารถตอบสนองหรือให้บริการที่พึงปรารถนาได้อย่างสม่ำเสมอ ประหยัดเวลา สามารถลดต้นทุนทั้งในด้านพลังงานและทรัพยากรคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญทำอย่างไรถึงจะทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นและการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนร่วมในการบริการนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, น. 12) ระบุว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) นั้น เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความแตกต่างทางการแข่งขันของธุรกิจ (Managing Competitive Differentiation) รวมทั้งอธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อสร้างความเหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกคาดหวังไว้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อมีความต้องการ (When) ณ สถานที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How)

1. โดยทั่วไปจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

1.1 บริการที่นำเสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย

2 ประการ คือ

1.1.1 การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary Service Package) ได้แก่ สิ่งที่ถูกคาดหวังว่าจะได้รับการบริการ เช่น บริการพื้นฐานของโรงแรม ได้แก่ ความสะอาด ความสุขสบายในการเข้าพัก เป็นต้น

1.1.2 ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary Service Features) ได้แก่ บริการที่เพิ่มเติมให้ออกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น โรงแรมมีสวนหย่อม มีสระว่ายน้ำ มีห้องอาหาร เป็นต้น

1.2 การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความต้องการในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูด การโฆษณา ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการให้บริการเขาจะเปรียบเทียบบริการที่ได้รับกับบริการที่คาดหวังถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าการบริการที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะให้ใจบริการนั้น

1.3 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือโฆษณา และประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาดอื่น

1.4 ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovation Features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะแนวคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งทั่วไป เช่น ร้านตัดผมสามารถตัดผมแปลกใหม่ได้สายการบินที่มีที่นั่งปรับนอนได้ มีสินค้าลดราคา มีห้องสมุด ให้บริการบนเครื่องบิน เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถสร้างความแตกต่างในด้านภาพลักษณ์จากสัญลักษณ์และตราสินค้า เช่น โรงแรมโอเรียลเต็ลมีภาพลักษณ์ที่ดีเหนือโรงแรมอื่น

1.4.1 เป้าหมายของการให้บริการ

1.4.1.1 ความสะดวกในการให้บริการ

1.4.1.2 ความรวดเร็ว

1.4.1.3 ความถูกต้อง

1.4.1.4 ความครบถ้วน

1.4.1.5 ความเสมอภาค

1.4.1.6 ความเป็นธรรม

1.4.1.7 ความทั่วถึง

1.4.1.8 การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

1.4.1.9 ความพอใจ

1.4.1.10 ปริมาณพอเพียง

1.4.1.11 โปร่งใส

1.4.1.12 ตรวจสอบได้

1.4.1.13 บริการหลากหลายให้เลือก

1.4.1.14 เป็นกันเอง

1.4.1.15 ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยากเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ

และท้องถิ่น

1.4.2 Service Mind ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการคนที่ทำงานบริการ จะต้องให้บริการแก่ลูกค้าด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยมและแสดงออกให้ลูกค้าเห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณที่มีต่อลูกค้าให้สมกับที่เป็นพนักงานบริการลูกค้า โดยคำว่า Service Mind สามารถแยกออกเป็น 11 คำ ตามตัวอักษร (Service Mind นั้น สำคัญไหน: Jobsdb.Com) ได้ดังนี้

1.4.2.1 Service หรือบริการ

1) S (Smile) ยิ้มแย้มเข้าไว้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกดี ๆ เวลาเข้ามาใช้บริการจากเรา ผิกยิ้มบ่อย ๆ โดยยิ้มกับกระจก เวลาพูดให้มองกระจกไปด้วย ยิ้มไปเพื่อให้เกิดรอยยิ้มในน้ำเสียงแม้ไม่ได้เห็นหน้ากันก็สามารถรับรู้ได้ว่าคนพูดกำลังยิ้มอยู่

2) E (Enthusiasm) ความกระตือรือร้น

3) R (Rapidness) รวดเร็วและมีคุณภาพยุคนี้ทุกอย่างต้องรีบเร่งแข่งขันกัน ใครให้บริการได้รวดเร็วทันใจกว่าย่อมได้เปรียบ

4) V (Value) ไม่ว่าจะทำอะไรต้องคำนึงถึงมูลค่าเพิ่มด้วย ทำอย่างไรให้บริการของเราเกิดคุณค่าสูงสุด ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และปรารถนาจะกลับมาใช้บริการอีก และจะทำอย่างไรจึงจะปรับเปลี่ยนให้งานในส่วนของเรามีมูลค่าเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

5) I (Impression) ทำช่วงเวลาแรกพบให้น่าประทับใจมากที่สุด ดูแลในเรื่องบุคลิก การแต่งกายให้สะอาด สุภาพ ถูกกาลเทศะ ดูดีในภาพรวม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจตั้งแต่แรกพบ

6) C (Courtesy) ความสุภาพอ่อนโยนทำให้ผู้ที่พบเห็น หรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วยรู้สึกประทับใจในความอ่อนน้อมถ่อมตนสำหรับคนไทยการยกมือไหว้เป็นมารยาทอันงดงามที่จะทำให้ผู้ใหญ่เกิดความรักใคร่เอ็นดู

7) E (Endurance) ความอดทน จำเป็นมากสำหรับงานบริการเพราะลูกค้า มีหลากหลายรูปแบบ บางคนมาแบบอารมณ์ร้อน เราก็ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ เอาน้ำเย็นเข้าลูบจะช่วยผ่อนหนักให้เป็นเบาได้ “มายด์ (Mind)” หรือจิตใจ

8) M (Make Believe) การมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้อง ดึงมโนทัศน์ ทำให้คนเรา มีความสุข เชื่อในงานที่ทำ มีความสุขและรักในงานบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุด ลูกค้าได้รับสิ่งที่ดีที่สุดจากเรา

9) I (Insist) ยืนหยัดในสิ่งที่ทำ ไม่ว่าจะเจออุปสรรคปัญหา สักกี่ครั้ง ก็ไม่ท้อถอย แม้เจอลูกค้าตำหนิ ต่อว่า หรือลูกค้าเอาแต่ใจ ก็ต้องอดทน และจะประสบความสำเร็จ ในที่สุด

10) N (Necessitate) เพราะลูกค้า คือ คนสำคัญ และต้องการ ได้รับการดูแลจากเราเป็นอย่างดีเราต้องทำให้ลูกค้าทุกคนเป็นคนพิเศษ ไม่แบ่งแยก หรือเลือกที่รักมักที่ชัง

11) D (Devote) อุทิศตนให้กับงานที่ทำ พุ่มเททำงานด้วย หัวใจบริการอย่างเต็มที่ สักวันก็จะมีคนเห็นความตั้งใจจริงของเรา ลูกค้ารัก เพื่อนร่วมงานชื่นชม เจ้านาย ชื่นชม

ทั้ง 11 คุณสมบัติของ Service Mind ที่กล่าวมานี้ คือ หัวใจของงานบริการ ที่คนทำงานบริการพึงมีเพื่อการเป็นพนักงานบริการลูกค้าที่ดี สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าเมื่อเข้ามา รับบริการ จากคุณและเมื่อคุณสามารถมัดใจลูกค้าไว้ได้ คุณก็จะได้ลูกค้าที่ภักดี และไม่เปลี่ยนใจจากคุณ ไปไหน

หากจะพิจารณาตามตัวอักษรรวมแล้ว คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” ซึ่งพอสรุปได้ว่าการบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์ รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้าง อาจหมายถึง การบริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุขและได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้นการให้บริการอย่างดีนั้นมักจะได้ความสำคัญกับแนวทาง ในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้ ประการแรก คือ ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าลูกค้าต้องได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสะดวก ใช้น้ำใจ ไพเราะให้คำแนะนำ ด้วยการยกย่องลูกค้าตลอดเวลา ประการที่สอง คือ ต้องให้เกียรติลูกค้า ต้องไม่ เป็นการบังคับ ชูเชิณ ให้ลูกค้า มีความพึงพอใจเกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของเราผู้ให้บริการ แล้วกลับมาใช้บริการของเราอีก การบริการที่ดีและมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศถือว่าลูกค้าเป็นคนพิเศษ

1.5 วิธีบริการประทับใจ

ประทับใจ หมายถึง ซาบซึ้งใจ, จับใจ, ตัดใจ, ชื่นชม, ต่อกใจ, ตรึงใจ, ชื่นชอบ, ตีตกตัดใจ และฝังใจ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555, น. 14-15) บริการประทับใจ หมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังใจ หากบริการที่ดีที่สุดเป็นที่พึงพอใจ ก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชม อยากรับบริการอีก รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของพนักงานที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้ก็เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชมยกย่อง

โดยสรุปหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจ เกิดความพอใจ หรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ประชาชนต้องมีความสะดวกใจในการรับบริการ กล่าวคือมารับบริการได้สะดวกปราศจากข้อสงสัยหรือ สับสนในการรับบริการได้รับการปฏิบัติจากพนักงานผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดีรวมทั้งเกิดความสบายหูสบายตาเมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการและพนักงานที่บริการ

สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่ต้น คือ ความประทับใจนั้น เป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันและที่สำคัญ ก็คือ ความประทับใจมิได้เกิดจากการไคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริงแต่เกิดจากอารมณ์ สิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากการบริการของรัฐนั้น คือ กระบวนการบริการและการที่ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานที่ให้บริการ

1. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

2. พนักงานที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความรู้สึกประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์ โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างพนักงานที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชังประทับใจถ้าได้บริการไม่ดี)

1.6 เทคนิคการสร้างความรู้สึกประทับใจในการบริการ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555, น. 14-15, อ้างถึง ปรัชญา เวสารัชช, 2540, น. 48-53) ได้กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้ใช้บริการอาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความรู้สึกประทับใจที่ดีสำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้ใช้บริการคือ

1. การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง

1.1 การให้บัตรคิวโดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิวแต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชน
เข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราว
เพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการ
ได้รวดเร็วก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบ
และชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก 08.30-16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการหน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวก
สำหรับประชาชนควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 การให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service)
หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันในลักษณะ
ที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้
การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้นในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงานส่วนประชาชน
ควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุดประชาชนควรติดต่อ
ที่จุดเดียวและเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไร
ก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว
ลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการต้องจัดให้ประชาชน
เกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด ไม่เปียดเสียด ไม่ยัดเยียด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับ
ความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อ
มีหลายกลุ่มหลายประเภท โดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บ
และประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงานสร้างความถูกต้องช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์
ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วและช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ
หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนา
ของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพ
ในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

พงศ์สิทธิ์ ศรีสมทรัพย์ และ ปิยะนุช เงินคล้าย (2545, น. 363-364) ได้กล่าวถึงหลักการบริการที่ดี มีดังนี้

1. ประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูงแต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัดสามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการบริการประชาชนให้มากที่สุด
4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ที่ทันที ควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด
5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม
6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ได้รับความพึงพอใจในการบริการ
7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจ เข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจ มีความสุขหลังจากรับบริการ
8. หลักการให้เกียรติ การยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช่อำนาจข่มขู่
9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่เสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ
10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในประเภทเดียวกันและให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก
11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงาน มีความกระตือรือร้น
12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการ และรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้นจะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ

สุนันทา ทวีผล (2550, น. 13) กล่าวถึงการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไป เกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะ ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมาย หลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้วเทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ มีจิตสำนึกในการให้บริการ และความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายความ พึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

พิน คงพูล (2529, น. 21) ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

รัตนา สวาสดิพันธ์ (2539, น. 6) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจงใจ ให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทน ด้วยกันทั้งนั้น ประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้า ในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้นและผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

Morse (1958, อ้างถึงใน รัตนา สวาสดิพันธ์, 2539, น. 12) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของพนักงานให้น้อยลง ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานได้ และความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์

ถ้ามนุษย์มีความต้องการก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับความตอบสนอง ความตึงเครียด ก็จะลดน้อยลงหรือหมดไป ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจนานได้

Strauss and Sayless (1960, อ้างถึงใน อัจฉรา โทบุญ, 2534, น. 13) มีความเห็นว่าการความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรบุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

Davis (1967, pp. 27-29) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Vroom (1967, อ้างถึงใน เฉลา การค้า, 2540, น. 5) ได้กล่าวถึง ทศนคติ (Attitude) และความพึงพอใจว่าสามารถที่จะใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทศนคติที่ดีหรือไม่ดีจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจตามลำดับ

Good (1973, อ้างถึงใน อัจฉรา โทบุญ, 2534, น. 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจ

Wolman (1973, อ้างถึงใน เฉลา การค้า, 2540, น. 5) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าใจและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจนั้น เป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกอารมณ์และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีระดับความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

2.2.2 ความพึงพอใจในการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกัน ดังนี้

สมชัย เลิศวิจิตร (2544, น. 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบ และสุขใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้รู้สึกแข็งแรงและสติปัญญาเพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงาน ของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้ำความคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์ และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญข้อความหมาย ดังกล่าว จะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

นอกจากนี้ ได้มีผู้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ ในลักษณะเดียวกันไว้หลายท่าน ดังนี้ (Millet, 1954, pp. 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) ไว้ว่าจะพิจารณาว่าการบริการนั้น เป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ บริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
2. การให้บริการรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถที่จะทำได้หลายวิธี ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายด้วยจึงจะส่งผลให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ

2.2.3 ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ

ได้มีผู้กล่าวถึง ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ดังนี้

Fitzgerald and Durant (1980, อ้างถึงใน เรื่องบุญ สิริรังศรี, 2535, น. 27) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการบริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลทำไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjectivity) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านภาววิสัย (Objectivity) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

Reid and Gundlach (1983, อ้างใน เรื่องบุญ สิริรังศรี, 2535, น. 27) มีความเห็นว่าการพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการได้รับบริการว่าหลังจากได้รับบริการเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการใช้บริการ ได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการข้อมูลที่ได้รับความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการใช้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการคุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังจากการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการ หรือการแก้ไขปัญหา และลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการข้อมูลที่รับหลังจากการใช้บริการ

2.2.4 ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544, น. 10) กล่าวว่า ลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตนาที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการคือ ความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าวแต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

2.2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ศิริพร ตันติพลวินัย (2538, น. 5-8) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่าความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการ ดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

3. ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูกระดาดหิ้วใส่ของ ชองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาจัดระบบข้อมูล การสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงเวลาหนึ่ง หากสิ่งคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

2.2.6 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

พิภพ อุดม (2537, น. 62-65) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพอใจ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้า ไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังกับอาหารที่อร่อย และบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่คิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้กับรางวัล

2.2.7 วิธีวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ

วิธีวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ สามารถแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) หรือการวัดโดยประวิสัย และด้านความพึงพอใจในการได้รับบริการ (Client Satisfaction) หรือการวัดโดยอัติวิสัย แต่ละด้านก็จะมีวิธีการวัดที่แตกต่างกันออกไป

2.3 บริบททั่วไป

2.3.1 สำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย

- 2.3.1.1 สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดขอนแก่น
- 2.3.1.2 สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงจังหวัดขอนแก่น
- 2.3.1.3 สำนักงานอัยการ ภาค 4
- 2.3.1.4 สำนักงานอัยการจังหวัดพล
- 2.3.1.5 สำนักงานอัยการจังหวัดชุมแพ
- 2.3.1.6 สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น

2.3.2 วิสัยทัศน์ (Vision)

องค์กรอัยการมีความเป็นเลิศในการยุติธรรมและเป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน

2.3.3 พันธกิจ (Mission)

- 2.3.3.1 อำนวยความยุติธรรมทางอาญาและบังคับใช้กฎหมายตามหลักนิติธรรม
- 2.3.3.2 รักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน
- 2.3.3.3 พัฒนางานด้านสิทธิมนุษยชน ค้ำครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนทั้งในและนอก

ประเทศตามหลักมาตรฐานสากล

2.3.3.4 พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือทางกฎหมายกับองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

2.3.4 ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การอำนวยความสะดวกทางอาญา

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและช่วยเหลือทางกฎหมาย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนและหน่วยงานผู้มีส่วนได้เสียต่อการปฏิบัติ

ราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานทางกฎหมายทั้งในและต่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

2.3.5 นโยบายการบริหารงานของอัยการสูงสุด

2.3.5.1 นโยบายเพื่อการคุ้มครองสิทธิของประชาชน

1) มุ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคุ้มครองสิทธิของประชาชนให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง

2) พัฒนาระบบการพิจารณาสั่งคดีของพนักงานอัยการ ทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา คดีพิเศษ และคดีปกครอง ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม

3) สร้างหลักประกันให้กับประชาชนและสังคมว่าพนักงานอัยการจะปฏิบัติหน้าที่และสั่งคดีให้เป็นไปโดยสุจริตและเที่ยงธรรม โดยกำหนดช่องทางในการขอทราบความเห็นและคำสั่ง และผลการดำเนินงานที่สำคัญ

4) ส่งเสริมการระงับข้อพิพาททางเลือก อาทิ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอันเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีทางเลือกเพื่อระงับหรือยุติข้อพิพาทด้วยความพึงพอใจของทุกฝ่าย

2.3.5.2 นโยบายเพื่อพัฒนาองค์กรอัยการ

1) เพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพของพนักงานอัยการในการสั่งคดีและการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักนิติธรรม รัฐธรรมนูญและกฎหมายและสร้างหลักประกันให้กับพนักงานอัยการให้มีความเป็นอิสระในการสั่งคดีและการปฏิบัติหน้าที่

2) พัฒนาองค์กรอัยการให้สอดคล้องกับการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ รวมถึงปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภายในสำนักงานอัยการสูงสุดให้สอดคล้องกับการปฏิรูปดังกล่าวด้วย

3) บัญญัติกฎหมายลำดับรองเพื่อรองรับการสั่งคดีและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการ

4) พัฒนางานวิชาการให้มีความเป็นเลิศ เพื่อใช้สนับสนุนการสั่งคดีและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการ ได้อย่างแท้จริง

5) เสริมสร้างระบบงานของข้าราชการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด โดยออกระเบียบเพื่อใช้ในการบริหารงานข้าราชการอัยการให้เป็นไปตามแบบแผนทางราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด

6) เคารงครัดในพฤติกรรมทางจริยธรรมและจรรยา ความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการและการกระทำผิดวินัย

2.3.5.3 นโยบายต่อหน่วยงานของรัฐ

1) เร่งประสานและกระชับความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

2) เพื่อประโยชน์ของทางราชการ ให้พนักงานอัยการสามารถช่วยเหลืองานราชการระดับกระทรวง ทบวง กรม เช่น เป็นที่ปรึกษากฎหมาย ให้ความช่วยเหลือทางด้านกฎหมาย รวมถึงช่วยยกร่างกฎหมายและกฎหมายลำดับรอง เพื่อให้ส่วนราชการสามารถใช้กฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการลดปัญหาที่อาจเกิดข้อพิพาทและในที่สุดนำไปสู่การฟ้องร้องดำเนินคดีซึ่งพนักงานอัยการจะต้องเข้าไปแก้ต่างหรือว่าต่าง

3) สนับสนุนนโยบายที่สำคัญของรัฐ เช่น การปราบปรามการทุจริต อาชญากรรมข้ามชาติการค้ามนุษย์ ยาเสพติด ฯลฯ

2.3.5.4 นโยบายระหว่างประเทศ

1) เป็นศูนย์กลางกฎหมายของกลุ่มประเทศอาเซียนสำหรับเป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้า

2) เผยแพร่ความรู้และช่วยเหลือทางกฎหมายให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะเพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการทำงานของคนต่างด้าว คนเข้าเมือง การลงทุน การพาณิชย์ ฯลฯ

3) ขยายความร่วมมือระหว่างประเทศในทางอาญา โดยเฉพาะประเทศที่มีพรมแดนติดต่อกับประเทศไทยเพื่อประโยชน์ในการสอบสวนคดีที่เกิดขึ้นนอกราชอาณาจักร

4) เจรจาจัดทำบันทึกความเข้าใจและนำบันทึกความเข้าใจซึ่งสำนักงานอัยการสูงสุดได้ทำความตกลงไว้กับสำนักงานอัยการประเทศต่าง ๆ นำมาปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสำนักงานอัยการสูงสุดไทยและสำนักงานอัยการประเทศอื่น ๆ โดยผ่านช่องทางตามบันทึกความเข้าใจตามเจตนารมณ์

5) ส่งเสริมและประสานงานในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมเพื่ออยู่ดีความรุนแรงต่อเด็กและสตรี

6) ส่งเสริมสนับสนุนความร่วมมือระหว่างประเทศในเรื่องทางอาญาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7) ส่งเสริมสนับสนุนการประชุมระหว่างประเทศ ทั้งในระดับทวิภาคีและพหุภาคี

2.3.5.5 นโยบายด้านการประชาสัมพันธ์

1) สร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรอัยการต่อประชาชน สังคม หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

2) ส่งเสริมงานประชาสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรและทำให้ประชาชนและสังคมเข้าใจถึงองค์กรอัยการ งานของพนักงานอัยการ และคดีสำคัญที่ประชาชนและสังคมให้ความสนใจ

2.3.5.6 นโยบายด้านการคุ้มครองสิทธิของประชาชน

1) ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ต้นแบบ (Model Strategies) และมาตรการเชิงปฏิบัติของสหประชาชาติในการขจัดความรุนแรงต่อเด็กและสตรีในด้านการป้องกันอาชญากรรมและกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

2) เผยแพร่ความรู้และสร้างความเข้าใจ การนำหลักนิติธรรมมาใช้ในการพัฒนาที่ยั่งยืน (Rule of Law for Sustainable Development) และการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้ในการสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีแก่สังคม

3) ให้ความช่วยเหลือพัฒนาศักยภาพกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเพื่อเป็นแหล่งเงินทุนของคนในชนบททำให้การบริหารจัดการกองทุนดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) สนับสนุนการปฏิรูปกฎหมายเพื่อให้เกิดความเสมอภาค ลดความเหลื่อมล้ำให้คนยากคนจนได้เข้าถึงความยุติธรรม

2.3.5.7 นโยบายด้านการพัฒนาองค์กรอัยการ

1) พัฒนาบุคลากรขององค์กรอัยการ ทั้งข้าราชการอัยการและข้าราชการธุรการ ให้เป็นทั้งคนเก่งและคนดีพัฒนาพนักงานอัยการให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

2) สร้างระบบการบริหารงานบุคคลที่โปร่งใส กำกับ ดูแล ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรมและซื่อสัตย์สุจริต

3) นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง สามารถรองรับการให้บริการแก่ประชาชนตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 (Thailand 4.0) ของรัฐบาล

4) ส่งเสริมงานประชาสัมพันธ์เชิงรุก สร้างความเข้าใจแก่ประชาชนถึงบทบาทหน้าที่ขององค์กรอัยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับคดีสำคัญที่ประชาชนสนใจ จัดให้มีการติดต่อสื่อสารรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรในองค์กรอัยการสู่ผู้บริหารและผู้บริหารสู่บุคลากรในองค์กร

2.3.5.8 นโยบายด้านบริหารกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

- 1) ร่วมมือกับองค์กรอื่นในกระบวนการยุติธรรมให้สามารถป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2) พัฒนาประสิทธิภาพในการสอบสวนและสังคมคดีของพนักงานอัยการให้มีความเที่ยงธรรมและรวดเร็วยิ่งขึ้น
- 3) สนับสนุนการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมของคณะกรรมการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมให้ประสบความสำเร็จเป็นรูปธรรม
- 4) ดำเนินการให้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง พัฒนางานด้าน การปราบปรามการทุจริต อาชญากรรมข้ามชาติ คดีค้ามนุษย์ คดียาเสพติด และ คดีความมั่นคงในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อให้สามารถลงโทษผู้กระทำผิดได้อย่างเด็ดขาดจริงจัง

2.3.5.9 นโยบายด้านการรักษาประโยชน์ของรัฐ

- 1) การทำหน้าที่ทนายแผ่นดินในการรับว่าต่าง แก่ต่าง ในคดีแพ่ง คดีปกครอง อย่างมีอาชีพ รวมทั้งการตรวจร่างสัญญาและเป็นที่ปรึกษาปัญหาทางกฎหมาย เพื่อให้หน่วยงานของรัฐที่ใช้บริการได้ประโยชน์สูงสุด
- 2) ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือหน่วยงานของรัฐในการทำโครงการหรือกิจการต่าง ๆ ในรูปแบบของคณะกรรมการ อนุกรรมการ หรือคณะทำงาน ในประเด็นปัญหาทางกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ
- 3) เป็นที่ปรึกษากฎหมายที่มีประสิทธิภาพให้แก่รัฐบาลในการดำเนินคดีความต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ

2.3.5.10 นโยบายด้านต่างประเทศ

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ประสานงานและให้ความช่วยเหลือต่างประเทศในเรื่องการส่งผู้ร้ายข้ามแดนและความช่วยเหลือทางอาญา ตลอดจนเป็นผู้แทนหน่วยงานของรัฐในไทยในการขอส่งผู้ร้ายข้ามแดนและขอความช่วยเหลือทางอาญาจากต่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อให้อาชญากรทั้งหลายไม่สามารถมีที่หลบซ่อนได้ในโลกนี้
- 2) พัฒนาการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในเวทีการประชุมระดับโลก และระดับภูมิภาค เพื่อยกระดับองค์กรอัยการไทยสู่ระดับสากลเสริมสร้างความสัมพันธ์กับองค์กรอัยการประเทศอื่นๆ เพื่อความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

2.3.6 อำนาจหน้าที่โดยทั่วไปของพนักงานอัยการ

เมื่อก้าวถึงอัยการแล้วประชาชนส่วนใหญ่จะไม่ทราบถึงอำนาจหน้าที่ของอัยการอย่างถูกต้อง แท้จริงจะทราบแต่เพียงว่าอัยการมีหน้าที่ฟ้องผู้ต้องหาในคดีอาญาเท่านั้นโดยมักจะพูดกันว่าอัยการมีหน้าที่เอาคนเข้าคุก ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง เพราะไม่มีกฎหมายฉบับใดให้อำนาจอัยการเอาคนเข้าคุก ดังนั้นจึงต้องเผยแพร่ให้ประชาชนโดยทั่วไปรู้และเข้าใจถึงอำนาจหน้าที่ของอัยการที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

2.3.6.1 อำนาจหน้าที่ในการอำนวยความยุติธรรม ได้แก่ การบริหารงานยุติธรรมในส่วนฝ่ายบริหารของรัฐเพื่อให้เกิดความสงบ เรียบร้อย และปลอดภัยในชีวิตร่างกายและทรัพย์สินโดยอัยการจะเป็นผู้พิจารณาพยานหลักฐานในสำนวนการสอบสวนที่พนักงานสอบสวนเสนอมาแล้ววินิจฉัยสั่งคดี

ตลอดทั้งดำเนินคดีอาญาทางศาลในฐานะนายแผ่นดินตามที่ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่น ๆ บัญญัติไว้ว่าเป็นอำนาจหน้าที่ของอัยการ

2.3.6.2 อำนาจหน้าที่ในการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ ได้แก่ การพิจารณาให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมายแก่ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ ตรวจร่างสัญญา ตอบข้อหารือตลอดจนทั้งการดำเนินคดีในศาลในฐานะทนายความของแผ่นดินแทนรัฐบาล หน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคล ที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา

2.3.6.3 อำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย ได้แก่ การคุ้มครองสิทธิและรักษาผลประโยชน์ของประชาชน ที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของอัยการ เช่น ในคดีแพ่งให้อำนาจอัยการเข้าไปคุ้มครองสิทธิของบุคคลไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ คนสาบสูญ การร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดก การให้ความช่วยเหลือทางอรรถคดี โดยจัดการทนายอาสา ให้ตลอดทั้งการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนทั่วไป

2.3.7 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอัยการอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการตามพระราชบัญญัติอัยการ พ.ศ. 2498

2.3.7.1 ดำเนินคดีอาญาตามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

2.3.7.2 ในคดีแพ่งมีอำนาจดำเนินคดีแพ่งแทนรัฐบาล

2.3.7.3 แก่ต่างคดีแพ่งหรือคดีอาญาในกรณีที่เจ้าพนักงานถูกฟ้องในเรื่องการที่ได้กระทำไปตามหน้าที่หรือราษฎรผู้หนึ่งผู้ใดถูกฟ้องเนื่องจากการที่ได้กระทำตามคำสั่งของเจ้าพนักงานซึ่งได้สั่งการโดยชอบด้วยกฎหมายหรือเข้าร่วมกับเจ้าพนักงานกระทำการในหน้าที่ราชการ

2.3.7.4 ว่าต่างหรือแก่ต่างคดีแพ่งให้เทศบาลหรือสุขาภิบาลแต่ต้องมีชื่อเป็นคดีที่พิพาทกับรัฐบาล

2.3.7.5 ว่าต่างหรือแก่ต่างคดีแพ่งให้นิติบุคคลซึ่งได้มีพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกาได้ตั้งขึ้นแต่ต้องมีชื่อคดีที่พิพาทกับรัฐบาล

2.3.7.6 เป็นโจทก์ในคดีที่ราษฎรผู้หนึ่งผู้ใดฟ้องเองไม่ได้เพราะมีกฎหมายห้ามไว้ เช่น ผู้ใดจะฟ้องบุพการีของตนเป็นคดีแพ่งหรือคดีอาญาไม่ได้ แต่เมื่อผู้นั้นร้องขอพนักงานอัยการมีอำนาจเป็นโจทก์ฟ้องแทนได้

2.3.7.7 ในคดีที่บุคคลใดถูกลงโทษเนื่องจากการกระทำอันละเมิดต่ออำนาจศาล ถ้าศาลอุทธรณ์มีคำสั่งให้ปล่อยตัวผู้นั้นไปเมื่ออัยการเห็นสมควรจะฎีกาก็ได้

2.3.7.8 ในกรณีที่บุคคลใดผิดสัญญาประกันที่ทำไว้ต่อศาล อัยการมีหน้าที่ดำเนินคดีในการบังคับให้เป็นไปตามสัญญา

2.3.8 อำนาจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

2.3.8.1 ร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดกในกรณีที่เจ้ามรดกตายและทายาทโดยธรรม หรือผู้รับพินัยกรรมได้สูญหายไป หรืออยู่นอกราชอาณาจักร หรือเป็นผู้เยาว์ หรือผู้จัดการมรดกหรือทายาทไม่สามารถหรือไม่เต็มใจจะจัดการ หรือมีเหตุขัดข้องในการจัดการมรดก หรือในการจัดการ หรือในการแบ่งปันทรัพย์มรดก หรือข้อกำหนดพินัยกรรมตั้งผู้จัดการมรดกไม่มีผลบังคับ

2.3.9 อำนาจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายอาญา

2.3.9.1 ร้องขอให้ศาลกำหนดโทษแก่ผู้กระทำความผิดเสียใหม่ในกรณีที่กฎหมายที่บัญญัติในภายหลังเป็นคุณแก่ผู้กระทำความผิด

2.3.9.2 ร้องขอต่อศาลให้สั่งยกเลิกวิธีการเพื่อความปลอดภัย หรือกำหนดวิธีการเพื่อความปลอดภัยที่เป็นคุณมากกว่าวิธีการเพื่อความปลอดภัยเดิม เมื่อปรากฏว่ามีบทบัญญัติของกฎหมายที่บัญญัติในภายหลังเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขที่จะสั่งให้มีการบังคับวิธีการเพื่อความปลอดภัยซึ่งเป็นผลไม่อาจนำมาใช้บังคับแก่ผู้ที่จะต้องถูกบังคับตามวิธีการเพื่อความปลอดภัยหรือนำมาใช้บังคับได้แต่การใช้บังคับวิธีการเพื่อความปลอดภัยตามบทบัญญัติของกฎหมายที่บัญญัติในภายหลังเป็นคุณกว่า

2.3.9.3 ร้องขอให้ศาลสั่งเพิกถอนหรืองดการใช้บังคับวิธีการเพื่อความปลอดภัยแก่ผู้ถูกบังคับใช้วิธีการเพื่อความปลอดภัยไว้ชั่วคราว ในกรณีที่พฤติการณ์เกี่ยวกับการใช้บังคับนั้นได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

2.3.9.4 ร้องขอให้ศาลเปลี่ยนโทษกักขังเป็นโทษจำคุก

2.3.9.5 ฟ้องขอให้กักกันในกรณีที่ผู้กระทำความผิดได้กระทำความผิดติดนิสัย ทั้งนี้เพื่อควบคุมผู้กระทำความผิดติดนิสัยไว้ในเขตกำหนด เพื่อป้องกันการกระทำความผิด เพื่อตัดนิสัยและฝึกหัดอาชีพ

2.3.9.6 เสนอให้ศาลทำทัณฑ์บนบุคคลซึ่งปรากฏว่าจะก่อเหตุร้ายให้เกิดภัยอันตรายแก่บุคคลหรือทรัพย์สินของบุคคลอื่นหรือบุคคลซึ่งถูกฟ้องเป็นคดีแต่ศาลไม่ลงโทษผู้ถูกฟ้องถ้ามีเหตุอันควรเชื่อว่าผู้ถูกฟ้องน่าจะก่อเหตุร้ายให้เกิดอันตรายแก่บุคคลหรือทรัพย์สินของผู้อื่นเพื่อให้ศาลสั่งให้บุคคลนั้นทำทัณฑ์บนว่าจะไม่ก่อเหตุดังกล่าว

2.3.9.7 มีคำขอต่อศาลขอให้แก้ไขเพิ่มเติมหรือเพิกถอนหรือกำหนดเงื่อนไขที่ยังมิได้กำหนดเกี่ยวกับการคุมประพฤติผู้กระทำความผิดซึ่งศาลพิพากษาว่ามีความผิดแต่รอการกำหนดโทษไว้หรือกำหนดโทษแต่รอการลงโทษไว้

2.3.9.8 แกลงให้ศาลทราบว่ามีผู้ที่ได้รับการรอการลงโทษหรือตามคำพิพากษารอการกำหนดโทษไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขคุมความประพฤติซึ่งศาลกำหนดเพื่อศาลจะได้ตักเตือนหรือกำหนดโทษหรือลงโทษที่รอไว้

2.3.9.9 เสนอให้ศาลเปลี่ยนแปลงแก้ไขคำสั่งที่ใช้วิธีการสำหรับเด็กหรือออกคำสั่งใหม่ในกรณีที่เห็นว่าพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับคำสั่งนั้นได้เปลี่ยนแปลงไป

2.3.10 อำนาจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

เป็นอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญา ซึ่งบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติพนักงานอัยการ พ.ศ. 2498 มาตรา 11(1) ว่าในคดีอาญามีอำนาจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นซึ่งบัญญัติว่าเป็นหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด หรือพนักงานอัยการอำนาจหน้าที่ในการดำเนินคดีอาญาเป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการซึ่งถือได้ว่ามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการก่ออาชญากรรมอย่างหนึ่ง อันได้แก่ การตรวจวินิจฉัยสำนวนการสอบสวนและการดำเนินคดีในศาลซึ่งจะเริ่มต้นตั้งแต่ได้รับสำนวนการสอบสวนจากพนักงานสอบสวน โดยสำนวนการสอบสวนดังกล่าวพนักงานสอบสวนจะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำขึ้นทั้งหมดโดยอัยการมิได้เข้าไปเกี่ยวข้อง

เลยเมื่ออัยการได้รับสำนวนการสอบสวนจากพนักงานสอบสวนแล้วอัยการมีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบวินิจฉัยสำนวนการสอบสวนและทำความเข้าใจอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

2.3.10.1 ถ้าเป็นสำนวนการสอบสวนที่ไม่รู้ตัวผู้กระทำความผิด อัยการมีอำนาจสั่งให้พนักงานสอบสวนงดการสอบสวนหรือดำเนินการสอบสวนต่อไปก็ได้

2.3.10.2 ถ้าเป็นสำนวนการสอบสวนที่รู้ตัวว่าใครเป็นผู้กระทำความผิดไม่ว่าจะจับตัวผู้ต้องหาได้หรือไม่และพนักงานสอบสวนจะมีความเห็นสั่งฟ้องหรือไม่ก็ตามอัยการมีอำนาจที่จะสั่งสำนวนการสอบสวน ได้ดังนี้

1) เมื่ออัยการพิจารณาเห็นว่าข้อเท็จจริงในสำนวนการสอบสวนยังไม่ชัดเจนพอที่มีอำนาจสั่งให้พนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวนเพิ่มเติมหรือให้ส่งพยานมาพบอัยการเพื่อซักถามก็ได้

2) ถ้าอัยการพิจารณาแล้วเห็นว่าพยานหลักฐานในสำนวนการสอบสวนไม่หนักแน่นเพียงพอที่จะรับฟังได้ว่าผู้ต้องหาเป็นผู้กระทำความผิดหรือการกระทำของผู้ต้องหาไม่มีความผิดต่อกฎหมาย อัยการมีอำนาจที่จะสั่งไม่ฟ้องผู้ต้องหา ถ้ากรณีที่ดีชีวิต อายุความ หรือผู้เสียหายถอนคำร้องทุกข์ในคดีอาญาที่เป็นความผิดอันยอมความได้ อัยการมีอำนาจสั่งยุติการดำเนินคดีได้

3) ถ้าอัยการพิจารณาแล้วเห็นว่าพยานหลักฐานในสำนวนการสอบสวนรับฟังได้ว่าผู้ต้องหาเป็นผู้กระทำความผิดจริงอัยการมี อำนาจสั่งฟ้องผู้ต้องหา โดยทำคำฟ้องยื่นฟ้องผู้ต้องหา ต่อศาลซึ่งภายหลังจากถูกฟ้องต่อศาลแล้วผู้ต้องหาจะถูกเรียกว่าจำเลยในกรณีที่จำเลยให้การปฏิเสธว่าไม่ได้กระทำความผิดหรือจำเลยให้การรับสารภาพแต่คดีดังกล่าวมีอัตราโทษตามกฎหมายให้จำคุกอย่างต่ำตั้งแต่ห้าปีขึ้นไป อัยการมีหน้าที่จะต้องนำพยานหลักฐานเข้าสืบเพื่อพิสูจน์ความผิดของจำเลยต่อไป เมื่อศาลพิจารณาและมีคำพิพากษาในคดีนั้นอย่างใดแล้ว อัยการไม่เห็นพ้องด้วยกับคำพิพากษาดังกล่าวก็มีอำนาจที่จะอุทธรณ์หรือฎีกาได้ เว้นแต่จะเข้ากรณีกฎหมายห้ามอุทธรณ์หรือฎีกา

4) ถ้าอัยการพิจารณาสำนวนการสอบสวนแล้วเห็นว่าคดีนั้นเป็นความผิดซึ่งสามารถทำการเปรียบเทียบปรับได้ เช่น ความผิดลหุโทษ อัยการมีอำนาจสั่งให้พนักงานสอบสวนพยายามเปรียบเทียบปรับคดีนั้นหรือจะสั่งให้พนักงานสอบสวนอื่นที่มีอำนาจดำเนินการเปรียบเทียบให้ได้

2.3.11 อำนาจหน้าที่อย่างอื่นของอัยการในการดำเนินคดี

2.3.11.1 ยื่นคำร้องขอเข้าร่วมเป็นโจทก์กับผู้เสียหายในคดีใด ๆ ก่อนคดีเสร็จเด็ดขาดในคดีอาญาที่ไม่ใช่ความผิดต่อส่วนตัว

2.3.11.2 ยื่นฟ้องคดีที่ผู้เสียหายได้ยื่นฟ้องคดีไว้แล้วแต่ถอนฟ้องคดีนั้นเสีย เว้นแต่เป็นคดีอาญาความผิดต่อส่วนตัว

2.3.11.3 ฟ้องเรียกทรัพย์สินหรือราคาแทนผู้เสียหายในคดีอาญาที่ผู้เสียหายมีสิทธิที่จะเรียกทรัพย์สินหรือราคาที่เขาสูญเสียไปเนื่องจาก การกระทำความผิดอาญาในฐานต่าง ๆ อันได้แก่ ลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ฆังทรัพย์ ปล้นทรัพย์ โจรสลัด กรรโชกทรัพย์ ฉ้อโกงทรัพย์ ยักยอกทรัพย์ หรือรับของโจร โดยเมื่ออัยการยื่นฟ้องคดีอาญาต่อศาลจะมีคำขอรวมไปกับคำฟ้องหรือจะยื่นคำร้องขอในระยะเวลาใด ๆ ระหว่างคดีอยู่ในการพิจารณาของศาลชั้นต้น

2.3.11.4 ยื่นคำร้องขอให้ศาลออกหมายขังผู้ต้องหา

2.3.11.5 ยื่นคำร้องต่อศาลขอให้ปล่อยคนที่ถูกควบคุมหรือขังโดยผิดกฎหมายหรือถูกจำคุกผิดจากคำพิพากษาของศาล

2.3.11.6 คัดค้านการให้ประกันตัวผู้ต้องหาหรือจำเลยที่ต้องหาหรือถูกฟ้องในความผิดที่มีอัตราโทษจำคุก อย่างสูงเกิน 10 ปี

2.3.11.7 แจ้งคำสั่งเด็ดขาดไม่ฟ้องคดีให้ผู้ต้องหาและผู้ร้องทุกข์ทราบ ถ้าผู้ต้องหาถูกควบคุมหรือขังอยู่ให้ปล่อยตัวไปหรือขอให้ศาลปล่อยไปแล้วแต่กรณี

2.3.11.8 เข้าร่วมการชันสูตรพลิกศพกับพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและแพทย์ ในกรณีที่มีการตายเกิดขึ้นโดยการกระทำของเจ้าพนักงานซึ่งอ้างว่าปฏิบัติราชการตามหน้าที่หรือตายในระหว่างอยู่ในความควบคุมของเจ้าพนักงานซึ่งอ้างว่าปฏิบัติราชการตามหน้าที่

2.3.12 การประกันตัวผู้ต้องหา

หลักฐานที่ใช้ในการประกัน ดังนี้

2.3.12.1 กรณีใช้บุคคลเป็นประกัน เอกสารที่นำมาประกอบ มีดังนี้

- 1) หนังสือรับรองจากต้นสังกัด
- 2) สำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ, คู่สมรส
- 3) สำเนาทะเบียนบ้าน
- 4) ในกรณีที่ผู้ขอประกันมีคู่สมรส จะต้องได้รับความยินยอมจากคู่สมรสด้วย

2.3.12.2 กรณีใช้โฉนดที่ดิน น.ส.3 ก, หรือ ส.น.3 เงินฝากประจำ เอกสารที่นำมาประกอบ

มีดังนี้

- 1) หนังสือรับรองการประเมินราคาที่ดิน ซึ่งเป็นราคาปัจจุบัน
- 2) หนังสือรับรองยอดเงินฝากจากธนาคาร
- 3) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าของหลักประกัน และคู่สมรส
- 4) สำเนาทะเบียนบ้านของเจ้าของหลักทรัพย์
- 5) ในกรณีที่เจ้าของหลักทรัพย์หย่าจากคู่สมรส ให้นำสำเนาใบสำคัญการหย่า

มาด้วย

- 6) ในกรณีที่คู่สมรสของเจ้าของหลักทรัพย์ถึงแก่ความตาย ให้นำสำเนา

ใบมรณบัตรมาด้วย

- 7) ในกรณีที่ชื่อตัวหรือชื่อสกุลเจ้าของหลักทรัพย์ไม่ตรงกัน ให้นำหลักฐาน

การเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล มาด้วย

2.3.12.3 กรณีใช้หลักทรัพย์อื่น เช่น เงินสด สลากออมสิน แคชเชียร์เช็ค พันธบัตรรัฐบาล ใช้เฉพาะบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ

ตารางที่ 2.1 การกำหนดราคาประกันตัวผู้ต้องหา

ข้อ	ประเภทคดี	ราคาประเมิน	
1.	ปฏิบัติหน้าที่มิชอบ	100,000	บาทขึ้นไป
2.	แจ้งความเท็จ	50,000	บาทขึ้นไป
3.	ฟ้องเท็จ	80,000	บาทขึ้นไป
4.	เบิกความเท็จ	50,000	บาทขึ้นไป
5.	ทำให้เกิดเพลิงไหม้	100,000	บาทขึ้นไป
6.	ทำลายเอกสาร ปลอมแปลงเอกสาร	100,000	บาทขึ้นไป
7.	ปลอมแปลงเอกสารราชการ	100,000	บาทขึ้นไป
8.	ข่มขืนกระทำชำเรา	100,000	บาทขึ้นไป
9.	โทรมหนิง, ธุระจัดหาหนิง	200,000	บาทขึ้นไป
10.	อนาจาร	50,000	บาทขึ้นไป
11.	พรากผู้เยาว์	100,000	บาทขึ้นไป
12.	ฆ่าผู้อื่น	300,000	บาทขึ้นไป
13.	ฆ่ามีเหตุฉกรรจ์	350,000	บาทขึ้นไป
14.	พยายามฆ่า	200,000	บาทขึ้นไป
15.	ขับรถประมาท คนตาย	100,000	บาทขึ้นไป
16.	ขับรถรับจ้างประมาท คนตาย	150,000	บาทขึ้นไป
17.	ทำร้ายร่างกายสาหัส, ฆ่าคนตายโดยไม่เจตนา	100,000	บาทขึ้นไป
18.	ลักทรัพย์	50,000	บาทขึ้นไป
19.	ลักทรัพย์มีเหตุฉกรรจ์	100,000	บาทขึ้นไป
20.	วิ่งราวทรัพย์, กรรโชกทรัพย์	100,000	บาทขึ้นไป
21.	ยักยอกทรัพย์	100,000	บาทขึ้นไป
22.	ชิงทรัพย์	150,000	บาทขึ้นไป
23.	ฉ้อโกง	100,000	บาทขึ้นไป
24.	ปล้นทรัพย์	200,000	บาทขึ้นไป
25.	รับของโจร	80,000	บาทขึ้นไป
26.	ทำให้เสียทรัพย์, บุกรุก	50,000	บาทขึ้นไป
27.	ช่องโจรไม่มีของกลาง	10,000	บาทขึ้นไป

(ต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ข้อ	ประเภทคดี	ราคาประเมิน	
28.	ช่องโงรมีของกลาง	50,000	บาทขึ้นไป
29.	มีกัญชาไว้ในครอบครอง	30,000	บาทขึ้นไป
30.	จำหน่ายกัญชาเล็กน้อย	50,000	บาทขึ้นไป
31.	จำหน่ายกัญชามาก	100,000	บาทขึ้นไป
32.	มีเฮโรอีนไม่เกิน 10 กรัม	100,000	บาทขึ้นไป
33.	จำหน่ายเฮโรอีนไม่เกิน 1 กรัม	100,000	บาทขึ้นไป
34.	จำหน่ายเฮโรอีนไม่เกิน 5 กรัม	150,000	บาทขึ้นไป
35.	จำหน่ายเฮโรอีน เกิน 5 กรัม	400,000	บาทขึ้นไป
36.	พ.ร.บ. ป่าไม้, ศุลกากร แร่, โรงงาน	100,000	บาทขึ้นไป
37.	พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์, ยา, คนต่างด้าว	50,000	บาทขึ้นไป
38.	พ.ร.บ. อาคาร	80,000	บาทขึ้นไป
39.	เจ้าสำนัก	20,000	บาทขึ้นไป
40.	ค้าประเวณี	5,000	บาทขึ้นไป
41.	ขับรถยนต์บรรทุกน้ำหนักเกิน	100,000	บาทขึ้นไป
42.	อาวุธปืนไม่มีทะเบียน	30,000	บาทขึ้นไป
43.	อาวุธปืนมีทะเบียนของผู้อื่น	30,000	บาทขึ้นไป
44.	กระสุนปืนเล็กน้อย	30,000	บาทขึ้นไป
45.	พกพาอาวุธปืนไม่มีทะเบียน	30,000	บาทขึ้นไป
46.	พกพาอาวุธปืนมีทะเบียน	10,000	บาทขึ้นไป
47.	พ.ร.บ. ป่าสงวน พรรคแรก	50,000	บาทขึ้นไป
48.	พ.ร.บ. ป่าสงวน พรรคสอง	100,000	บาทขึ้นไป
49.	พ.ร.บ. ว่าด้วยความผิดอันเกิดจากการใช้เช็ค	หนึ่งในสาม แต่ไม่เกิน 50,000 บาทขึ้นไป	

2.3.13 สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดขอนแก่น

ความเป็นมาของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน เนื่องจากสภาพปัญหามากมายหลายสาเหตุด้วยกันที่มีส่วนทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน โดยเฉพาะประชาชนที่มีฐานะยากจน หรือที่อยู่ในชนบทห่างไกล อาทิเช่น การถูกเอารัดเอาเปรียบในด้านเศรษฐกิจ ปัญหาการแย่งที่ดินทำกิน การกระทบกระทั่งกันระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับราษฎรในการใช้อำนาจรัฐอันไม่เป็นธรรม ฯลฯ สาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นเหตุสำคัญที่ทำให้ประชาชนที่ถูกกระทำต้องสูญเสียสิทธิเสรีภาพและทรัพย์สินไป ซึ่งผลที่จะเกิดขึ้นตามมาก็คือการแก้แค้น ประทุษร้ายต่อร่างกายและชีวิต

ซึ่งกันและกัน การก่ออาชญากรรมที่ทำให้สังคมอยู่กันอย่างหวาดผวา ไม่มีความผาสุก และเมื่อเกิดขึ้นมาก ๆ ก็จะมีผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศได้ ซึ่งภาวการณ์ดังกล่าว จากการศึกษาวิจัยก็ได้พบว่า มูลเหตุสำคัญประการหนึ่ง ก็คือ ความไม่รู้กฎหมายที่ทำให้คนส่วนหนึ่งมีการกระทำที่ละเมิดต่อกฎเกณฑ์ที่กฎหมายได้กำหนดไว้ในขณะที่คนอีกส่วนหนึ่งก็ไม่มีความรู้ที่จะใช้กฎหมายในการปกป้องและพิทักษ์สิทธิหรือผลประโยชน์ของตน เมื่อเกิดกรณีพิพาทขึ้นก็ทำให้รัฐต้องทุ่มเทงบประมาณจำนวนไม่น้อยในแต่ละปีเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้สำเร็จ

อย่างไรก็ตาม การใช้มาตรการแก้ไขปัญหาสังคม โดยวิธีการปราบปรามแต่เพียงอย่างเดียว ไม่ใช่วิถีทางที่ได้ผลอย่างแท้จริง วิธีการที่ดีที่ควรทำควบคู่กันไปก็คือ การส่งเสริมประชาชนให้มีความรู้ในสิทธิและหน้าที่ของตนตามกฎหมายจะทำให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลในการลดปัญหาพิพาทขัดแย้งได้ในปริมาณที่มากกว่า ดังนั้นจากแนวความคิดดังกล่าวได้นำมาสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมอย่างจริงจังในยุครัฐบาลของ ฯพณฯ พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ซึ่งได้มีการจัดตั้งโครงการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนชนบทในเขตยากจนขึ้น อันเป็นโครงการหนึ่งในแผนงานบริการขั้นพื้นฐานของแผนพัฒนาชนบทยากจนแล้วบรรจุโครงการนี้เข้าเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2525-2529) โดยในขั้นแรกได้มอบหมาย ให้สำนักนโยบายและแผนมหาดไทย กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้ปฏิบัติ

สำนักนโยบายและแผนมหาดไทย ได้ดำเนินงานไปได้ระยะหนึ่ง ก็มีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2526 เห็นชอบ ตามความเห็นของคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการและระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน ให้โอนโครงการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนชนบทในเขตยากจน ให้สำนักงานอัยการสูงสุด (กรมอัยการในขณะนั้น) เป็นผู้ดำเนินการสืบต่อมาก่อนหน้าที่จะได้รับโอนงานมานั้น กรมอัยการได้มีการดำเนินงานด้านการคุ้มครอง สิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชนตามที่กฎหมาย กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการอยู่แล้ว โดย กรมอัยการได้มีคำสั่งที่ 174/2525 ลงวันที่ 15 กันยายน 2525 จัดตั้งสำนักงานคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน (สคช.) ขึ้น โดยจัดตั้งเป็นหน่วยงานภายใน ซึ่งเมื่อสำนักนโยบายและแผนมหาดไทยได้ส่งมอบงานตามโครงการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนให้กรมอัยการทั้งหมด ในวันที่ 1 มิถุนายน 2527 กรมอัยการก็ได้มอบหมายงานตามโครงการฯ ให้สำนักงานคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชนดำเนินงานมาตั้งแต่บัดนั้น เป็นต้นมา

สำนักงานคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน ดำเนินงานให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนชนบทในเขตยากจน ปรากฏว่าเกิดผลดีมาเป็นลำดับ ดังนั้น เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2527 คณะรัฐมนตรี ได้มีมติให้โอนงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่เกษตรกรและผู้ยากจนที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการอยู่มาให้สำนักงานคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชนดำเนินงาน ต่อไปด้วย ดังนั้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2527 เป็นต้นมา สำนักงานคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน สำนักงานอัยการสูงสุด (กรมอัยการในขณะนั้น) จึงเป็นหน่วยงานเดียวของรัฐ ที่ปฏิบัติงานทางด้านคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องมา ตราบจนปัจจุบัน ต่อมาในปี พ.ศ. 2531 ได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมอัยการ กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2531 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 105 ตอนที่ 122 ลงวันที่ 28 กรกฎาคม 2531

แบ่งส่วนราชการในกรมอัยการเพิ่มขึ้น คือ กองคดีเด็กและเยาวชน กองคดีภาษีอากร กองคดีศาลแขวง กองคดีเศรษฐกิจและทรัพยากรและสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งตามพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ได้กำหนดให้สำนักงานคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน เป็นส่วนราชการระดับกองตามกฎหมายของกรมอัยการและเปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน” ตามคำสั่งกรมอัยการที่ 199/2531 ลงวันที่ 27 ตุลาคม 2531

สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือเมื่อมีกรณีอันสมควรเข้าคุ้มครองป้องกันสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชนในประการอื่นที่กฎหมายให้อำนาจดำเนินการได้ ตลอดจนดำเนินงานให้บริการช่วยเหลือทางด้านกฎหมายแก่ประชาชนผู้ยากไร้และประชาชนในชนบท รวมทั้งดำเนินการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายให้แก่ประชาชนทั่วไป ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค แบ่งออกเป็น 3 กอง คือ

1. กองคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน
2. กองช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
3. กองแผนและติดตามประเมินผล

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2531 เป็นต้นไป

ปัจจุบันนี้ ตามกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 ลงวันที่ 29 กันยายน 2549

ข้อ 15 (24) กำหนดให้สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ และผลประโยชน์ของประชาชน การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย การเผยแพร่ความรู้ทางด้านสิทธิมนุษยชน และความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ การดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอรรถคดี การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย และการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ประชาชน ศึกษาวิจัย และพัฒนาระบบ รูปแบบ วิธีการ และแนวทาง ปฏิบัติในการดำเนินการดังกล่าว

ผลการปฏิบัติงาน

สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) ได้รับการคัดเลือกและยกย่องให้เป็นหน่วยงานดีเด่นระดับชาติ สาขาพัฒนาสังคม พ.ศ. 2529 จากคณะกรรมการเอกลักษณ์ของชาติ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนทั้งในกรุงเทพฯและในต่างจังหวัด ต่อมาคณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ 10 กันยายน 2535 อนุมัติให้ประเทศไทยเข้าเป็นภาคีกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (พ.ศ. 2509) และจากเหตุผลดังกล่าวได้มี การจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองและส่งเสริมสิทธิมนุษยชนระดับชาติขึ้น โดนมินายกรัฐมนตรีหรือผู้ที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธาน ซึ่งคณะกรรมการฯ ได้กำหนดให้สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นแกนกลางในการจัดตั้งองค์กรทางด้านสิทธิมนุษยชน

2.3.14 โครงสร้างของ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่คุ้มครองสิทธิและให้ความช่วยเหลือ ทางกฎหมายแก่ประชาชนสังกัดอยู่ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังนี้

2.3.14.1 ส่วนกลาง ประกอบด้วย

- 1) สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (ส่วนกลาง)
- 2) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนช่วยเหลือทางกฎหมาย
- 3) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิ
- 4) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิประชาชนระหว่างประเทศ
- 5) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภค
- 6) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 1 (รัชดาภิเษก)
- 7) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 2 (หลักเมือง)
- 8) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (ธนบุรี)
- 9) สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย 4 (มีนบุรี)

2.3.14.2 ส่วนภูมิภาค

เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ได้รับการบริการทางกฎหมายจากพนักงานอัยการ โดยเสมอภาคและทั่วถึงกัน สำนักงานอัยการสูงสุดจึงมีคำสั่งให้จัดตั้งสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัด (สคชจ.) ขึ้น โดยมีหน้าที่สำคัญ คือ เผยแพร่และฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายและให้คำปรึกษาปัญหากฎหมายแก่ประชาชน จัดหาทนายความช่วยเหลือในทางอรรถคดีแก่ประชาชนผู้ยากจนและไม่ได้รับความเป็นธรรม ตลอดจนงานการระดมข้อพิพาททางคุ้มครองสิทธิทางศาลตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการ เช่น การร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดก ฯลฯ

1) สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย

1.1) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย ภาค 1-9 จำนวน 9 แห่ง

1.2) สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด (สคชจ.) ซึ่งตั้งอยู่ที่สำนักงานอัยการจังหวัด จำนวน 76 แห่ง

1.3) สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด ประจำจังหวัดสาขา (สคชจ. สาขา) ซึ่งตั้งอยู่ที่สำนักงานอัยการจังหวัดประจำอำเภอ จำนวน 34 แห่ง

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริรัตน์ ใจชุ่ม (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาบริบทการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย ศักยภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สายในปัจจุบัน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไปมีความคิดเห็นว่าคุณภาพในการดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับมาก โดยความชำนาญของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงาน และให้บริการประชาชนมีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุดความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ตำรวจมีผลต่อคุณภาพในการบริการอยู่ในระดับต่ำที่สุดในส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการบริการประชาชนภายใต้การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนมีศักยภาพสูงและความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการประชาชน ทั้งที่สถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจมีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มาติดต่อได้ชี้แจงแสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่

วสันต์ รักแผน (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี และตามตำแหน่งในสถานประกอบการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ โดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักประกันตน และด้านที่สามารถสัมผัสได้ อยู่ในระดับกลาง การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ พบว่า โดยภาพรวม และด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความเข้าใจ และรู้จักประกันตน และด้านที่สามารถสัมผัสได้แตกต่างกัน ตำรวจมีผลต่อคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุดสำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไป เห็นว่า ปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยภายนอก และปัจจัยผู้ให้บริการมีผลต่อการให้บริการมากที่สุดในขณะที่กลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าปัจจัยภายนอกและปัจจัยทรัพยากรเท่านั้นที่มีผลต่อการให้บริการในระดับสูง

เทพี คุณานันท์ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การเปรียบเทียบ

ความพึงพอใจระหว่างเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยภาพรวม เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างอาชีพมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพรับราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น มีรับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มเกษตรกรหรือผู้รับจ้าง

กัญญาณศรี วงศา (2553, น. 75-79) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขา ประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อาชีพ รายได้ และความถี่ในการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งทางน้ำที่ 3 ภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน มีเพียงด้านสถานที่ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ด้านสถานที่ให้บริการ แตกต่างกับประชาชนที่มี 31-50 ปี ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการภาพรวมแตกต่างกัน

จิระกุล ปะมา (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2552 จำนวน 370 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร Yamane และใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติ (t-test) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two Way ANOVA) ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกออกเป็นลำดับ ดังนี้ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน 2.2 ประชาชนที่จบการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชน

ที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จบการศึกษาระดับอนุปริญญา และจบการศึกษาระดับปริญญาขึ้นไปเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ .05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านการให้บริการอย่างพอเพียงไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ .05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านการให้บริการอย่างพอเพียงไม่มีความแตกต่างกัน ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้ ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ ควรมีการบริการนอกสถานที่ เพื่อความสะดวกกับประชาชน ควรประชาสัมพันธ์เพื่อสะดวกในการติดต่อสอบถามควรจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำอธิบายต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการแสดงความคิดเห็น และควรมีเจ้าหน้าที่ที่คอยดูแลระบบงานทะเบียนฯ เมื่อระบบเกิดขัดข้องจะได้ให้แก้ไขได้อย่างรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่

วรรณเพ็ญ พลศักดิ์ (2553, น. 91-95) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอโนนเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอโนนเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สรุปได้ดังนี้ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้รับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อมองรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

วารางคณา บุญปิ่น (2553, น. 96-103) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมของระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบประชาชนที่มีเพศ ภูมิลำเนา สถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพต่างกัน ส่วนด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีการศึกษา อาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน ส่วนด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของงานไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีรายได้ต่อครัวเรือน/เดือน พื้นที่รับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันทุกด้าน

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One-Way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสมในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สายบัว อุณหะยา (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตรสำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ตามทัศนคติของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน จำนวน 300 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตร ทาโรยามาเน่ และวิธีการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 27 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ 0.95 ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อทั้งฉบับ 0.50-0.77 ได้ค่า IOC รวมทั้งฉบับ 0.67-1.00 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที (Independent Sample t-test) และการทดสอบค่าเอฟ หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test/One-Way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ และด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนที่เหลืออีก 1 ด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร ไม่แตกต่างกัน ด้านอายุ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร ไม่แตกต่างกัน ด้านการศึกษาประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร ไม่แตกต่างกัน ด้านอาชีพประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรไม่แตกต่างกัน ด้านรายได้ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาต่ำสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ควรให้บริการล่วงหน้า หรือบริการในช่วงพักเที่ยง เจ้าหน้าที่ ควรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอนการขอรับบริการเพื่อให้เข้าใจได้ชัดเจน

พรพิมล ครองยุทธ (2557, น. 66-67) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก และด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับเมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุรายได้/เดือน ระดับชั้น ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก จำนวนครั้งที่มาใช้บริการและประเภทการรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับชั้น และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้/เดือน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนประเภทการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

มาลัย ศราทธานนท์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติ ฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับดี รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น ของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี พบว่า นิสิตที่มีเพศ คณะที่ศึกษา และชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาคาร เฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ไม่แตกต่างกัน

อุไรพร วงแก้ว (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนสำนักทะเบียนท้องถิ่น ของเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น ของประชาชนผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น ของประชาชนผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล บ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประชาชนผู้มารับบริการ จำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย/เดือน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ในเขตเทศบาลตำบล บ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในช่วงเดือน เมษายน-มิถุนายน พ.ศ. 2556 จำนวน 269 คน ได้มาจากการใช้สูตรของ (Yamane, 1973, p. 727) สุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเปรียบเทียบใช้ t-test และ F-test (One-Way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อย คือ ด้านความเป็นธรรมของการให้บริการ ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ ด้านความสะดวก ในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความถูกต้องของเอกสารทางการทะเบียน ตามลำดับผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย/เดือน แตกต่างกัน พบว่า โดยรวม และรายด้านประชาชนมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล บ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ทุกครั้งที่ เก็บเงินค่าธรรมเนียมต้องออกใบเสร็จให้ทุกครั้ง เจ้าหน้าที่งานทะเบียนที่ให้บริการต้องปฏิบัติงาน ให้ตรงต่อเวลา ควรจัดโต๊ะ เก้าอี้ นั่งรับบริการอย่างเพียงพอ เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขอรับบริการ

มีความเหมาะสมไม่ควรมีมาและซับซ้อน และผู้รับแสดงความคิดเห็นในการให้บริการควรตั้งไว้ในที่ชัดเจน ง่ายต่อการมองเห็น และสะดวกต่อการเขียนให้คำแนะนำ

ประยูทธ จันทร์พิทักษ์กุล (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบ และกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี วิธีการศึกษาจะใช้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ คือ การวิจัยเชิงสำรวจและการสัมภาษณ์เจาะลึกรวมทั้งการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

สุภาพร เตียงงา (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ต่อการให้บริการของบริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ต่อการให้บริการของบริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด โดยภาพรวมเห็นด้วยในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เห็นด้วยระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และเห็นด้วยระดับมาก จำนวน 6 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ 2) ความคิดเห็นของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ต่อการให้บริการของบริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามอายุ โดยภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างกัน โดยที่ลูกค้าที่อายุไม่เกิน 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่าง จากลูกค้าที่มีอายุมากกว่า 30 ปี ขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการดำเนินธุรกิจประกันภัยรถยนต์ของบริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด พบว่า ตัวแทนจำหน่าย ควรเสนอข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการซื้อกรมธรรม์อย่างตรงไปตรงมา เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด หรือความรู้สึกว่าถูกหลอกลวง บริษัท ควรชี้ให้เห็นคุณค่าของการซื้อกรมธรรม์ เสมือนว่าเป็นการบริหารความเสี่ยงล่วงหน้า บริษัทควรมีวิธีปลุกฝังทัศนคติที่ดีต่อการประกันภัย และควรอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว และทันท่วงทีเมื่อรถลูกค้าเกิดอุบัติเหตุ

อิทธิศักดิ์ อักษรเวช (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ กลุ่มตัวอย่างที่วิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำนวน 377 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ แล้วสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .32-.84 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .84 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบ

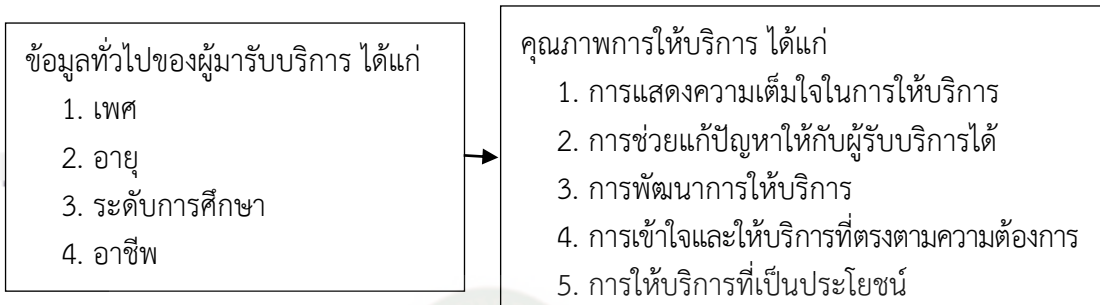
ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD. ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ปรากฏดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง และสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ

มงคล เกษาลี (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 198 คน โดยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบอาชีพ ระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่ ใช้สถิติ One-Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนที่มีระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรมีสถานที่ให้บริการที่ความสะอาด ควรมีช่องทางการติดต่อสอบถามที่หลากหลาย

อิสริยา ใจชื่อ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 291 คน โดยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบเพศ ใช้สถิติ t-test และการเปรียบเทียบอายุ และชั้นปีการศึกษา ใช้สถิติ One-Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ และชั้นปีการศึกษามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ ควรจัดมีช่องทางการสื่อสารการบริการข้อมูลการศึกษาผ่าน Facebook Page และ Group Line ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และควรมีสถานที่ให้บริการที่ความสะอาด

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ สำนักงานจังหวัดขอนแก่น (2564) Parasuraman (1990) และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2553, น. 82-83) นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัย ได้ดำเนินการวิจัยไว้ตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population)

3.1.1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ สำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ปี 2564 ดังนี้ (สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น, 2564)

- 1) สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดขอนแก่น จำนวน 753 คน
- 2) สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงจังหวัดขอนแก่น จำนวน 455 คน
- 3) สำนักงานอัยการภาค 4 จำนวน 352 คน
- 4) สำนักงานอัยการจังหวัดพล จำนวน 563 คน
- 5) สำนักงานอัยการจังหวัดชุมแพ จำนวน 840 คน
- 6) สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น จำนวน 1,254 คน

รวม จำนวน 4,217 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

3.1.2.1 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจำนวน 366 คน โดยใช้สูตรของ (Yamane, 1973, p. 727) จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (3-1)$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน .05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{4,217}{1 + 4,217 \times 0.05^2}$$

$$= 365.91$$

เพื่อให้ได้จำนวนเต็ม จึงเพิ่มเป็น 366 คน

ตารางที่ 3.1 รายชื่อหมู่บ้านและประชากร

ชื่อ	รายชื่อสำนักงานอัยการ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.	สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดขอนแก่น	753	65
2.	สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงจังหวัดขอนแก่น	455	39
3.	สำนักงานอัยการภาค 4	352	31
4.	สำนักงานอัยการจังหวัดพล	563	49
5.	สำนักงานอัยการจังหวัดชุมแพ	840	73
6.	สำนักอัยการจังหวัดขอนแก่น	1,254	109
	รวม	4,217	366

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

ในการศึกษานี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น เป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended)

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการการให้บริการ

3.2.2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการแล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด

3.2.2.3 นำร่างแบบสอบถามในการระดมสมองเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแก้ไข และเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

3.2.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

3.2.3.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประเมินความสอดคล้องของข้อความกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้สูตร IOC (Index of Item Objective Congruence) ตามวิธีของ Rovinelli and Hambleton (1997, อ้างถึงใน สมนึก ภัททิยธนี, 2544, น. 219-233) เกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้

ให้คะแนน + 1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน 0 เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน - 1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อความวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์
แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum x}{N} \quad (3-2)$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์

$\sum X$ แทน ผลคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ 1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66 -1.00 มีค่าความเที่ยงตรงสูง ใช้ได้

2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.66 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้

3.2.3.2 การตรวจสอบครอบคลุมความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้อง ความเที่ยงตรง เชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ความถูกต้องของรูปแบบแบบสอบถามและการใช้ภาษาเพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาและเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถามโดย ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1) ดร.กิตติ เรืองเรืองกุลฤทธิ วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหา

2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา กุลสุวรรณ วุฒิการศึกษา ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชาภาษาไทย ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบด้านภาษา

3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ วุฒิการศึกษาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชาประชากรศาสตร์ ตำแหน่ง อาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบ ด้านวัดผลและประเมินผล

3.2.3.3 นำข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .67-1.00 ขึ้นไป ไปทดลองใช้ โดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) นำไปใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 42 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนศาลจังหวัดขอนแก่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์ หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach 's Alpha Coefficient) เท่ากับ .889 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามรายข้อกับรายการรวมเท่ากับ .262-.787

3.2.3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยอีกครั้งหนึ่ง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 นำหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ถึงอธิการในเขตจังหวัดขอนแก่น เพื่อประสานข้อมูลการเก็บข้อมูล

3.3.2 นำหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ถึงประชาชนผู้มารับบริการสำนักงานอธิการในเขตจังหวัดขอนแก่น เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.3.3 ให้มีผู้ช่วยผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัย

3.3.4 เก็บข้อมูลเพิ่มเติมด้วยตนเอง

3.4 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการ ดังนี้

3.4.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง

3.4.2 นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้ว ลงรหัสตามแบบ (Coding Form)

3.4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อมากำหนดเกณฑ์ไว้ 5 ระดับของการให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 103)

ระดับคุณภาพมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน

ระดับคุณภาพมาก กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับคุณภาพปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับคุณภาพน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับคุณภาพน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้ว ไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิจัย ดังนี้

3.5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้วิจัยใช้สถิติ คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 สถิติทดสอบสมมติฐานที่มีเพศต่างกัน ใช้ t-test (Independent Sample) และอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกันใช้ F-test (One-Way ANOVA)

3.5.4 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ใช้แจกแจงความถี่เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์แจกแจงความถี่



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัย นำเสนอตามลำดับชั้น ดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย
2. ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย
3. ผลการวิจัย

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย

n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน (F-Distribution)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
Sig	แทน	ค่าความแตกต่าง

4.2 ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น

4.3 ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (รูป)	ร้อยละ
1.	เพศ		
1.1	ชาย	149	40.71
1.2	หญิง	217	59.29
	รวม	366	100
2.	อายุ		
2.1	ต่ำกว่า 25 ปี	23	6.28
2.2	26-35 ปี	83	22.68
2.3	36-45 ปี	148	40.44
2.4	46-55 ปี	82	22.40
2.5	56 ปี ขึ้นไป	30	8.20
	รวม	366	100
3.	ระดับการศึกษา		
3.1	ต่ำกว่าปริญญาตรี	217	59.29
3.2	ปริญญาตรี	94	25.68
3.3	สูงกว่าปริญญาตรี	55	15.03
	รวม	366	100
4.	อาชีพ		
4.1	เกษตรกร หรือรับจ้าง	109	29.78
4.2	ค้าขาย หรือธุรกิจส่วนตัว	83	22.68
4.3	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	150	40.98
4.4	นักเรียน/นักศึกษา	24	6.56
	รวม	366	100

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 366 คน

- ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 59.29 และเพศชาย จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 40.71
- ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 40.44 รองลงมา คือ อายุ 26-35 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.68 อายุ 46-55 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ

22.40 อายุ 56 ปี ขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.28

3. ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 59.29 รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.68 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.03

4. ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 40.98 รองลงมา คือ มีอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 29.78 อาชีพค้าขาย หรือธุรกิจส่วนตัว จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.68 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.56

ตอนที่ 2 วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน

ข้อ	คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น	ระดับคุณภาพการให้บริการ		แปลผล	อันดับ
		\bar{X}	S.D.		
1.	การแสดงความเต็มใจในการให้บริการ	4.20	0.54	มาก	1
2.	การช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้	4.11	0.58	มาก	3
3.	การพัฒนาการให้บริการ	4.16	0.57	มาก	2
4.	การเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	4.05	0.57	มาก	4
5.	การให้บริการที่เป็นประโยชน์	3.90	0.52	มาก	5
โดยรวม		4.08	0.56	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การแสดงความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมา คือ การพัฒนาการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$) การช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ ($\bar{X} = 4.11$) การเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.05$) และการให้บริการที่เป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการแสดงความเต็มใจในการให้บริการ

ข้อ	ด้านการแสดงความเต็มใจในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ	4.22	0.64	มาก
2.	ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	4.16	0.44	มาก
3.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดีปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	4.11	0.69	มาก
4.	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.13	0.43	มาก
5.	มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอ	4.24	0.62	มาก
โดยรวม		4.20	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการแสดงความเต็มใจในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.24$) ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ ($\bar{X} = 4.22$) ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.16$) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดีปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.11$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้

ข้อ	ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	มีการแนะนำขั้นตอนและประชาสัมพันธ์ในการดำเนินการอย่างชัดเจน	4.17	0.66	มาก
2.	สามารถปรับลดขั้นตอนการให้บริการได้อย่างเหมาะสม	4.18	0.67	มาก
3.	ระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	4.01	0.42	มาก
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และตรงต่อเวลา	4.08	0.69	มาก
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระบบเป็นขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก	4.14	0.47	มาก
โดยรวม		4.11	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ สามารถปรับลดขั้นตอนการให้บริการได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.18$) มีการแนะนำขั้นตอนและประชาสัมพันธ์ในการดำเนินการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.17$) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระบบเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.14$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 4.08$) และระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ($\bar{X} = 4.01$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการพัฒนาการให้บริการ

ข้อ	ด้านการพัฒนาการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	มีการรับข้อเสนอแนะและปรับปรุงการทำงานสม่ำเสมอ	4.09	0.68	มาก
2.	มีการให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ สะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจ	4.26	0.65	มาก
3.	เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติแก่บุคคลใดเป็นพิเศษ	4.29	0.51	มาก
4.	มีช่องทางการสอบถามผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	3.99	0.54	มาก
5.	มีการให้บริการเสริม เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ปากกา เป็นต้น	4.15	0.47	มาก
โดยรวม		4.16	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการพัฒนาการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติแก่บุคคลใดเป็นพิเศษ ($\bar{X} = 4.29$) มีการให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ สะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.26$) มีการให้บริการเสริม เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ปากกา เป็นต้น ($\bar{X} = 4.15$) มีการรับข้อเสนอแนะและปรับปรุงการทำงานสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.09$) และมีช่องทางการสอบถามผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 3.99$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการ

ข้อ	ด้านการเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	มีการอธิบายถึงความสำคัญของเอกสารที่ได้รับ	3.94	0.42	มาก
2.	มีการแนะนำให้ท่านอ่านเอกสารราชการให้ครบถ้วนก่อนเข้ารับบริการ	4.08	0.54	มาก
3.	เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขอรับบริการมีความเหมาะสม	4.14	0.65	มาก
4.	มีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งมอบให้ผู้รับบริการ	4.09	0.61	มาก
5.	เจ้าหน้าที่ ได้จัดทำเอกสารให้แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องและสมบูรณ์	4.00	0.62	มาก
โดยรวม		4.05	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขอรับบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.14$) มีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งมอบให้ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.09$) มีการแนะนำให้ท่านอ่านเอกสารราชการให้ครบถ้วนก่อนเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 4.08$) เจ้าหน้าที่ ได้จัดทำเอกสารให้แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องและสมบูรณ์ ($\bar{X} = 4.00$) และมีการอธิบายถึงความสำคัญของเอกสารที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์

ข้อ	ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	มีเอกสาร/ป้ายแนะนำขั้นตอนรับบริการมีข้อความชัดเจน	3.74	0.36	มาก
2.	เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้สามารถตอบคำถามแก่ประชาชนได้อย่างครบถ้วน	3.84	0.57	มาก
3.	ประชาชนได้รับการบริการที่พอใจ	3.85	0.63	มาก
4.	ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหาในการสอบถาม	4.00	0.43	มาก
5.	การบริการมีความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ	3.86	0.47	มาก
โดยรวม		3.90	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา ในการสอบถาม ($\bar{X} = 4.00$) การบริการมีความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ ($\bar{X} = 3.86$) ประชาชนได้รับการบริการที่พอใจ ($\bar{X} = 3.85$) เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้สามารถตอบคำถามแก่ประชาชนได้อย่างครบถ้วน ($\bar{X} = 3.84$) และมีเอกสาร/ป้ายแนะนำขั้นตอนรับบริการมีข้อความชัดเจน ($\bar{X} = 3.74$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศที่ต่างกัน

ข้อ	คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น	เพศ				t	Sig.
		ชาย		หญิง			
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.	การแสดงความเต็มใจในการให้บริการ	3.94	0.78	4.05	0.68	-1.377	.169
2.	การช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้	3.71	1.04	3.92	0.88	-2.000	.046*
3.	การพัฒนาการให้บริการ	3.71	0.89	3.77	0.80	-.635	.526
4.	การเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	3.92	0.84	4.02	0.71	-1.242	.215
5.	การให้บริการที่เป็นประโยชน์	4.14	0.60	4.25	0.57	-1.638	.102
	รวม	3.88	0.71	4.00	0.63	-1.595	.112

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน
สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุที่ต่างกัน

ข้อ	คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุน สังกัดสำนักงาน อัยการในเขต จังหวัดขอนแก่น	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	SS	Sig.
1.	ด้านการแสดงความเต็มใจ ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.814	2	.907	1.637	.196
		ภายในกลุ่ม	184.472	333	.554	-	-
		รวม	186.286	335	-	-	-
2.	ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้กับ ผู้รับบริการได้	ระหว่างกลุ่ม	2.198	2	1.099	1.149	.318
		ภายในกลุ่ม	318.615	333	.957	-	-
		รวม	320.813	335	-	-	-
3.	ด้านการพัฒนาการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.785	2	.892	1.227	.294
		ภายในกลุ่ม	242.121	333	.727	-	-
		รวม	243.906	335	-	-	-
4.	ด้านการเข้าใจและให้บริการ ที่ตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.584	2	.792	1.261	.285
		ภายในกลุ่ม	209.121	333	.628	-	-
		รวม	210.706	335	-	-	-
5.	ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	.188	2	.094	.272	.762
		ภายในกลุ่ม	115.045	333	.345	-	-
		รวม	115.232	335	-	-	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน
สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น อายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน
สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอาชีพที่ต่างกัน

ข้อ	คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุน สังกัดสำนักงาน อัยการในเขต จังหวัดขอนแก่น	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	SS	Sig.
1.	ด้านการแสดงความเต็มใจ ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.086	3	2.362	4.376	.005*
		ภายในกลุ่ม	179.200	332	.540	-	-
		รวม	186.286	335	-	-	-
2.	ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้กับ ผู้รับบริการได้	ระหว่างกลุ่ม	5.159	3	1.720	1.809	.145
		ภายในกลุ่ม	315.655	332	.951	-	-
		รวม	320.813	335	-	-	-
3.	ด้านการพัฒนาการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.558	3	1.519	2.107	.099
		ภายในกลุ่ม	239.348	332	.721	-	-
		รวม	243.906	335	-	-	-
4.	ด้านการเข้าใจและให้บริการ ที่ตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.903	3	.634	1.009	.389
		ภายในกลุ่ม	208.802	332	.629	-	-
		รวม	210.706	335	-	-	-
5.	ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	3.679	3	1.226	3.650	.013*
		ภายในกลุ่ม	111.553	332	.336	-	-
		รวม	115.232	335	-	-	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน
สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ
การให้บริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า
ด้านการแสดงความเต็มใจในการให้บริการ ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD. (Least Significant
Different) ส่วนด้านด้านการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ ด้านการพัฒนาการให้บริการ
และด้านการเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ ด้านการแสดงความเต็มใจในการให้บริการ

ข้อ	อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกรหรือรับจ้าง	ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/นักศึกษา
			4.01	3.98	4.23	4.17
1.	เกษตรกรหรือรับจ้าง	4.01	-	-	-	-
2.	ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	3.98	.04	-	-	-
3.	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.23	-.22*	-.25*	-	-
4.	นักเรียน/นักศึกษา	4.17	-.16	-.19*	.06	-

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ ด้านการแสดงความเต็มใจในการให้บริการ พบว่า

1. ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับอาชีพเกษตรกร หรือรับจ้าง และอาชีพค้าขาย หรือธุรกิจส่วนตัว
2. ประชาชนที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับอาชีพค้าขาย หรือธุรกิจส่วนตัว

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย คุณภาพการให้บริการ
ของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น
จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์

ข้อ	อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกร หรือรับจ้าง	ค้าขาย หรือธุรกิจ ส่วนตัว	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา
			4.01	4.01	4.28	4.19
1.	เกษตรกรหรือรับจ้าง	4.01	-	-	-	-
2.	ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	4.01	.00	-	-	-
3.	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.28	-.27*	-.27*	-	-
4.	นักเรียน/นักศึกษา	4.19	-.18	-.18*	.09	-

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย คุณภาพการให้บริการ
ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการ
ที่เป็นประโยชน์ พบว่า

1. ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ
การให้บริการแตกต่างกับอาชีพเกษตรกร หรือรับจ้าง และอาชีพค้าขาย หรือธุรกิจส่วนตัว
2. ประชาชนที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับ
อาชีพค้าขาย หรือธุรกิจส่วนตัว

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน
สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน

ข้อ	คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุน สังกัดสำนักงาน อัยการในเขต จังหวัดขอนแก่น	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	SS	Sig.
1.	ด้านการแสดงความเต็มใจ ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.117	3	.706	1.272	.284
		ภายในกลุ่ม	184.169	332	.555	-	-
		รวม	186.286	335	-	-	-
2.	ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้กับ ผู้รับบริการได้	ระหว่างกลุ่ม	1.471	3	.490	.510	.676
		ภายในกลุ่ม	319.342	332	.962	-	-
		รวม	320.813	335	-	-	-
3.	ด้านการพัฒนาการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.325	3	1.108	1.529	.207
		ภายในกลุ่ม	240.581	332	.725	-	-
		รวม	243.906	335	-	-	-
4.	ด้านการเข้าใจและให้บริการ ที่ตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.808	3	.603	.958	.413
		ภายในกลุ่ม	208.898	332	.629	-	-
		รวม	210.706	335	-	-	-
5.	ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	.765	3	.255	.740	.529
		ภายในกลุ่ม	114.467	332	.345	-	-
		รวม	115.232	335	-	-	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน
สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ระดับการศึกษาที่ต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ
คุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 4.14 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น

ข้อ	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น	ความถี่
1.	ด้านการแสดงความเต็มใจในการให้บริการ	
1.1	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดีให้คำแนะนำในการให้บริการด้วยไมตรี	34
1.2	ให้คำแนะนำในขั้นตอนการบริการด้วยความเต็มใจ	26
1.3	สอบถามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและอธิบายขั้นตอนในการดำเนินการ	18
2.	ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้	
2.1	มีช่องทางการสอบถามแบบออนไลน์ ได้แก่ Facebook Line	12
2.1	มีการลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการสะดวก	13
2.2	มีการกำหนดระยะเวลาในการบริการให้มีความชัดเจน	9
3.	ด้านการพัฒนาการให้บริการ	
3.1	สร้างช่องทางการบริการ สอบถาม ให้คำแนะนำในการเตรียมเอกสาร ผ่าน Page Facebook	30
3.2	มีการแจกบัตรคิวในการให้บริการ	26
3.3	มีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายอัตโนมัติ เพื่อคัดกรองผู้ที่มีโอกาสเสี่ยงเป็นโรค COVID-19	14
4.	ด้านการเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	
4.1	มีขั้นตอนการตรวจเอกสารอย่างถูกต้อง รอบคอบ และรวดเร็ว	30
4.2	เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำกับผู้รับบริการได้	26
4.3	สอบถามความต้องการและแจ้งขั้นตอนการรับบริการอย่างละเอียด	14
5.	ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์	
5.1	สามารถให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว One Stop Service	30
5.2	มีป้ายแจ้งค่าธรรมเนียมในการบริการอย่างชัดเจน	26
5.3	สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว	14

จากตารางที่ 4.14 สรุปข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. ด้านการแสดงความเต็มใจในการให้บริการ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดีให้คำแนะนำในการให้บริการด้วยไมตรี ให้คำแนะนำในขั้นตอนการบริการด้วยความเต็มใจ สอบถามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและอธิบายขั้นตอนในการดำเนินการ

2. ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ มีช่องทางการสอบถามแบบออนไลน์ ได้แก่ Facebook Line มีการลดขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสะดวก มีการกำหนดระยะเวลาในการบริการให้มีความชัดเจน

3. ด้านการพัฒนาการให้บริการ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ สร้างช่องทางการบริการ สอบถาม ให้คำแนะนำในการเตรียมเอกสาร ผ่าน Page Facebook มีการแจกบัตรคิวในการให้บริการ มีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายอัตโนมัติ เพื่อคัดกรองผู้ที่มีโอกาสเสี่ยงเป็นโรค COVID-19

4. ด้านการเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ มีขั้นตอน การตรวจ เอกสารอย่างถูกต้อง รอบคอบ และรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำกับผู้ใช้บริการได้ สอบถามความต้องการและแจ้งขั้นตอนการรับบริการอย่างละเอียด

5. ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ สามารถให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว One Stop Service มีป้ายแจ้งค่าธรรมเนียมในการบริการอย่างชัดเจน สามารถตอบสนองความต้องการ ของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัย ได้ทำการสรุป อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ไว้ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. สรุป
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

5.1.1 **วัตถุประสงค์ข้อที่ 1** เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ผลวิจัยพบว่า

5.1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 366 คน

1) ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 59.29 และเพศชาย จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 40.71

2) ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 40.44 รองลงมา คือ อายุ 26-35 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.68 อายุ 46-55 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 อายุ 56 ปี ขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.28

3) ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 59.29 รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.68 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.03

4) ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 40.98 รองลงมา คือ มีอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 29.78 อาชีพค้าขาย หรือธุรกิจส่วนตัว จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.68 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.56

5.1.1.2 ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การแสดงความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) การพัฒนาการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$) การช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ ($\bar{X} = 4.11$) การเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.05$) และการให้บริการที่เป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 3.90$)

5.1.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ อายุ ระดับอาชีพ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

5.1.2.1 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่นของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามเพศ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

5.1.2.2 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่นของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามอายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

5.1.2.3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่นของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

5.1.2.4 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการแสดงความเต็มใจในการให้บริการ ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ได้แก่

5.1.3.1 ด้านการแสดงความเต็มใจในการให้บริการ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี ให้คำแนะนำในการให้บริการด้วยไมตรี ให้คำแนะนำในขั้นตอนการบริการด้วยความเต็มใจ สอบถามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและอธิบายขั้นตอนในการดำเนินการ

5.1.3.2 ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ มีช่องทางการสอบถามแบบออนไลน์ ได้แก่ Facebook Line มีการลดขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสะดวก มีการกำหนดระยะเวลาในการบริการให้มีความชัดเจน

5.1.3.3 ด้านการพัฒนาการให้บริการ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ สร้างช่องทางการบริการ สอบถามให้คำแนะนำในการเตรียมเอกสาร ผ่าน Page Facebook มีการแจกบัตรคิวในการให้บริการ มีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายอัตโนมัติ เพื่อคัดกรองผู้ที่มีโอกาสเสี่ยงเป็นโรค COVID-19

5.1.3.4 ด้านการเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ มีขั้นตอนการตรวจเอกสารอย่างถูกต้อง รอบคอบ และรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำกับผู้รับบริการได้ สอบถามความต้องการและแจ้งขั้นตอนการรับบริการอย่างละเอียด

5.1.3.5 ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์ มีข้อเสนอแนะดังนี้ สามารถให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ONE STOP SERVICE มีป้ายแจ้งค่าธรรมเนียมในการบริการอย่างชัดเจน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น อภิปรายผล ดังนี้

5.2.1 อภิปรายผลสมมติฐานที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานในการวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น มีการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่องในงานพัฒนาการบริการ ตลอดจนปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และสร้างการรับรู้ของประชาชนโดยประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน Website ของสำนักงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิทธิศักดิ์ อักษรเวช (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ สุวชัย ตีวีจิตร และ ภริดา ชัยรัตน์ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาดอนเมือง อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลัย ศราทธนานนท์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล ครองยุทธ (2557, น. 66-67) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5.2.2 อภิปรายผลสมมติฐานข้อที่ 2 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

5.2.2.1 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น ของประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น มีการให้บริการโดยอธิบายให้คำแนะนำผู้มาติดต่อราชการด้วยความเป็นกันเองอย่างเสมอภาคโดยไม่ได้แบ่งแยกเพศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ เครือมิ่งมงคล (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทางสถิติสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุวชัย ตีวีจิตร และ ภริดา ชัยรัตน์ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง ผลการทดสอบ

สมมติฐานพบว่า เปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

5.2.2.2 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการ ในเขตจังหวัดขอนแก่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนในแต่ละช่วงวัยได้รับการอย่างเป็นระบบ โดยมีจุดบริการประชาสัมพันธ์ติดต่อสอบถามในข้อสงสัยหรือขั้นตอนการการดำเนินการต่างๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อีสริยา ใจชื่อ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยรัตน์ จันทนดิษฐ์ และคณะ (2562, น. 200) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสานกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสานกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

5.2.2.3 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการ ในเขตจังหวัดขอนแก่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพต่าง ๆ มีความต้องการและปัญหาในการรับบริการที่แตกต่างกันออกไป มีระยะเวลาในการเข้ารับบริการแตกต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน มงคล เกชาลี (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสัสดี อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของของ ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557, น. 66) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.2.4 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการ ในเขตจังหวัดขอนแก่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการเป็นอย่างดี ประกอบกับส่วนใหญ่มีการเตรียมตัว เตรียมเอกสารสำหรับการติดต่อราชการมาเป็นอย่างดี และสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น มีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร สถานบริการที่สะอาดทันสมัย สถานที่จอดรถกว้างขวาง เป็นต้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรณัณฑ์ พละศักดิ์ (2553, น. 91-95) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอป่าแก่ง จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิทธิศักดิ์ อักษรเวช (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพ

การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

5.3.1.1 จัดอบรมให้ความรู้ในการบริการที่เป็นเลิศแก่เจ้าหน้าที่ เน้นการบริการแบบครบวงจรให้เกิดความสะดวกสบายแก่ผู้รับบริการ ถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อส่งผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถลดเวลา ลดขั้นตอนในการทำงานให้มีมาตรฐานที่ถูกต้อง เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น

5.3.1.2 จัดทำแผนผังการระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอน และมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์ให้บริการประชาชน เพื่อแนะนำหรือสอบถามความต้องการในการรับบริการของสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น

5.3.1.3 สร้างช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย เช่น Page Facebook ให้ประชาชนได้สามารถมีช่องทางซักถามผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ เพื่อลดระยะเวลาในการเดินทาง

5.3.1.4 เจ้าหน้าที่ต้องอธิบายขั้นตอนและประโยชน์ในการเข้ารับบริการ รวมทั้งความสำคัญของเอกสารทางราชการที่ประชาชนได้รับ

5.3.1.5 จัดทำช่องทางประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์และประจำสำนักงานอัยการ ชี้แจงการเตรียมเอกสาร และป้ายแนะนำขั้นตอนรับบริการให้ประชาชนได้รับทราบ

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาการสร้างการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับภารกิจของสำนักงานอัยการหรือการดำเนินงานของสำนักงานอัยการที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของประชาชน และสร้างช่องทางการติดต่อที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

5.3.2.2 ควรศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านการบริการที่มีความเป็นเลิศ เพื่อให้งานด้านบริการของสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). *แนวการจัดการเรียนรู้เชิงรุกแบบเศรษฐกิจพอเพียง*.
กรุงเทพฯ: การศาสนา.
- กัญญาเนตร์ วงศา. (2553). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์*.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขต
คลองเตย (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2541). ธรรมรัฐภาคเมือง: บทบาทภาคีเมือง. *สารวุฒิสภา*, 41 (กันยายน).
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541). *การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ (วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จินตนา บุญบังการ. (2539). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ*.
กรุงเทพฯ: ฟอรัมพรินติ้ง.
- จิรนาถ สวงทรัพย์. (2542). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมารับบริการทางการแพทย์
ของผู้ประกันตนที่คลินิกทางด่วนโรงพยาบาลสมุทรสาคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิระกุล ปะมา. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรและบัตร
ประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต)*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2553). *คู่มือฝึกอบรมครูแนะแนว*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉงจิ่ง หลี. (2556). *คุณภาพการบริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่มีผลต่อความไว้วางใจ
ในบริษัทนำเที่ยวและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฉลา การคา. (2540). *ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริหารของการไฟฟ้านครหลวง: ศึกษากรณี
การไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย (วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต)*.
กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*.
ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*.
ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริหาร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐกฤตา รักใหม่. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดี*.
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

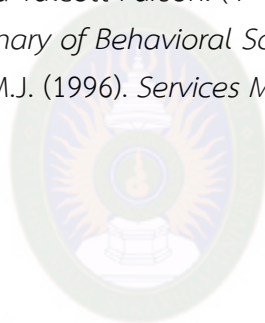
- เทพี คุณานันท์. (2551). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย (วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธานีรินทร์ สวงศ์วาร. (2541). โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของหัวหน้างาน (วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เบญจพร พุฒคำ. (2547). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาล จันทบุรีศึกษา (วิทยานิพนธ์ปริญญาเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปฐม มณีโรจน์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณี สำนักงานเขต. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยุทธ์ จันทร์พิทักษ์กุล. (2558). ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนหาได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรพิมล ครองยุทธ. (2557). คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี.
- พิน คงพล. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษา ใน 14 จังหวัดภาคใต้ (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.
- พิภพ อุดม. (2537). การตลาดสำหรับธนาคาร. วารสารบริหารธุรกิจ, 17(66), 62.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัด เชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล ศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล (วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหาร ศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มงคล เกชาลี้. (2563). คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร (วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มาลัย ศราทอนานนท์. (2557). คุณภาพให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติ ฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

- รัตนา สวาสดิพันธ์. (2539). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษา เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- เรืองบุญ สิริธรงค์ศรี. (2535). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เลื่อนใส ใจแจ้ง. (2546). *สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วรรณเพ็ญ พลศักดิ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอป่าเกวียน จังหวัดศรีสะเกษ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วรางคณา บุญปั้น. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วสันต์ รักแผน. (2550). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- วัลดา บินชาเงิน. (2543). *ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียนหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2540). *คู่มือความปลอดภัยสำหรับพนักงานใหม่*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิทยา ด่านธำรงกุล. (2547). *หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ = The Heart of Service*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพการให้บริการ*. สืบค้นจาก <http://www.ssuir.ssu.ac.th/bitstream/ssuir/672/1/112-55.pdf>.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ประชาชน จำกัด.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขายะลา* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริรัตน์ ใจชุ่ม. (2550). *คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ศิริพร ดันดีพลวินัย. (2538). *กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ. ในเอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์บริการการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

- สงครามชัย ลีทองดี และคณะ. (2544). พฤติกรรมองค์การและภาวะผู้นำ (พิมพ์ครั้งที่ 3). ขอนแก่น: ขอนแก่นการพิมพ์.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมนึก ภัททิยธนี. (2544). การวัดผลการศึกษา. กทม. สิ้นธ: ประสานการพิมพ์.
- สมพงษ์ โสภาศรี. (2551). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์สื่อสารตำรวจภูธร จังหวัดจันทบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สายบัว อุ่นทะยา. (2556). คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียน และบัตรสำนักทะเบียน อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). 20 กระทรวง กลไกของรัฐเพื่อการพัฒนาประเทศ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น. (2564). จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการ ในเขตจังหวัดขอนแก่น. ขอนแก่น: สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น.
- สุจิตรา งามใจ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ: กรณีศึกษา บริษัท อีซูซูพระนคร จำกัด สาขาคลองหลวง (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุจิตรา ชำนิวิทย์ภรณ์. (2538). ภาคบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหา ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.) (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภาพร เตียงงา. (2560). ความคิดเห็นของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ต่อการให้บริการของบริษัท สิ้นมั่นคง ประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุรศักดิ์ นาถวิล. (2544). ความพึงพอใจของผู้ไชนานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่: ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้ (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมรา ผูกบุญเขต. (2539). การบริการ. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัจฉรา โทบุญ. (2534). ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักงานทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

- อิทธิศักดิ์ อักษรเวช. (2561). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัด มหาสารคาม สาขาบรบือ* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อิสริยา ใจซื่อ. (2563). *คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อุไรพร วงแก้ว. (2557). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนสำนักทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). หนองคาย: วิทยาลัยเทคโนโลยีอาเซียนเจมส์.
- Boone, L.E. and Kurtz, D.L. (1989). *Contemporary Marketing* (6th ed.) Hinsdale: The Dryden Press.
- Davis, K. (1967). *Human relation at Work*. New York: McGraw-Hill Co.
- Fitzgerald, R.M. and Durant, F. (1980). Citizen evaluations and urban management: service delivery in an era of protest. *Public Administration Review*, 40(6), 585-594.
- Ghobadian, A., Speller, S. and Jones, M. (1994). Service quality: Concepts and models. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9), 144-150.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Gothberg, C. (1986). *Lock at Factors Affecting The Quality of Working Life*. United States: Monthly Labour.
- Joewono, T.B. and Kubota, H. (2007). User satisfaction with paratransit in competition with motorization in Indonesia: anticipation of future implications. *Transportation*, 34(3), 337-354.
- Martin, W.B. (1995). *Quality customer service for front line staff*. Menlo Park, CA: Crisp.
- Millet, J.D. (1954). *Management in the Public Service*. The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book.
- Morse, N.C. (1958). *Satisfaction in the White Collar Job*. Ann Arbor: University of Michigan.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The free.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1994). Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication for Further Research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.
- Philip, K. (2003). *Marketing Management*. (11th ed.) Upper Sanddler River, New Jersey: Prentice Hall.

- Reid, P.N. and Gundlach, J.H. (1983). *The Impact of Quality Satisfaction and Value on Service Patronage: A Comprehensive Approach using Structural Equation Modelling*. United State of America: Dissertation, Mississippi State University.
- Rovinelli, R.J. and Hambleton, R.K. (1997). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Strauss, G. and Sayles, L.R. (1960). *Personal the Human Problems of Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Taro, Y. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York Harper and Row Publications.
- Vroom, H.V. (1967). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Weber, M. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. (Henderson and Parson Trans) Henderson and Talcott Parson. (4th ed). New York: The free Press.
- Wolman, B.B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. London: Litton Educational.
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (1996). *Services Marketing*. New York: McGraw-Hill.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น
2. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ
3. คำตอบทุกคำตอบ และข้อมูลในแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับ ไม่มีผลใด ๆ ต่อตัวท่าน
4. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น
 - ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น
5. ผลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่นต่อไป
6. ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางธัญญ์จิรา ศรีเกต
นักศึกษาปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด

1. เพศ

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ

2.1 ต่ำกว่า 25 ปี

2.2 26-35 ปี

2.3 36-45 ปี

2.4 46-55 ปี

2.5 56 ปี ขึ้นไป

3. อาชีพ

3.1 เกษตรกร หรือรับจ้าง

3.2 ค้าขาย หรือธุรกิจส่วนตัว

3.3 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3.4 นักเรียน/นักศึกษา

4. ระดับการศึกษา

4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

4.2 ปริญญาตรี

4.3 สูงกว่าปริญญาตรี



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการ
ในเขตจังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อ	คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการ ในเขตจังหวัดขอนแก่น	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	การแสดงความเต็มใจในการให้บริการ					
1.1	ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจ ต้อนรับ					
1.2	ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ					
1.3	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความรู้ในเรื่อง ที่ให้บริการเป็นอย่างดีปฏิบัติงานได้ อย่างถูกต้อง รวดเร็ว					
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น ในการให้บริการ					
1.5	มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอ					
2.	การช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้					
2.1	มีการแนะนำขั้นตอนและประชาสัมพันธ์ ในการดำเนินการอย่างชัดเจน					
2.2	สามารถปรับลดขั้นตอนการให้บริการ ได้อย่างเหมาะสม					
2.3	ระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอน มีความเหมาะสมกับสภาพงาน					
2.4	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และตรงต่อเวลา					
2.5	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระบบเป็นขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก					
3.	การพัฒนาการให้บริการ					
3.1	มีการรับข้อเสนอแนะและปรับปรุง การทำงานสม่ำเสมอ					
3.2	มีการให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้มาติดต่อ ขอรับบริการ สะดวกรวดเร็ว และ เกิดความพึงพอใจ					

ข้อ	คุณภาพการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการ ในเขตจังหวัดขอนแก่น	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.3	เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมในการให้บริการ แก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่าง เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติแก่บุคคล ใดเป็นพิเศษ					
3.4	มีช่องทางการสอบถามผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์					
3.5	มีการให้บริการเสริม เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ปากกา เป็นต้น					
4.	การเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการ					
4.1	มีการอธิบายถึงความสำคัญของ เอกสารที่ได้รับ					
4.2	มีการแนะนำให้ท่านอ่านเอกสาร ราชการให้ครบถ้วนก่อนเข้ารับบริการ					
4.3	เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขอรับ บริการมีความเหมาะสม					
4.4	มีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ก่อนส่งมอบให้ผู้รับบริการ					
4.5	เจ้าหน้าที่ ได้จัดทำเอกสารให้แก่ผู้รับ บริการอย่างถูกต้อง และสมบูรณ์					
5.	การให้บริการที่เป็นประโยชน์					
5.1	มีเอกสาร/ป้ายแนะนำขั้นตอนรับบริการ มีข้อความชัดเจน					
5.2	เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้สามารถตอบ คำถามแก่ประชาชนได้อย่างครบถ้วน					
5.3	ประชาชนได้รับการบริการที่พอใจ					
5.4	ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไข ปัญหา ในการสอบถาม					
5.5	การบริการมีความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอัยการ
ในเขตจังหวัดขอนแก่น

1. การแสดงความเต็มใจในการให้บริการ

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

2. การช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้

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

3. การพัฒนาการให้บริการ

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

4. การเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการ

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

5. การให้บริการที่เป็นประโยชน์

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูล



ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
X1	+1	+1	+1	3	1
X2	+1	+1	+1	3	1
X3	+1	+1	+1	3	1
X4	+1	+1	+1	3	1
X5	+1	+1	+1	3	1
X6	+1	+1	+1	3	1
X7	+1	+1	+1	3	1
X8	+1	+1	+1	3	1
X9	+1	+1	+1	3	1
X10	+1	+1	+1	3	1
X11	+1	+1	+1	3	1
X12	+1	+1	+1	3	1
X13	+1	+1	+1	3	1
X14	+1	+1	+1	3	1
X15	+1	+1	+1	3	1
X16	+1	+1	+1	3	1
X17	+1	+1	+1	3	1
X18	+1	+1	+1	3	1
X19	+1	+1	+1	3	1
X20	+1	+1	+1	3	1
X21	+1	+1	+1	3	1
X22	+1	+1	+1	3	1
X23	+1	+1	+1	3	1
X24	+1	+1	+1	3	1
X25	+1	+1	+1	3	1



ภาคผนวก ค

คำอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ ค.1 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
X1	.583
X2	.325
X3	.378
X4	.259
X5	.746
X6	.355
X7	.459
X8	.535
X9	.568
X10	.493
X11	.372
X12	.438
X13	.592
X14	.431
X15	.583
X16	.467
X17	.514
X18	.534
X19	.746
X20	.583
X21	.325
X22	.378
X23	.259
X24	.746
X25	.303

หมายเหตุ: Reliability Coefficients, N of Cases = 42, N of Items = 25, Alpha = .912

การเผยแพร่ผลงานวิจัย

ฉันทย์จิรา ศรเกตุ, ยุภาพร ยุภาศ และภักดี โพธิ์สิงห์. (2565). *คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอัยการในเขตจังหวัดขอนแก่น*. การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเลยวิชาการ (ครั้งที่ 8) “การวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่นด้วยโมเดลเศรษฐกิจใหม่สู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน” วันที่ 25 มีนาคม 2565 (น. 1070-1078). เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางธัญญ์จิรา ศรีเกตุ
วันเกิด 9 มกราคม 2519
สถานที่เกิด เลขที่ 26 หมู่ 6 ตำบลหนองบอน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม 44140
ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่ 26 หมู่ 6 ตำบลหนองบอน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม 44140
สถานที่ทำงาน สำนักงานอัยการจังหวัดพล 125 ถนนเจริญสุข ตำบลพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น 40120
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

ประวัติการศึกษา

- พ.ศ. 2555 บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครินทร์
พ.ศ. 2565 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY